



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA
La Universidad Católica de Loja

ÁREA ADMINISTRATIVA

TITULACIÓN DE MAGÍSTER EN AUDITORÍA INTEGRAL

Examen de auditoría integral a la determinación y recaudación de las tarifas por servicios de agua potable de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda, correspondiente al período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2012.

TRABAJO DE FIN DE MAESTRIA

AUTORA: Galarza Luna, Leslee Paulina

DIRECTOR: De La Torre Lascano, Carlos Mauricio, MBA.

CENTRO UNIVERSITARIO GUARANDA

2014

APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE MAESTRIA

Doctor

Carlos Mauricio De La Torre Lascano, MBA

DOCENTE DE LA TITULACIÓN

De mi consideración:

El presente trabajo de fin de maestría, denominado: “Examen de auditoría integral a la determinación y recaudación de las tarifas por servicios de agua potable de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda, correspondiente al período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2012” realizado Galarza Luna Leslee Paulina, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, febrero de 2014

f).....

Carlos Mauricio De La Torre Lascano

C.C. N°171100330-9

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

“Yo, Galarza Luna Leslee Paulina, declaro ser autora del presente trabajo de fin de maestría: Examen de auditoría integral a la determinación y recaudación de las tarifas por servicios de agua potable de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda, correspondiente al período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2012, de la Titulación Maestría en Auditoría Integral, siendo el Dr. Carlos Mauricio De La Torre Lascano, director del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales. Además certifico que las ideas, concepto, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 67 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través, o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”

f).....

Autora: Galarza Luna Leslee Paulina

Cédula: 0201248614

DEDICATORIA

A mi amada hija Kiana, que con su ternura me ha hecho sentir el más puro amor que puede existir en la vida; a mi esposo por su paciencia y comprensión, por preferir sacrificar su tiempo para que yo pudiera cumplir con el mío, que es la base para poder construir un futuro juntos;

A mis amados padres, por todo su esfuerzo y entrega para brindarme una educación integral, no sólo a nivel profesional sino también a nivel humano; a todos y cada uno de ellos les dedico cada una de estas páginas de mi Trabajo de Fin de Maestría.

AGRADECIMIENTO

A Dios mi pilar y escudo alrededor de mí, por la fuerza, la vida y por hacer realidad este sueño anhelado; a mis padres que con su ejemplo me enseñaron a alcanzar mis proyectos trazados; a mi esposo, y mi hija por ser mi inspiración para poder culminar el presente trabajo;

A mi Director de Tesis, Dr. Mauricio De La Torre, por su visión crítica positiva, su conocimiento, su experiencia y apoyo constante para desarrollar y mejorar este Trabajo de Fin de Maestría.

A la Universidad Técnica Particular de Loja, por ser la institución en donde desarrollé mi estudio de maestría en auditoría integral con el aporte, conocimientos y experiencia de grandes docentes que permitieron mejorar mi conocimiento en auditoría para lograr ser una gran profesional;

A la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda EMAPAG, su Gerente y sus servidores, por ser un pilar fundamental en el presente Trabajo de Fin de Maestría, permitiendo poner en práctica mis conocimientos en sus instalaciones.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARATULA.....	i
APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE MAESTRIA.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
RESUMEN.....	1
ABSTRACT.....	2
INTRODUCCIÓN.....	3
CAPÍTULO I.....	5
ASPECTOS GENERALES.....	5
1.1 Descripción del estudio y justificación.....	6
1.1.1. Reseña histórica.....	6
1.1.2. Objetivo institucional.....	8
1.1.3. Misión.....	9
1.1.4. Visión.....	9
1.1.5. Justificación.....	9
1.2 Objetivo y resultados esperados del Trabajo de Fin de Maestría.....	13
1.2.1 Objetivos.....	13
1.2.2 Resultados esperados.....	14
1.3 Presentación de la memoria.....	14
CAPÍTULO II.....	15
MARCO REFERENCIAL.....	15
2.1 Marco teórico.....	16
2.1.1. Marco conceptual de la auditoría integral y los servicios de aseguramiento.....	16
2.1.1.1 <i>Objetivos de una auditoría integral.</i>	16
2.1.1.1.2 <i>Servicios de aseguramiento.</i>	17
2.1.2. Importancia y contenido del informe de aseguramiento.	18
2.1.2.1 <i>Elementos de un servicio de aseguramiento.</i>	19
2.1.2.2 <i>Relación tripartita.</i>	19
2.1.2.2.1 <i>Un contador profesional.</i>	20
2.1.2.2.2 <i>Parte responsable.</i>	20

2.1.2.2.3 <i>Destinatario de la información.</i>	21
2.1.2.3 Tema o asunto determinado.....	21
2.2 Descripción conceptual y los criterios principales de todas las auditorías que conforman la auditoría integral.....	22
2.2.1 Auditoría Financiera.	22
2.2.1.1 <i>Objetivos de la Auditoría Financiera.</i>	23
2.2.1.2 Afirmaciones principales de la Auditoría Financiera.	24
2.2.2 Auditoría de control interno.	25
2.2.2.1 Sistema de control interno.	26
2.2.2.1.1 <i>Objetivos de la auditoría de control interno.</i>	26
2.2.2.2 El informe COSO I y II.	27
2.2.2.2.1 <i>Ambiente de control.</i>	27
2.2.2.2.2 <i>Evaluación de riesgos.</i>	28
2.2.2.2.3 <i>Actividades de control.</i>	30
2.2.2.2.4 <i>Información y comunicación.</i>	30
2.2.2.2.4.1 <i>Comunicación.</i>	30
2.2.2.2.5 <i>Monitoreo.</i>	31
2.2.2.2.5.1 <i>Ongoing Actividades de Monitoreo.</i>	31
2.2.3 Auditoría De Cumplimiento.	32
2.2.3.1 Elementos principales de la auditoría de cumplimiento.-	33
2.2.3.2 <i>Afirmaciones de la Auditoría de Cumplimiento.</i>	35
2.2.3.3 <i>Procedimientos De Auditoría de Cumplimiento.</i>	36
2.2.4 Auditoría de gestión.	37
2.2.4.1 <i>Eficiencia.</i>	38
2.2.4.2 <i>Eficacia.</i>	39
2.2.4.3 <i>Calidad.</i>	40
2.2.4.4 <i>Indicadores de gestión.</i>	40
2.2.4.4.1 <i>¿Por qué utilizar indicadores?.</i>	41
2.3 Proceso de la auditoría integral.....	43
2.3.1 <i>Planeación.</i>	44
2.3.1.1 <i>Planificación preliminar.</i>	45
2.3.1.1.1 <i>Plan de la auditoría integral.</i>	46
2.3.1.2 Planes de auditoría específicos.	48

2.3.1.2.1 Principio de la empresa en marcha.....	52
2.3.1.2.2 Programas de auditoría específicos.....	52
2.3.2 Ejecución.....	53
2.3.2.1 Pruebas de cumplimiento y pruebas sustantivas.....	53
2.3.2.2. Hallazgo de auditoría.....	55
2.3.2.2.1. Atributos del hallazgo de auditoría.....	55
2.3.3 Comunicación.	57
2.3.3.1 Informe de auditoría integral.....	57
2.3.3.2 Estructura del informe de auditoría integral.	58
2.3.3.3 Modelo de informe de auditoría integral.	62
2.3.3.4 Relación de causa efecto en el proceso de auditoría integral.	64
2.3.4 Seguimiento	64
CAPÍTULO III	66
ANTECEDENTES DE LA ORGANIZACIÓN.....	66
3.1 Antecedentes	67
3.1.1 Organigrama Funcional	67
3.1.2 Objetivos Institucionales.....	68
3.1.3 Valores Corporativos.....	69
3.2 Mapa De Procesos	70
3.2.1 Procesos gobernantes.....	71
3.2.2 Procesos agregadores de valor.	72
3.2.2.1.1 Misión de la dirección de comercialización.	72
3.2.2.2 Tarifas por servicio de agua potable.....	73
3.2.2.2.1 Determinación de las tarifas por servicio de agua potable.	73
3.2.3 Procesos habilitantes	75
3.2.3.1 Misión de la dirección financiera.....	76
3.2.3.4.1 Gestión financiera.....	76
3.3 Justificación del área a auditar	77
CAPÍTULO IV.....	78
Informe de Auditoría Integral.	78
4.1 Tema o asunto determinado.....	78
4.2 Parte responsable	78
4.3 Responsabilidad del auditor	78

4.4 Limitaciones	79
4.5 Estándares aplicables o criterios	79
4.6 Opinión sobre la razonabilidad de las recaudaciones y determinación tarifaria.	80
4.7 Otras Conclusiones	80
4.8 Comentarios conclusiones y recomendaciones	80
CONCLUSIONES.....	99
RECOMENDACIONES.....	100
BIBLIOGRAFÍA.....	101
ANEXOS.....	102

RESUMEN

La Auditoría Integral al área de determinación y recaudación de las tarifas por servicios de agua potable en la E.P. EMAPAG, 2012, permitió obtener una evaluación completa de los aspectos financieros, de control interno, de cumplimiento, de gestión y generar un informe de auditoría integral que soporte adecuadamente las decisiones gerenciales y proporcione acciones de mejoramiento para la Empresa.

En la entidad se observó aspectos como: Software Operativo Parametrizable, Medidas de Protección de las Recaudaciones, Conciliaciones Bancarias y Arqueos de Fondos, Valores pendientes de cobro, Espacio Físico limitado, Manual Orgánico Por Procesos no implementado, Falta de definición de mecanismos por ausencias temporales, Desconocimiento de los objetivos Estratégicos, Escasas evaluaciones periódicas, Archivo Inadecuado para la conservación y custodia de documentos, Desactualización de la Normativa de Pliego tarifario, Ejercicio de la Acción Coactiva, Expediente sin orden cronológico, Indicadores de Gestión sin metas.

La Auditoría Integral, proporcionó al Gerente un Plan de Implementación de Recomendaciones, en base a los aspectos observados, en cada una de las áreas de los procesos que mantienen mayor riesgo, a fin que a futuro se eviten posibles errores.

PALABRAS CLAVES

Auditoría integral, determinación, recaudación, tarifas, agua potable, examen de control interno, examen de cumplimiento, examen financiero, examen de gestión.

ABSTRACT

Comprehensive Audit the area of assessment and collection of fees for water services in EP EMAPAG, 2012, allowed a complete assessment of the financial, internal control, compliance, management and generate a comprehensive audit report that adequately support management decisions and provide actions to improve the Company.

In the entity aspects as noted : Software Platform Configurable , Measures for the Protection of Collections, Bank Reconciliations and Retching of Funds receivable Securities Limited Physical Space, Manual Organic by processes not implemented, Blur mechanisms for temporary absences, Lack of Strategic goals, periodic evaluations Few, Unsuitable Archive for the preservation and custody of documents, Downgrade the tariff Regulations Pliego, Practice of coercive Action, File no chronological Management Indicators without targets.

Comprehensive Audit Manager provided the Plan of Implementation Recommendations, based on the aspects observed in each of the areas of the processes that maintain greater risk so that future errors avoided.

Keywords

Comprehensive audit, assessment, collection, rates, water, review of internal control, compliance review, financial review, management review.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación se relaciona con el Examen de Auditoría Integral a la Determinación y Recaudación de las Tarifas por Servicios de Agua Potable de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda, correspondiente al período comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2012, el presente Trabajo de Fin de Titulación no solo se lo realizó como requisito de graduación sino para controlar la correcta utilización de los recursos de la Empresa en cuanto a la venta del uso del agua potable que es una riqueza natural y que su derecho es fundamental e irrenunciable, por cuanto su acceso es sin discriminación alguna, constituyendo patrimonio nacional estratégico, los gobiernos municipales mediante sus Empresas Municipales, en cumplimiento al artículo 264, número 4 de la Constitución de la República prestan los servicios de agua potable, alcantarillado, depuración de aguas residuales, manejo de desechos sólidos, actividades de saneamiento ambiental y aquellos que establezca la ley, mediante la creación de ordenanzas, tasas y contribuciones especiales de mejoras.

La EMAPAG, es responsable de la provisión de los servicios públicos de agua potable en la ciudad de Guaranda y sus alrededores es una entidad jurídica estatal municipal que cuenta con recursos suficientes y oportunos para administrar, operar, mantener y cubrir los costos financieros de los servicios de agua potable.

En el capítulo I, se describe aspectos generales de la Empresa, Reseña Histórica, Objetivos, Misión y Visión y Resultados Esperados en el Trabajo de Fin de Titulación.

El capítulo II, comprende la revisión del marco referencial, marco teórico y marco conceptual es decir la base teórica que será utilizada en relación con el tema analizado

En el capítulo III, se especifica la estructura orgánica funcional de la E-P. EMAPAG, explicación de los procesos necesarios en la investigación y Justificación del área a auditar.

El capítulo IV, se mencionan el informe de Auditoría Integral, las conclusiones y recomendaciones que contribuirán con la solución de los problemas de la empresa.

Los capítulos mencionados se han desarrollado para obtener un informe integral de evaluación a la Determinación y Recaudación de las Tarifas por Servicios de Agua Potable de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado De Guaranda, cuya misión es: Dotar del servicio de Agua Potable y Alcantarillado, garantizando salud y bienestar al cantón Guaranda, que constituye la esencia de esta investigación y se presenta como una alternativa válida para enfrentar los retos del control externo en la empresa, dando respuesta a los problemas generando acciones correctivas que soporten significativamente la toma de decisiones.

Al realizar un examen de auditoría integral a la Determinación y Recaudación de las Tarifas por Servicios de Agua Potable de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado De Guaranda, por el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2012 al 31 de diciembre de 2012, se cumplió con los objetivos inicialmente planteados: ejecutando todas las fases del proceso de auditoría integral, opinando sobre la razonabilidad de los saldos relacionados, con el sistema de control interno, el cumplimiento de las principales disposiciones legales y la gestión empresarial de la Determinación y Recaudación de las Tarifas por Servicios de Agua Potable de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado De Guaranda, y generando el informe de examen integral con las pertinentes acciones correctivas.

La utilidad teórica se basó en la aplicación de todos los instrumentos conceptuales y metodológicos de las auditorías: financiera, de controles internos, de cumplimiento y de gestión, abordados a lo largo de la maestría, lo cual garantizó la procedencia técnica del modelo de auditoría integral como una alternativa innovadora a las acciones de control realizadas en empresas privadas y públicas, logrando la emisión de un informe con comentarios y recomendaciones así como la implantación de recomendaciones, debidamente aprobados por la administración.

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1 Descripción del estudio y justificación

1.1.1. Reseña histórica.

Guaranda, capital de la provincia de Bolívar, es una de las más antiguas de la Región Interandina y del país. Es denominada la Ciudad de las 7 colinas enclavada en el centro del Ecuador, esta presenta una demanda acelerada de servicios adecuados de infraestructura, tales como: vialidad, agua potable, alcantarillado, electrificación, telefonía, áreas de recreación, etc. Estas necesidades deben cumplirse dentro de conceptos de prosperidad, en forma coherente y planificada y sobre la base del análisis del crecimiento demográfico, del tamaño de la urbe, de la importancia socio-económica y del progreso. Reseña histórica E-P. EMAPAG. Recuperada de www.emapag.gob.ec. La ciudad de Guaranda cuenta con un servicio de Agua Potable a gravedad, abastecido por aguas subterráneas que afloran en distintos sitios del sector denominado el Arenal en las estribaciones del Chimborazo. El sistema fue diseñado por el Sistema Cooperativo Interamericano de Salud Pública, en el año de 1959, y actualizado y construido por el Instituto Ecuatoriano de Obras Públicas Sanitarias (IEOS), en el período de 1966-1968 por el Municipio de Guaranda en 1993, con base en el “Estudio de Ampliaciones del Sistema de Agua Potable de la Ciudad de Guaranda” preparado por CIDES Cía. Ltda. Todo el sistema estuvo administrado hasta el 30 de abril de 1992 por el Instituto Ecuatoriano de Obras Sanitarias, entidad que mantuvo al personal y equipos dentro de las dependencias de la Dirección provincial del IEOS-BOLIVAR para la operación y mantenimiento del sistema, hasta la fecha mencionada, a partir de la cual la administración del sistema fue transferida al Municipio de Guaranda, propietario del sistema. En el año 2002, la Municipalidad de Guaranda contrata el “Estudio de la Operación de la Red de Distribución de Agua Potable y Programa de Control de Agua No Contabilizada”, con la consultora Hans Wolf & Partner Cía. Ltda. El Gobierno Municipal del Cantón Guaranda, mediante Ordenanza, en el año 2003, considerando que es necesario para este fin, crear una Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado, con autonomía administrativa y económica y una estructura orgánica funcional que le permita una eficiente y ágil administración de sus operaciones, propicie la consecución de sus objetivos y garantice en forma óptima la prestación de servicios acorde a las necesidades actuales y futuras del cantón; y, en uso de la facultad que le conceden los artículos 64, numeral 1; y Art. 163 letras e) y f), Art.

194 y 198 de la Ley de Régimen Municipal Vigente, expide la Ordenanza de la Constitución de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda.

La Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda, cuyas siglas EMAPA-G ejerce su acción en el cantón Guaranda, provincia de Bolívar tiene como objetivo la prestación de los servicios de alcantarillado y agua potable, La empresa será responsable de la administración, planificación, diseño, construcción, control, operación y mantenimiento de los sistemas para producción, distribución y comercialización de agua potable; así como, de la conducción, regulación y disposición final de las aguas residuales de la ciudad, con el fin de preservar la salud de los habitantes y el entorno ecológico y contribuir el mantenimiento de las fuentes hídricas del cantón Guaranda y obtener una rentabilidad social y económica en sus inversiones.

Actualmente, la ciudad de Guaranda cuenta con alrededor de 26,000 habitantes, de las cuales dentro del catastro están registrados 5.022 usuarios aproximadamente con consumos promedios de 25 m³ por familia, que se sirven de un líquido vital que por la calidad del agua cruda se potabiliza en cuatro procesos básicos: aireación, sedimentación, filtración y desinfección, con un caudal promedio diario de 80 ltrs/seg, aunque para la satisfacción de la demanda actual se requieran de 46 a 60 litros por segundo, lamentablemente el sobrante se convierte en agua no contabilizada por una línea de conducción que en un 80% es de asbesto cemento y un 20% de PVC. Reseña histórica E-P.EMAPAG. Recuperada de www.emapag.gob.ec.

Sobre esta base, la Empresa de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda, E-P. EMAPA-G, para cumplir con los objetivos del desarrollo integral de la totalidad de los pobladores de la ciudad de Guaranda y del cantón, ante las deficientes condiciones sanitarias del área urbana del cantón, emprendió una serie de acciones, tendientes a lograr un mejor nivel de vida de sus habitantes.

Con esta visión, la E-P. EMAPAG, consideró fundamental disponer de eficientes servicios de infraestructura básica, a través del mejoramiento, optimización y ampliación de las estructuras sanitarias de la ciudad, especialmente en lo que tiene relación con los servicios de Agua Potable y Alcantarillado. Su construcción y su correcto funcionamiento constituyen una

preocupación constante de quienes conforman la Empresa. Sin embargo, dado que son servicios o sistemas que requieren grandes inversiones económicas, su desarrollo óptimo debe ser planificado adecuadamente para evitar el dispendio de los escasos recursos económicos disponibles.

Dado el rápido crecimiento de la ciudad, las ampliaciones forzadas del sistema de agua potable, el cumplimiento de la vida útil o período de diseño de las instalaciones, la falta del líquido vital en algunos sectores de la ciudad, la incorporación de parroquias dentro de la delimitación urbana, como ejemplo de algunos de los factores importantes que inciden en la urgente decisión, se hace necesario el estudio y la implementación inmediata de un proyecto integral de agua potable y de alcantarillado, que permita corregir las deficiencias actuales en estos servicios básicos.

En los momentos actuales existe el empoderamiento de todos los elementos que conforman el sistema denominado E-P.EMAPA-G, en función de la MISIÓN y VISIÓN institucional. Trabajando por mejores días para la empresa y con el firme deseo de cumplir los objetivos trazados, hacia un desarrollo sostenible de la misma y el apoyo a edificar una ciudad grande como sus esperanzas y sueños.¹

1.1.2. Objetivo institucional.

Alcanzar la continuidad del servicio que permita elevar el nivel de vida de los habitantes de la ciudad de Guaranda, a través de la optimización del funcionamiento de la red de distribución, controlando fugas físicas, comerciales, y operacionales.

Departamento Técnico.- Asegurar que los sistemas de agua potable tengan la cobertura a toda la población, durante las 24 horas y con el suficiente caudal dentro de los parámetros de presión.

¹ Emapag.gob.ec reseña histórica. Recuperado de www.emapag.gob.ec.

Departamento Comercial.- Mejorar el sistema de comercialización de la EP EMAPA-G, para brindar un servicio eficaz y eficiente, mediante un sistema que permita la provisión del servicio y la adecuada atención personalizada con beneficio empresarial.

Departamento Servicios Institucionales.- Fortalecer la imagen institucional de la E-P. EMAPAG- G satisfaciendo las necesidades del cliente interno y externo, proveyendo los servicios administrativos materiales y logísticos para su correcto funcionamiento, precautelando sus bienes institucionales.

Departamento Asesoría Jurídica- Contar con instrumentos legales para el normal desenvolvimiento de la institución, cumplimiento con la legislación ecuatoriana.

Departamento Financiero.- Brindar las herramientas y la información en el proceso de control interno y externo así como la toma de decisiones para el nivel ejecutivo de la E-P. EMAPAG. Plan Operativo Anual 2012.

1.1.3. Misión.

“Dotar del servicio de Agua Potable y Alcantarillado, garantizando salud y bienestar al Cantón Guaranda.”²

1.1.4. Visión.

“La EMAPA-G, es una empresa líder en brindar el servicio de Agua Potable y Alcantarillado, a través del mejoramiento continuo de los procesos realizados para satisfacer al cliente interno y externo, utilizando tecnología de avanzada e infraestructura adecuada.”³

1.1.5. Justificación.

Tradicionalmente la Auditoría Gubernamental se caracterizaba por la revisión al cumplimiento de la normativa legal vigente que regía en las entidades estatales, ocasionando en muchas

² Estatuto orgánico por procesos 2008.

³ Ibídem

ocasiones ineficiencia en la gestión, pero cumplidoras de las normas legales, hoy con la auditoría integral el propósito ha variado en el campo público y privado, las entidades estatales requieren que la entidad sea evaluada en todas sus áreas, para conocer la gestión institucional, para evaluar la eficiencia y el grado de confiabilidad de la información administrativa, legal, contable, financiera, económica, laboral, tributaria, entre otras, para examinar el logro y cumplimiento de objetivos y recomendar que en el caso del Ecuador de acuerdo con el artículo 92 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, las recomendaciones son de aplicación inmediata y obligatoria, para las entidades y organismos del sector público.

La ejecución de informes integrales de evaluación se presenta como una alternativa para enfrentar los retos del control externo a la empresa. Los enfoques de las auditorías financieras y de gestión como formas de ejercer un control financiero y de utilización eficiente y económica de los recursos, si bien han proporcionado aportes importantes para el mejoramiento de la gestión empresarial, no cubren todos los aspectos.

La auditoría integral constituye la evaluación multidisciplinaria, independiente y de cumplimiento constituyéndose en una alternativa diferente de los esquemas de control vigentes en el Ecuador. Su adopción en otros países, demuestra la utilidad de un enfoque completo y holístico de la auditoría. La credibilidad de la información financiera no garantiza el cumplimiento de todos los requisitos legales, de control interno y operativos requeridos para obtener una interpretación acertada con respecto al desempeño organizacional.

Organizaciones internacionales como la Federación Internacional de Contadores reconocen la necesidad de ampliar la cobertura de servicios de control y seguridad para posicionar con mayor fuerza la auditoría y lograr los resultados esperados.

A continuación, se incluyen los justificativos relacionados con:

Importancia cualitativa de la Determinación y Recaudación de las Tarifas por Servicios de Agua Potable de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado De Guaranda a evaluar. Constituye un proceso agregador de valor con impacto directo en la misión empresarial.

Importancia cuantitativa.- Los recursos empresariales que se involucran en la Determinación y Recaudación de las Tarifas por Servicios de Agua Potable de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda a auditar en el año 2012 son de **626.391,50 USD**, de 73.555 recaudaciones, de 6616 clientes, hasta el 13 de junio de 2013, con una población servida de 24 188,60 habitantes del casco Urbano de Guaranda. Recuperada de datos INEC CENSO 2010.

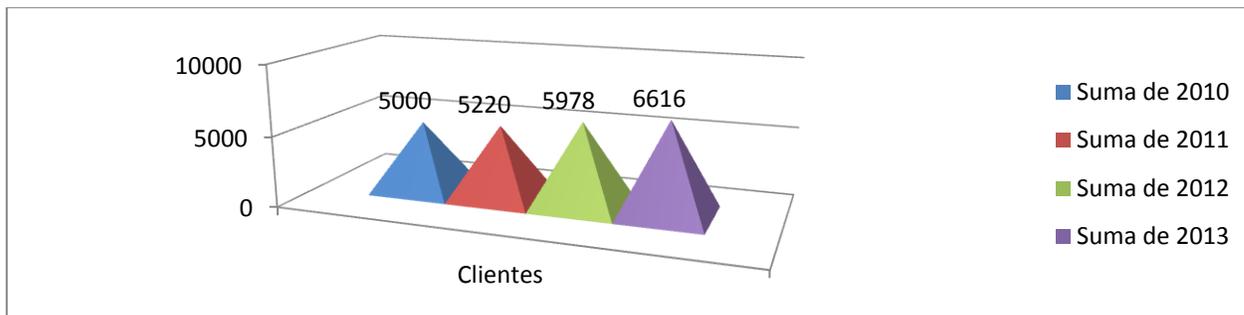
A continuación el resumen anual de recaudaciones:

RESUMEN ANUAL DE RECAUDACIÓN POR FECHA DE PAGO

MES	CLIENTE	AGUA POTABLE USD	CARNAVAL USD	ALCANTARILLADO USD	GASTOS ADMINISTRativos USD	RECOLECCIÓN DE BASURA USD	MANTENIMIENTO USD	SUBSIDIO 3 EDAD USD	INTERESES POR MORA USD	VIARIOS USD	RECAUDACIÓN TOTAL USD
dic-11											2.914.074,39
ENER	6.313	22.284,73	2.232,17	7.188,61	5.936,79	108,61	5.479,63	-562,23	236,05	8.684,54	51.588,90
FEBRE	5.829	21.393,64	2.102,04	6.752,97	5.760,20	140,24	5.425,57	-529,78	151,47	5.394,56	46.590,91
MARZ	6.616	24.924,21	2.475,43	7.845,67	6.210,65	228,10	5.746,32	-578,75	349,25	15.813,01	63.013,89
ABRIL	6.275	23.081,05	2.309,28	7.468,60	5.974,20	164,27	5.607,71	-507,06	266,73	10.056,38	54.421,16
MAYO	6.188	21.603,61	2.133,00	7.000,26	6.005,87	52,03	5.612,87	-175,50	167,56	6.298,02	48.697,72
JUNIO	5.553	20.796,69	2.076,54	6.888,73	5.985,48	51,85	5.518,26	-415,89	234,93	11.846,98	52.983,57
JULIO	6.545	26.223,30	2.592,41	8.889,20	6.282,78	374,46	5.933,07	-452,81	819,30	6.985,78	57.647,49
AGOS	6.481	23.558,07	2.324,79	7.851,04	6.312,62	129,03	5.901,02	-466,67	308,05	9.091,59	55.009,54
SEPTI	5.998	22.185,46	2.215,22	7.518,14	6.021,47	67,83	5.593,68	-454,18	238,53	6.353,02	49.739,17
OCTU	6.106	25.026,65	2.517,94	8.679,06	6.174,64	113,82	5.719,79	-480,11	242,64	4.258,58	52.253,01
NOVIE	6.111	21.899,02	2.187,46	7.428,71	6.223,03	120,10	5.770,92	-455,01	207,69	6.088,05	49.469,97
DICIEM	5.540	20.334,19	2.028,86	6.991,19	5.427,09	59,53	5.139,10	-465,39	185,94	5.275,67	44.976,18
Total USD	73.555	273.310,62	27.195,14	90.502,18	72.314,82	1.609,87	67.447,94	5.543,38	3.408,14	96.146,18	626.391,51

Fuente: SISTEMA INFORMÁTICO SIG AME- E-P EMAPA G
Elaborado por: LESLEE GALARZA LUNA

Nivel de demanda de clientes para las actividades involucradas en el alcance del examen. Ídem.



Fuente: Sistema Informático SIG AME E-P- EMAPAG.

Elaborado por: Leslee Galarza Luna.

Problemas Frecuentes en la Determinación y Recaudación de las Tarifas por Servicios de Agua Potable de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda y el impacto potencial en la empresa:

- 1.- Desactualización del Pliego Tarifario desde el 2004, no permite establecer categorías y rangos de consumo que garantice los recursos financieros para la sostenibilidad de los servicios eficientes esperados en la Empresa.
- 2.- Desactualización y no Mantenimiento de Usuarios del Sistema. La Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda, cuenta con un catastro que no refleja con oportunidad el número de usuarios(as) reales, para la acertada toma de decisiones, evitando contar con los ingresos que podrían generar estos nuevos clientes.
- 3.- Detección no oportuna de guías clandestinas o ilegales.- La Empresa no cuenta con un plan detectivo y de legalización de guías clandestinas o ilegales por el uso de agua lo que ocasiona un decremento de ingresos para la Empresa.
- 4.-Excesivo número de usuarios(as) con retraso en el pago, no se realiza seguimiento a convenios de pago realizados para la recuperación de cartera vencida, ocasionando limitación en los ingresos para la Empresa.
- 5.-Porcentaje alto de reclamos por lecturas mal tomadas, ocasionando inconformidad reiterativa de los usuarios(as), lo que ocasiona desprestigio de la Empresa.

6.- El plan de Incremento de usuarios existente no es monitoreado ni arroja resultados para la toma de decisiones.

Con los antecedentes expuestos, concluimos que es importante realizar el examen de Auditoría Integral a la Determinación y Recaudación de las Tarifas por Servicios de Agua Potable de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda, por el período comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2012.

1.2 Objetivo y resultados esperados del Trabajo de Fin de Maestría.

1.2.1 Objetivos.

General:

Realizar un examen de auditoría integral a la Determinación y Recaudación de las Tarifas por Servicios de Agua Potable de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda, por el período comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2012.

Específicos:

1. Ejecutar todas las fases del proceso de auditoría integral orientados a la Determinación y Recaudación de las Tarifas por Servicios de Agua Potable de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda.
2. Opinar sobre la razonabilidad de los saldos relacionados con: el sistema de control interno, el cumplimiento de las principales disposiciones legales y la gestión empresarial de la Determinación y Recaudación de las Tarifas por Servicios de Agua Potable de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda.
3. Generar el informe de examen integral y las pertinentes acciones correctivas.

1.2.2 Resultados esperados.

- Archivo de papeles de trabajo de todas las fases del examen integral
- Informe de auditoría integral
- Plan de implementación de recomendaciones

1.3 Presentación de la memoria

El examen de auditoría integral a la Determinación y Recaudación de las Tarifas por Servicios de Agua Potable de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado De Guaranda, por el período comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2012, permitirá que la Empresa Municipal disponga de una evaluación de control, que permita al Proceso Gobernante tomar las decisiones sobre una base documentada, con el único fin de alcanzar la consecución de los objetivos institucionales propuestos a corto y largo plazo. Además se conocerá la correcta utilización de los recursos estatales, y las debilidades de las áreas objeto de examen permitiendo que los y las servidores(as) relacionados, mejoren sus funciones y pongan énfasis en estas áreas para lograr el uso eficiente y efectivo de los recursos.

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1 Marco teórico

2.1.1. Marco conceptual de la auditoría integral y los servicios de aseguramiento.

La auditoría integral es el proceso de obtener y evaluar objetivamente, en un período determinado, evidencia relativa a la siguiente temática: la Información financiera, la estructura del control interno, el cumplimiento de las leyes pertinentes y la conducción ordenada en el logro de las metas y objetivos propuestos; con el propósito de informar sobre el grado de correspondencia entre la temática y los criterios o indicadores establecidos para su evaluación, según, BLANCO LUNA (2006) en su libro: Normas y procedimientos de Auditoría Integral.

2.1.1.1 *Objetivos de una auditoría integral.*

De acuerdo a lo manifestado por BLANCO LUNA (2006) en su libro: Normas y procedimientos de Auditoría Integral, los objetivos son:

- Expresar una opinión sobre si los estados financieros objeto del examen, están preparados en todos los asuntos importantes de acuerdo con las normas de contabilidad y de revelaciones que le son aplicables.
- Establecer si las operaciones financieras, administrativas, económicas y de otra índole se han realizado conforme a las normas legales, reglamentarias estatutarias y de procedimientos que le son aplicables.
- Verificar si la entidad se ha conducido de manera ordenada en el logro de metas y objetivos propuestos.
- Evaluar el sistema global del control interno para determinar si funciona efectivamente para la consecución de los siguientes objetivos básicos:
 - Efectividad y eficiencia de las operaciones.
 - Confiabilidad en la información financiera.
 - Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

2.1.1.1.2 Servicios de aseguramiento.

Según BLANCO LUNA (2004) en su libro Marco Conceptual de la Auditoría Integral: “El Consejo de Estándares Internacionales de Auditoría y Servicios de Aseguramiento-IAASB, de la Federación Internacional de Contadores emitió en junio del año 2000 una norma internacional sobre servicios de aseguramiento (International Standard On Assurance Engagements-ISAIE) estableciendo una estructura conceptual para los servicios de aseguramiento.”

Uno de los objetivos de la estructura conceptual, es diferenciar un servicio de aseguramiento de otros servicios prestados por la profesión contable, lo cual no quiere decir que los contadores profesionales no deban emprender otros servicios, sino que los trabajos no están cubiertos por la estructura conceptual y los principios generales incluidos en la norma sobre servicios de aseguramiento.

La Norma Internacional 100 Contratos de Aseguramiento. Recuperada de <http://fccea.unicauca.edu.co/old/aseguramiento.htm>, tiene tres propósitos:

1. Describir los objetivos y los elementos de los servicios de aseguramiento que tienen la intención de proveer niveles de aseguramiento ya sean altos o moderados.
2. Establecer estándares para proveer orientación dirigida a los contadores profesionales en práctica pública en relación con el desempeño de los contratos que tienen la intención de proveer un nivel alto de aseguramiento. y
3. Actuar como una estructura conceptual para el desarrollo por parte de IAASB (Consejo de Estándares Internacionales de Auditoría y Servicios de Aseguramiento) de estándares específicos para tipos particulares de servicios de aseguramiento.

La norma recalca que una vez contratado un contador profesional para realizar un servicio de aseguramiento con estándares específicos, aplican esos estándares: de no existir estándares específicos para un servicio de aseguramiento, aplica la norma; así también, cuando un contador profesional en práctica ejecuta un contrato para proveer un nivel alto de aseguramiento para el cual no existen estándares específicos, se deben seguir el estándar.

“La Norma sobre Servicios de Aseguramiento no sustituye las Normas Internacionales de Auditoría (NIAs) vigente. Por ejemplo, no aplica a una auditoría o revisión de estados financieros.” Recuperado de <http://es.scribd.com/doc/53040351/ISA-100-200-210>

2.1.2. Importancia y contenido del informe de aseguramiento.

(BERNAL PISFIL, 2009). La finalidad del informe de aseguramiento es el de fortalecer la credibilidad de la información a un nivel alto o moderado.

De acuerdo con la Norma Internacional, la finalidad de un servicio de aseguramiento es el de permitir que un contador profesional evalúe un asunto puntual que es responsabilidad de otra parte, mediante la utilización de criterios adecuados e identificables, con el fin de expresar una opinión que transmita al supuesto destinatario un cierto nivel de confiabilidad acerca del tema en cuestión. Los servicios de aseguramiento realizados por contadores profesionales buscan incrementar la confiabilidad de la información acerca de un asunto determinado, mediante la evaluación de si el tema en cuestión está de conformidad, en todos los aspectos importantes, con criterios adecuados, mejorando de esta manera la probabilidad de que la información va a estar de acuerdo con los requerimientos del usuario, aumentando el grado de confianza en la información que recibe.

Según BLANCO LUNA (2006) Normas y Procedimientos de Auditoría Integral. Existe una serie de servicios de aseguramiento que incluye las combinaciones siguientes:

- Contratos para informar acerca de un amplio espectro de asuntos que comprenden tanto información financiera como no financiera.
- Contratos que pretenden suministrar niveles elevados o moderados de confiabilidad.
- Contratos de atestación y presentación directa de informes.
- Contratos sobre información tanto interna como externa.
- Contratos tanto en el sector público como privado.

Se debe recalcar que no todos los contratos realizados por los contadores profesionales constituyen servicios de aseguramiento, por ejemplo:

- Otros procedimientos solicitados por el cliente.
- Recopilación de información y comprobación de hechos o denuncias.
- Declaraciones de impuestos en la que no se exprese conclusión alguna, así como la asesoría tributaria.
- Consultoría gerencial.
- Planes de Acción
- Otros servicios de asesoría o consultoría.

2.1.2.1 **Elementos de un servicio de aseguramiento.**

La Norma Internacional de Auditoría expone para que un contrato determinado constituya un servicio de aseguramiento, se requerirá que contenga los elementos siguientes:



Fuente: Normas y Procedimientos de Auditoría Integral de BLANCO YANEL Luna (2004)
Elaborado por: Leslee Galarza Luna

Los elementos fundamentales y los principios generales que gobiernan la auditoría Integral, considerada como un servicio de aseguramiento se describen a continuación.

2.1.2.2 **Relación tripartita.**

El contador profesional hace que el usuario solicitante de la información pueda confiar en el asunto en cuestión, que es responsabilidad de un tercero.

“La parte responsable y el supuesto destinatario, a menudo, procederán de organizaciones independientes, si bien no necesariamente. Un tercero responsable y el supuesto destinatario

pueden estar, ambos, dentro de la misma organización; así, por ejemplo, un órgano de gobierno puede buscar confiabilidad acerca de información facilitada por un componente de dicha organización.” Normas y Procedimientos de Auditoría Integral de BLANCO YANEL Luna (2004)

2.1.2.2.1 Un contador profesional



Una profesión se distingue por ciertas características incluyendo

- Dominio de una habilidad intelectual particular, adquirida mediante entrenamiento y educación.
- Adherencia, por parte de sus miembros, a un código común de valores y de conducta establecido por su cuerpo administrativo.



El interés público

- Bienestar colectivo de la comunidad de personas e instituciones a las cuales sirven los contadores profesionales
- Consta de clientes, otorgadores de crédito, gobiernos, empleadores, empleados, inversionistas, la comunidad de negocios y financiera.



Objetivos de la profesión contable.necesidades básicas

- Credibilidad
- Profesionalismo.
- Calidad de los servicios.
- Confianza



Principios fundamentales

- Integridad.-rectitud intachable en el ejercicio profesional.
- Objetividad.- una actitud imparcial en todas las funciones del auditor.
- Competencia profesional y debido cuidado.
- Confidencialidad.
- Comportamiento profesional.



Enfoque conceptual sobre la independencia

- Independencia de la mente
- Independencia en la apariencia
- Amenazas a la independencia.-autointerés, auto revisión,abogacia, familiaridad, intimidaci[on]

Fuente: Normas y Procedimientos de Auditoría Integral de BLANCO YANEL Luna (2006)

Elaborado por: Leslee Galarza Luna

2.1.2.2.2 Parte responsable.

Según la Norma Internacional 100 Contratos de Aseguramiento. Recuperada de <http://fccea.unicauca.edu.co/old/aseguramiento.htm>, la parte responsable es la persona o personas, ya sean de manera individual o como representantes de una entidad, responsables de la temática. En el caso de la auditoría integral, la administración es responsable por toda la temática de este servicio, a saber: por la preparación y revelaciones de los estados financieros; por la implementación u

operación del control interno; por el cumplimiento de las leyes y regulaciones que debe observar la entidad; y por lograr los objetivos del plan estratégico.

2.1.2.2.3 Destinatario de la información.

El informe de la auditoría integral puede tener uno o varios usuarios pero siempre debe estar dirigido a quien se espera utilizará el informe sin embargo podría ocurrir ciertas circunstancias en las que la parte responsable será el destinatario quien hará disponible el informe a otros usuarios identificados.

2.1.2.3 Tema o asunto determinado.

La temática de un contrato de servicios que debe ejecutar el contador público requiere que se pueda identificar claramente y que se pueda sujetar a los procedimientos de obtención de evidencia. La temática de la auditoría integral cumple con estos requisitos ya que comprende la ejecución de un trabajo con el siguiente alcance:



Fuente: Normas y Procedimientos de Auditoría Integral de BLANCO YANEL luna (2006)
Elaborado por: Leslee Galarza Luna

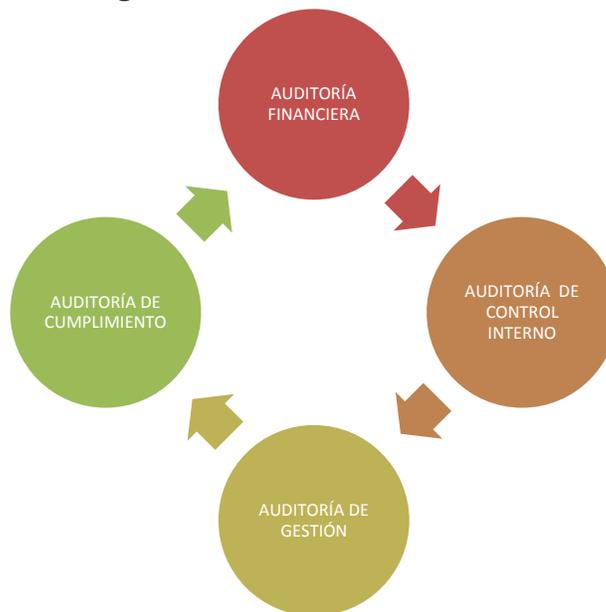
En la auditoría integral, la evaluación del control interno no es un medio para definir la naturaleza, alcance y oportunidad de los procedimientos de la auditoría de los estados financieros, sino un fin en sí mismo mediante el cual se practica una auditoría a los controles internos para concluir o rendir informe sobre ellos.

- **Criterios Confiables**
- **Proceso de Contratación**

- **Conclusión o informe**

Con lo antes expuesto un servicio de aseguramiento, permite que un Contador Público exprese una conclusión técnica y profesional diseñada para incrementar el grado de confianza de alto nivel de los usuarios acerca del resultado de la evaluación o medición del asunto del cual se realizará el trabajo con los criterios aplicados de aseguramiento; consecuentemente, al efectuarse la auditoría integral sé está realizando un trabajo de aseguramiento, y no puede tomarse como la suma de todas las auditorías, sino más bien como el resultado de una evaluación conjunta por cuanto proporciona seguridad razonable sobre los asuntos evaluados, basándose en las Normas Internacionales de Auditoría, Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, Normas de Auditoría Gubernamental, Normas Técnicas de Control Interno para el Sector Público, Manual de Auditoría Gubernamental, entre otras.

2.2 Descripción conceptual y los criterios principales de todas las auditorías que conforman la auditoría integral



Fuente: Normas y Procedimientos de Auditoría Integral de BLANCO YANEL Luna (2006)
Elaborado por: Leslee Galarza Luna

2.2.1 Auditoría Financiera.

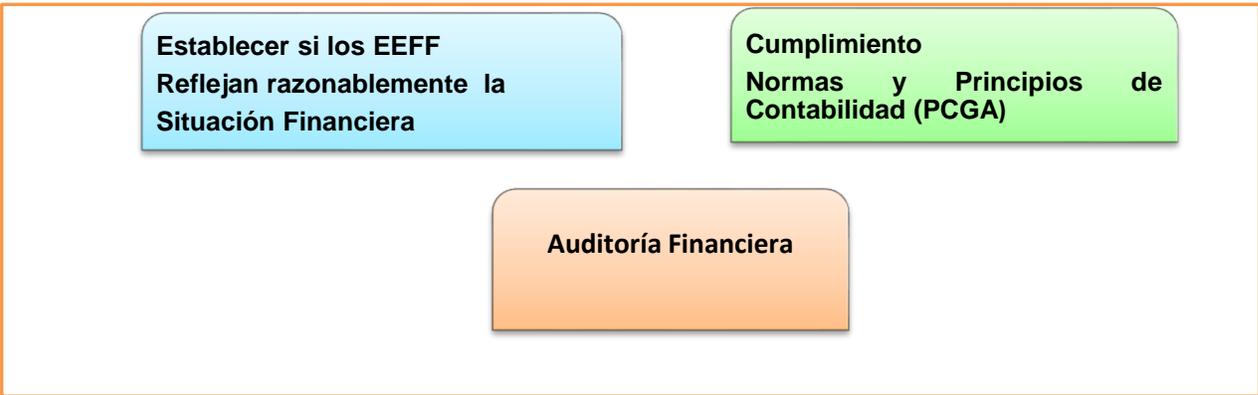
Para Sánchez Curiel (2006) en su libro Auditoría de los Estados Financieros. México: Segunda Edición. "La auditoría es el examen integral sobre la estructura, las transacciones y el

desempeño de una entidad económica para contribuir a la oportuna prevención de riesgos, la productividad en la utilización de los recursos y el acatamiento permanente de los mecanismos de control implantados por la administración.”

A su vez la auditoría de los estados financieros puede definirse como el examen de los estados financieros básicos preparados por la administración de una entidad económica con objeto de opinar respecto a si la información que incluyen está estructurada de acuerdo con las normas de información financiera aplicables a las características de sus transacciones. Recuperado de Módulo II UTPL, Auditoría Financiera, LEON MARCELO (2013).

Según BLANCO LUNA (2006) en su libro Marco Conceptual de la Auditoría Integral, la auditoría financiera sirve para expresar una opinión de los estados financieros objetos del examen, están preparados en todos los asuntos importantes de acuerdo con las normas de contabilidad y de revelaciones que le son aplicables. Este objetivo tiene el propósito de proporcionar una certeza razonable de que los estados financieros, finales o intermedios, tomados de forma integral están libres de manifestaciones erróneas importantes. Certeza razonable es un término que se refiere a la acumulación de la evidencia de la auditoría necesaria para que el auditor(a) concluya que no hay manifestaciones erróneas substanciales en los estados financieros tomados en forma integral.

2.2.1.1 Objetivos de la Auditoría Financiera.



Fuente: Normas y Procedimientos de Auditoría Integral de BLANCO YANEL Luna (2006)
Elaborado por: Leslee Galarza Luna

2.2.1.2 Afirmaciones principales de la Auditoría Financiera.

De acuerdo al Manual de Auditoría Financiera Gubernamental de la Contraloría General del Estado, las afirmaciones son:

Veracidad.- Verifica si el ente es propietario o posee derechos de los activos registrados y ha contraído los pasivos contabilizados. Si los activos existen, si las transacciones han ocurrido y si están debidamente autorizadas.

Integridad (contabilizado y acumulado).- Analiza si todas las transacciones están contabilizadas, incluidas en los estados financieros, registradas en las cuentas correctas, adecuadamente acumuladas y registradas o atribuidas al período contable correspondiente.

Correcta valuación.- Determina si cada transacción está correctamente calculada y mostrada en su monto apropiado; si los activos y pasivos están correctamente valuados, cada uno de acuerdo con su naturaleza y normas contables aplicables y si muestran los hechos y circunstancias que afectan la valuación.

Exposición.- Expresa que los activos, pasivos, patrimonio de los propietarios, ingresos y gastos están presentados en valores determinados, en concordancia con los principios de contabilidad generalmente aceptados.

Así también, de acuerdo a ZALDUMBIDE José maría. Módulo de Auditoría Financiera II.UTPL, “exposición implica que las cuentas están descritas y clasificadas en los estados financieros, en concordancia con los principios de contabilidad generalmente aceptados, y se presentan todas las revelaciones materiales.”

Con lo anterior expuesto decimos que, la auditoría financiera examina la veracidad, integridad, correcta valuación y exposición de los estados financieros y a través de ellos las transacciones contables realizadas por la entidad, con el objetivo de emitir una opinión técnica y profesional con respecto a la razonabilidad de la posición financiera de la empresa.

2.2.2 Auditoría de control interno.

Para Blanco Luna (2006), “la Auditoría de Control Interno es la evaluación del control interno integrado, con el propósito de determinar la calidad de los mismos, el nivel de confianza que se les puede otorgar y si son eficaces y eficientes en el cumplimiento de sus objetivos.”

Según MANTILLA Samuel (2011). Control Interno, cuarta edición, Informe Coso, describe que entrar a definir el control no es nada fácil, su naturaleza es considerablemente compleja. En su esencia es un objetivo de poder que implica ser general y no particular. En la auditoría, por el contrario su naturaleza es concreta y aplicada, corresponde a un medio para lograr un fin u objetivo superior de control. Esto se explica mejor de la siguiente manera:

Control no es patrimonio exclusivo de ninguna disciplina científica. Control es control. Es una función de relación que implica varios campos del conocimiento porque su aplicación no depende del control en sí mismo sino, de aquellas esferas en las cuales se hace eficiente.

Control es un conjunto de normas, procedimientos y técnicas a través de las cuáles se miden y corrige el desempeño, para asegurar la consecución de objetivos y técnicas. Como conjunto constituye un todo, un que, esto es, un objetivo: Por ello está muy ligado al poder (social, cultural, político, económico, religioso, entre otros). Por eso el control, como tal busca asegurar la consecución de los objetivos, metas, propósitos.

Por consiguiente, el Control utiliza diferentes CÓMO, esto es, distintos medios (inventivas, métodos, procesos, metodologías, procedimientos, programas, técnicas); en un desempeño óptimo, que no necesita correcciones, la técnica funciona de manera óptima y asegura el cumplimiento de los objetivos. Igualmente reconoce al Control como la difusión de los mismos y los programas de entrenamiento diseñados para ayudar al personal a que cumpla sus responsabilidades, junto con un personal de auditoría interna que le provea seguridad adicional a la administración respecto de lo adecuado de estos procedimientos y la extensión en la cual están siendo llevados a cabo de manera efectiva.

2.2.2.1 Sistema de control interno.

Según Mantilla Samuel (2011). Cuarta edición en su Control Interno, Informe Coso, “el sistema de control interno implica someter a examen independiente, a cargo del auditor(a) de la compañía, la valoración que a partir de un criterio de control realiza la administración principal.”

Lo nuevo en esto es que:

1. Se precisa que tiene que existir un referente externo, aceptado por todos los involucrados en la organización particular, que se denominada “criterio de control”.
 2. La administración tiene que hacer una valoración del sistema de control como de los resultados de tal valoración, por la cual tiene que asumir responsabilidad.
1. Según CEPEDA, Gustavo Alonso (1997). “Auditoría y Control Interno.- Editorial McGraw-Hill. Auditoría es la recopilación y evaluación de datos sobre información cuantificable de una entidad económica, para determinar e informar sobre el grado de correspondencia entre la información y los criterios establecidos. La auditoría debe ser realizada por una persona competente e independiente.”

2.2.2.1.1 Objetivos de la auditoría de control interno.



2.2.2.2 El informe COSO I y II.

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

Según González Acosta Eloy, graduado en el Centro Universitario de Las Tunas, Cuba. Estudios de Control Interno en el MINBAS, Cuba, el Control Interno se define como un método 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.

Según ESTUPIÑAN Rodrigo (2009), en su libro Control interno y fraudes, segunda edición, brinda 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:

2.2.2.2.1 Ambiente de control.

Según ESTUPIÑAN Rodrigo (2009), consiste en el establecimiento de un entorno que estimule e influencie la actividad del personal con respecto al control de sus actividades, establece el tono de una organización, para influenciar la conciencia de

control de su gente. Es el fundamento de todos los demás componentes del control interno, proporcionando disciplina y estructura.

Los factores del ambiente de control incluyen la integridad, los valores éticos y la competencia de la gente de la entidad; la filosofía de los administradores y el estilo de operación; la manera como la administración asigna autoridad y responsabilidad, y como organiza y desarrolla a su gente y la atención y dirección que le presta el consejo de directores.

“El ambiente de control tiene una influencia profunda en el ambiente laboral, para conocer la manera como se estructuran las actividades del negocio, se establecen los objetivos y se valoran los riesgos. Esto es cierto no solamente en su diseño, sino también en la forma cómo opera en la práctica.” MANTILLA B. Samuel Alberto, Control Interno. Informe COSO. ECOE Ediciones, Bogotá-Colombia 2007, p.25

2.2.2.2.2 Evaluación de riesgos.

Es la identificación y análisis de riesgos relevante para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mitigados. Cada entidad afronta una variedad de riesgos de origen interno y externo que deben ser valorados.

La precondition para la evaluación del riesgo es el establecimiento de objetivos, articulados a diferentes niveles e internamente consistentes. La evaluación de riesgos es la identificación y análisis de riesgos relevantes a la ejecución de los objetivos, formando una base para determinar cómo deben ser manejados. Porque la economía la industria las regulaciones y las condiciones de operación continúan cambiando, son necesarios mecanismos que identifiquen y se ocupen de los riesgos especiales asociados con el cambio.

Identificación de riesgos: El desempeño de una entidad puede estar en riesgo a causa de factores internos y externos. Esos factores a su turno pueden afectar tanto a los objetivos establecidos como los implícitos. Los riesgos se incrementan

en la medida en que los objetivos difieren crecientemente del desempeño pasado. En un número de áreas de desempeño una entidad a menudo, no define explícitamente los objetivos globales puesto que considera aceptable su desempeño. Aunque en esas circunstancias no haya un objetivo explícito o escrito. ESTUPIÑAN Gaitán Rodrigo Op.Cit., pag.28.

Riesgo: El riesgo es la posibilidad de que existan errores en los procesos de la empresa. El riesgo de Auditoría es la probabilidad que el Profesional Auditor(a) emita un informe que no muestre la realidad de la entidad auditada por la existencia de errores significativos que no fueron encontrados.

Según la Norma Internacional de Auditoría N°6 Evaluación del riesgo y Control interno, párrafo 20, Sección 400, dentro del riesgo de Auditoría existen 3 tipos de riesgo:

- Riesgo Inherente
- Riesgo de Control
- Riesgo de Detección

Riesgo inherente.- Es la ausencia de procesos o la mala aplicación de los mismos en los procedimientos de la empresa que pueden provocar errores de carácter significativo, es la posibilidad de error antes de controles internos relacionados.

Riesgo de control.- Es el riesgo de que los procedimientos de control interno no hayan detectado errores significativos o que estos no existan para evitar que los procesos se ejecuten de una manera incorrecta.

Riesgo de detección.- Es el riesgo de que las pruebas sustantivas aplicadas por un auditor(a) no detecten los errores de carácter significativo en los procesos, debido a las limitaciones de la auditoría misma.

Por lo antes expuesto las entidades sean públicas o privadas, suelen estar en constante riesgo a causa de factores internos y externos, los mismos que pueden afectar los objetivos

establecidos, para lo cual la gerencia debe generar acciones preventivas para evitar posibles pérdidas o ejecuciones erróneas de los procesos.

2.2.2.2.3 Actividades de control.

“Son aquellas que realizan la gerencia y demás personal de la organización para cumplir diariamente con las actividades asignadas. Estas actividades están expresadas en las políticas, sistemas y procedimientos.” ESTUPIÑAN Gaitán Rodrigo, Control Interno de Fraude Op.Cit.

Ejemplos de estas actividades son la aprobación, la autorización, la verificación, la conciliación, la constatación, la inspección, la revisión de indicadores de rendimiento, la salvaguarda de los recursos, la segregación de funciones, la supervisión y entrenamiento adecuados, disposiciones por escrito.

2.2.2.2.4 Información y comunicación.

Hace referencia a la puesta en conocimiento de los principales hallazgos encontrados a través de la evaluación de Control Interno, esta información debe ser proporcionada en forma oportuna de tal manera que se pueda tomar las medidas correctivas pertinentes. Los sistemas de información generan reportes, con información relacionada con el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos, que hace posible controlar las actividades de la entidad, tanto internas como las externas, que le puedan afectar.

2.2.2.2.4.1 Comunicación.

“La comunicación es inherente a los sistemas de información. Los sistemas de información pueden proporcionar información al personal apropiado a fin de que ellos puedan cumplir sus responsabilidades de operación, información financiera y de cumplimiento” MANTILLA B., Samuel Alberto Op, Cit., p76

De acuerdo a la NIA 6, la comunicación de debilidades, se debe informar a la administración, tan pronto sea factible y a un apropiado nivel de responsabilidad, sobre aquellas que sean relativamente importantes, de acuerdo con el diseño de los sistemas de contabilidad y de

control interno. La comunicación a la administración de las debilidades de importancia relativa ordinariamente sería por escrito. Sin embargo, si el auditor(a) juzga que la comunicación oral es apropiada, dicha comunicación sería documentada en los papeles de trabajo de la auditoría.

Por lo antes expuesto decimos que los sistemas de información de manera periódica y continua generan datos que son válidos para que la gerencia tome decisiones e implemente medidas correctivas. ESTUPIÑAN Gaitán Rodrigo, Control Interno de Fraude.

2.2.2.2.5 Monitoreo.

“Es el seguimiento que se realiza a los procesos implementados para un adecuado Control Interno. Los sistemas de control interno requieren de un proceso que supervise su adecuado funcionamiento. Esto se consigue mediante actividades de evaluaciones periódicas y seguimiento continuo.”

Con la evaluación identificamos los controles débiles, insuficientes e innecesarios, para promover cambios, mejoramientos e implantaciones. Esta evaluación puede llevarse a cabo de tres formas: cuando realizan las actividades diarias en los distintos niveles de la organización; de manera separada por personal que no es el responsable directo de la ejecución de las actividades y mediante la combinación de las dos formas anteriores. ESTUPIÑAN Gaitán Rodrigo, Control Interno de Fraude.

2.2.2.2.5.1 Ongoing Actividades de Monitoreo.

La evaluación continua y periódica que hace la gerencia sobre la eficacia del diseño y operación de la estructura de control interno, se orienta a determinar si está funcionando de acuerdo a lo planeado y que se modifica cuando es necesaria.

“Son múltiples las actividades que sirven para monitorear la efectividad del control interno en el curso ordinario de las operaciones. Incluyen actores regulares de administración y supervisión, comparaciones, conciliaciones y otras acciones rutinarias.” MANTILLA B., Samuel Alberto, Op Cit., p 83

El monitoreo debe ser realizado por un supervisor dentro de la Empresa, la efectividad de los controles se mide en el desarrollo de las operaciones. Este monitoreo incluye actividades normales de dirección y supervisión, así como otras actividades sorpresivas llevadas a cabo por el personal de la Empresa en la realización de sus funciones.

“El monitoreo Ongoing revisa el desempeño de las actividades regulares y el correcto funcionamiento del Control Interno, corrobora la información obtenida internamente y realiza comparaciones periódicas de otros resultados obtenidos en el pasado con los actuales.”
MANTILLA B., Samuel Alberto, OP. Cit., p 83.

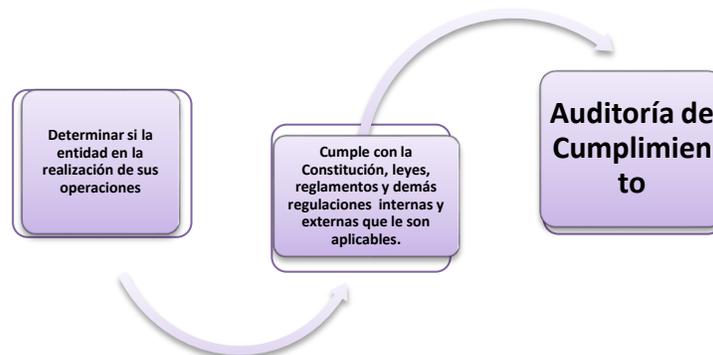
2.2.3 Auditoría De Cumplimiento.

Según BLANCO LUNA Yanel (2006) en su libro Normas y Procedimientos de Auditoría Integral, ECOE Ediciones, Santa fe de Bogotá Colombia, pág. 189. Descripción Conceptual.- “La Auditoría de Cumplimiento es la comprobación o examen de las operaciones financieras, administrativas, económicas y de otra índole de una entidad para establecer que se han realizado conforme a las normas legales, reglamentarias, estatutarias y de procedimientos que le son aplicables.” “sta auditoría se practica mediante la revisión de los documentos que soportan legal, técnica, financiera y contablemente las operaciones para determinar si los procedimientos utilizados y las medidas de control interno están de acuerdo con las normas que le son aplicables y si dichos procedimientos están operando de manera efectiva y son adecuados para el logro de los objetivos de la entidad”.

Según Wittntong, K. Pany (2000) Auditoría: Un Enfoque Integral, Santa Fé de Bogota-Colombia, pág. 598. La auditoría de cumplimiento comprende la prueba y la presentación de informes sobre si una organización ha cumplido los requisitos de las diversas leyes, regulaciones normas y acuerdos.

El objetivo de este tipo de auditoría es verificar si las operaciones producto de las actividades empresariales que se originan en el giro del negocio, se han realizado con apego a las normas legales, esto es:

1. Constitución de la República del Ecuador.
2. Convenios Internacionales
3. Leyes Orgánicas
4. Leyes Ordinarias
5. Reglamentos
6. Ordenanzas
7. Acuerdos y Resoluciones
8. Legislación interna (Estatutos, Políticas, Reglamentos, Normas, Códigos de ética, Manuales de procedimientos, Manuales Orgánico Funcionales, entre otros) Art. 424 y 425 de la Constitución de la República del Ecuador.



Fuente: Normas y Procedimientos de Auditoría Integral de BLANCO YANEL luna (2006)
 Elaborado por: Leslee Galarza Luna.

2.2.3.1 Elementos principales de la auditoría de cumplimiento.-

Los elementos de la Auditoría de Cumplimiento según ESPINOZA arízaga maría lorena, en la Guía Auditoría de Cumplimiento I UTPPL son:

- Comprobación o examen de *la conformidad legal general*: su objetivo final es la verificación de que las distintas operaciones desempeñadas por una organización, guarden conformidad con la legislación general y específica aplicable a las mismas.
- Confirmación del *cumplimiento de los preceptos estatuarios*: lo cual comprende cuestiones como la verificación del desempeño efectivo de las actividades autorizadas por el objeto social: constatación del adecuado y oportuno ejercicio de

las facultades y cumplimiento de las obligaciones de los representantes y organismos de gobierno y administración.

- Constatación de cumplimiento de la *normativa interna*: en lo relativo a reglamentos internos, procedimientos específicos, manuales operativos y demás instrumentos que posibilitan el desempeño de las actividades administrativas para el funcionamiento de la organización.
- Verificación de cumplimiento de los *sistemas de control interno*: a fin de obtener una seguridad razonable sobre el cumplimiento del ordenamiento jurídico, técnico y administrativo aplicable a la entidad.
- Revisión de las *principales operaciones administrativas y operativas*: la auditoría de cumplimiento se práctica mediante la constatación de la documentación legal, técnica, financiera y contable que sustentan las operaciones financieras, administrativas y económicas desarrolladas por la entidad en un período, lo cual permite alcanzar una visión integral sobre el desempeño general de esa organización en particular.

El informe resultante permite *determinar inconformidades y aplicar correctivos en la organización*: y servirá para que las personas y organismos responsables de las operaciones en la entidad, conozcan con exactitud el grado de cumplimiento de la normativa aplicable; y, de ser el caso, implemente las medidas necesarias para corregir cualquier desviación.

La responsabilidad primaria de prevención y detección de fraudes y errores es de los encargados de la gestión y dirección de la entidad. Las responsabilidades respectivas de los encargados de la gestión y dirección pueden variar, según la entidad, así como de país a país. La dirección, a fin de evitar el descuido de los encargados de su gestión, debe establecer el tono adecuado, crear y mantener una cultura de honradez y una ética elevada, así como establecer controles adecuados que prevengan y detecten los fraudes y errores dentro de la entidad.

Es responsabilidad de aquellos encargados de gestionar la entidad el asegurarse, mediante la supervisión de la dirección, de la integridad de los sistemas de contabilidad y de información financiera de la entidad, así como que estén implantados sistemas de control adecuados, que incluyan los dirigidos a controlar el riesgo, el control financiero y el cumplimiento de la Ley.

“Es responsabilidad de la dirección de la entidad el establecimiento de un entorno de control y de mantenimiento de políticas y procedimientos que ayuden a lograr el objetivo de asegurarse, en la medida de lo posible, de que se mantenga una conducta ordenada y eficiente en la entidad.” ESPINOZA arízaga maría lorena, en la Guía Auditoría de Cumplimiento I UTPL.

Esta responsabilidad incluye la puesta en práctica y la garantía de continuidad de funcionamiento de los sistemas de contabilidad y de control interno, que se diseñan para prevenir y detectar fraudes y errores. Dichos sistemas reducen, aunque no eliminan, el riesgo de irregularidades, ya sean originados por fraude o por error. Por consiguiente, la dirección asume la responsabilidad de los restantes riesgos.

Es responsabilidad de la administración asegurar que las operaciones de la entidad se conducen de acuerdo con las leyes y regulaciones. Las siguientes políticas y procedimientos, entre otros, pueden ayudar a la administración para controlar sus responsabilidades de la prevención y detección de incumplimiento: vigilar las regulaciones legales y asegurar que los procedimientos de operación estén diseñados para cumplir estas regulaciones, instituir y operar sistemas apropiados de control interno, desarrollar, hacer público, y seguir un código de conducta empresarial; Y asegurar que los empleados están apropiadamente entrenados y comprenden el código de conducta empresarial.

2.2.3.2 Afirmaciones de la Auditoría de Cumplimiento.

Los criterios, en la auditoría de cumplimiento, no pueden ser estandarizados, dependen de las actividades y objeto social de la empresa. Son requisitos fundamentales en una organización la mantención y actualización de un archivo o compendio de leyes relacionadas con su industria particular. Es

importante que todas las operaciones empresariales; operativas, financieras, técnicas o administrativas, cumplan con las disposiciones pertinentes, en estos casos, el auditor(a) deberá planificar su trabajo considerando aquellas leyes o regulaciones que son fundamentales o tienen efecto significativo en las operaciones empresariales. Normativa tributaria, laboral, legal, cambiaria, constituye elementos clave de la evaluación. Guía marco conceptual de la auditoría integral. Eco. Jaime Cristóbal Subía,

2.2.3.3 Procedimientos De Auditoría de Cumplimiento

El auditor(a) diseña la auditoría de cumplimiento para proporcionar una seguridad razonable de que la entidad cumple con las leyes, regulaciones y otros requerimientos importantes para el logro de los objetivos.

Una auditoría de cumplimiento está sujeta al inevitable riesgo de que algunas violaciones o incumplimientos de importancia relativa a leyes y regulaciones no sean encontradas aun cuando la auditoría esté apropiadamente planeada y desarrollada de acuerdo con las Normas Técnicas debido a factores como:

- La existencia de muchas leyes y regulaciones sobre los aspectos de operación de la entidad que no son capturadas por los sistemas de contabilidad y de control interno.
- La efectividad de los procedimientos de auditoría es afectada por las limitaciones inherentes de los sistemas de contabilidad y de control interno por el uso de comprobaciones.
- Mucha de la evidencia obtenida por el auditor(a) es de naturaleza persuasiva y no definitiva.
- El incumplimiento puede implicar una conducta que tiene la intención de ocultarlo, como colusión, falsificación, falta deliberada de registro de transacciones o manifestaciones erróneas intencionales hechas al auditor(a).

Por lo antes dicho la auditoría de cumplimiento, tiene como objetivo el respeto estricto del marco legal y regulador aplicable a la entidad, por lo cual el auditor(a) deberá recabar todas las leyes y normativa que rigen en la misma y sobre sus operaciones, es decir el incumplimiento de

algunas leyes y regulaciones puede causar que la entidad cese en sus operaciones, o poner en cuestionamiento la continuidad de la entidad como un negocio en marcha o estar sujeta a sanciones legales importantes, cuyos efectos acarrearán responsabilidades.

2.2.4 Auditoría de gestión.

Según BENJAMÍN Franklin (2007). Auditoría Administrativa Gestión Estratégica del Cambio. Segunda edición, México. Pág. 11. "Auditoría Administrativa es la revisión analítica total o parcial de una organización, con el propósito de precisar su nivel de desempeño y perfilar oportunidades de mejoras para innovar valor y lograr una ventaja competitiva sustentable."

De acuerdo a SOTOMAYOR Alfonso (2008), pág. 33 y 34, primera edición, la Auditoría Administrativa representa la conjunción de una técnica de control ya existente (la auditoría) y una disciplina que se inicia formalmente y que continúa desarrollándose con nuevos enfoques (la administración). De ahí la existencia de diferentes definiciones en este campo, las cuáles enmarcan la asociación de los dos términos y su aplicación en las organizaciones, con base en enfoques que dan relevancia a los procedimientos ya sea de operatividad o a lo concerniente a control. También se emplean expresiones relativas a la administración y a las irregularidades dentro de ella, así como a los métodos y eficiencia en general.

Evaluar la administración siempre será necesario, la auditoría de gestión se realiza para evaluar el grado de eficiencia y eficacia en el logro de los objetivos previstos por la empresa y con los que se han manejado los recursos, si el fin de los directivos es obtener los resultados previstos, o de hecho superarlos, estará sujeta a la autoevaluación y evaluación continua, para las correcciones oportunas; sin embargo, en ocasiones esto no resulta del todo positivo y ocurren resultados sorprendentes; y el auditor debe estar atento a esta situación.

Entonces la Auditoría de Gestión es el examen que se efectúa a una empresa por un profesional externo e independiente, con el propósito de evaluar la eficiencia de la gestión teniendo en cuenta los objetivos generales; su poder como empresa y su actuación y posicionamiento desde el punto de vista competitivo con el propósito de emitir un informe sobre

la situación global de la misma. Recuperada de www.eumed.net. Observatorio de la Economía Latinoamericana.

En conclusión la Auditoría de Gestión es la evaluación o examen sistemático de la información administrativa, operativa y financiera presentada por los administradores de una organización, realizada con posterioridad a su ejecución, para obtener evidencia suficiente del grado de eficiencia, eficacia y calidad en el logro de metas y objetivos propuestos.

2.2.4.1 Eficiencia.



La palabra eficiencia proviene del latín *efficientia* que en español quiere decir, acción, fuerza, producción; y se define como la capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado. Es decir la eficiencia es cumplir las metas con la menor cantidad de recursos y obtener mayores resultados con la mínima inversión; hacer más con menos, esto implica la óptima utilización de los recursos disponibles, mediante el mejoramiento continuo.

Una correcta utilización de los recursos permite reducir costos y obtener mayores utilidades, por tanto, se puede decir que una entidad o empresa es "eficiente" cuando revela la capacidad administrativa de producir al máximo los resultados, con el mínimo de recursos, energía y tiempo.

La eficiencia es igual a productos resultantes dividido para los recursos utilizados por cien, $E = (P/R) * 100$, donde P son los productos resultantes y R los recursos utilizados.

Ejemplo 1. Si en una empresa se utilizaron en recursos 10.000 USD, como productos resultantes se obtuvieron 12.000 USD tenemos = eficiencia de

$$E = P/R, \quad E = (12.000/10.000) * 100 \quad E = 120\%$$

En este caso medimos la relación entre los bienes adquiridos o producidos o los servicios prestados por un lado y los recursos utilizados por otro.

2.2.4.2 Eficacia.



Ser eficaz implica lograr una tarea, desarrollar un proyecto, cumplir un objetivo, es la capacidad de alcanzar el efecto luego de realizada una acción; la eficacia tiene que ver con la realización y culminación de metas, no importa el tiempo o el costo. Normalmente los eficientes son igualmente eficaces, pero no al contrario. Esto porque al ser eficiente se es también eficaz, pero siendo eficaz no se es eficiente porque no se ahorró recursos.

Entonces decimos que la eficacia "es una medida del logro de resultados; "IDALBERTO Chiavenato (2004), la eficacia es "el cumplimiento de objetivos" KOONTZ y WEHRICH (2004), "hacer las cosas correctas", ROBBINS y COULTER (2005) "la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado", REINALDO O DA SILVA (2002).

"Eficacia es hacer lo necesario para alcanzar o lograr los objetivos deseados o propuestos"

Ejemplo: Una persona desea copiar un libro de 150 páginas. Si copia el libro a mano es posible que algún momento culmine, por lo que al realizar su objetivo será eficaz, pero como se demorará mucho tiempo, dejará de ser eficiente. Si fotocopia el libro se demorará menos tiempo, demostrará eficiencia, y cumplirá su objetivo por lo que también será eficaz.

2.2.4.3 Calidad.



Cuando una persona adquiere un producto o servicio, lo hace para satisfacer una necesidad, pero siempre la nueva adquisición funcionará en base a lo probado, lo que provoca que el concepto de Calidad se considere plenamente incorporado al ámbito empresarial.

Calidad es una "arma estratégica", es "hacer las cosas bien a la primera" "producto o servicio que nosotros logremos satisfaga nuestras expectativas sobradamente"; DEMING Edward (1998), es un modelo humano para prestar cualquier servicio a los usuarios, que estos lo acepten con agrado, incluso queriendo adquirirlo a futuro; sin embargo a pesar que el término Calidad se ha puesto de moda, este no es verbal sino práctico.

2.2.4.4 Indicadores de gestión.

Según FRANKLIN Enrique Benjamín (2007) en su libro Auditoría Administrativa Gestión Estratégica del cambio, segunda emisión. dice: "un indicador es una estadística simple o compuesta que refleja algún rasgo importante de un sistema dentro de un contexto de interpretación. Un sistema de indicadores permite hacer comparaciones, elaborar juicios, analizar tendencias y predecir cambios".

DE LA PEÑA GUTIERREZ S, Alberto (2009) en su libro Auditoría un enfoque práctico, señala que "Es el examen que se efectúa a una entidad por un profesional externo e independiente con el propósito de evaluar la eficacia de la gestión en relación con los objetivos generales; su eficiencia como organización y su actuación y posicionamiento desde el punto de vista competitivo, con el propósito de emitir un informe sobre la situación global de la misma y la actuación de la dirección".

La auditoría de gestión evalúa los recursos de la entidad a fin de determinar si tiene correspondencia con el logro de objetivos y metas, su eficiencia, eficacia y efectividad de la entidad.

¿Por qué existen los Indicadores? Es una pregunta que puede centrar una discusión sin límite. Algunas de las respuestas posibles pueden ser:

"...nos ayudan a saber cómo estamos..."

"...permiten la toma de decisiones..."

"...garantizan el monitoreo de las funciones de Gestión...", entre otros.

Los indicadores pueden utilizarse indistintamente para medir desde un proceso hasta una actividad. Así mismo, para actividades macroeconómicas, sectores o procesos productivos.

2.2.4.4.1 ¿Por qué utilizar indicadores?.

Según FRANKLIN Enrique Benjamín (2007) en su libro Auditoría Administrativa Gestión Estratégica del cambio, segunda emisión. Dice "El uso de indicadores obedece a la necesidad de contar con un instrumento que permita establecer el marco de referencia para evaluar los resultados de la gestión de una organización."

En este sentido, aporta elementos sustanciales para promover la mejora sistemática y continua de los procesos, bienes y servicios, el empleo puntual de sus recursos y abre la posibilidad de instrumentar los cambios necesarios para lograr el cumplimiento de su objeto.

Según BELTRAN Jaramillo Jesús (1998) "Indicadores de gestión", el uso de indicadores es una gran ayuda para el auditor(a) ya que le permite:

- Obtener información rápida del desempeño o evolución de actividades específicas.
- Analizar el comportamiento de una variable de acuerdo a los estándares deseados.

- Realizar estimaciones, basándose en información histórica y en la evolución del indicador.
- Es fácil de visualizar. Sea en su presentación numérica o gráfica, se puede observar a simple vista el comportamiento de lo medido.
- Tomar decisiones con información veraz y oportuna.

En Síntesis

En los tiempos actuales, es fundamental la evaluación y monitoreo de la gestión pública, para ello los auditores nos valemos de un sistema integrado por tres niveles fundamentales:

- Los Indicadores de Gestión
- La gestión basada en Indicadores de Gestión
- La Evaluación de gestión basada en indicadores

Según BELTRAN Jaramillo Jesús (1998) Indicadores de gestión, son un recurso cada vez más común en nuestras entidades públicas, el indicador nos ayuda a ponderar la satisfacción, es decir: el éxito o fracaso de nuestras instituciones en el logro de sus objetivos, de acuerdo con los estándares planteados, para esta evaluación, las organizaciones públicas deben establecer algunos parámetros que permitan hacer más objetiva la medición, estos criterios nos ayudan a evaluar la eficiencia, eficacia y economía con las cuales la organización mide sus niveles de productividad y calidad, el análisis de la información, sea de carácter cualitativa o cuantitativa, y la combinación acertada de estas variables o datos nos proporcionan índices que, de manera objetiva nos ayudan a ponderar si la gestión es competitiva y maneja asertivamente sus rangos de riesgo, niveles de tolerancia y de efectividad.

Los indicadores se los puede utilizar para medir desde un proceso hasta una actividad. Así mismo, es importante tener en cuenta, que el uso de indicadores en un proceso de auditoría de gestión comienza a perfilarse desde la etapa de planeación, cuando el auditor(a) analiza y entiende el entorno y comportamiento institucional, reforzándose en la etapa de ejecución a fin de analizar las E's (Eficiencia, Eficacia, Economía).

La Eficiencia toca el uso de recursos y los resultados obtenidos. Por lo tanto mide aspectos relacionados con la productividad (entendida esta como la relación directa que existe entre logros y recursos utilizados), sean estos: recursos humanos, financieros, técnicos, tiempo, costo promedio y cumplimiento de actividades o tareas, entre otros

La Eficacia relaciona el resultado obtenido frente al cumplimiento de los programas, planes, metas o actividades establecidos; en términos de cantidad, calidad y oportunidad.

La Economía correlaciona el uso racional de los recursos utilizados, frente a la maximización de los resultados obtenidos. Es decir, establece si la adquisición, asignación y uso de los recursos humanos, financieros y físicos ha sido conveniente para maximizar los resultados.

Otro aspecto para considerar es que los indicadores varían según la entidad, tipo de análisis que se realiza y aspectos considerados. De igual manera, la lectura puede hacerse desde cifras, estadísticas o gráficas. BELTRAN Jaramillo Jesús (1998) "Indicadores de gestión"

2.3 Proceso de la auditoría integral

En base a la Guía marco conceptual de la auditoría integral. Eco. Jaime Cristóbal Subía, la Auditoría integral es el examen crítico, sistemático y detallado de los sistemas de información financiero, de gestión y legal de una organización, realizado con independencia y utilizando técnicas específicas, con el propósito de emitir un informe profesional sobre la razonabilidad de la información financiera, la eficacia, eficiencia y economicidad en el manejo de los recursos y el apego de las operaciones económicas a las normas contables, administrativas y legales que le son aplicables, para la toma de decisiones que permitan la mejora de la productividad de la misma.

Proceso de auditoría integral

- Planeación
- Ejecución
- Informe

La auditoría integral, debido a su amplitud y cobertura, involucra la participación de profesionales de diversas especialidades de acuerdo a la naturaleza y actividades propias de la empresa a auditar. Este elemento es fundamental al momento de iniciar el proceso y se lo debe considerar previamente a la contratación del servicio de auditoría.

Una revisión documental de las actividades principales del cliente es necesaria para ubicar exactamente la extensión del trabajo a realizar. La revisión de informes de auditoría anteriores, información especializada del tipo de empresa, legislación y normativa aplicable, información financiera, planes estratégicos, operativos, de inversión y de gestión, constituyen elementos válidos para orientar el proceso de la auditoría. Para el efecto se pueden diseñar cuestionarios y encuestas que nos permitan obtener la información referida.

Una representación esquemática de estas fases es la siguiente: SUBÍA Jaime Cristóbal, Eco. (2012) Guía marco conceptual de la auditoría integral.

2.3.1 Planeación.

- Conocimiento de la industria y negocio del cliente
- Obtención de información sobre las obligaciones legales de la empresa
- Obtención de información sobre el plan de gestión de la empresa
- Realización de procedimientos analíticos preliminares
- Establecer la importancia relativa y evaluar el riesgo aceptable de auditoría y el riesgo inherente
- Entender la estructura de control interno y evaluar el riesgo de control
- Elaborar un plan global de auditoría y un programa de auditoría

Establecimiento del grado de confianza en el control interno

- Identificación, documentación y pruebas de los procedimientos de control
- Determinación de la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos sustantivos requeridos

Aplicación de procedimientos sustantivos

- Revisar los pasivos contingentes

- Revisar los acontecimientos posteriores

Acumular evidencias finales

- Evaluar el supuesto de empresa en marcha
- Obtener carta de presentación o certificaciones de los estados financieros
- Revisar los estados financieros y verificando que las cifras finales concuerdan con ellos
- Construir los indicadores esenciales para evaluar el desempeño de la administración en el cumplimiento de los objetivos y metas
- Emitir el informe de auditoría integral.
- Discusión del informe con la administración o comité de auditoría. BLANCO Luna Y.(2006): ob. cit. pág. 35 y 36.

2.3.1.1 Planificación preliminar.

Es importante alcanzar un conocimiento general de la empresa a auditarse, el mismo que incluye el nivel de organización, el número de operaciones, la significatividad de los montos administrados. La orientación debe estar relacionada, entre otros puntos, con:

- La naturaleza del negocio y su cobertura
- Sistemas de información vigentes
- Número de empleados
- Puntos de interés para la auditoría, problemas frecuentes y pendientes
- Número de clientes
- Disponibilidad de información financiera y su periodicidad
- Manejo de indicadores
- Administración, custodia y control de inventarios y activos fijos
- Actualización de planes de cuentas y manuales de contabilidad aplicables
- Niveles de producción y de capacidad productiva
- Leyes, regulaciones y normativa aplicable a la empresa

El objetivo de esta indagación es determinar el objetivo y alcance de la auditoría, así como las habilidades y experticia que requerirá el equipo de auditores, lo que incluso le permitirá presupuestar adecuadamente el trabajo a realizar.

Según la Guía Marco conceptual de la Auditoría Integral. Eco. Jaime Cristóbal Subía, UTPL (2012), con la planificación preliminar definimos aquellas áreas de potencial riesgo que requerirán mayor profundidad en las pruebas de auditoría. Será esta comprensión global del riesgo la que a futuro, orientará una evaluación específica, hacia los diferentes enfoques de la auditoría integral.

De esta forma, se deberán realizar pruebas orientadas al cumplimiento de los controles clave o relevantes, relacionados con auditoría financiera, de gestión, de control interno y de cumplimiento legal, cuyos resultados se incorporarán en el plan de auditoría, por lo que es importante insistir en los diferentes objetivos que tiene cada una de ellas:

-La auditoría de gestión incluye el examen que realizaremos a la sociedad con el propósito de evaluar el grado de eficiencia, eficacia con que se manejan los recursos disponibles y se logran los objetivos previstos por la compañía.

-El objetivo de la auditoría del control interno es confirmar que éstos han estado operando en forma efectiva y consistente durante todo el ejercicio.

-Ejecutaremos una auditoría de cumplimiento para comprobar que las operaciones, registros y demás actuaciones de la sociedad cumplan con las normas legales establecidas por las entidades encargadas de su control y vigilancia.

-A estos objetivos debemos añadir, el de la auditoría financiera que es dictaminar la razonabilidad de los estados financieros.

La diferenciación de los objetivos, facilita la identificación de los controles clave o relevantes, identificados para evaluar los procesos de las auditorías que componen la auditoría integral, los que deben ser específicos y adecuados a la naturaleza del enfoque al que corresponden.

2.3.1.1.1 Plan de la auditoría integral.

El plan de auditoría integral constituye la definición de la estrategia de la auditoría y varía dependiendo del tamaño y complejidad de la organización auditada. Los elementos principales que incluye son:

- Comprensión de la entidad, su entorno y el sistema de control interno

- Evaluación de los riesgos de auditoría
- Planes de auditoría específicos
- Puntos de interés con respecto al cumplimiento del supuesto de negocio en marcha
- Programas de auditoría.
- Comprensión de la entidad, su entorno y el sistema de control interno.

Obtener una visión sistémica que involucre el ciclo productivo de la organización, es una herramienta útil, al momento de comprender el funcionamiento empresarial. Guía Marco conceptual de la Auditoría Integral. Eco. Jaime Cristóbal Subía, UTPL (2012),

Sus elementos son:

- Proveedores
- Insumos
- Procesos
- Productos
- Metas, objetivos, misión y visión
- Clientes
- Entorno

El conocimiento de los mismos garantizará al auditor(a) la obtención de un conocimiento general de las actividades.

Siempre debemos tener en cuenta los objetivos individuales de la auditoría financiera, de gestión, de cumplimiento y de control interno, al momento de solicitar y analizar la información en la fase de planeación. Para la financiera, requeriremos los estados financieros con su análisis evolutivo y comparativo, presupuestos, sistema contable aplicado y manuales referidos. Para la de gestión, además de la estructura orgánica y funcional, los planes estratégicos, planes operativos y el tablero de indicadores. Para la auditoría de control interno, existencia de códigos de conducta y ética, definición y actualización de estructuras y procedimientos, experiencia y verificación de funciones incompatibles. Para la auditoría de cumplimiento, la existencia de legislación y regulaciones que afectan la organización y sus informes de cumplimiento. Guía Marco conceptual de la Auditoría Integral. Eco. Jaime Cristóbal Subía, UTPL (2012),

El análisis de entorno nos permite ubicar a la empresa y su relación con los factores próximos (proveedores, competidores y competencia) y con factores remotos (legislación y aspectos sociales, entre otros), para determinar la situación de la empresa en su relación externa, su ubicación con respecto a la competencia y las perspectivas.

Con el propósito de mantener el riesgo de auditoría en el nivel planificado (1% al 5%), debemos actuar con los riesgos que conforman la ecuación señalada. Para este objetivo, si los riesgos inherente y de control son altos, por lógica matemática el riesgo de detección debemos disminuirlo. Para lo cual se deben mejorar, ampliar y profundizar las pruebas de auditoría.

La situación inversa constituye el caso en que el riesgo inherente y el de control son bajos, condiciones que permitirían al auditor(a) liberar en cierto grado el nivel y la profundidad de sus procedimientos. SUBÍA Jaime Cristóbal, Eco. (2012) Guía marco conceptual de la auditoría integral.

2.3.1.2 Planes de auditoría específicos.

Auditoría de cumplimiento

Según la Guía Marco conceptual de la Auditoría Integral. Eco. Jaime Cristóbal Subía, UTPL (2011), para el desarrollo del plan de auditoría específico en la auditoría de cumplimiento debemos conocer y comprender el marco legal y regulatorio que tenga mayor impacto en el negocio. Hay determinada normativa, que al ser incumplida, pueda generar incluso el cese de actividades empresariales (empresa en marcha) o la aplicación de sanciones.

El uso del conocimiento acumulado en las fases precedentes de la auditoría integral, nos permite ubicar la base normativa y legal, aplicable. (Constituye archivo permanente).

Se consideran importantes, entre otras, las siguientes disposiciones legales:

- Constitución de la República del Ecuador.
- Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado y su Reglamento
- Ley orgánica del Servidor Público.
- Ley de Compañías
- Ley de Régimen Tributario Interno y su Reglamento

- Código de Trabajo
- Estatuto de Constitución y reformas
- Manual de Funciones y Procedimientos Contables
- Manual de Calidad
- Políticas corporativas
- Resoluciones de la Junta General de Accionistas
- Resoluciones del Directorio

Además, dependiendo del tipo de empresa a auditar, existe legislación específica para su funcionamiento y control. A manera de ejemplo podemos citar:

- Base legal del Ministerio del Medio Ambiente.
- Normas INEN
- Reglamento de Seguridad y Salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo.
- Código de Comercio
- Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos.
- Ley de Empresas Públicas

El propósito al desarrollar este tema no es enumerar la base legal aplicable en todas las empresas, sino determinar el enfoque que tiene la administración de cumplimiento al conocer y comprender el marco legal y regulatorio que tenga mayor impacto en la Empresa.

Auditoría de gestión.

Anteriormente definimos el enfoque de la auditoría de gestión y su relación con la evaluación de la eficiencia, eficacia y calidad de la gestión empresarial. SUBÍA Jaime Cristóbal, Eco. (2012) Guía marco conceptual de la auditoría integral.

No existen principios básicos para la ejecución de una auditoría de gestión.

Se sugiere, adaptar nuestra planificación hacia las áreas o sistemas relevantes en la organización.

Cada uno de los objetivos incluidos en su definición orienta la búsqueda de información en la fase de planeación:

- La eficiencia (uso adecuado de recursos). Se requiere el análisis de los presupuestos, su calendarización y las evaluaciones continuas que se apliquen.
- La eficacia (cumplimiento de metas y objetivos). Involucra el plan estratégico corporativo, operativo, de inversiones y de adquisiciones entre otros.
- La calidad (satisfacción del cliente). Se necesita el plan de comercialización, resultados de ventas, fidelidad de clientes y encuestas de satisfacción.

Estos aspectos deben analizarse para las áreas importantes del negocio, aquellos sistemas en los que el auditor(a) puede dividir la organización para su análisis.

Por lo tanto, además de la búsqueda de la información referida, se establece una estrategia de trabajo fundamentada en las áreas o componentes relevantes.

A manera de ejemplo:

- Sistema de planificación
- Sistema de producción
- Sistema de administración financiera
- Sistema de recursos humanos

Otra forma de determinar los componentes de auditoría, es observar el flujo de actividades del negocio, es decir el proceso productivo en todas sus fases.

Como ejemplo, en una auditoría de gestión a una empresa eléctrica, podrían definirse como componentes: la planificación empresarial, generación de energía, distribución y comercialización, porque constituyen los procesos importantes dentro del proceso productivo. Posteriormente se evaluará el sistema de control interno de cada uno, se establecerán los niveles de riesgo y los procedimientos de auditoría requeridos.

Auditoría de control interno.

Se relaciona con los controles que deben cumplirse en el ciclo de las transacciones que originan la información financiera. Cada uno de estos ciclos comprende un grupo de funciones y

actividades o controles, que formando parte de un sistema, son susceptibles de evaluarse y con estos resultados se diseñan los procedimientos de auditoría para el programa respectivo.

Auditoría financiera.

Su objetivo es dictaminar la razonabilidad de las cifras de los estados financieros.

Se orienta a determinar la veracidad, integridad y correcta valuación de los saldos presentados a determinada fecha.

Esta razonabilidad, se fundamenta en el cumplimiento de la normativa contable vigente. La planificación considerará, entre otros, los siguientes elementos:

- Los resultados de auditorías o exámenes anteriores
- La identificación de aquellos rubros significativos presentados en los estados financieros
- Las variaciones importantes de un período a otro
- La materialidad de las operaciones

Según la Guía Marco conceptual de la Auditoría Integral. Eco. Jaime Cristóbal Subía, UTPL (2012), las consideraciones señaladas, identifican rubros relevantes de la información financiera. Es necesario entonces, evaluar el proceso de registro contable para verificar que el mismo garantice:

- Veracidad y legalidad: que las operaciones se sustenten en documentación que garantice la propiedad de los activos y el reconocimiento legal de los pasivos.
- Integridad: el proceso de registro agrupará todas las operaciones de similares características en grupos homogéneos y sus controles impedirán que se reporte información incompleta.
- Correcta valuación: los valores registrados son referentes válidos de precios de mercado. Se respeta no sólo el precio de adquisición sino también los incrementos o disminuciones que sean pertinentes, de tal forma que se asignen valores correctos.

El proceso contable incluye controles de tipo financiero que se orientan a garantizar estas tres afirmaciones. Su evaluación es necesaria para identificar áreas críticas y sobre todo diseñar procedimientos de auditoría ajustados a las circunstancias.

Puntos de interés con respecto al cumplimiento del supuesto de negocio en marcha.

2.3.1.2.1 Principio de la empresa en marcha.

Según la Guía Marco conceptual de la Auditoría Integral. Eco. Jaime Cristóbal Subía, UTPL (2011), el Principio de la Empresa en Marcha es el “Principio por el cual se asume que la empresa a la que se le registra sus actividades financieras tiene vigencia de funcionamiento temporal con proyección al futuro, a menos que exista una buena evidencia de lo contrario.”

Siempre el auditor(a) realizará su trabajo con la confianza de que la empresa ha preparado información sustentada en la sostenibilidad del negocio. Al margen de esto, podrían observarse indicativos de que dicho principio no esté respaldado.

Los indicadores financieros que demuestran posiciones riesgosas y consecutivas, retrasos en pago de dividendos, cambios frecuentes de los términos de negociación con proveedores, contingencias de tipo legal con alta probabilidad de ocurrencia, pérdida de negocios importantes, entre otros, determinan que el auditor(a) mantenga alerta al respecto, la misma que obliga a verificar las acciones alternativas asumidas por la empresa para mitigar estos hechos.

Es decir, aún en el evento de la existencia de estos factores potencialmente negativos, es necesario contrastar la respuesta por parte de la administración, para juzgar con suficiencia el peligro de mantener el Principio de Empresa en Marcha.

2.3.1.2.2 Programas de auditoría específicos.

Es el producto final de la planeación y constituye la agrupación ordenada de procedimientos y pruebas de auditoría, diseñados a base de los niveles de riesgo generados para cada componente. Incluye pruebas de control o de cumplimiento y pruebas sustantivas, las primeras orientadas a la verificación de los controles aplicados en la organización y las segundas a analizar con profundidad áreas de mayor riesgo.

Las técnicas que apoyan estos procedimientos pueden ser la observación, inspección, conciliación, confirmación, rastreo y revisión selectiva.

2.3.2 Ejecución.

Ejecución de la auditoría integral: exponer pruebas de cumplimiento, sustantivas, obtención de evidencia suficiente, competente y pertinente, hallazgos y sus atributos.

Es la aplicación de los procedimientos de auditoría integrados en los programas de trabajo.

Será el cumplimiento de estas pruebas, el que nos permita lograr los objetivos que se plantearon para cada una de las auditorías que conforman la auditoría integral. Debemos verificar para la auditoría de gestión, el logro de objetivos, la inversión de recursos y lo adecuado de la estructura organizacional; la de control interno, confirmar que los procesos y sus controles operan de forma eficaz; la de cumplimiento, con respecto a las disposiciones legales aplicables, y la Financiera la veracidad y correcta valuación de las cifras de los Estados Financieros.

2.3.2.1 Pruebas de cumplimiento y pruebas sustantivas.

Según ESTUPIÑAN Rodrigo, (2009), en su libro Control Interno y Fraudes, las pruebas de cumplimiento consisten en comprobar la efectividad de un sistema de control, por lo tanto, se deben efectuar pruebas para indicar si el procedimiento de control se está ejecutando y pruebas de que la información sujeta al control interno es correcta.

Esto difiere de la prueba sustantiva, en la que la evidencia se recoge para evaluar la integridad de transacciones individuales, datos u otra información.

Una prueba de cumplimiento determina si los controles están siendo aplicados de manera que cumplen con las políticas y los procedimientos de gestión. Por ejemplo, si al auditor(a) de SI le preocupa los controles de las bibliotecas de programas de producción están funcionando correctamente, el auditor(a) de SI podría seleccionar una muestra de programas para determinar si las versiones fuente y objeto son las mismas. El objetivo amplio de cualquier prueba de cumplimiento es proveer a los auditores de SI una certeza razonable de que un control en particular sobre el cual el auditor(a) de SI planifica poner su confianza está operando como el auditor(a) de SI lo percibió en la evaluación preliminar. ALFONSO y SUESCA (2012).pág. 59.

Es importante que el auditor(a) de SI entienda el objetivo específico de una prueba de cumplimiento y del control que se está probando. Las pruebas de cumplimiento pueden usarse para probar la existencia y efectividad de un proceso definido, el cual puede incluir una pista de evidencia documental y lo automatizada, por ejemplo, para proveer la certeza de que sólo se realizan modificaciones autorizadas a los programas de producción.

Una prueba sustantiva fundamenta la integridad de un procesamiento real. Provee evidencia de la validez e integridad de los saldos en los estados financieros y de las transacciones que respaldan dichos saldos. Los auditores de SI podrían usar pruebas sustantivas para comprobar si hay errores monetarios que afecten directamente a los saldos de los estados financieros u otros datos relevantes de la organización. Adicionalmente, un auditor(a) de SI podría desarrollar una prueba sustantiva para determinar si los registros del inventario de la biblioteca de cintas son correctos. Para realizar esta prueba, el auditor(a) de SI podría realizar un inventario completo o podría usar una muestra estadística, que le permita llegar a una conclusión respecto de la exactitud de todo el inventario.

Existe una correlación directa entre el nivel de los controles internos y la cantidad de pruebas sustantivas requeridas.

De acuerdo a la Guía Marco conceptual de la Auditoría Integral. Eco. Jaime Cristóbal Subía, UTPL (2012), “Si los resultados de las pruebas a los controles (pruebas de cumplimiento) revelaran la presencia de controles internos adecuados, entonces el auditor(a) de SI tiene una justificación para minimizar los procedimientos sustantivos”. Por el contrario, si la prueba a los controles revelara debilidades en los controles que podrían generar dudas sobre la completitud, exactitud o validez de las cuentas, las pruebas sustantivas pueden responder esas dudas.

Algunos ejemplos de pruebas de cumplimiento de controles en las cuales se podrían considerar las muestras incluyen derechos de acceso de usuarios, procedimientos de control de cambio de programas, procedimientos de documentación, documentación de programas, excepciones de seguimiento, revisión de registros (logs), auditoría de licencia de software, etc.

Algunos ejemplos de pruebas sustantivas en las cuales se podrían considerar las muestras incluyen el desempeño de un cálculo complejo (por ejemplo, interés) en una muestra de cuentas o una muestra de transacciones para garantizar una documentación de respaldo, entre otras.

En esta fase, además se generan los hallazgos que sustentarán posteriormente el informe de auditoría integral.

Un hallazgo debe reflejar una condición adversa a un criterio. Para la financiera es la normativa contable aplicable, para la de control interno los componentes del método COSO, implementados en la organización por medio de procesos y procedimientos, en la de cumplimiento lo constituye la base legal y normativa relacionada con el negocio y para la de gestión, los planes, objetivos y estándares definidos en la empresa. La auditoría integral siempre constituirá la verificación del cumplimiento de estos requisitos o normas de desempeño.

Es necesario añadir a los atributos descritos, las causas que generaron un incumplimiento y el efecto o impacto negativo para la empresa. Estos requisitos que se sugieren en forma general, podrían tener alguna variante con respecto a auditorías especializadas, tal es el caso de la auditoría de gestión de calidad, cuyo propósito, en el caso de auditorías de certificación, es verificar el cumplimiento de los requisitos de determinada norma de calidad como la ISO 9001, 14000 o 18000, entre otras; y el reporte de sus no conformidades, se limita a señalar si dichos requisitos fueron o no cumplidos. SUBÍA Jaime Cristóbal. Eco, Guía Marco conceptual de la Auditoría Integral, UTPL (2011).

2.3.2.2. Hallazgo de auditoría.

El equipo de auditoría, con base en las evidencias obtenidas, debe desarrollar y documentar los hallazgos detectados, este involucra la evaluación de las discrepancias con los criterios de auditoría.

2.3.2.2.1. Atributos del hallazgo de auditoría.

Criterio

“El criterio es el estándar (o norma) con que el auditor(a) mide o compara las cifras, las actividades o el desempeño del ente auditado. El criterio se puede establecer con base en las leyes y reglamentos, los Principios de Contabilidad Gubernamental o la normatividad interna del

ente auditado (manuales de procedimientos, políticas, descriptivas, entre otras.)". MALDONADO Milton, Tercera Edición, Quito 2006. Auditoría De Gestión.

En un hallazgo de auditoría, es factible identificar más de una fuente de criterios. Con lo anterior, se tienen elementos necesarios para calificar la observación mediante la definición de la normatividad infringida.

Condición (Lo que es - situación actual)

Según el Manual de Auditoría Financiera (Agosto 2001), la condición es la situación actual encontrada por el auditor(a) con respecto a una operación, actividad o transacción que se está examinando, como consecuencia de la aplicación de procedimientos de auditoría; se identifica en la práctica de la revisión y responde a objetivos específicos de ésta, en sentido positivo o negativo, según los estándares establecidos en el criterio.

Causa

Es la razón fundamental por la cual se originó la desviación o es el motivo por el cual no se cumplió el criterio o la norma. Este atributo es el hecho que origina la observación o resultado; por tanto, el auditor(a) deberá tener conocimiento de la razón o el porqué de una condición, a fin de entender la causa del hallazgo y estar en posibilidad de formular recomendaciones que la administración del ente auditado pueda atender para corregir el problema y, en lo sucesivo, prevenirlo.

Cada condición puede tener una o más causas que involucren al ente auditado y sus decisiones. Por consiguiente, el origen de la condición estará relacionado directamente con las políticas, procedimientos y prácticas establecidos por la administración del ente. La condición deberá explicarse en forma que su recurrencia se remedie o prevenga con la enmienda de la causa.

El análisis de la causa deberá incluir una descripción de lo siguiente:

Acciones correctivas específicas o suspensión de aquellas acciones que originaron que la condición se desviara respecto al criterio.

- ✓ Niveles de participación en que se realizan acciones impropias.
- ✓ Debilidades del control interno.

Con base en la identificación de las causas, se establecerán los lineamientos para formular las recomendaciones.

Efecto

Según AMADOR Sotomayor, A. (2008), en su libro *Auditoría Administrativa*. “Una vez identificada la diferencia entre lo que es (condición) y lo que debería ser (criterio), el auditor(a) determinará el impacto que esa discrepancia tiene en el rubro, programa, actividad o función auditadas”. En el análisis del efecto, se detallarán los siguientes puntos:

- ✓ La diferencia significativa, en términos cuantitativos y cualitativos.
- ✓ El método utilizado para efectuar el cálculo cuantitativo del impacto.
- ✓ El impacto problemático (administrativo, operativo, económico, etc.) de cualquier situación adversa.
- ✓ La determinación de si el impacto en el programa, rubro o función es recurrente o único, en función de la efectividad del control interno que opera.

Estas consideraciones permitirán formarse un juicio sobre la relevancia de las acciones incorrectas y la necesidad de atender la recomendación.

2.3.3 Comunicación.

2.3.3.1 Informe de auditoría integral.

El informe de auditoría integral incluye inicialmente el dictamen correspondiente a la auditoría financiera, es decir, la opinión con respecto a la razonabilidad de los estados financieros preparados por la empresa. Se incluyen también la evaluación del sistema de control interno, del cumplimiento de las leyes y regulaciones que la afectan y el grado de eficiencia y eficacia en la gestión empresarial.

Este informe estará acompañado de los siguientes estados financieros de propósito general preparados por la administración, acompañados de sus correspondientes notas y una certificación de la administración.

Balance General

- Estado de Resultados de Operación
- Estado de Cambios en el Patrimonio
- Estado de Flujos de Efectivo

Notas Explicativas a los Estados Financieros

Certificación de la Administración sobre los Estados Financieros y demás temas de la Auditoría Integral.

Anexo con los principales indicadores de gestión comentados por la auditoría.

Según BLANCO Luna (2008) Normas y Procedimientos de Auditoría Integral. “El dictamen puede variar dependiendo de las características de la información financiera reportada por la empresa”.

2.3.3.2 Estructura del informe de auditoría integral.

Tema o Asunto determinado

Parte responsable

Responsabilidad del auditor(a)

Limitaciones

Estándares, normas de desempeño aplicables o criterios

Opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros

Otras conclusiones

Todos los temas evaluados en un Informe se redactan en los estándares, normas de desempeño aplicables o criterios en los que dejamos constancia que la auditoría integral cumplió con los estándares para los cuatro enfoques, luego la opción de la opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros, más conocida como el Dictamen.

Se requiere usar un título apropiado que permita al usuario identificar el dictamen del auditor(a) y distinguirlo en forma precisa y diferenciada de otros informes producidos por la Administración.

Los destinatarios del dictamen usualmente son los Socios, el Consejo de Administración, Junta Directiva u organismo similar de la entidad cuyos estados financieros han sido examinados. En las empresas de un sólo propietario, el dictamen debe ser dirigido a este último. Cuando el

auditor(a) es nominado por terceros interesados en la empresa auditada, el dictamen se dirigirá a la entidad que hizo la contratación.

Primer párrafo:

Identificación de los estados financieros examinados

El dictamen debe identificar en forma clara los estados financieros que han sido examinados. La identificación debe incluir en forma precisa el nombre de la entidad, la fecha y período cubierto por los estados financieros. Es aconsejable declarar como examinadas las notas a los estados financieros, pues estas últimas son de importancia clave en el diagnóstico. La identificación de los estados financieros determina: los nombres de los estados examinados, su fecha de emisión y el período al cual se refieren. Recuperado de www.fccea.unicauca.edu.co.

Una declaración de que los estados financieros han sido examinados

La identificación debe estar precedida de la palabra He examinado o Hemos examinado según el caso. Esta manifestación está en consonancia con la primera norma relativa a la rendición de informes, pues se deja claramente establecida la relación del auditor(a) con los estados financieros auditados y su responsabilidad está circunscrita a la evaluación de los mismos y no a su elaboración

Una declaración de que los estados financieros son responsabilidad de la Gerencia.

La responsabilidad del cliente en cuanto a la elaboración de los estados y la del auditor(a) en lo referente a su evaluación debe dejarse explícita. Los estados financieros son elaborados por la Compañía y la responsabilidad del auditor(a) se circunscribe a expresar una opinión sobre esos estados financieros como resultado de su Auditoría.

Segundo Párrafo

Una declaración de que la Auditoría fue realizada de acuerdo con Normas de Auditoría de Aceptación General.

El auditor(a) debe declarar en el dictamen que su trabajo ha sido realizado con un alto grado de calidad, siguiendo los parámetros establecidos por la profesión, por lo cual los usuarios pueden confiar en los resultados del mismo. El auditor(a) por supuesto, conoce las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas vigentes en el país y las debe aplicar en forma rigurosa, pero lo mismo no puede decirse del usuario, pues éste en la generalidad de los casos no pertenece a la disciplina contable. El SAS-58 no lo exige así, pero debemos entender que este estándar regula un informe mínimo y todo lo que supere este mínimo es bienvenido. Si esto se hace así por todos los auditores (as,) podríamos llegar a poseer un informe típicamente colombiano o latinoamericano y no el actual anglosajón que no considera nuestra propia cultura.

Planificación de la Auditoría y seguridad de inexistencia de errores importantes.

Una declaración de que las Normas de Auditoría de Aceptación General requiere que el auditor(a) planifique y desarrolle la Auditoría para obtener una seguridad razonable acerca de si los estados financieros están libres de errores o falsedades de importancia relativa.

El auditor(a) debe declarar que la realización de su examen le proveyó de evidencia suficiente y competente para emitir su dictamen. Esta declaración nace de la obligación impuesta en la norma relativa a la ejecución del trabajo que versa sobre la obtención de Evidencia Suficiente y Competente. Al declarar el auditor(a) el alcance de su examen, realiza una manifestación clara e inequívoca de que no tiene reserva alguna acerca del mismo y por consiguiente ha aplicado todas las técnicas y procedimientos necesarios que le permitieron obtener la prueba suficiente (en cantidad) y competente (en calidad) para la emisión de una opinión sobre los estados financieros. Recuperado de www.fccea.unicauca.edu.co.

Tercer párrafo

Una opinión acerca de si los estados financieros presentan razonablemente la situación financiera de la Entidad.

Esta opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros se refiere a todos sus aspectos de importancia relativa, la situación financiera de la Entidad a la

fecha de Balance General, los resultados de sus operaciones y sus flujos de efectivo por el período entonces terminado, de conformidad con Normas y Principios de Contabilidad de Aceptación General. El párrafo de la opinión se inicia con la frase: "En mi (nuestra) opinión." para que el usuario del dictamen tenga conocimiento de la opinión personal del auditor(a) por la cual este asume la responsabilidad. El auditor(a) al emitir su opinión no certifica como comúnmente se cree, solamente manifiesta su parecer desde su punto de vista personal (subjetivo) de cómo halló lo examinado. La opinión limpia o no calificada denominada comúnmente "sin salvedades" no implica para el auditor(a) la responsabilidad de aprobar los estados financieros para efectos de que estos sean tomados como un buen riesgo de crédito o inversión. No es esta la función del auditor(a), este solamente expresa su opinión sobre la razonabilidad o no de los estados financieros. Con base en su informe, el usuario determinará, previo análisis, si la entidad es o no una buena inversión o un buen riesgo de crédito. Recuperado de www.fccea.unicauca.edu.co.

Presentación razonable conforme a normas y principios de contabilidad aplicados consistentemente.

A continuación de la frase "En mi opinión..." el auditor(a) establecía la conjunción de la misma con el objeto de examen diciendo: "... los estados financieros anteriormente mencionados... ". O enumeraba los estados mencionados en el párrafo del alcance citándolos en los mismos términos y fechas para que no exista lugar a equívocos por parte del usuario del dictamen. Recuperado de www.fccea.unicauca.edu.co.

Finales

La firma autógrafa del auditor(a) o la de la Firma de Contadores según el caso.

La fecha del dictamen permite delimitar la responsabilidad del auditor(a) en cuanto a los efectos que sobre los estados financieros y su dictamen tuvieron los eventos o transacciones de que tuvo conocimiento, ocurridos hasta el día en que este último abandonó las instalaciones de la empresa examinada.

Queda entonces establecido que todos aquellos eventos subsecuentes sucedidos desde la fecha de los estados financieros hasta la fecha del dictamen y que tengan influencia importante en los últimos, son de responsabilidad del auditor(a), de la cual éste no puede substraerse.

A continuación se presenta un modelo de informe sin excepción de la auditoría integral, identificando los elementos descritos anteriormente

2.3.3.3 Modelo de informe de auditoría integral. Recuperado de BLANCO (2008) Normas y Procedimientos de Auditoría Integral.

Título **MODELO DE INFORME DE AUDITORÍA INTEGRAL**

Destinatario *A los Accionistas de la Compañía Hipotética S. A.*

Tema o asunto determinado y parte responsable

Hemos practicado una auditoría integral a la Compañía Hipotética S. A. para el año calendario 2.000, la cual cubre la siguiente temática: el examen del balance general y los correspondientes estados de resultados, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo; la evaluación del sistema de control interno; la evaluación del cumplimiento de las leyes y regulaciones que la afecta; y el grado de eficiencia y efectividad en el manejo de sus programas y actividades evaluado con los indicadores de desempeño. La administración es responsable de la preparación, integridad y presentación razonable de los estados financieros; de mantener una estructura efectiva control interno para el logro de los objetivos de la compañía; del cumplimiento de las leyes y regulaciones que afectan a la compañía; y del establecimiento de los objetivos, metas y programas así como de las estrategias para la conducción ordenada y eficiente del negocio.

Responsabilidad del contador público y limitación

Nuestras obligaciones son las de expresar conclusiones sobre cada uno de los temas de la auditoría integral con base en los procedimientos que hemos considerado necesarios para la obtención de evidencia suficientemente apropiada, con el propósito de obtener una seguridad razonable de nuestras conclusiones sobre la temática de la auditoría integral. Dadas las limitaciones inherentes de cualquier estructura de control interno, pueden ocurrir errores o irregularidades y no ser detectados; también las proyecciones de cualquier evaluación del

control interno para períodos futuros están sujetas al riesgo de que el control interno se pueda tornar inadecuado por los cambios en sus elementos.

Estándares aplicables y criterios

Realizamos nuestra auditoría integral de acuerdo con las normas internacionales de auditoría aplicables a la auditoría de estados financieros, a la auditoría del control interno, a la auditoría sobre cumplimiento de leyes y a la auditoría de gestión. Esas normas requieren que la auditoría se planifique y se ejecute de tal manera que se obtenga una seguridad razonable en cuanto a si los estados financieros están exentos de errores importantes en su contenido; si la estructura del control interno ha sido diseñada adecuadamente y opera de manera efectiva; si se han cumplido con las principales leyes y regulaciones que le son aplicables; y si es confiable la información que sirvió de base para el cálculo de los indicadores de desempeño en la evaluación de los resultados de la administración. Una auditoría financiera incluye el examen, sobre una base selectiva, de la evidencia que respaldan las cifras y revelaciones en los estados financieros; la evaluación de las normas o principios de contabilidad utilizados; las principales estimaciones efectuadas por la administración, así como la evaluación de la presentación global de los estados financieros. Consideramos que nuestra auditoría integral proporciona una base razonable para expresar nuestra opinión sobre los estados financieros y conclusiones sobre la otra temática.

Opinión sobre los estados financieros

En nuestra opinión, los estados financieros presentan razonablemente la situación financiera de la Compañía Hipotética S. A. al 31 de diciembre del año 2000, los cambios en el patrimonio, los resultados de las operaciones y los flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, de conformidad con principios internacionales de contabilidad, aplicados uniformemente con el año anterior.

Otras conclusiones

Con base en nuestros procedimientos de trabajo, con la evidencia obtenida, concluimos que la compañía mantuvo en todos sus aspectos importantes una estructura efectiva de control interno en relación con la conducción ordenada de sus operaciones, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento con las leyes y regulaciones que la afectan. La información

suplementaria que se presenta en las páginas xx contiene los indicadores esenciales que evalúan el desempeño de la administración en relación con los objetivos generales, metas y actividades de la compañía; esta información fue objeto de nuestra auditoría integral y refleja razonablemente los resultados de la gestión en el alcance de los objetivos y metas.

Fecha y lugar de emisión del informe

Bogotá, D. C, 30 de enero del año 200X

Nombre y Firma del Contador Público

Nombre del Contador Público Firma

2.3.3.4 Relación de causa efecto en el proceso de auditoría integral.

La descripción del proceso de auditoría integral, nos muestra una relación de causa efecto en todas sus fases. Los productos de cada una, sirven de insumo para las subsiguientes. La planificación cierra con los procedimientos de auditoría, que se incorporan en el programa de trabajo y constituyen el punto de partida de la ejecución. De ésta, se generan hallazgos que se incorporan al informe, documento que incluirá recomendaciones que al cubrir aspectos financieros, de control interno, legales y de gestión, generan un INFORME DE ASEGURAMIENTO, con mayores garantías para sus usuarios.

2.3.4 Seguimiento

DEFINICIÓN DE RECOMENDACIÓN

AMADO Sotomayor, (2008), afirma en su libro Auditoría Administrativa: el seguimiento es una etapa del proceso de auditoría en donde se verifica que se hayan aplicado las recomendaciones derivadas de la evaluación a la empresa.

El seguimiento es un plan de actividades que requiere ser programado y asumido por parte del auditado, se lo realiza como valor agregado al trabajo efectuado con el afán de que se cumplan las acciones correctivas surgidas de la evaluación de la auditoría garantizando en la entidad la

optimización de recursos, efectividad de los sistemas, satisfacción de clientes posicionamiento en el mercado y entorno competitivo.

Las Recomendaciones son acciones correctivas y / o preventivas que se pueden presentar en los Informes de Auditoría o en Informes Especiales de carácter preventivo, como producto de las deficiencias o incumplimientos resultantes del proceso de fiscalización y son dirigidas a las autoridades competentes que tienen la responsabilidad de llevarlas a cabo.

Es importante destacar que toda Recomendación debe ser realizable dentro del plazo señalado en el Plan de Acción presentado por la entidad respectiva y aceptada por el órgano pertinente.

CAPÍTULO III

ANTECEDENTES DE LA ORGANIZACIÓN

3.1 Antecedentes

La Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda EMAPA-G, fue creada por ordenanza municipal y publicada en el registro oficial N° 732 del 26 de diciembre del 2002 para cumplir la aspiración de dotar de agua en forma permanente y de buena calidad a la ciudadanía Guarandeña. Esta ordenanza fue sustituida mediante registro oficial No. 69 del 03 de septiembre del 2010, donde se constituye la E-P Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda con sus siglas E-P EMAPA-G.

La Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda, de conformidad a lo establecido en el artículo 115 del Reglamento a la Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa y de Unificación y Homologación de las Remuneraciones del Sector Público LOSCCA, mantiene un Comité de Gestión de Desarrollo Institucional, integrado por: el Gerente General o su delegado, el responsable de cada uno de los procesos, el responsable de la Unidad de Administración de Recursos Humanos UARH's y un representante de la Asociación de Empleados de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda. ⁴

3.1.1 Organigrama Funcional



Fuente: página web www.emapag.gob.ec

⁴ Recuperado de www.emapag.gob.ec

3.1.2 Objetivos Institucionales

Se definen los siguientes objetivos estratégicos Institucionales alineados a la demanda ciudadana del servicio:

- Alcanzar la continuidad del servicio que permita elevar el nivel de vida de los habitantes de la ciudad de Guaranda, a través de la optimización del funcionamiento de la red de distribución, controlando fugas físicas, comerciales, y operacionales.
- Mantener la calidad del agua que se abastece a la ciudad, para precautelar la salud de los habitantes mediante control continuo de las características físicas, químicas y bacteriológicas, así como de un control de calidad del tratamiento.
- Elaborar el Presupuesto de la EMAPA-.G con el fin de cumplir en forma lógica y racional con las actividades programadas para el correcto funcionamiento y desenvolvimiento de esta empresa, a través de la planificación y priorización de necesidades que nos permitan alcanzar las metas propuestas.
- Implementar un sistema informático, que nos permita el ingreso sistemático de datos y un procesamiento técnico de los mismos que nos facilite un registro adecuado de las transacciones y al mismo tiempo aporte con datos reales para la toma de decisiones, y transparencia en el manejo del factor económico y la optimización del servicio al cliente de una manera ágil y oportuna a través de la aplicación de la tecnología informática.
- Recuperar la cartera vencida correspondiente a consumos y acometidas, para incrementar los recursos económicos que permitan generar mayores ingresos que se reviertan en el mejoramiento del servicio.
- Concienciar a la gente sobre el buen uso del agua, con el fin de evitar el uso indiscriminado del líquido vital y al mismo tiempo indicar el ahorro significativo para el cliente, mediante una difusión clara y oportuna a través de los medios de comunicación y campañas de promoción para el efecto.

- Actualización del Catastro de usuarios, evitando la duplicidad de los códigos y nombres; incorporando nuevos usuarios y legalizando a usuarios que se detecte conexiones clandestinas.
- Implementar nuevos métodos o alternativas de recaudación, de manera que los usuarios se vean atendidos en forma directa y tengan mayor confiabilidad en la empresa.
- Disponer y aplicar los subsistemas de Recursos Humanos lo cual garantice su calidad, y un mayor aprovechamiento del talento humano mediante el empleo de técnicas administrativas de vanguardia.

3.1.3 Valores Corporativos.

Creemos:

- Que nuestros productos y servicios deben enriquecer las vidas de las personas y mejorar su estilo de vida.
- Que la creatividad y la calidad en nuestros conceptos, productos y servicios son esenciales para nuestro éxito.
- Que los usuarios de Guaranda son el recurso más valioso de nuestra empresa.
- Que un desempeño financiero transparente es una necesidad, no como un fin en sí mismo, sino como medio para desarrollar nuestra misión más alta.
- Que se deben conservar nuestras fuentes de agua.

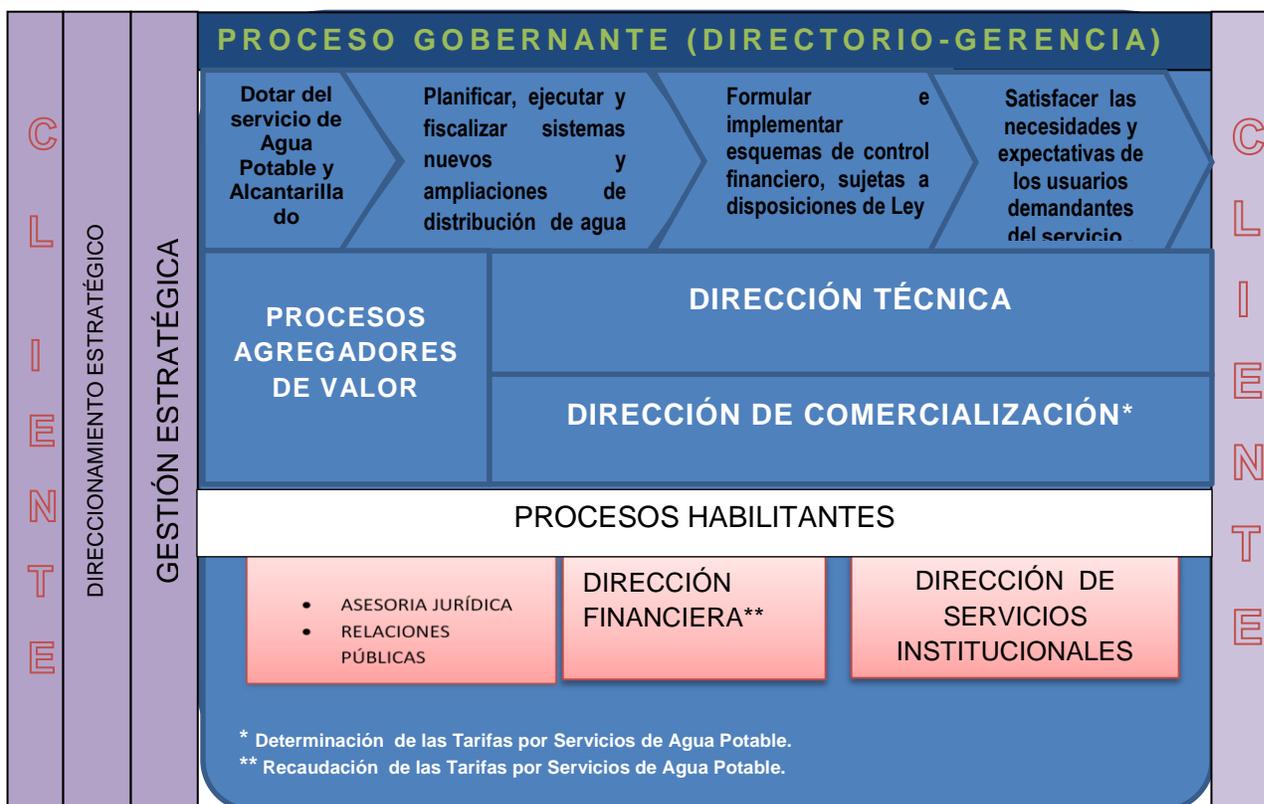
Los valores que nos guían son:

- *Excelencia* en todo lo que hacemos.
- *Lealtad* y compromiso para con la institución y usuarios.
- *Conducta ética y moral* en todo momento y en todas nuestras relaciones.
- *Empoderamiento* del Plan Estratégico Institucional.
- *Innovación* en todas las áreas de nuestra empresa como medio para alcanzar y sostener el liderazgo.
- *Responsabilidad social corporativa* en Guaranda y en cada comunidad en que operamos.

Principios:

- Atención a la satisfacción del cliente.
- Liderazgo y compromiso de la dirección con calidad.
- Participación y compromiso de los miembros de la empresa.
- Cambio cultural y desarrollo organizacional.
- Administración basada en hechos, y apoyada en indicadores y sistemas cuantitativos y cualitativos de evaluación.
- Mejora continua de los conocimientos, actividades, procesos, productos y servicios.
- Diseño de la organización que facilite la eficacia y eficiencia de la empresa. (Estatuto Orgánico por Procesos EMAPAG).

3.2 Mapa De Procesos



Fuente: Estatuto Orgánico por Procesos 2008.

Elaborado por: Leslee Galarza Luna.

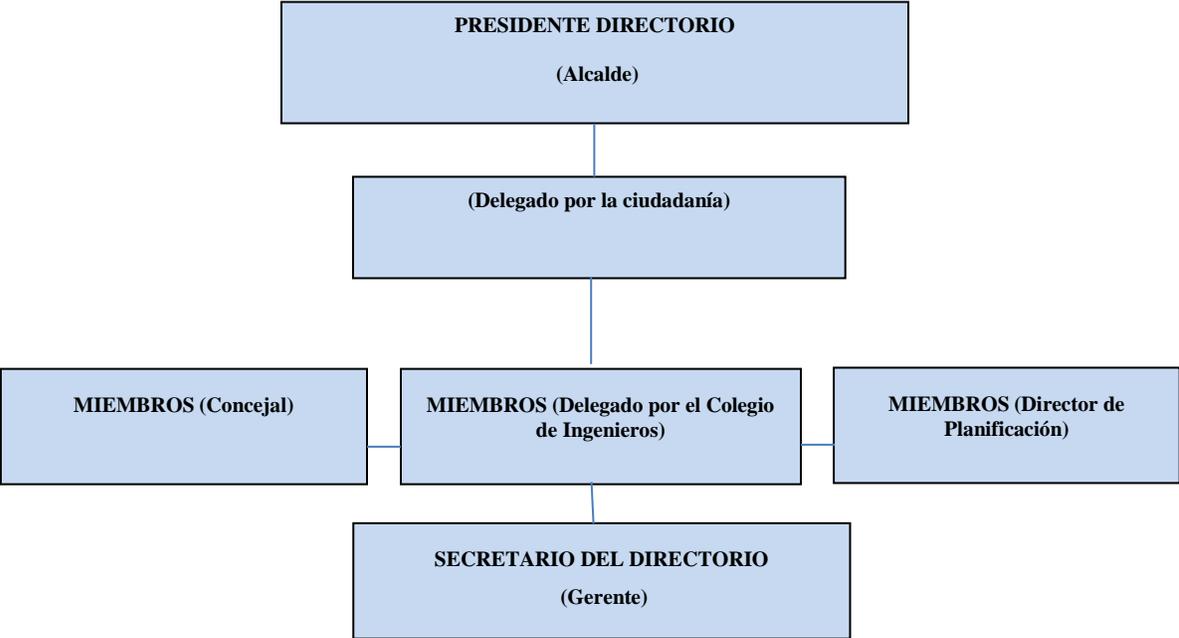
Mapa de Procesos: La E.P. EMAPAG, ha construido una estructura donde se evidencia la interacción de una serie sistemática de acciones, tareas y pasos que posee una empresa para la prestación de sus servicios, tomando en cuenta: Procesos Gobernantes, Procesos Agregadores de Valor y Procesos Habilitantes. En base a dichos procesos, la E.P. EMAPAG ha definido una estructura organizacional que permita identificar las áreas operativas y los responsables de los procesos para el cumplimiento de los objetivos y la consecución de los resultados y metas, de acuerdo al siguiente detalle:

El proceso inicia con el Cliente que constituye la persona más importante de la empresa, su funcionamiento se compone de un direccionamiento estratégico, misión, visión, objetivos, y el consecuente análisis de la cadena de entradas – salidas en la cual la salida de cualquier proceso se convierte en entrada del otro; En el mapa se ve reflejado los procesos gobernantes, agregadores de valor y habilitantes:

3.2.1 **Procesos gobernantes.-** Orientan la gestión institucional a través de la formulación de políticas, directrices, normas, procedimientos, planes acuerdos y resoluciones para la adecuada administración.

Nivel Directivo: Directorio

Nivel Ejecutivo: Gerencia General



3.2.2 Procesos agregadores de valor.

Según el ESTATUTO ORGÁNICO POR PROCESOS (2008). EMAPAG los procesos agregadores de valor, son los encargados de generar y administrar los productos y servicios destinados al usuario interno y externo, permitiendo cumplir con la misión de la Empresa.

- Gestión Técnica
- Gestión de Comercialización

3.2.2.1 Gestión de Comercialización.

3.2.2.1.1 Misión de la dirección de comercialización.

Atender las necesidades de los usuarios demandantes de servicios de agua potable y alcantarillado, mediante un sistema organizado que permita la provisión del servicio, la recuperación de la inversión y la adecuada atención personalizada, del usuario.

Subprocesos.- Está Integrada por los siguientes subprocesos:

- a) Lecturas;
- b) Facturación;
- c) Atención al Cliente. Estatuto Orgánico Por Procesos (2008).EMAPAG.

Área de Lecturas.- Estructurar un sistema adecuado y racional de medición o lectura de consumos del usuario, que posibilite un mejor proceso de facturación del servicio.

Productos y servicios: 1 Programa de sectores, rutas y recorridos de lecturas. 2 Informe de novedades de rutas y usuarios

Área de Facturación.- Determinar los valores a cobrar por servicios de la empresa, mediante la facturación, específicamente en las lecturas domiciliarias ejecutadas al usuario.

Productos y servicios: 1 Clasificación de clientes por categorías 2 Facturación por consumo o servicios. 3 Informes de cartera vencida 4 Reportes diarios de recaudación.

Área de Atención al Cliente.- Brindar una atención personalizada al usuario de los servicios de la empresa, atendiendo sus demandas, sean estos reclamos o prestación de servicios, las mismas que serán encausadas inmediatamente para la satisfacción del cliente. (Ver Diagrama de Flujo Gestión Comercial. C-4-4-3)

Productos y servicios:

- 1 Reclamos por lecturas, facturación o recaudación.
- 2 Reclamos por daños, mantenimiento y reparaciones.
- 3 Solicitudes de instalaciones nuevas.
- 4 Información al usuario sobre costos
- 5 Registros y estadísticas de servicios y reclamos.
- 6 Reportes por áreas.

3.2.2.2 Tarifas por servicio de agua potable.

3.2.2.2.1 Determinación de las tarifas por servicio de agua potable.

Según el Reglamento de prestación de servicios de la empresa municipal de agua potable y alcantarillado de Guaranda, se establecen las siguientes categorías para el consumo de agua potable y tasa de alcantarillado:

- Domestica
- Productiva
- Oficial Pública
- Oficial descuento
- Tercera edad

Categoría Doméstica En esta categoría están todos aquellos suscriptores, que utilizan los servicios con objeto de atender necesidades vitales. Este servicio corresponde a suministro de agua potable a casas y edificios destinados exclusivamente para vivienda.

Categoría Productiva por servicio productivo, es el abastecimiento de agua potable a inmuebles o locales que se encuentran destinados a fines tales como: bares, restaurantes, salones de bebidas alcohólicas, frigoríficos, locales comerciales, clínicas privadas, establecimientos

educacionales particulares o privados, estaciones de servicio, fábricas de bloques y/o ladrillos, hoteles y pensiones, y, en general .a todos aquellos inmuebles destinados a actividades orientadas a la aplicación, obtención de productos y transformación de uno o varios insumos, o que utilicen el agua potable como materia prima. Se excluye de esta categoría a las pequeñas tiendas y almacenes que no usan agua en su negocio y que se surten de conexiones de servicio de una casa de habitación.

Categoría Oficial o Pública En esta categoría se incluyen todas las entidades que prestan atención pública gubernamental.

Categoría Oficial descuento

En esta categoría se incluyen los establecimientos educacionales gratuitos, así como también las instituciones de asistencia social, las mismas que pagaran el 50% de las tarifas establecidas en esta y en ningún caso se podrá conceder la exoneración de las mismas de conformidad con lo expuesto en el Art. 391 de la Ley Orgánica de Régimen Municipal.

Categoría de tercera edad

En esta categoría se registrarán todos los usuarios que hayan cumplido los 65 años de edad, cumpliendo con lo que dispone la Ley Reformatoria a la Ley del Anciano, serán acreedores a los beneficios que señala el marco jurídico antes mencionado, previa la presentación de los requisitos contemplados para este fin. Solicitud del pedido para ser beneficiario, copia de la Cédula de Identidad y/o carné de la tercera edad, copia de última carta vigente de pago. Llenar el formato para el seguimiento aceptación y/o negación del pedido

De las tarifas.- Las tarifas deberán incluir un cargo fijo único e igual para todos los usuarios y cargos variables por volumen consumido de agua potable. También estarán sujetos a fijación tarifaria, aquellos servicios que solo pueden otorgar de manera exclusiva el prestador, en este caso la EMAPA-G, como el corte y reconexión del servicio.

La provisión de agua potable será facturada a los valores establecidos en la Tabla Tarifaria aprobada por EMAPA-G, en función de los consumos registrados, y según lecturas al medidor

efectuadas por la empresa. Los abonados del servicio de agua potable pagarán, las siguientes tarifas:

TARIFAS DE AGUA POTABLE					
CATEGORIA	RANGO DE CONSUMO				
	1 A 10 M3	11 A 20 M3	21 A 30 M3	31 a 50M3	51 A + M3
DOMESTICA	0.120	0.135	0.150	0.158	0.173
PRODUCTIVA	0.150	0.158	0.165	0.173	0.180
OFICIAL	0.150	0.150	0.150	0.150	0.150

Fuente: Reglamento de prestación de servicios de la empresa municipal de agua potable y alcantarillado de Guaranda. Dado en Guaranda el 24 de agosto de 2010

Las lecturas tomadas serán procesadas mensualmente, para la emisión de las cartas de pago, por el Departamento Comercial de la EMAPA-G, luego emitirá dentro de los diez primeros días de cada mes, las facturas por los servicios de agua potable y alcantarillado.

3.2.3 Procesos habilitantes

Son los que generan productos y servicios para los procesos gobernantes, agregadores de valor y para sí mismos apoyando y viabilizando la gestión institucional.

Nivel Asesor

- Asesoría Jurídica (coactivas) C-3-3-1
- Relaciones Públicas

Nivel de Apoyo

- Secretaría de Certificación
- Gestión de Servicios Institucionales
- Gestión Financiera

3.2.3.1 Misión de la dirección financiera.

Formular e implementar esquemas de control financiero, sujetas a las disposiciones de la Ley Orgánica de la Contraloría, normas técnicas de control interno y normas o reglamentos internos de la Empresa Municipal y prestar asesoramiento en materia financiera a las autoridades y funcionarios de la Institución.

- Facilitar la operatividad de los procesos, mediante la ejecución de labores administrativas financieras de apoyo a la gestión de los diferentes procesos de la Institución.
- Recaudar los ingresos y efectuar los pagos con eficiencia, tratando de lograr el equilibrio financiero y alcanzar la mayor rentabilidad de los recursos.

Subprocesos.- Está integrada por los siguientes subprocesos:

b) Tesorería;

3.2.3.4.1 Gestión financiera

Gestión de Ingresos

La Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda, genera sus ingresos con la prestación de servicios de agua potable a 6616 clientes, de una población de 24 188,60 habitantes del sector urbano de Guaranda.

La facturación se genera al finalizar cada mes y se radica oportunamente para su respectivo cobro, tienen plazo de cancelación máximo de quince (1) mes; esta función está relacionada con la gestión de cobro, el ingreso del efectivo.

3.3 Justificación del área a auditar

La actividad principal de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda, es la correcta y oportuna recaudación de los servicios de agua potable para generar ingresos que permitan obtener los réditos económicos suficientes para continuar a largo plazo.

A diciembre de 2012, las recaudaciones sumaron 30.254,32 USD, sin embargo las cuentas por cobrar que la EMAPAG mantienen sobrepasan los 103.107,35 USD, su principal deudor es el Gobierno Autónomo Descentralizado de la ciudad de Guaranda, deudas que oscilan entre 13 y 194 meses, que resulta preocupante si no se realiza las gestiones pertinentes para el cobro de la cartera vencida, estas actividades se vienen ejecutando sin lineamientos, procesos y estrategias debidamente establecidas, lo que pueden conllevar a que la E-P- EMAPAG, pueda incurrir en riesgos de liquidez por aquello de una morosidad alta que no sea recuperable acompañado de una posible omisión de procedimientos que resultan imprescindibles para el correcto manejo de la gestión de la Empresa.

Al aplicarse una auditoría integral en la E-P- EMAPAG, se dispondrá de herramientas técnicas sobre la ejecución y manejo de los procesos implementados por cuanto facilitará la entrega de información financiera oportuna y eficiente, que cumpla con los criterios contables, cumplimiento de Leyes, normas y reglamentos aplicables, controles internos continuos, eficiencia y eficacia en la gestión.

La información generada de la Auditoría Integral permitirá al nivel gobernante disponer de información veraz, oportuna y significativa, sobre las deficiencias encontradas para la corrección, prevención y mitigación de riesgos a fin de ir direccionando a la organización a la adopción de decisiones correctas.

CAPÍTULO IV

Informe de Auditoría Integral.

DESTINATARIO

Al Gerente y servidores de la Empresa Pública Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de Guaranda E.P. EMAPAG

4.1 Tema o asunto determinado

He practicado una Auditoría Integral al área de determinación y recaudación de las tarifas por servicios de agua potable de la E.P. Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda, por el período comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2012, la cual cubre la siguiente temática: el examen financiero al área de recaudación y determinación tarifaria; la evaluación del sistema de control interno, la evaluación del cumplimiento de las leyes y regulaciones que la afecta y el grado de eficiencia y efectividad en el manejo de sus programas y actividades evaluado con los indicadores de desempeño.

4.2 Parte responsable

La administración es responsable de la preparación, integridad y presentación razonable de la recaudación y de la terminación tarifaria; de mantener una estructura efectiva de control interno para el logro de los objetivos de la E-P Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda EMAPAG, del cumplimiento de las leyes y regulaciones que afectan a la Empresa; y del establecimiento de los objetivos, metas y programas así como las estrategias para la conducción ordenada y eficiente de la Empresa.

4.3 Responsabilidad del auditor

Mi obligación es la de expresar conclusiones sobre cada uno de los temas de la auditoría integral con base a los procedimientos que he considerado necesario para la obtención de

evidencia suficientemente apropiada y competente, con el propósito de obtener una seguridad razonable de mis conclusiones sobre la temática de auditoría integral. Dadas las limitaciones inherentes de cualquier estructura de control interno, pueden ocurrir errores o irregularidades y no ser detectados; también las proyecciones de cualquier evaluación del control interno para períodos futuros están sujetas al riesgo de que el control interno se pueda tornar inadecuado por los cambios en sus elementos.

4.4 Limitaciones

Legalidad y correcta valuación de los cobros, mismos que por efecto pueden tener errores no detectados, aspectos que podrían dar lugar a la no detección de errores e influenciar en los resultados.

4.5 Estándares aplicables o criterios

Mi auditoría integral se encuentra acorde con las Normas Internacionales de Auditoría aplicables a la auditoría de estados financieros, a la auditoría del control interno, a la auditoría sobre cumplimiento de leyes y a la auditoría de gestión. Esas normas requieren que la auditoría se planifique y se ejecute de tal manera que obtenga una seguridad razonable en cuanto a si las cuentas de recaudación por servicios de agua potable están exentos de errores importantes en su contenido; si la estructura de control interno ha sido diseñada adecuadamente y opera de manera efectiva; si se han cumplido con las principales leyes y regulaciones que son aplicables a la Determinación Tarifaria; y si es confiable la información que sirvió de base para el cálculo de los indicadores de desempeño en la evaluación de los resultados; Una auditoría financiera incluye el examen, sobre una base selectiva, de la evidencia que respaldan la cifras y revelaciones de la cuenta recaudaciones; la evaluación de las normas o principios de contabilidad utilizados; las principales estimaciones efectuadas por la administración, así como la evaluación de la presentación global de la cuenta recaudaciones. Considero que mi auditoría integral proporciona una base razonable para presentar mi informe a la EP Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda.

4.6 Opinión sobre la razonabilidad de las recaudaciones y determinación tarifaria.

En mi opinión, la determinación y recaudación de las tarifas por servicios de agua potable de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda, correspondiente al período comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2012, presenta razonablemente la situación financiera, los resultados de las operaciones, por los años terminados es esa fecha, de conformidad con los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados, aplicados uniformemente con el año anterior.

4.7 Otras Conclusiones

Con base a mis procedimientos de trabajo y con la evidencia obtenida, concluyo que la Empresa mantuvo en todos sus aspectos importantes una estructura efectiva de control interno en relación con la conducción ordenada de sus operaciones, confiabilidad de la información financiera respecto a la cuenta de recaudaciones, cumplimiento con las leyes y regulaciones, en cuanto a la determinación que la afectan al 31 de Diciembre del 2012.

La información suplementaria que se presenta en las páginas siguientes contiene los indicadores esenciales que evalúan el desempeño de la administración en relación con las recaudaciones, metas y actividades de la Empresa; esta información fue objeto de mi auditoría integral y refleja razonablemente los resultados de la gestión en el alcance de los objetivos y metas de la Empresa.

4.8 Comentarios conclusiones y recomendaciones

Software Operativo Parametrizable

En la E-P EMAPAG, se utiliza el sistema SIG AME, que es un software operativo parametrizable, Sistema Operativo: Windows 2000/2003/ XP y VISTA que genera reportes en las áreas Financiera y Comercial de la Empresa. Sin embargo las y los usuarios de los mismos no tienen suficiente capacitación, el sistema es modular y totalmente integrado y se puede obtener valiosa información para la toma de decisiones, esta situación se presentó por cuanto existe inestabilidad laboral, dándose cambios continuos de personal, lo que ocasionó que no se

genere reportes mensuales y la consecuente limitación en la utilización del sistema SIG AME, inobservando la Norma de Control Interno 410-15 Capacitación Informática *“Las necesidades de capacitación serán identificadas tanto para el personal de tecnología de información como para los usuarios que utilizan los servicios de información, las cuales constarán en un plan de capacitación informático, formulado conjuntamente con la unidad de talento humano”*.

De este particular se informó al Gerente General con Ofic.AIEP.EMAPAG-TN-002-2013 22 de noviembre de 2013, sin recibir respuesta.

1. Conclusión

En la E-P EMAPAG, se utiliza el sistema SIG AME, que es un software operativo parametrizable, Sistema Operativo: Windows 2000/2003/ XP y VISTA que genera reportes en las áreas Financiera y Comercial de la Empresa. Sin embargo las y los usuarios de los mismos no tienen suficiente capacitación, el sistema es modular y totalmente integrado y se puede obtener valiosa información para la toma de decisiones

1. Recomendación

Al Gerente General:

Dispondrá al Jefe de Talento Humano se identifique las necesidades de capacitación tanto para el personal de tecnología de información como para los usuarios que utilizan los servicios del sistema SIG AME, las cuales constarán en un plan de capacitación informático, formulado conjuntamente con el área de sistemas de la EMAPAG.

El plan estará orientado a los puestos de trabajo y a las necesidades de conocimiento específicas determinadas en la evaluación de desempeño cargos y funciones asignadas.

Medidas de Protección de las Recaudaciones

En la EMAPAG, el cobro de las recaudaciones por concepto de agua potable se lo realiza diariamente a través de ventanilla de recaudación, y se lo deposita al siguiente día, en el Banco de Guayaquil a partir de las 12H00, sin embargo por necesidad de la recaudadora, al final del

mes queda un monto de un 5% de las recaudaciones para dar los cambios del siguiente día. Los dineros que quedaron como cambios son depositados en conjunto al siguiente día de la recaudación. Incumpliendo la normativa NCI 403-04 los depósitos deben ser iguales a los valores recibidos. *“Verificación de los ingresos Las instituciones que dispongan de cajas recaudadoras, efectuarán una verificación diaria, con la finalidad de comprobar que los depósitos realizados en el banco corresponsal sean iguales a los valores recibidos, a fin de controlar que éstos sean transferidos al depositario oficial.”*, esta situación se originó por falta de una política o resolución del directorio que regule la necesidad de dinero o cambio que un cliente recibe cuando ha cancelado su factura por pago de agua potable, originando que no se adopten las medidas para resguardar los fondos que se recauden directamente, mientras permanezcan en poder de la entidad y en tránsito para depósito en los bancos corresponsales.

De este particular se informó al Gerente General con Ofic.AIEP.EMAPAG-TN-002-2013 22 de noviembre de 2013, sin recibir respuesta.

2. Conclusión

En la EMAPAG, el cobro de las recaudaciones por concepto de agua potable se lo realiza diariamente a través de ventanilla de recaudación, y se lo deposita al siguiente día, sin embargo por necesidad de la recaudadora, al final del mes queda un monto de un 5% de las recaudaciones para dar los cambios del siguiente día. Los dineros que quedaron como cambios son depositados en conjunto al siguiente día de la recaudación. Incumpliendo la normativa NCI 403-04 los depósitos deben ser iguales a los valores recibidos.

2. Recomendación

Al Gerente General:

Dispondrá al Director Financiero adopte las medidas para resguardar los fondos que se recauden directamente, mientras permanezcan en poder de la entidad y en tránsito para depósito en los bancos corresponsales.

Dispondrá que el área Jurídica conjuntamente con el Director Financiero y Tesorera presenten un Reglamento de Recaudaciones de la EMAPAG, para conocimiento del Directorio, y que mediante resolución vistos los términos legales y técnicos, justifiquen y regulen la necesidad de dinero o cambio que un cliente recibe cuando ha cancelado su factura por pago de agua potable.

Conciliaciones Bancarias y Arqueos de Fondos

En la E-P EMAPAG, se realizan conciliaciones bancarias mensuales, comparando los movimientos del libro bancos de la entidad, con los registros y saldos de los estados bancarios a una fecha determinada, para verificar su conformidad y determinar las operaciones pendientes de registro en uno u otro lado, sin embargo de que se realizan y han sido oportunas no garantizan la efectividad del procedimiento por cuanto lo realiza la misma señorita Contadora. Similar debilidad existe en el Arqueo de Caja a Recaudación que es realizado por la señora Tesorera, inobservando la Norma de Control Interno 403-07 *“Conciliaciones bancarias La conciliación bancaria es un proceso que se ocupa de asegurar que tanto el saldo según los registros contables como el saldo según el banco sean los correctos. Se la realiza en forma regular y periódicamente por lo menos una vez al mes”*. Esta situación se debe a la falta de personal, originando que no se garantice la efectividad del procedimiento de conciliación, por cuanto es efectuado por servidoras o servidores vinculados con la recepción, depósito o transferencia de fondos y/o registro contable de las operaciones relacionadas.

De este particular se informó al Gerente General con Ofic.AIEP.EMAPAG-TN-002-2013 22 de noviembre de 2013, sin recibir respuesta.

3. Conclusión

En la E-P EMAPAG, se realizan conciliaciones bancarias mensuales, comparando los movimientos del libro bancos de la entidad, con los registros y saldos de los estados bancarios a una fecha determinada, para verificar su conformidad y determinar las operaciones pendientes de registro en uno u otro lado, sin embargo de que se realizan y han sido oportunas no garantizan la efectividad del procedimiento por cuanto lo realiza la misma señorita

Contadora. Similar debilidad existe en el Arqueo de Caja a Recaudación lo realiza la señora Tesorera.

3. Recomendación

Al Gerente General:

Dispondrá que el procedimiento de conciliación y arqueo de caja , sea efectuado por uno o varios servidoras o servidores no vinculados con la recepción, depósito o transferencia de fondos y/o registro contable de las operaciones relacionadas, para garantizar efectividad en el procedimiento de control interno

Dispondrá al encargado de sistemas cuando las conciliaciones o arqueos se efectúen soportadas en sistemas computarizados y en tiempo real, se incorporen los controles de carga y validación de la información, el registro manual o automático de operaciones que permitan ajustar las diferencias y estén respaldados por los respectivos manuales de operación, instructivos y ayudas en línea.

Valores pendientes de cobro

En la EMAPAG, los valores pendientes de cobro no fueron analizados mensualmente y al cierre de cada ejercicio fiscal, por parte del encargado de las cobranzas y del Director Financiero, para determinar la morosidad, las gestiones de cobro realizadas, los derechos y la antigüedad del saldo de las cuentas, inobservando la Norma de Control Interno 405-10 *“Análisis y confirmación de saldos El análisis permitirá comprobar que los anticipos y cuentas por cobrar estén debidamente registrados y que los saldos correspondan a transacciones efectivamente realizadas.”* esto se originó por falta de capacitación en normativa legal, estatuto y manuales internos, así como la no aplicación del Manual Orgánico por procesos, originando prescripción e incobrabilidad de los valores, además que no permite controlar alguna irregularidad en el saldo, para efectuar las acciones correctivas y los ajustes que amerite.

De este particular se informó al Gerente General con Ofic.AIEP.EMAPAG-TN-002-2013 22 de noviembre de 2013, sin recibir respuesta.

4. Conclusión

En la EMAPAG, los valores pendientes de cobro no fueron analizados mensualmente y al cierre de cada ejercicio fiscal, por parte del encargado de las cobranzas y del Director Financiero, para determinar la morosidad, las gestiones de cobro realizadas, los derechos y la antigüedad del saldo de las cuentas.

4. Recomendación

Al Gerente General:

Dispondrá al Director Comercial y Director Financiero que los valores pendientes de cobro sean analizados mensualmente y al cierre de cada ejercicio fiscal, para determinar la morosidad, las gestiones de cobro realizadas, los derechos y la antigüedad del saldo de las cuentas.

Al Director Financiero:

Por lo menos una vez al año, enviará a los deudores los estados de cuenta de los movimientos y saldos a fin de confirmarlos, siempre que la naturaleza de las operaciones lo justifique.

Conclusiones y Recomendaciones Auditoría de Control Interno

Espacio Físico limitado

El espacio físico no cumple con los parámetros de protección adecuada, cómodo y pronta localización, incluyendo el servicio a los clientes, inobservando el Art. 77 de la Ley orgánica de la Contraloría General del Estado numeral 1 letra a) " *Dirigir y asegurar la implantación funcionamiento y actualización del sistema de control interno y de los sistemas de administración financiera, planificación, organización, información de recursos humanos, materiales, tecnológicos, ambientales y más sistemas financieros*", esta situación se originó por cuanto el espacio le pertenece al Gobierno Municipal Autónomo del cantón Guaranda, originando que no se pueda cumplir a cabalidad con la atención de los clientes internos y externos

De este particular se informó al Gerente General con Ofic.AIEP.EMAPAG-TN-002-2013 22 de noviembre de 2013, sin recibir respuesta.

5. Conclusión

El espacio físico no cumple con los parámetros de protección adecuada, cómodo y pronta localización, incluyendo el servicio a los clientes

5. Recomendación

Al Gerente General:

Gestionará la donación ante el organismo seccional autónomo de un terreno para el Edificio propio de la E.P. EMAPAG GUARANDA, que brinde las condiciones de crecimiento que requiere la prestigiosa Empresa.

Manual Orgánico Por Procesos no implementado

En la EMAPAG, se elaboró un Manual Orgánico Funcional por Procesos el mismo que no se socializo ni implemento en las diferentes áreas de la empresa, pese a que se encuentra aprobado con resolución del Directorio, inobservando la Norma de Control Interno 200-04 *“La máxima autoridad debe crear una estructura organizativa que atienda el cumplimiento de su misión y apoye efectivamente el logro de los objetivos organizacionales, la realización de los procesos, las labores y la aplicación de los controles pertinentes...”* Toda entidad debe complementar su organigrama con un manual de organización actualizado en el cual se deben asignar responsabilidades, acciones y cargos, a la vez que debe establecer los niveles jerárquicos y funciones para cada uno de sus servidoras y servidores.”, esta situación se originó por cuanto el documento no se sistematizo y entrego formalmente a cada área y servidor de tal manera, que este documento sea de implementación obligatoria, originando desconocimiento de esta importante herramienta que clarifica y norma competencias y tareas por cada uno de los Departamentos.

De este particular se informó al Gerente General con Ofic.AIEP.EMAPAG-TN-002-2013 22 de noviembre de 2013, sin recibir respuesta.

6. Conclusión

En la EMAPAG, se elaboró un Manual Orgánico Funcional por Procesos el mismo que no se socializo ni implemento en las diferentes áreas de la empresa, pese a que se encuentra aprobado con resolución del Directorio.

6. Recomendación

Al Gerente General:

Dispondrá a la Dirección Administrativa, Financiera, Técnica y de Comercialización, la socialización y la puesta en práctica Urgente del Manual Orgánico Funcional por Procesos, que atienda el cumplimiento de su misión y apoye efectivamente el logro de los objetivos organizacionales, la realización de los procesos, las labores y la aplicación de los controles pertinentes.

No se ha definido mecanismos por ausencias temporales.

La EMAPAG no ha definido mecanismos para ausencias temporales de Empleados y servidores, en las áreas de recaudación y determinación de las tarifas por servicios de agua potable, cuando hay permisos o enfermedad de estos servidores, no hay reemplazo ni quién cumpla con estas funciones, inobservando la Norma de control Interno 401-01 Separación de funciones y rotación de labores *“Para reducir el riesgo de error, el desperdicio o las actividades incorrectas y el riesgo de no detectar tales problemas, no se asignará a un solo servidor o equipo para que controle o tenga a su cargo todas las etapas claves de un proceso u operación. La separación de funciones se definirá en la estructura orgánica, en los flujo gramas y en la descripción de cargos en todas las entidades del sector público. Los niveles de dirección y jefatura, contemplarán la conveniencia de rotar sistemáticamente las labores entre quienes realizan tareas o funciones afines, siempre y cuando la naturaleza de tales labores permita efectuar tal medida. La rotación en el desempeño de tareas claves para la seguridad y el*

control, es un mecanismo eficaz para evitar actos reñidos con el código de ética de la entidad u organismo., esto se originó por cuanto no se dispone de personal que pueda realizar actividades en caso de ausencia, originando que las funciones de determinados puestos no se pueden realizar los días que no asisten, con el malestar de los clientes internos y externos.

De este particular se informó al Gerente General con Ofic.AIEP.EMAPAG-TN-002-2013 22 de noviembre de 2013, sin recibir respuesta.

7. Conclusión

La EMAPAG no ha definido mecanismos para ausencias temporales de Empleados y servidores.

7. Recomendación

Al Gerente General y Al Directorio

Verificarán que al definir las funciones de sus servidoras y servidores se verifique perfiles y competencias, para rotar tareas, de tal manera que en caso de ausencia se pueda cubrir la misma con otro servidor público.

Desconocimiento de los objetivos Estratégicos

En la EMAPAG existe desconocimiento de los objetivos estratégicos con relación a la recaudación y determinación, objeto de auditoría. inobservando la Norma de Control Interno 200-02 *“Las entidades del sector público y las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos requieren para su gestión, la implantación de un sistema de planificación que incluya la formulación, ejecución, control, seguimiento y evaluación de un plan plurianual institucional y planes operativos anuales, que considerarán como base la función, misión y visión institucionales y que tendrán consistencia con los planes de gobierno y los lineamientos del Organismo Técnico de Planificación.”*, lo antes mencionado se originó por cuanto no se dispone de un plan de comunicación interna, que permita que los servidores

conozcan en que se enmarcan las actividades o funciones que realizan, originando desconocimiento al momento de cumplir en conjunto con los objetivos estratégicos.

De este particular se informó al Gerente General con Ofic.AIEP.EMAPAG-TN-002-2013 22 de noviembre de 2013, sin recibir respuesta.

8. Conclusión

En la EMAPAG existe desconocimiento de los objetivos estratégicos con relación a la recaudación y determinación, objeto de auditoría.

8. Recomendación

Al Gerente General

Dispondrá a los Directores de las áreas que los resultados de todas las actividades mencionadas de formulación, cumplimiento, seguimiento y evaluación, deben plasmarse en documentos oficiales a difundirse entre todos los niveles de la organización y a la comunidad en general.

Escasas evaluaciones periódicas

En la EMAPAG no se realizan evaluaciones periódicas para verificar la eficacia del control interno, de las entrevistas realizadas en el área financiera y de comercialización se observa que realizan acciones de control interno pero no lo evidencian, inobservando la Norma de Control Interno 600-01 Seguimiento continuo: *“El seguimiento continuo se aplicará en el transcurso normal de las operaciones, en las actividades habituales de gestión y supervisión, así como en otras acciones que efectúa el personal al realizar sus tareas encaminadas a evaluar los resultados del sistema de control interno. Se analizará hasta qué punto el personal, en el desarrollo de sus actividades normales, obtiene evidencia de que el control interno sigue funcionando adecuadamente. Se observará y evaluará el funcionamiento de los diversos controles, con el fin de determinar la vigencia y la calidad del control interno y emprender las modificaciones que sean pertinentes para mantener su efectividad.”* Esto se originó por cuanto

los directivos ni las jefaturas de la entidad, efectúan un seguimiento constante del ambiente interno y externo, originando que no brinden las bases necesarias para el manejo de riesgos, y facilitar el cumplimiento de la normativa aplicable a las operaciones propias de la entidad.

De este particular se informó al Gerente General con Ofic.AIEP.EMAPAG-TN-002-2013 22 de noviembre de 2013, sin recibir respuesta.

9. Conclusión

En la EMAPAG no se realizan evaluaciones periódicas para verificar la eficacia del control interno, existiendo desconocimiento de los objetivos estratégicos con relación a la recaudación y determinación, objeto de auditoría.

9. Recomendación

Al Gerente General

Dispondrá a los directores de las diferentes áreas, el seguimiento continuo de las operaciones, actividades habituales de gestión y supervisión, así como en otras acciones que efectúa el personal al realizar sus tareas encaminadas a evaluar los resultados del sistema de control interno.

Comentario conclusiones y Recomendaciones Auditoría de Cumplimiento

Archivo Inadecuado para la conservación y custodia de documentos

En la EMAPAG no se establece procedimientos que aseguren la existencia de un archivo adecuado para la conservación y custodia de la documentación sustentatoria, que será archivada en orden cronológico y secuencial y se mantendrá las seguridades que estos importantes documentos lo requieran, inobservando la Norma de Control Interno 405-04 Documentación de respaldo y su archivo, *“La máxima autoridad, deberá implantar y aplicar políticas y procedimientos de archivo para la conservación y mantenimiento de archivos físicos y magnéticos, con base en las disposiciones técnicas y jurídicas vigentes”*, esto se originó por

el limitado espacio físico con el que cuenta la E-P EMAPAG, originando la posible pérdida de documento de soporte, inconvenientes para organizar los archivos, entre otros.

De este particular se informó al Gerente General con Ofic.AIEP.EMAPAG-TN-002-2013 22 de noviembre de 2013, sin recibir respuesta.

10. Conclusión

En la EMAPAG no se establece procedimientos que aseguren la existencia de un archivo adecuado para la conservación y custodia de la documentación sustentatoria, que será archivada en orden cronológico y secuencial y se mantendrá las seguridades que estos importantes documentos lo requieran.

10. Recomendación

A la Gerencia General:

A la máxima autoridad, dispondrá que todas las áreas de la EMAPAG, implanten procedimientos de archivo para la conservación y mantenimiento de archivos físicos y magnéticos, con base en las disposiciones técnicas y jurídicas vigentes.

Al Director Financiero revisará que todas las operaciones financieras estén respaldadas con la documentación de soporte suficiente y pertinente que sustente su propiedad, legalidad y veracidad, esto permitirá la identificación de la transacción ejecutada y facilitará su verificación, comprobación y análisis.

Normativa de Pliego tarifario se encuentra desactualizada

La Normativa con que cuenta la EMAPAG para el cobro de agua potable y alcantarillado PLIEGO TARIFARIO se encuentra desactualizada, incumpliendo el Estatuto Orgánico por Procesos Art. 20 ESTATUTO Orgánico por procesos.- *“Formular los proyectos de ordenanzas, reglamentos e informes para someterlos a consideración del Directorio a través de su Presidente”*, esto se originó por cuanto se ha pensado en la población y el entorno

socioeconómico y la falta de cultura tributaria lo que no ha permitido la actualización de los pliegos tarifarios, originando Limitación patrimonial de la EMAPAG en cuanto a sus ingresos, y no mejor el servicio de atención a clientes por falta de recursos.

De este particular se informó al Gerente General con Ofic.AIEP.EMAPAG-TN-002-2013 22 de noviembre de 2013, sin recibir respuesta.

11. Conclusión

La Normativa con que cuenta la EMAPAG para el cobro de agua potable y alcantarillado PLIEGO TARIFARIO se encuentra desactualizada.

11. Recomendación

A la Gerencia General:

En base a los estudios sociales, técnicos, financieros, legales, económicos y ambientales, formulará el proyecto de la actualización del Nuevo Pliego Tarifario para Guaranda, el que se someterá a consideración del Directorio a través de su Presidente, para su aprobación.

Ejercicio de la Acción Coactiva

En la EMAPAG, durante el período de examen se analizó 2 dos procesos coactivos como muestra, los mismos que en base al Código Tributario y Reglamento para el ejercicio de la acción coactiva se verificó lo siguiente:

- 1.- Para el inicio de la acción coactiva se presenta el informe comercial faltando el informe jurídico y financiero, que sustenten el inicio del acto jurídico.
- 2.- El Gerente General de la Empresa, en calidad de máxima autoridad, no dispone expresamente el inicio de la acción coactiva.

3.- El título de crédito se notifica, más no se encuentra expresamente señalado el plazo de 8 días para el pago, además quién firma el título de crédito es el Gerente, el Director Financiero, y la Señora Tesorera, sin no se especifica quién ejerce las funciones de Juez de Coactivas.

4.- Para la emisión del auto de pago no se concedió los ocho días para su cancelación, sino tres días, sin que se cumpla el debido proceso estipulado en el Art 76 Constitución de la República del Ecuador, en contra del Art. 149 y siguientes del Código Tributario. Reglamento para el ejercicio de la jurisdicción coactiva, NCI 600-02 EVALUACIONES PERIODICAS.” La máxima autoridad y las servidoras y servidores que participan en la conducción de las labores de la institución, promoverán y establecerán una autoevaluación periódica de la gestión y el control interno de la entidad, sobre la base de los planes organizacionales y las disposiciones normativas vigentes, para prevenir y corregir cualquier eventual desviación que ponga en riesgo el cumplimiento de los objetivos institucionales”, esto se originó por desconocimiento de los procesos legales, y falta de seguimiento en cada uno de los procesos coactivos, lo que podría acarrear posibles problemas Judiciales por no propiciar el debido proceso, y que los juicios coactivos no tengan el suficiente respaldo jurídico.

De este particular se informó al Gerente General con Ofic.AIEP.EMAPAG-TN-002-2013 22 de noviembre de 2013, sin recibir respuesta.

12. Conclusión

En la EMAPAG, durante el período de examen se analizó 2 dos procesos coactivos como muestra, en los mismos no se cumplió el Código Tributario y Reglamento para el ejercicio de la acción coactiva.

12. Recomendación

Al Gerente General:

Dispondrá al Asesor Jurídico y Jueza de Coactivas que se revise los procesos coactivos en base al código tributario y demás normativa referente a la materia evitando que en los próximos procesos se cometan estos errores.

A la Jueza de Coactivas

Dispondrá al Director de Procesos emitir los títulos de crédito observando los tiempos que se estipulan en las disposiciones legales respectivas, a fin de evitar demora en el proceso de cobro. Para la notificación con el Título de Crédito (término de 8 días) y para el pago (3 días de plazo desde la citación con el Auto de pago). Ver Código Tributario.

Expediente no se encuentran organizados con un orden cronológico

En la EMAPAG en el período 2011 y 2012 de la muestra examinada de expedientes se verificó que:

1. Los documentos no se encuentran organizados en orden cronológico ascendente, que faciliten identificar su ubicación, estado de la causa y última acción ejecutada.
2. Falta numeración en las hojas.
3. No se impulsan las causas, por lo cual pasan meses de la emisión del título de crédito para el auto de pago.

Estos aspectos se originaron por falta de medidas de control y seguimiento de los procesos coactivos, inobservando la Normas de Control Interno 100-01 CONTROL INTERNO, NCI 401-03 SUPERVISIÓN 500-1 CONTROLES SOBRE SISTEMAS DE INFORMACIÓN “ *El control interno es un proceso integral aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada entidad, que proporciona seguridad razonable para el logro de los objetivos institucionales y la protección de los recursos públicos. Constituyen componentes del control interno el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, los sistemas de información y comunicación y el seguimiento.*”, originando en caso de procesos judiciales deficientes documentos probatorios que permitan legitimar los actos jurídicos de coactivas.

De este particular se informó al Gerente General con Ofic.AIEP.EMAPAG-TN-002-2013 22 de noviembre de 2013, sin recibir respuesta.

13. Conclusión

En la EMAPAG en el período 2011 y 2012 de la muestra examinada de expedientes se verificó que: Los documentos no se encuentran organizados en orden cronológico, Falta numeración en las hojas y no se impulsan las causas, por lo cual pasan meses de la emisión del título de crédito para el auto de pago.

13. Recomendación

Al Gerente General:

Dispondrá a la Jueza de Coactivas, y Director de Procesos realicen un análisis de los procesos coactivos, con el objeto de sanear, impulsar, actualizar y concluir las causas pendientes y atrasadas, que permitirá contar con la recaudación necesaria para alcanzar las metas.

Dispondrá al Asesor Jurídico y Jueza de Coactivas que se revise los procesos coactivos en base al código tributario y demás normativa referente a la materia evitando que en los próximos procesos se cometan estos errores.

A la Jueza de Coactivas

Dispondrá al Director de Procesos emitir los títulos de crédito observando los tiempos que se estipulan en disposiciones legales respectivas a fin de evitar demora en el proceso de cobro. Para la notificación con el Título de Crédito (término de 8 días) y para el pago (3 días de plazo desde la citación con el Auto de pago). Ver Código Tributario.

Comentarios conclusiones y Recomendaciones Auditoría de Gestión.

Indicadores de Gestión sin metas establecidas.

En la EMAPAG, pese a que las diferentes áreas presentan indicadores de gestión estos no poseen metas claramente establecidas para cada una de ellas, que permita posteriormente evaluar el cumplimiento de los fines, objetivos y la eficiencia de la gestión institucional. Los indicadores se enviaron hasta septiembre de 2012, inobservando la Norma de Control Interno 200-02 Administración estratégica *“Las entidades del sector público y las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos, implantarán, pondrán en funcionamiento y actualizarán el sistema de planificación, así como el establecimiento de indicadores de gestión que permitan evaluar el cumplimiento de los fines, objetivos y la eficiencia de la gestión institucional.”* Esto se originó por cuanto los indicadores presentados no fueron evaluados, por lo cual su presentación de los mismos se limitó a cumplir con ésta tarea, como un requisito, sin considerar que constituye una herramienta para proponer proyectos y actividades que impulsen el desarrollo de esta área, originando el deficiente control y seguimiento de los resultados logrados, lo que conlleva a no identificar las necesidades emergentes para mejorar la calidad en el área de comercialización.

De este particular se informó al Gerente General con Ofic.AIEP.EMAPAG-TN-002-2013 22 de noviembre de 2013, sin recibir respuesta.

14. Conclusión

En la EMAPAG, pese a que las diferentes áreas presentan indicadores de gestión estos no poseen metas claramente establecidas para cada una de ellas, que permita posteriormente evaluar el cumplimiento de los fines, objetivos y la eficiencia de la gestión institucional. Los indicadores se enviaron hasta septiembre de 2012.

14. Recomendación

Al Gerente General:

Dispondrá el funcionamiento y actualización del sistema de planificación, mediante el establecimiento de metas e indicadores de gestión que permitan evaluar el cumplimiento de los fines, objetivos y la eficiencia de la gestión institucional.

Guaranda, 29 de Noviembre de 2013

Ing. Leslee Galarza Luna
Auditora Integral Independiente

5. Demostración de hipótesis

La ejecución de la Auditoría Integral a la Recaudación y Determinación Tarifaria a la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda, correspondiente al período comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2012, permitió obtener una evaluación completa de los aspectos financieros, de control interno, de cumplimiento y de gestión y generará un informe de aseguramiento que soporte de manera adecuada las decisiones gerenciales y proporcione acciones de mejoramiento para la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda demostrándose de esta manera que se cumplió la hipótesis planteada.

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- La realización de la auditoría integral a la determinación y recaudación de las tarifas por servicios de agua potable de la E-P. EMAPAG, permitió romper los paradigmas tradicionales y conocer si existen razonabilidad en la presentación de sus cifras, el sistema de control interno, la eficiencia, eficacia y calidad de su gestión, observancia de las leyes con los que cuenta la Empresa y a su vez sugerir recomendaciones que permitan fortalecer sus operaciones para cumplir con los objetivos.
- La auditoría integral a la E-P. EMAPAG, permitió conocer fortalezas, debilidades en cada una de sus áreas, considerando que la Empresa tiene un riesgo moderado, lo cual permite identificar factores de riesgo y mitigar los mismos, para seguir con su actividad económica normal.
- Al hacer un análisis de la determinación y recaudación de las tarifas por servicios de agua potable de la E-P. EMAPAG, se pudo observar conformidades de un control adecuado para cada uno de los programas utilizados por la misma, se realizó comprobaciones con reportes emitidos del sistema SIGAME con lo físicamente comprobable. Las no conformidades se encuentran reflejadas en los comentarios.
- La auditoría integral realizada permitió, analizar cada uno de los cinco componentes de control interno e identificar los factores de riesgo; evaluar la efectividad (inefectividad) de la gestión de la EMAPAG; determinar el cumplimiento de normas y leyes, y la razonabilidad de las cifras a partir de esos controles.
- La auditoría integral constituye una alternativa a los esquemas de control vigentes en el Ecuador. Su adopción en otros países, demuestra la utilidad de un enfoque completo y holístico de la auditoría. La credibilidad de la información financiera no garantiza el cumplimiento de todos los requisitos legales, pero es un indicador importante para obtener una interpretación acertada con respecto al desempeño organizacional.

- La ejecución de la Auditoría Integral a la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda, correspondiente al período comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2012, proporcionará a los directivos una herramienta de control para la toma de decisiones, encaminadas a que los clientes internos mejoren sus fortalezas y corrijan sus debilidades y garantizar a los clientes externos que la entidad está siendo conducida con eficiencia, efectividad, calidad y que sus operaciones se encuentran enmarcadas en el cumplimiento legal desde sus administradores; para lo cual los servidores y servidoras cumplirán las recomendaciones para el mejoramiento sistemático y continuo de la Empresa.

RECOMENDACIONES

- Poner en conocimiento del directorio de la E-P EMAPAG, los resultados del presente informe de Auditoría Integral, para su estudio y de considerarlo pertinente aplicar las recomendaciones propuestas, que son acciones correctivas para el mejoramiento de las actividades administración financiera.
- Realizar el seguimiento adecuado, del Plan de Implementación de Recomendaciones, el cual es una matriz propuesta con medidas correctivas, con cronología en cada una de las áreas de los procesos que mantienen mayor riesgo, a fin de evitar posibles errores.
- A más de contar con el control externo, de la Contraloría General del Estado, es necesario e importante que la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda, disponga de la Unidad de Auditoría Interna que aplique el modelo integral que permita la conducción eficiente y económica de sus operaciones.
- Difundir la necesidad de auditorías integrales en las Empresas públicas y privadas, que sean realizadas por equipos multidisciplinarios para cubrir todos los aspectos importantes de los procesos y rubros examinados, incluyendo el ámbito ambiental.

BIBLIOGRAFÍA

- AMADOR SOTOMAYOR, A. (2008). *Auditoría Administrativa*.
- BELTRAN Jaramillo Jesús (1998) “Indicadores de gestión, herramientas para lograr la competitividad”. Santafé de Bogotá: 3R Editores, 1998, 2da Edición.
- BERNAL PISFIL, F. (2009). NIA 100 Contratos de Aseguramiento. *Actualidad Empresarial*, 1-2.
- BLANCO LUNA, Y. (2006). *Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral*. Bogotá: ECOEDICIONES. *Marco conceptual de Auditoría Integral (2004)*. ECOE EDICIONES.
- CAUCA, U. D. (s.f.). *UNIVERSIDAD DEL CAUCA*. Obtenido de <http://fccea.unicauca.edu.co/old/aseguramiento.htm>.
- CEPEDA, Gustavo Alonso (1997) *Auditoría y Control Interno*.- Editorial McGraw-Hill. Auditoría.
- CODIGO ORGÁNICO DE PLANIFICACIÓN Y FINANZAS PÚBLICAS. 14 de octubre de 2010.
- ESTUPIÑAN GAITAN RODRIGO. *Control Interno y Fraude con base en los ciclos transaccionales Coso I y II*.
- FRANKLIN, E. B. (2007). *Auditoría Administrativa Gestión Estratégica del Cambio*. México: PEARSON EDUCACIÓN.
- SUBÍA Jaime Cristóbal, Eco. (2012) *Guía marco conceptual de la auditoría integral*. IDALBERTO Chiavenato (2004) **Comportamiento Organizacional**. McGraw Hill. México.,
- JAIME CRISTÓBAL SUBÍA *Guía marco conceptual de la auditoría integral*.
- LLAMAS MONJARDÍN, G. (2010). Adopción de las NIA en México. *Contaduría Pública Instituto Mexicano de Contadores Públicos*. Recuperado de <http://contaduriapublica.org.mx/?p=603>.
- MARCELO VELASQUEZ *Guía didáctica módulo auditoría financiera III*.
- OCÉANO CENTRUM. *Auditoría financiera*.
- SAMUEL ALBERTO MANTILLA. (2011) *Control Interno*. Cuarta edición.
- SANCHEZ CUIEL (2006). *Auditoría de Estados Financieros. Segunda Edición*.
- SUMMERS DONNA. C.S. (2006) *Administración de la Calidad*.
- WITTNTONG K .Panny . *Auditoría: Un enfoque integral*, Bogotá Colombia Pág. 598

Referencias

- La Norma sobre Servicios de Aseguramiento Nro. 100 Contrato de Aseguramiento. Recuperado de <http://es.scribd.com/doc/53040351/ISA-100-200-210>.
La auditoría de los estados financieros puede definirse Recuperado de Módulo II UTPL, Auditoría Financiera, LEON MARCELO (2013).
- *Afirmaciones principales de la Auditoría Financiera*. Recuperado del Manual de Auditoría Financiera Gubernamental de la Contraloría General del Estado
- Informe COSO I y II. Recuperado de Estudios de Control Interno en el MINBAS Según González Acosta Eloy, Nacionalidad: cubana, graduado en el Centro Universitario de Las Tunas, Cuba.
- Conceptos de Auditoría de Gestión Recuperada de www.eumed.net. Observatorio de la Economía Latinoamericana

ANEXOS

- Autorización del Gerente de la E.P EMAPAG
- Papeles de trabajo del examen de auditoría integral (A archivo permanente, B archivo de planificación, C archivo corriente, D archivo de supervisión).

ANEXOS



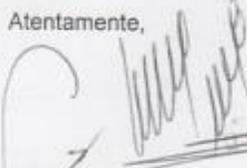
Guaranda, 15 de febrero de 2013

Ingeniera
LESLEE GALARZA LUNA
MAESTRANTE UTPL
Presente.-

De mi consideración:

Dando respuesta a su comunicación de 14 de febrero de 2013, ene. que indica que se encuentra cursando la MAESTRIA EN AUDITORIA INTEGRAL, en la Universidad Técnica Particular de Loja, en la que debe desarrollar un trabajo de investigación, al respecto informo que ha sido autorizada su Proyecto de Investigación titulado **EXAMEN DE AUDITORIA INTEGRAL A LA DETERMINACIÓN Y RACAUDACIÓN DE LAS TARIFAS POR SERVICIO DE AGUA POTABLE DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE GUARANDA, POR EL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1 DE ENERO DE 2012 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**, para lo cual se brindará la colaboración informativa necesaria y adjuntamos copia de RUC.

Atentamente,


MBA: Galo Chávez
GERENTE DE LA E-P EMAPA-G

Adjunto: Copia RUC y Nombramiento

GCH/ge



**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES**



NUMERO RUC: 0260020440001
RAZON SOCIAL: E-P EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE GUARANDA E-P EMAPA-G
HOMBRE COMERCIAL:
CLASE CONTRIBUYENTE: ESPECIAL
REPRESENTANTE LEGAL: PUMA LAZO SEGUNDO MANUEL
CONTADOR: GARCIA URVINA LOURDES JANETH

FEC. INICIO ACTIVIDADES: 14/09/2011 **FEC. CONSTITUCION:** 14/09/2011
FEC. INSCRIPCION: 25/04/2011 **FECHA DE ACTUALIZACION:** 15/01/2012

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:

PROGRAMA DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE

DOMICILIO TRIBUTARIO:

Provincia: BOLIVAR Cantón: GUARANDA Parroquia: GABRIEL IGNACIO VEINTIMILLA Calle: GARCIA MORENO Número: 505 Intersección: 7 DE MAYO Referencia ubicación: JUNTO AL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS Fax: 032955090
 Telefono Trabajo: 032951939

DOMICILIO ESPECIAL:

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:

- * ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- * DECLARACION DE RETENCIONES EN EL FUENTE
- * DECLARACION MENSUAL DE IVA

DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS: del 001 al 002 **ABIERTOS:** 2
JURISDICCION: REGIONAL CENTRO DE BOLIVAR **CERRADOS:** 0

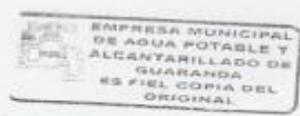


[Handwritten Signature]
 FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

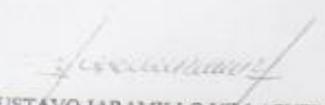
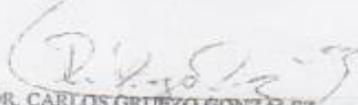
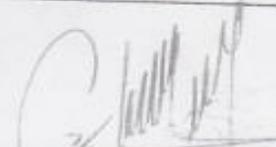
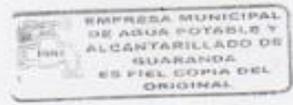
[Handwritten Signature]
 SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Usuario: CGSP00004 Lugar de emisión: GUARANDA GARCIA MORENO Fecha y hora: 15/01/2012 08:42:30

[Handwritten Signature]
 EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE GUARANDA
 SECRETARIA



cdi.noh.ec

REPUBLICA DEL ECUADOR EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO GUARANDA E-P.EMAPA-G		ACCION DE PERSONAL No.003-2012-TH-EMAPA		
		1) Decreto Acuerdo Resolución No. Fecha 2012.03.29		
2) APELLIDOS CHAVEZ CHIMBO		NOMBRES GALO WENSESLAO		TALENTO HUMANO
3) Cédula de Ciudadanía 0201315934	4) Libro: o Certificado Militar 197302001305	5) Comprobante de Votación 063-0004	6) Rego a partir de 2011.04.01	
7) <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Nombramiento Provisional <input checked="" type="checkbox"/> Nombramiento Regular <input type="checkbox"/> Ascenso o Traslado <input type="checkbox"/> Vacaciones <input type="checkbox"/> Licencia o Permiso <input type="checkbox"/> Renuncia <input type="checkbox"/> Sanción Disciplinaria <input type="checkbox"/> Destitución <input type="checkbox"/> OTRA 		8) EXPLICACION RESUELVE: EN SESION EXTRAORDINARIA DEL VIERNES TREINTA DE MARZO DEL 2012, A LAS DIECISEIS HORAS CON DIECISIETE MINUTOS, EL DIRECTORIO DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL CANTÓN GUARANDA E.P.EMAPA-G RESOLVIO POR UNANIMIDAD NOMBRAR AL SEÑOR MAGISTER CHAVEZ CHIMBO GALO WENSESLAO, COMO GERENTE GENERAL DE LA E.P. EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL CANTON GUARANDA. EL HORARIO Y LAS CONDICIONES DE TRABAJO SERAN ESTABLECIDAS DE ACUERDO A LAS NECESIDADES DE LA INSTITUCION.		
SITUACIÓN ACTUAL EP. EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO GUARANDA Puesto: Puesto: Lugar de Trabajo: Saler. Unificado: Partida Presup:		10) SITUACIÓN PROPUESTA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO GUARANDA Puesto: GERENCIA Puesto: GERENTE GENERAL Lugar de Trabajo: GUARANDA Saler. Unificado: USD. 2.640,00 Partida Presup: 310105		
11) GERENCIA GENERAL				
 ARQ. GUSTAVO JARAMILLO VILLAFUERTE PRESIDENTE DEL DIRECTORIO DE LA E.P.EMAPA-G				
7) TALENTO HUMANO				
 DR. CARLOS GRUEZO GONZALEZ JEFE DE TALENTO HUMANO E.P.EMAPA-G GESTION DE RECURSOS HUMANOS Registrado		 Msc. GALO CHAVEZ CHIMBO EMPLEADO O TRABAJADOR		
No. 003 Fecha: 03-04-2012		 RESPONSABLE		
 EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE GUARANDA SECRETARIA				

**PAPELES DE TRABAJO
INDICE**

ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN	A
Planificación Preliminar	A-1
Memorándum de Planificación	A-1-1
Conocimiento de la Entidad	A-1-2
Planificación Específica	A-2
Cuestionarios de Control Interno auditoría financiera	A-2-1
Cuestionario de Control Interno auditoría de control interno	A-2-2
Cuestionario de Control Interno auditoría de cumplimiento	A-2-3
Cuestionario de Control Interno auditoría de gestión	A-2-4
ARCHIVO PERMANENTE	B
Estatutos de la EMPRESA	B-1
Reglamento de Creación de la EMAPAG	B-2
Reglamento de Coactivas y Otros	B-3
Normativa que Regula el cobro Tarifario.	B-4
ARCHIVO CORRIENTE	C
Auditoría Financiera	C-1
Auditoría de Control Interno	C-2
Auditoría de Cumplimiento	C-3
Auditoría de Gestión	C-4

Hoja de Hallazgos	C-5
Borrador del informe	C-6
Plan de Implementación de Recomendaciones	C-7
ARCHIVO DE SUPERVISIÓN (REVISIONES REALIZADAS)	D



A

**EP. Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de Guaranda
E.P. EMAPAG**

ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN

**EP. Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de Guaranda
E.P. EMAPAG**

ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN PREELIMINAR



Orden de Trabajo 00128 UATC.
Guaranda, 13 de julio de 2013.

Ingeniera
Leslee Paulina Galarza Luna
Especialista Técnica de Auditoría A.
EMPRESA AUDITORA TRABAJA CON NOSOTROS
Presente.

En cumplimiento a los artículos 211 de la Constitución de la República del Ecuador y 36 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, autorizo a usted para que con cargo al Plan Operativo de Control 2013, de la Empresa Auditora Trabaja con Nosotros, en calidad de jefa de equipo, realice un Examen Especial de Auditoría Integral a la Determinación y Recaudación de las Tarifas por Servicios de Agua Potable en La Empresa Municipal De Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda, ubicada en el cantón Guaranda, provincia de Bolívar por el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2012 al 31 de diciembre de 2012.

Los objetivos generales del examen son:

- Establecer el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y demás normas aplicables.
- Establecer la propiedad, veracidad y legalidad de las operaciones financieras, de gestión, y control interno, relativas a la determinación y Recaudación de las Tarifas por Servicios de Agua Potable ejecutadas por la entidad, durante el periodo examinado.

En el equipo de trabajo estará como Supervisor el Dr. Mauricio De la Torre, quién en forma periódica informará sobre el avance del trabajo.

El tiempo estimado para la ejecución de esta acción de control es de 40 días laborables que incluye la elaboración del borrador del informe y la conferencia final.

Atentamente,

Lic. Graciela Luna Herrera
Directora Empresa Auditora
C.c. Dr. Mauricio de la Torre. Supervisor.



Off. AI EMAPAG 2013-001

Guaranda, 13 de julio de 2013

Ingeniero

GALO CHAVEZ

GERENTE DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO DE GUARANDA E.P.EMAPAG.

De mi consideración:

De conformidad con lo dispuesto en los artículos 90 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado y 20 de su Reglamento, notifico a usted, que la Empresa Auditora “Trabaja con Nosotros”, iniciará un Examen Especial de Auditoría Integral a la Determinación y Recaudación de las Tarifas por Servicios de Agua Potable en La Empresa Municipal De Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda, ubicada en el cantón Guaranda, provincia de Bolívar por el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2012 al 31 de diciembre de 2012.

Los objetivos del examen son:

- Establecer el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y demás normas aplicables.
- Establecer la propiedad, veracidad y legalidad de las operaciones financieras, de gestión, y control interno, relativas a la determinación y Recaudación de las Tarifas por Servicios de Agua Potable ejecutadas por la entidad, durante el periodo examinado.

Para esta acción de control el equipo de auditores estará conformado por las y los señores (as): Dr. Mauricio De la Torre, Supervisor; Ing. Leslee Paulina Galarza Luna, Jefa de Equipo; por lo que agradeceré disponer se preste la colaboración necesaria para la ejecución del trabajo indicado.

Agradeceré enviar respuesta, señalando nombres y apellidos completos, número de cédula de ciudadanía, dirección domiciliaria, lugar habitual de trabajo y número de teléfono, cargo y período de gestión, a nuestra oficina ubicada en el sector del Dorado Vía a Joyocoto.

Atentamente,

Lic. Graciela Luna Herrera

Directora Empresa Auditora

C.c. Dr. Mauricio de la Torre. Supervisor.

Memorando De Planificación

Planificación de Auditoría Integral a la Determinación y Recaudación de las Tarifas por Servicios de Agua Potable de la E.P. Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda, por el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2012

1.- Antecedentes

La presente investigación se relaciona con el Examen de Auditoría Integral a la Determinación y Recaudación de las Tarifas por Servicios de Agua Potable de la EP. Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado De Guaranda, correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2012, a la Empresa Municipal De Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda, responsable de la provisión de los servicios públicos de agua potable en la ciudad de Guaranda y sus alrededores, es una entidad estatal municipal que cuenta con recursos suficientes y oportunos para administrar, operar, mantener y cubrir los costos financieros de los servicios de agua potable.

La Contraloría General del Estado en Bolívar, realizó las siguientes acciones de control:

-Examen especial a las cuentas: Disponibilidades, Inversiones en Existencias, Inversiones en Bienes de Larga Duración y Especies Valoradas Emitidas, por el período entre el 1 de enero de 2003 y el 31 de diciembre de 2007.

-Examen especial a la cuenta especies valoradas en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda E-P EMAPA-G, por el período entre el 1 de enero de 2008 y el 30 de junio de 2008.

-Examen especial a la determinación tarifaria y recaudación por servicios de agua potable y alcantarillado, existencias para consumo corriente, existencias en bienes de uso y consumo para inversión e inversiones en bienes de larga duración, por el período entre el 1 de enero de 2008 y el 31 de diciembre de 2011.

2.- Motivo de la Auditoría Integral

A-1-1 2/16

El propósito de la Auditoría Integral en una Empresa Pública Municipal se basa en que constituye una auditoría completa que genera múltiples intenciones de cada una de las auditorías: financiera, de gestión, de cumplimiento legal y de control interno, que incluye evaluaciones de control interno, cumplimiento de leyes, normativas, resoluciones y del desempeño de la administración con alcance suficiente para concluir estos temas, y recomendar acciones que permita obtener resultados favorables a la gestión como una herramienta de soporte o un instrumento de apoyo.

3.- Objetivos del Examen

General:

Realizar un examen de auditoría integral a la Determinación y Recaudación de las Tarifas por Servicios de Agua Potable de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado De Guaranda, por el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2012 al 31 de diciembre de 2012.

Específicos:

1. Ejecutar todas las fases del proceso de auditoría integral orientados a la Determinación y Recaudación de las Tarifas por Servicios de Agua Potable de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado De Guaranda.
2. Expresar una opinión sobre la razonabilidad de los saldos relacionados, a la Recaudación y Determinación Tarifaria, si las operaciones financieras, administrativas se han realizado acorde a las normas legales, si se cumplen el logro de objetivos y metas propuestos, y si la evaluación del sistema de control interno funciona efectivamente.
3. Generar el informe de examen integral y sugerir las pertinentes acciones correctivas.

4.- Alcance del Examen

A-1-1 3/16

Comprenderá el análisis a la Determinación y Recaudación de las Tarifas por Servicios de Agua Potable y Alcantarillado, por el período comprendido entre el 1 de enero de 2012 y el 31 de diciembre de 2012.

5.- Conocimiento de la entidad y su base legal

5.1 Conocimiento de la entidad

a.) Información Básica de la E.P. EMAPAG

Nombre: E.P Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda

Dirección: García Moreno # 605 y 7 de Mayo

Giro de la Empresa: Prestación de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado.

5.2 Base legal

-Ordenanza que constituye el Departamento de Agua Potable de Guaranda, Registro Oficial 863 de 29 de enero de 1992.

-Ordenanza Municipal del Gobierno Municipal del cantón Guaranda, publicada en el Registro Oficial 732 de 26 de diciembre de 2002, creó la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda, con sus siglas de EMAPA-G.

-Ordenanza sustitutiva que regulará la constitución, organización básica y funcionamiento de los órganos de dirección y de gestión de la empresa, establecerá los alcances de la autonomía legal, competencias, funciones y responsabilidades, utilizando la sigla EMAPAG en todas las actividades y actos jurídicos, publicado en el Registro Oficial 433 de 25 de septiembre de 2008.

-Ordenanza de Creación de la E-P Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda, con las siglas E.P. EMAPA-G en sustitución a la Ordenanza mencionada en el párrafo anterior; fue publicada en el Registro Oficial 69 de 3 de septiembre de 2010.

5.2.2 Principales disposiciones legales

Sus actividades se rigen por:

- Constitución de la República del Ecuador. (Octubre de 2008).
- Ley Orgánica de Empresas Públicas.
- Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado y su Reglamento.
- Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública, Reglamento y reformas.
- Ley Orgánica del Servicio Público.
- Código de Planificación y Finanzas Públicas
- Código del Trabajo.
- Resoluciones de la SENRES, actual Ministerio de Relaciones Laborales
- Contrato Colectivo.
- Indicadores Límite de Endeudamiento para las empresas públicas de agua potable.
- Ordenanzas Municipales, Reglamentos y Resoluciones emitidas por el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Guaranda para la E-P EMAPA-G.
- Ordenanzas de las Festividades del Carnaval de Guaranda.
- Reglamento Técnico Ecuatoriano RTE INEN 023 Agua Potable.

5.3 Estructura Orgánica

La estructura orgánica de la E-P EMAPA-G, constante en la Ordenanza de creación, publicada en el Registro Oficial 69 de 3 de septiembre de 2010, del Art. 4, para el cumplimiento de las funciones la EP. Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda y de conformidad con el orgánico funcional tendrá los siguientes niveles jerárquicos administrativos:

- “...a) Nivel Directivo, constituida por el Directorio;*
- b) Nivel Ejecutivo, constituida por el Gerente General;*
- c) Nivel Asesor, constituida por Asesoría Jurídica y Auditoría Interna; y,*
- d) Nivel Operativo, constituida por las direcciones: Administrativa, Financiera, Técnica y Comercial...”.*

El Estatuto Orgánico Funcional y reglamento de creación de la EP. EMAPAG, establece las demás unidades técnico-administrativo, el detalle y complementa los aspectos de reglamentación del funcionamiento de los organismos de la empresa, en especial los que corresponden a los organismos de línea, asesoría y apoyo, bajo el marco de una organización basada en procesos y competencias. Estatuto Orgánico Por Procesos. EMAPAG (2008).

5.4 Objetivos de la Entidad

En la Ordenanza de creación de la E-P. EMAPA-G, publicada en el Registro Oficial 69 de 3 de septiembre de 2010, artículo 3. Objetivos señala: *“...El objetivo de la E-P EMAPAG es la prestación de los servicios públicos de agua potable, alcantarillado y saneamiento ambiental para el cantón Guaranda, constituido por la ciudad de Guaranda y las parroquias rurales que lo conforman, basados en los principios de universalidad de los servicios, calidad, eficiencia y eficacia en su gestión...”*.

5.5 Principales actividades, operaciones e instalaciones

a. Operaciones financieras

- Ajustes contables registrados.
- Transferencia de fondos para gastos de operación.
- Ingresos propios por autogestión.
- Desembolsos en la adquisición de bienes y servicios.

b. Operaciones Técnicas

- Dotación de Nuevas Acometidas
- Dotación de Acometidas de Descargas Domiciliarias
- Cambio de Medidores.
- Cambio de sitios de medidores
- Cambio de Nombre
- Certificado de no adeudar.
- Aplicación de la tarifa de la Tercera Eda

c. Instalaciones

La E-P EMAPA-G, está ubicada en la parroquia Veintimilla, calle García Moreno 605, entre 7 de

Mayo y Convención, cantón Guaranda, provincia de Bolívar, teléfono (03) 2981939, 2984540, 2985660, página web, www.emapag.gob.ec.



6.- Financiamiento

A-1-1 7/16

Según las cédulas presupuestarias de ingresos, la E-P EMAPA-G recibió los siguientes recursos:

CÉDULA PRESUPUESTARIA DE INGRESOS						
RECAUDACIÓN POR INGRESOS						
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012						
PARTIDA	DENOMINACIÓN	ASIGNACIÓN INICIAL USD	CODIFICADO USD	DEVENGADO USD	RECAUDADO USD	SALDO POR DEVENGAR USD
1.4.03.01.01	FACTURACIÓN POR CONSUMOS DE AGUA POTABLE	312.000,00 ✓	312.000,00 ✓	294.206,29 ✓	238170,26 ✓	17793,71 ✓
SUMAN USD		312.000,00	312.000,00	294.206,29	238.170,26	17.793,71

FUENTE: Cédula Presupuestaria de Ingresos

ELABORADO POR: Leslee Galarza Luna

✓ = Verificado con la cédula presupuestaria de ingresos.

7.- **Servidores relacionados.-** Se presenta en anexo 1

8.- **Sistema de información computarizado**

La E-P EMAPA-G, desde el año 2007 hasta el 31 de diciembre de 2012, utilizó el Sistema Financiero Integral SIG-AME, que posibilita el registro contable de las operaciones en el Diario General, Mayor General y Auxiliares, proporcionando reportes mensuales de las cédulas presupuestarias de ingresos y gastos, Estado de Situación Financiera, Estado de Resultados, Ejecución Presupuestaria, Balance de Comprobación.

Sistema de Recaudación.- La entidad utiliza para otras funciones de la Empresa el Sistema Integrado para Gestión de Empresas de Agua Potable y Alcantarillado SIG-APA, desde julio de 2008 hasta el 31 de diciembre de 2012; sistema que tiene conexión entre la Dirección Comercial y la Dirección Técnica.

El sistema SIG-APA para efectuar la facturación, inició con el proceso de toma de lecturas, proporcionado por los Inspectores de Lecturas, datos que son enviados a un nuevo proceso de talleres para ser confirmados y emite el listado de cuentas con consumo fuera de rango, altos y negativos, el proceso de facturación se realizó el último día de cada mes; el primer día hábil

siguiente distribuye las pre facturas a los usuarios para que procedan con el pago respectivo.

Resumen Técnico Del Sistema Informático.- Características Técnicas

- Sistema Operativo: Windows 2000/2003/ XP y VISTA. Entorno de desarrollo: ASP, orientado a Internet (Web). Motor de Base de Datos: SQL 2000-2005 Server. Parametrizable. Modular y totalmente integrado.

Características Operativas

Detalle de los módulos que consta el sistemas informático SIGAPA

MODULOS	SUBMÓDULOS	PROCESOS	Global	De acuerdo a su Módulo
1. M.I.S (Administración sistema)	Parametrización		2.59%	100.00%
2. Financiero	Presupuesto		21.76%	100.00%
		Partidas		
		Asignación		
		Certificación		
		Reforma		
		Reforma Autorización	3%	13,79%
	Contabilidad			
		Comprobantes		
		Pago anticipo		
		Retenciones IVA		
		Retenciones Imp.		
		Renta		
		Resumen costo		
	Tesorería		4%	18,38%
		Garantías		
		Conciliaciones		
		Cheques		
		retenciones		
		Proveedores		
		Flujos		
		Transferencias		

Comercialización	Determinación		40,93%	100%
		Parámetros Generales	0.30	
		Nuevos Ciclos	0.30	
		Parámetros SRI	0.60	
		Componentes Pliego Tarifario	0.60	
		Tipos Pliego Tarifario	0.60	
	Catastros		2,93%	7,16%
		Cuentas		
		Medidores		
		Catastro - Tarifas		
		Catastro - Diámetro		
	Cartera		5,00%	12,22%
		Reportes de Cartera		
	Facturación		6,00%	14,66%
		Facturación de Servicios		
		Re facturación		
		Autorización		
		Proceso		
	Recaudación		2%	4,89%
		Proceso		
		Registro de Facturas		
		Detalle de Formas de Pago		
		Controles de Verificación		
		Impresión de Código de Pago		
		Reportes		
		Cierre de Caja		
		Contabilización		
Observaciones: No se enlista el resto de módulos y procesos por cuanto no es objeto de investigación.			100%	100%

FUENTE: SISTEMA SIGAPA
 ELABORADO POR: Leslee Galarza Luna

9.- Puntos de interés para el examen

- Existe el Manual Orgánico por Procesos, el mismo que aún no se implementa.
- No se ha programado la Capacitación respectiva en el sistema SIGAPA, para el personal nuevo lo que ha llevado que el sistema no se utilice al 100%.
- No se realizan un proceso periódico formal y oportuno de rendición de cuentas sobre el cumplimiento de la misión y de los objetivos institucionales y de los resultados esperados.
- Los informes mensuales de la gestión por cada una de las áreas no se presentan ante gerencia limitando así la toma de decisiones.
- Existe Planes Operativos formulados para el área Financiera y Comercialización.
- Normativa desactualizada
- Inestabilidad Laboral en el área de Recaudación.
- Cambio de Cuenta bancaria.
- Procedimientos de Cobranzas insuficientes

10.- Cumplimiento de las recomendaciones

En el informe DR6-DPB-0012-2008 de examen especial financiero, realizado a la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda, aprobado por el Contralor General del Estado el 30 de octubre de 2009 y entregado al Gerente con oficio 1008-DR6-DPB de 25 de noviembre de 2009, constan 25 recomendaciones, las mismas que han sido aplicadas.

11.- Plan de muestreo

Para la verificación de los controles, se validará el cumplimiento de los mismos mediante la aplicación del muestreo de Atributos, aplicado a los ingresos por Recaudaciones, para lo cual se considerarán los siguientes aspectos:

Universo de la muestra

Comprende el total de ingresos (recaudaciones de agua potable), que en el 2012 son de 268 424,78 USD, verificación y análisis a la determinación tarifaria y recaudación por servicios de agua potable conforme el siguiente resumen:

E-P. EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE GUARANDA MUESTREO, CONSUMO DE AGUA POTABLE DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012		
CUENTA	MESES	NÚMERO DE CLIENTES
CONSUMO DE AGUA POTABLE VENTA DE BIENES Y SERVICIOS 1.1.3.14.091.001	ENERO	6313
	FEBRERO	5829
	MARZO	6616
	ABRIL	6275
	MAYO	6188
	JUNIO	5553
	JULIO	6545
	AGOSTO	6481
	SEPTIEMBRE	5998
	OCTUBRE	6106
	NOVIEMBRE	6111
	DICIEMBRE	5540
73.555		UNIVERSO
85% confianza 15% error		
√ = VERIFICADO CON MAYOR GENERAL		
FUENTE: SISTEMA SIGAPA. Mayor General		
ELABORADO POR: Leslee Galarza Luna		

✓
 ✓
 ✓
 ✓
 ✓
 ✓
 ✓
 ✓
 ✓
 ✓
 ✓
 ✓

FÓRMULA DE LA MUESTRA		A-1-1 12/16
m=	$\frac{m}{e^2 \left(\frac{m}{m-1} \right) + 1}$	
m=	$\frac{566}{0,15^2 \left(\frac{566}{566-1} \right) + 1}$	
m=	$\frac{566}{0,0225 \left(\frac{566}{565} \right) + 1}$	
m=	$\frac{566}{13,7125}$	
m=	41	
FUENTE: SISTEMA SIGAPA. Mayor General		
ELABORADO POR: Leslee Galarza Luna		

TAMAÑO DE LA FRACCIÓN MUESTRAL			A-1-1 13/16
MESES	NÚMERO DE RECAUDACIONES	TAMAÑO DE LA FRACCIÓN MUESTRAL	NÚMERO DE RECAUDACIONES A EXAMINAR
ENERO	45	45*0,07292	3
FEBRERO	108	108*0,07293	8
MARZO	66	66*0,07294	5
ABRIL	46	42*0,07295	3
MAYO	42	45*0,07296	3
JUNIO	38	38*0,07297	3
JULIO	35	35*0,07298	3
AGOSTO	38	38*0,07299	3
SEPTIEMBRE	36	36*0,07300	3
OCTUBRE	37	37*0,07301	3
NOVIEMBRE	32	32*0,07302	2
DICIEMBRE	43	43*0,07303	3
	566		41
FUENTE: SISTEMA SIGAPA. Mayor General ELABORADO POR: Leslee Galarza Luna			

Igual procedimiento de muestreo, se realizó para la revisión de la Verificación del cálculo del Pliego Tarifario, Cuentas por Cobrar y Procesos Coactivos.

13.- Programas de Auditoría.

Consta en **A-1-2. 2-6**

14.- Marcas de Auditoría

A-1-1 14/16

MARCA	CONCEPTO
✓	Revisado Verificado
Σ	Sumatoria
⊙	Deficiencia de Control Interno
×	Valores no Registrados
‡	Saldos Conciliados
○	No existe documentación
≠	Diferencia Encontrada
¥	Comprobado y Verificado físicamente
⊠	Hallazgos
↔	Confrontado con Documentación
-	Espacio en Blanco
≡	Cálculo Correcto
Δ	Valores Calculados
№	Falta Numeración
∞	No Reúne Requisitos
T	Solicitud de Confirmación Enviada
®	Pendiente Registro o Verificación
@	No Aceptado
*	Diferencia en los Procesos
□	Realización de Cruces Correspondientes
∅	Incumplimiento de Normativa y Reglamentos
Ω	Sustentado con Evidencia

15.- Recursos Humanos y distribución de tiempo

Para el cumplimiento de este examen, el equipo de auditoría designado mediante Orden de Trabajo 00128 UATC de 13 de julio de 2013, suscrito por la Lic. Graciela Luna Herrera, en el que consta para el presente trabajo una auditora jefa de equipo.

Responsable:	Actividad:	Tiempo:
Supervisor: Dr. Carlos Mauricio de la Torre	Planificación	5 días
	Ejecución	6 días
	Comunicación de resultados	<u>1 día</u>
	Total	<u>12 días</u>
 Jefa de Equipo: Ing. Leslee Galarza Luna	Planificación	12 días
	Ejecución	27 días
	Comunicación de resultados	<u>1 día</u>
	Total	<u>40 días</u>

15.- Producto a Obtener

Como resultado del examen se emitirá el correspondiente Informe de Auditoría Integral que contendrá: Tema o Asunto, Parte Responsable, Responsabilidad del Auditor, Limitaciones, Estándares, normas de desempeño aplicables a criterios, opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros, otras conclusiones y recomendaciones.

16.- Fechas estimadas de ejecución

Planificación	Del: 2013-10-02	Al: 2013-10-17
Ejecución en el campo	Del: 2013-11-20	Al: 2013-12-26
Conferencia Final		2013-12-27

En condiciones normales la ejecución del examen se realizará en las fechas detalladas anteriormente; sin considerar días feriados, permisos e imprevistos que puedan presentarse en el transcurso de la ejecución de la auditoría integral.

17.- Recursos a utilizar

Económicos

El examen de auditoría integral a la determinación y recaudación de las tarifas por servicios de agua potable de la Empresa Municipal De Agua Potable y Alcantarillado De Guaranda, por el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2012 al 31 de diciembre de 2012, se

ejecutará con un presupuesto de 2.500, 00 USD, que corresponde a equipo, materiales de oficina, traslado y demás gastos, financiados por la autora de la tesis.

Elaborado por:
Ing. Leslee Galarza Luna
Auditora Jefa de Equipo

Revisado por:
Dr. Carlos Mauricio de la Torre
Supervisor

Aprobado por:
Lic. Graciela Luna Herrera
Directora

**EP. Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de Guaranda E.P. EMAPAG
Programa de Auditoría. Planificación Preliminar**

Objetivo Planificación Preliminar:

- Conocer la EP.EMAPAG, sus procesos, actividades y clientes.
- Determinar los procedimientos de auditoría que correspondan aplicar, cómo y cuándo se ejecutarán.

PROCEDIMIENTOS	REALIZADO:	TIEMPO ESTIMADO	FECHA	P/T
Entrevista con la máxima autoridad, los directivos y jefes de áreas. (Narrativa de la visita.) <ul style="list-style-type: none"> • Comunicarle la disposición para realizar el examen requerido. Orden de Trabajo, Notificación Inicial. • Solicitar colaboración y oportunidad en la presentación de la documentación. • Destinar un lugar de trabajo adecuado; logística para el equipo de auditoría. • Exponer el objetivo de la auditoría integral y que la actividad de control está sujeto a las normas de auditoría y demás disposiciones vigencia. • Conocer si existe en la empresa la unidad de auditoría interna, con el fin de conocer sus funciones, atribuciones, exámenes realizados o por ejecutarse. 	LG	1	4-09-2013	PPO
	LG	2	5-09-2013	PP1

ELABORADO POR: Leslee Galarza Luna. 14-09-2013
REVISADO POR: Dr. Mauricio De La Torre. 18-09-2013

EP. Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de Guaranda E.P. EMAPAG
Auditoría Integral
Conocimiento de la Entidad

Guaranda, 22 de julio de 2013.
Oficio 001-2013-EEAI-EP.EMAPAG.

Ingeniero
GALO CHAVEZ

GERENTE DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO DE GUARANDA E.P.EMAPAG.

De mi consideración:

Como es de su conocimiento me encuentro realizando la Auditoría Integral a la Determinación y Recaudación de las Tarifas por Servicios de Agua Potable en La Empresa Municipal De Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda, por el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2012, por el cual requerimos información acerca de:

- Identificación de la entidad: Nombre, Dirección, Teléfono, Horario de trabajo, página web, correo electrónico,
- Base Legal de creación, Estatutos, Reglamentos y funcionamiento relacionados con Determinación y Recaudación de las Tarifas por Servicios de Agua Potable en La Empresa Municipal De Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda.
- Estructuras Orgánicas, manuales e instructivos vigentes en el período examinado
- Directivos relacionados con la acción de control.
- Misión, Visión y objetivos de la entidad y principales actividades realizadas en el período a examinar.
- Evaluación de los planes estratégicos u operativos.
- Informes de gestión (rendición de cuentas) del período analizado.
- Período cubierto por el último examen de auditoría.
- Identificación u observaciones de las deficiencias del sistema de control interno de la entidad (reportes internos, manuales, registros, liquidaciones presupuestarias, etc.)
- Cuál es la principal fuente de ingresos y recursos del 2012, y cómo se obtienen éstos.
- Cuáles son los aspectos estratégicos claves para producir o prestar los servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda.
- Cuáles son los sistemas de información de que dispone para reflejar las operaciones.
- Cuáles son las "Unidades Operativas" de la EP.EMAPAG.

Agradecemos por la información brindada para la ejecución del trabajo indicado. Agradeceré enviar respuesta, a nuestra oficina que se encuentra en el segundo piso C-4 del edificio principal de la EMAPAG.

Atentamente,

Ing. Leslee Galarza Luna

EP. Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de Guaranda E.P. EMAPAG
Auditoría Integral
Conocimiento de la Entidad

Entidad: Empresa Municipal De Agua Potable Y Alcantarillado De Guaranda
Tipo de Trabajo: Examen Especial de Auditoría Integral
Alcance: 1 de enero de 2012 al 31 de diciembre de 2012.
Componente: Determinación y Recaudación de las Tarifas por Servicios de Agua Potable
Auditora Jefa de Equipo: Ing. Leslee Galarza Luna
Supervisor: Dr. Mauricio De La Torre.

Narrativa de la Visita a las Instalaciones

El día 05 de agosto del 2013, siendo las ocho de la mañana procedí a visitar las instalaciones de la E.P EMAPAG, ubicada en la ciudad de Guaranda, provincia de Bolívar, en las calles 7 de mayo esquina parque central, primer piso, edificio pertenece al Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Guaranda, luego de un breve recorrido pude apreciar lo siguiente:

Al ingresar a las oficinas donde funciona la Empresa, se pudo observar que está ubicado en un espacio reducido, teniendo en la parte izquierda la dependencia de Secretaría, una sala de reuniones, al frente la Gerencia Administrativa y en la derecha, en la parte externa, las ventanillas de atención al socio, tanto de Tesorería como de Crédito y Cobranza, al ingresar a la parte interna, se encuentra el departamento de Contabilidad, donde trabajan el Contador y su Asistente; una oficina asignada para el Analista de Presupuesto; y el archivo de la documentación, donde por motivos de espacio, se encuentra únicamente los documentos que corresponden a dos años anteriores, el resto de la información ha sido trasladada a otro edificio. Cada empleado en su respectiva oficina posee un escritorio, silla, computador, impresora, materiales y suministros de oficina, un pequeño archivo para la documentación, de acuerdo a su Departamento y teléfono, los mismos que les sirven para que desempeñen sus funciones diarias.

Los empleados de la Empresa tienen una jornada laboral de 8 horas diarias, que inicia a las 8h00, y termina a las 16h30, con media hora de almuerzo, la que se ha distribuido por grupos, de tal manera que no se cierran las instalaciones y se da atención ininterrumpida al socio. Por otro lado se pudo observar que en las actividades que ellos desarrollan, se mantiene un ambiente de compañerismo, trabajo en equipo y comunicación.

**EP. Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de Guaranda E.P. EMAPAG
Programa de Auditoría. Planificación Preliminar**

Objetivo Planificación Preliminar:

- Conocer la EP.EMAPAG, sus procesos, actividades y clientes.
- Determinar los procedimientos de auditoría que correspondan aplicar, cómo y cuándo se ejecutarán.

PROCEDIMIENTOS	REALIZADO	TIEMPO ESTIMADO	FECHA	P/T
1.1 Entrevista con el Director de Talento Humano.- (Solicitar información documentada)	LG	1	8-09-2013	PP2
1.2 Entrevista con el Director Financiero.-Solicitar información documentada)	LG	1	8-09-2013	PP3
<p>2 Visita y reconocimiento de las instalaciones (Observar directamente cómo se efectúan las operaciones e identificar síntomas de problema).</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ La empresa posee una infraestructura adecuada. ✓ La manera en la que se realizan los procesos de determinación y recaudación. ✓ El desempeño y administración del personal de la empresa. ✓ Si existe coordinación y organización en la atención a los socios ✓ Si la distribución del espacio es adecuada ✓ Si se mantiene todos los documentos debidamente archivados y ordenados ✓ Si el personal está distribuido en áreas acorde a su trabajo <p><i>Con la información obtenida prepare una narrativa de la visita.</i></p>	LG	1	10-09-2013	PP4
3. Revise los organigramas estructural, funcional y de personal. (Líneas de autoridad y responsabilidad, la coordinación del o los departamentos encargados de la Determinación y Recaudación, así como los niveles jerárquicos y actitud aparente de los empleados y funcionarios encargados de la operación;	LG	1	10-09-2013	PP5
4. Realice una matriz de riesgo preliminar, tomando como referencia las observaciones de los procedimientos aplicados anteriormente.	LG	1	10-09-2013	PP6
5. Evalúe el Riesgo Inherente				

ELABORADO POR: Leslee Galarza Luna. 14-09-2013
REVISADO POR: Dr. Mauricio De La Torre. 18-09-2013

	A-1-2 PP1 1/1
EP. Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de Guaranda E.P Programa de Auditoría - Planificación Preliminar	
NARRATIVA Entrevista con la máxima autoridad, los directivos y jefes de áreas.	
<p>El lunes 16 de septiembre de 2013, me entreviste con el Ing. Galo Chávez, Gerente de la E-P EMAPA, para comunicarle que dada la aceptación del tema de tesis se iba a iniciar el trabajo, para lo cual le solicitaba muy comedidamente la colaboración y oportunidad en la presentación de la documentación, además destino un lugar de trabajo adecuado; la logística para el trabajo con el equipo de auditoría. Además le comente el importante aporte que realizaría una auditoría integral a la Empresa bajo su regencia y que para mí era una herramienta de adquirir mayores conocimientos prácticos en el área de Auditoría, y a la vez poder realizar esta investigación previa.</p> <p>Luego de informar del objetivo de la auditoría integral y que la actividad de control está sujeto a las normas de auditoría y demás disposiciones. Solicite información si existe en la empresa la unidad de auditoría interna, con el fin de conocer sus funciones, atribuciones, exámenes realizados o por ejecutarse, a lo que me indicó que se encuentra realizando las gestiones ante el Organismo pertinente como es la Contraloría. Me presento a los Jefes de Departamentales de las diferentes áreas y solicite colaboración.</p>	
ELABORADO POR: Leslee Galarza Luna. 12-09-2013 REVISADO POR: Dr. Mauricio De La Torre 14-09-2013	

	A-1-2 PP2 1/1
EP. Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de Guaranda E.P Programa de Auditoría - Planificación Preliminar	
Hoja resumen: Entrevista con el Director de Talento Humano.-(Solicitar información documentada)	
<p>Se dialogó entre otros aspectos sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de procesos, manual de clasificación de puestos, orgánico funcional, orgánico estructural. • Detalle de servidores/as y ex servidores/as concernientes con las áreas motivo del examen, que actuaron en ese período, la que incluye: nombres y apellidos completos, dirección domiciliaria, nombre y dirección de su lugar de trabajo, número de teléfono de casa, trabajo y celular, cargo y período de gestión, correo electrónico, número de cédula de ciudadanía y copia legible de la misma. • Número de empleados de la entidad y listado de cargos caucionados con indicación del nombre del servidor/a, fianza presentada y su vigencia. 	
ELABORADO POR: Leslee Galarza Luna. 12-09-2013 REVISADO POR: Dr. Mauricio De La Torre. 14-09-2013	



A-1-2 PP3 1/1

**EP. Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de Guaranda E.P
Programa de Auditoría - Planificación Preliminar**

Hoja resumen: Entrevista con el Director Financiero.-(Solicitar información)

Se dialogó entre otros aspectos sobre:

- Informes de evaluaciones periódicas de las operaciones financieras internas.
- Descripción del sistema contable para conocer: método contable, cuentas que integran el sistema y su forma de operar; el tipo de contabilidad.
- Volumen de transacciones sujetas a examen.
- Cuentas bancarias que posee la empresa.
- Estados Financieros legalizados del periodo de examen y el Saldo de las cuentas corrientes al periodo del examen.
- Condición de la organización en el archivo contable
- Determinar origen y clases de ingresos.
- Inventario de los registros que se llevan, ejemplares de los formularios que se utilizan y nómina de los encargados del registro y control de las cuentas. Solicitar cédulas presupuestarias de ingresos y gastos
- Actividades conexas relacionadas a la Determinación y Recaudación, y sistemas de información de que dispone para reflejar las operaciones.

ELABORADO POR: Leslee Galarza Luna. 12-09-2013

REVISADO POR: Dr. Mauricio De La Torre. 14-09-2013



A-1-2 PP4 1/1

**EP. Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de Guaranda E.P. EMAPAG
Programa de Auditoría. VISITA INSTALACIONES**

El día 05 de agosto del 2013, siendo las ocho de la mañana procedí a visitar las instalaciones de la E.P EMAPAG, ubicada en la ciudad de Guaranda, en las calles 7 de mayo esquina parque central, primer piso, edificio pertenece al Gobierno Autónomo Descentralizado de Guaranda, luego de un breve recorrido pude apreciar lo siguiente:

Al ingresar a las oficinas donde funciona la EP. EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE GUARANDA EMAPAG, se pudo observar que está ubicado en un espacio reducido, teniendo en la parte izquierda el área Financiera, al frente la ventanilla de Recaudación, seguido la oficina de Secretaría, al fondo funciona la Dirección de Comercialización, Comunicación y Talento Humano, ingresando al fondo a la derecha la Gerencia y en la parte externa, el área Técnica, todas las instalaciones están ubicadas en un edificio del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Guaranda, al ingresar a la parte interna del área Financiera funciona Tesorería, al frente el Director Financiero, Contabilidad y el área Administrativa, todo se encuentra rodeado de Folders con documentos del área financiera, que pertenecen al año actual, el resto de la información ha sido trasladada a otro edificio. Cada empleado en su respectiva oficina posee un escritorio, silla, computador, impresora poseen dos en línea, materiales y suministros de oficina, un pequeño archivo para la documentación, de acuerdo a su Departamento y teléfono, los mismos que les sirven para que desempeñen sus funciones diarias.

Los empleados tienen una jornada laboral de 8 horas diarias, que inicia a las 8h00 a 12H00, y 14H00 a 18h00, con media hora de almuerzo, se cierran las instalaciones y se da atención a los socios. Por otro lado se pudo observar que en las actividades que ellos desarrollan, se mantiene un ambiente de compañerismo, trabajo en equipo y comunicación.

ELABORADO POR: Leslee Galarza Luna. 12-09-2013

REVISADO POR: Dr. Mauricio De La Torre. 14-09-2013

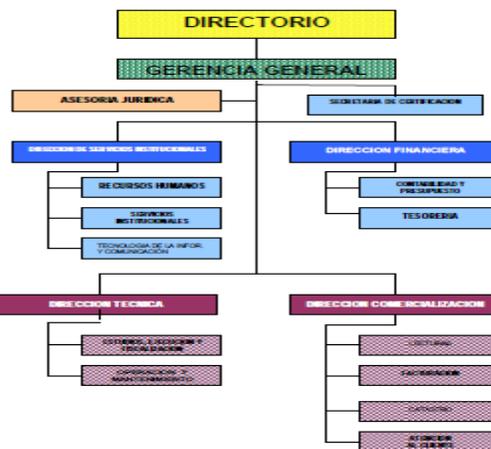
EP. Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de Guaranda E.P. EMAPAG
Programa de Auditoría. Hoja Resumen

Departamentos encargados de la Determinación y Recaudación, así como los niveles jerárquicos y actitud aparente de los empleados y funcionarios encargados de la operación;

Naturaleza.- La Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda, se constituye con personalidad jurídica de derecho público y autonomía administrativa, operativa, financiera y patrimonial, la misma que se rige principalmente por las normas Código Orgánico de Organización Territorial y en la Ley de Empresas Públicas para brindar los servicios de agua potable y alcantarillado al Cantón Guaranda.

Denominación.- La empresa se denominará Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda, cuyas siglas serán identificadas como EMAPA –G.

Domicilio y Ámbito.- La Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda, tendrá su domicilio en la ciudad de Guaranda, Cantón Guaranda, Provincia de Bolívar, su ámbito de acción es el Cantón Guaranda, Provincia de Bolívar.



ELABORADO POR: Leslee Galarza Luna. 12-09-2013
 REVISADO POR: Dr. Mauricio De La Torre. 14-09-2013

Hoja Resumen

Matriz de riesgo preliminar, tomando como referencia las observaciones de los procedimientos aplicados anteriormente

EVALUACIÓN DEL RIESGO INHERENTE

COMPONENTE	CALIFICACIÓN SUBJETIVA	CALIFICACIÓN ORDEN DE IMPORTANCIA	FACTOR DE PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN FINAL
REGLAMENTOS DESACTUALIZADOS	77,77	5	0,36	28,00
GERENTE ADMINISTRATIVO	44,44	3	0,21	9,50
SISTEMA CONTABLE	77,77	4	0,29	22,00
DIRECTIVOS	55,55	2	0,14	7,90
		14	1,00	67,45

RANGO DE CONFIANZA	RIESGO	CONFIANZA
15% - 50%	Alto	Bajo
51% - 55%	Moderado Alto	Moderado Bajo
60% - 66%	Moderado Moderado	Moderado Moderado
67% - 75%	Moderado Bajo	Moderado Alto
76% - 85%	Bajo	Alto

Del estudio preliminar se pudo determinar que el riesgo inherente es de 67,45%; esto por motivos propios de las actividades que realiza la Institución. Es decir, la EMAPAG posee un riesgo moderado bajo, encontrándose en el color verde, según la técnica de la colorimetría, por lo tanto existe el 67,66% de probabilidad de que se presenten errores.

ELABORADO POR: Leslee Galarza Luna. 12-09-2013
 REVISADO POR: Dr. Mauricio De La Torre. 14-09-2013

EP. Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de Guaranda E.P. EMAPAG
Programa de Auditoría.
Conocimiento de la Entidad

Información General

Reseña Histórica

El Gobierno Municipal del Cantón Guaranda, mediante Ordenanza, en el año 2003, considerando que es necesario para este fin, crear una Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado, con autonomía administrativa y económica y una estructura orgánica funcional que le permita una eficiente y ágil administración de sus operaciones, propicie la consecución de sus objetivos y garantice en forma óptima la prestación de servicios acorde a las necesidades actuales y futuras del cantón y en uso de la facultad que le conceden los artículos 64, numeral 1; y Art. 163 literales e y f, 194 y 198 de la Ley de Régimen Municipal Vigente, expide la Ordenanza de la Constitución de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda.

Misión

Dotar del servicio de Agua Potable y Alcantarillado, garantizando salud y bienestar al cantón Guaranda.

Fuente: Archivos de la Empresa Municipal de Agua Potable

Visión

La EMAPAG en el 2013 es una empresa líder en brindar el servicio de agua potable, a través del mejoramiento continuo de los procesos realizados para satisfacer a cliente interno y externo, utilizando tecnología de avanzada e infraestructura adecuada.

Fuente: Archivos de la Empresa Municipal de Agua Potable

Valores Corporativos

- Excelencia en todo lo que hacemos.
- Lealtad y compromiso para con la institución y usuarios.
- Conducta ética y moral en todo momento y en todas nuestras relaciones.
- Empoderamiento del Plan Estratégico Institucional.
- Innovación en todas las áreas de nuestra empresa como medio para alcanzar y sostener el liderazgo.
- Responsabilidad social corporativa en Guaranda y en cada comunidad en que operamos.

ELABORADO POR: Leslee Galarza Luna. 12-09-2013

REVISADO POR: Dr. Mauricio De La Torre. 14-09-2013

EP. Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de Guaranda E.P. EMAPAG
Programa de Auditoría.
Conocimiento de la Entidad

Estructura Organizacional



Fuente: Archivos de la Empresa Municipal de Agua Potable

Análisis SWOT (FODA)

FORTALEZAS	DEBILIDADES	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Autonomía Administrativa Financiera Talento humano operativo Experiencia del personal en el área técnica Monopolio local (sin competencia) Pago puntual de sueldos y salarios Planificación horizontal Ubicación geográfica de la ciudad Costos de producción bajos	Inestabilidad laboral Sistema informático deficiente. Bajo nivel de Comunicación Intrainstitucional Carencia de infraestructura adecuada Ausencia de programas de Capacitación Falta de planes publicidad Cartera vencida elevada Falta de políticas de evaluación de desempeño Cuentas por cobrar Municipio	Disponibilidad de vertientes naturales de agua Convenios interinstitucionales Crecimiento demográfico Financiamiento externo de instituciones públicas Topografía del cantón Guaranda Agua cruda no necesita mucho tratamiento La tecnología disponible	Injerencia Política Cultura de pago deficiente Instalaciones y acometidas clandestinas Micromedidores en mal estado Falta de materiales en medio para cumplir solicitudes de clientes.

Fuente: Planificación estratégica EMAPAG 2008-2013.

ELABORADO POR: Leslee Galarza Luna. 12-09-2013
REVISADO POR: Dr. Mauricio De La Torre. 14-09-2013

EP. Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de Guaranda E.P. EMAPAG
Plan Operativo 2012
Programa de Auditoría.
Conocimiento de la Entidad

A-1-2 7/7

Meta Estratégica	Meta Operativa	Resultado esperado	Responsable
Actualización y mantenimiento de usuarios del Sistema.	50 % de catastro actualizado	Catastro real y actualizado para oportuna toma decisiones.	Dirección Comercial
Detección De Guías Clandestinas O Ilegales.	No existe meta expresamente establecida.	Incremento de Ingresos para la EMAPAG.	Dirección Comercial
Recuperación de Cartera Vencida.	70% del total de usuarios	Reducir el número de usuarios con mora.	Dirección Comercial
Incremento de usuarios.	5% de nuevos usuarios	Incremento de ingresos por nuevas acometidas.	Gerencia, Comercial, Financiera
Mejorar el proceso de toma de lecturas.	95% de lecturas reales	Disminuir el reclamo por malas lecturas.	Gerencia, Comercial, Financiera
Mejorar la atención a nuestros clientes.	5% disminución de reclamos	Brindar una atención adecuada y oportuna a nuestros usuarios.	Gerencia, Comercial, Financiera
ELABORADO POR: Leslee Galarza Luna. 14-09-2013 REVISADO POR: Dr. Mauricio De La Torre. 18-09-2013			



A-2

**EP. Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de Guaranda E.P. EMAPAG
Auditoría Integral**

ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA



A-2-1

**EP. Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de Guaranda E.P. EMAPAG
Auditoría Integral**

**PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA
AUDITORIA FINANCIERA**

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO PARA RECAUDACIONES

Entidad: Empresa Municipal De Agua Potable Y Alcantarillado De Guaranda			
AUDITORIA FINANCIERA			
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO			
DETERMINACIÓN Y RECAUDACIÓN DE LOS INGRESOS			
			A-2-2
Nº.	COMPONENTE: DETERMINACIÓN Y RECAUDACIÓN DE TARIFAS DE SERVICIO DE AGUA POTABLE	SI	NO
OBSERVACIONES			
1. DETERMINACIÓN Y RECAUDACIÓN DE LOS INGRESOS			
1.1	Existe un adecuado control físico sobre las facturas pendientes de cobro?	SI	EN LA EMAPAG EL SISTEMA SIGAPA GENERA REPORTES DE NÚMERO DE FACTURA Y DE CUENTES PENDIENTES DE COBRO
1.2	El control físico de las facturas permite identificar oportunamente las que deben enviarse al cobro	SI	ESTA ACTIVIDAD NO SE REALIZA POR CUANTO EL SISTEMA GENERA FACTURAS UNA VEZ QUE PAGUE EL USUARIO POR LO CUAL EL CONTROL ES A TRAVÉS DEL SISTEMA.
1.3	Se recaudan los ingresos de autogestión a través de las cuentas rotativas de Ingresos aperturadas en bancos corresponsales o en cuentas institucionales disponibles en el depositario oficial? NCI 403-01		NO LA RECAUDACIÓN SE REALIZA ÚNICAMENTE A TRAVÉS DE VENTANILLA
1.4	Se deposita la recaudación de los servicios en forma completa e intacta durante el curso del día de recaudación o máximo el día hábil siguiente.?NCI 403-01	SI	LA RECAUDACIÓN DE LOS INGRESOS SE REALIZA AL SIGUIENTE DÍA, EN EL BANCO DE GUAYAQUIL
1.5	Se prepara diariamente a modo de resumen el reporte de los valores recaudados? 403-02	SI	LA RECAUDADORA LO REALIZA DIARIAMENTE Y LUEGO CRUZA INFORMACIÓN CON TESORERA
1.6	Los comprobantes utilizados para la recaudación de los servicios, son preimpresos, prenumerados y contienen la autorización del organismo rector en materia tributaria ? NCI 403-02 y 405-07		FALTA LA PREENUMERACIÓN
1.7	Se verifica diariamente los depósitos realizados en el banco que sean iguales a los valores recaudados, existe constancia escrita? NCI 403-04	SI	Se envía las recaudaciones hasta las 12H00, se verifica el depósito en la cuenta del Banco, se verifica hora y depósito
2. MEDIDAS DE PROTECCIÓN DE LAS RECAUDACIONES			
2.1	Se conservan en una caja fuerte los ingreso del día, hasta su depósito en el banco? NCI 403-05	SI	SIN EMBARGO LA CAJA FUERTE LA MANTIENE LA RECAUDADORA HASTA EL SIGUIENTE DÍA
2.2	El personal responsable de las recaudaciones cuenta con la póliza de seguro de caución)? NCI 403-05	SI	TODOS QUIENES TRABAJAN EN LA DIRECCIÓN FINANCIERA Y OTROS ESTÁN CAUCIONADOS
2.3	El area de recaudación de los ingresos es una zona restringida? NCI 403-05		EL ESPACIO ES REDUCIDO, NO SE CONSIDERA ZONA RESTRINGIDA.
3. CONCILIACIONES BANCARIAS Y ARQUEOS DE FONDOS			
3.1	Las conciliaciones bancarias lo realizan servidores no vinculados con la recepción, depósito o transferencia de fondos y/o registro contable de las operaciones de recaudación? NCI 403-07		NO LAS CONCILIACIONES BANCARIAS LO REALIZA LA CONTADORA.
3.2	Los Arqueos de Caja, son efectuados por la Unidad de Auditoría Interna o por personas delegadas por la Unidad de Administración Financiera , que sean independientes de las funciones de registro, autorización y custodia de fondos. ? 405-09		NO EL ARQUEO DE CAJA LO REALIZA LA TESORERA.
4. CONTABILIDAD GUBERNAMENTAL			
4.1	Se mantiene un archivo adecuado para la conservación y custodia de los partes de recaudación, títulos de crédito y demás documentos que respalden las recaudaciones? NCI 405-04		NO NO SE MANTIENE UN ARCHIVO ADECUADO
4.2	Las recaudaciones cuentan con la documentación sustentatoria totalmente legalizada, que los respalde, para su verificación posterior NCI 405-07	SI	CON EL CIERRE DE CAJA Y NÚMERO DE FACTURAS EMANADAS
4.3	Los valores pendientes de cobro, fueron analizados mensualmente(morosidad, gestiones de cobro, antigüedad de saldos) y al cierre de cada ejercicio fiscal ? NCI 405-10		NO No hay evidencia que el Encargado de las cobranzas y el Director Financiero determinen la morosidad, las gestiones de cobro realizadas, los derechos y la antigüedad del saldo de las cuentas
4.4	El Director Financiero, por lo menos una vez al año, enviará a los deudores los estados de cuenta de los movimientos y saldos a fin de confirmarlos,?. NCI 405-10		NO no hay limitación de funciones en cuanto si corresponde esta actividad a comercialización o al Dpto Financiero.
4.5	Se efectúan constataciones físicas sorpresivas de los valores a cobrar por lo menos trimestralmente y al finalizar cada ejercicio, por servidoras y servidores independientes del control, registro o manejo de efectivo?. NCI 405-11	SI	SE REALIZA ARQUEOS Y CONCILIACIONES BANCARIAS
observaciones.....			
		Elaborado por: Leslee Galarza Luna	Fecha: 19-09-2013
		Revisado por: Dr.Mauricio De la Torre	Fecha: 25-09-2013



A-2-2

EP. Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de Guaranda E.P. EMAPAG
Auditoría Integral
PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA
AUDITORIA DE CONTROL INTERNO

CUESTIONARIO CONTROL INTERNO RECAUDACIONES

A-2-2-1

CUESTIONARIO CONTROL INTERNO DETERMINACIONES

A-2-2-2

Entidad: Empresa Municipal De Agua Potable Y Alcantarillado De Guaranda			
AUDITORIA DE CONTROL INTERNO			
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO RECAUDACIÓN			A-2-2-1
Nº.	COMPONENTE: DETERMINACIÓN Y RECAUDACIÓN DE TARIFAS DE SERVICIO DE AGUA POTABLE	SI	NO OBSERVACIONES
1. AMBIENTE DE CONTROL			
1.1	Se aplica un código de ética (con principios y valores) para el correcto desempeño de los empleados?	SI	CÓDIGO DE ÉTICA ESTA APROBADO
1.2	Se realizan reuniones periódicas para establecer el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos en el departamento de financiero?	SI	MUESTRA ACTAS DE REUNIONES.
1.3	Existe un manual de procedimientos de las diferentes actividades que se llevan a cabo en el departamento Financiero?	SI	EL ESTATUTO ORGÁNICO POR PROCESOS
1.4	Conocen sus funciones los responsables de las diferentes actividades y procesos del departamento Financiero?	SI	EN BASE AL ESTATUTO
1.5	¿El espacio físico cumple con los parametros de protección adecuada, comodo y pronta localización?		NO EL LUGAR NO PRESTA LAS CONDICIONES PARA CUMPLIR LAS FUNCIONES
1.6	¿Se actualiza constantemente en base a la normativa general, las guías, políticas, normas y procedimientos para las actividades contables, presupuestarias y tributarias?		NO
2. EVALUACIÓN DE RIESGOS			
2.1	El personal del área financiera reciben algún tipo de capacitación sobre información concierne a los diferentes programas contables que se manejan en esta área?		NO
2.2	Existe Supervisión interna de control de los manejos de dinero en recaudación y tesorería?	SI	La Tesorera realiza Arqueos y son revisados por el Director Financiero
2.3	La Dirección Financiera y Tesorería cuenta con paquetes contables, materiales e implementos modernos para su eficaz funcionamiento?	SI	SIGAME Y SIGAPA
2.4	El departamento financiero genera y emite reportes periódicos a Gerencia General para que estos sean controlados?		NO REMITE INFORME ANUALES
2.5	El departamento financiero emite reportes e informes para dar soporte en la toma de decisiones del directorio y la Gerencia?		NO NO SE HA SOLICITADO
3. ACTIVIDADES DE CONTROL			
3.1	Se efectúan periódicamente comparaciones y comprobaciones de cuentas en recaudación?	SI	FISICAMENTE TODOS LOS DÍAS
3.2	Se efectúa un análisis anual de las cuentas por cobrar y se determina nuevas políticas de cobro?	SI	SE REALIZA UNA VEZ QUE SE PRESENTA LOS INDICES
3.3	Se provisiona conforme a lo estipulado en la ley el porcentaje necesario para cuentas incobrables?		NO
3.4	Existen diagramas de flujo que indiquen claramente los responsables y pasos a seguir para la recaudación ?		NO EXISTEN PERO NO SE IMPLEMENTAN
3.5	Las cuentas atrasadas y las incobrables se revisan por algún funcionario ajeno al Departamento Financiero?.	SI	COMERCIALIZACIÓN
3.6	El sistema informático refleja la información financiera de manera completa y exacta?	SI	REFLEJA
4. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
4.1	Existe comunicación directa entre gerencia y empleados del area financiera?	SI	NO HA EXISTIDO PROBLEMAS
4.2	Las decisiones del Director Financiero son tomadas a través de un análisis de información previamente analizada?	SI	EN BASE A LA INFORMACIÓN INFORMÁTICA QUE SE
4.3	Los reportes financieros se presentan de manera mensual o cuando lo requiera el gerente para la toma de decisiones. ?		NO PRESENTA ANUALMENTE
5. SUPERVISIÓN Y MONITOREO			
5.1	Se da seguimiento a la mejora de los procesos del área financiera?		NO NO SE HA REALIZADO MEJORAS
5.2	Se comprueba que el control interno se cumpla a cabalidad mediante indicadores?	SI	ANUAL
5.3	Se efectúan comparaciones mensuales de reportes del área financiera?		NO ANUALES
observaciones.....			
		Elaborado por: Leslee Galarza Luna Fecha: 19-09-2013	
		Revisado por: Dr. Mauricio De la Torre Fecha: 25-09-2013	

Entidad: Empresa Municipal De Agua Potable Y Alcantarillado De Guaranda			
AUDITORIA DE CONTROL INTERNO			
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DETERMINACIÓN			A-2-2-2
N°.	COMPONENTE: DETERMINACIÓN Y RECAUDACIÓN DE TARIFAS DE SERVICIO DE AGUA POTABLE	SI	NO
OBSERVACIONES			
1. AMBIENTE DE CONTROL			
1.1	Se aplica un código de ética (con principios y valores) para el correcto desempeño de los empleados?	SI	CUENTAN CON UN CÓDIGO DE ÉTICA
1.2	Se realizan reuniones periódicas para establecer el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos en el departamento de Comercialización?	SI	SI LO HACIAMOS 2012 AHORA POR LAS MULTIPLES LABORES YA NO LO HACEMOS
1.3	Existe un ESTATUTO O MANUAL de procedimientos de las diferentes actividades que se llevan a cabo en el departamento de Comercialización?	SI	A LA FECHA DEL EXAMEN ESPECIAL POSEEN EL MANUAL POR PROCESOS PERO NO SE IMPLEMENTAN
1.4	Conocen sus funciones los responsables de las diferentes actividades y procesos del departamento de Comercialización?	SI	EN BASE AL ESTATUTO
1.5	¿El espacio físico cumple con los parametros de protección adecuada, comodo y pronta localización?		NO EL LUGAR NO PRESTA LAS CONDICIONES PARA CUMPLIR LAS FUNCIONES
1.6	¿Se actualiza constantemente en base a la normativa general, las guías, políticas, normas y procedimientos para las actividades de determinación tarifaria, presupuestarias y coactivas?		NO
2. EVALUACIÓN DE RIESGOS			
2.1	El personal del área de Comercialización reciben algún tipo de capacitación sobre información concierne a los diferentes programas contables que se manejan en esta área?		NO
2.2	Existe Supervisión interna de control de los manejos de cartera vencida y coactivas?	SI	La Directora de Comercialización realiza Supervisión
2.3	La Dirección Comercial cuenta con paquetes contables, materiales e implementos modernos para su eficaz funcionamiento?	SI	SIGAME Y SIGAPA
2.4	El departamento de Comercialización genera y emite reportes periódicos a Gerencia General para que estos sean controlados?	SI	REMITE INFORMES ANUALES
2.5	El departamento de Comercialización emite reportes e informes para dar soporte en la toma de decisiones de La gerencia y del Directorio ?	SI	ANUALMENTE
3. ACTIVIDADES DE CONTROL			
3.1	Se efectúan periódicamente comparaciones y comprobaciones del cumplimiento del cálculo tarifario de los clientes?	SI	PESE QUE ESTO ES MANEJADO POR UN SISTEMA
3.2	Se efectúa un análisis anual de las cuentas por cobrar y se determina nuevas políticas de cobro?	SI	SE REALIZA UNA VEZ QUE SE PRESENTA LOS INDICES
3.3	Se provisiona conforme a lo estipulado en la ley el porcentaje necesario para cuentas incobrables?		NO
3.4	Existen diagramas de flujo que indiquen claramente los responsables y pasos a seguir para la determinación ?		NO EXISTEN PERO NO SE IMPLEMENTAN
3.5	Las cuentas atrazadas y las incobrables se revisan por algún funcionario ajeno al Departamento de Comercialización?		NO
3.6	El sistema informático refleja la información comercial de manera completa y exacta?	SI	REFLEJA
4. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
4.1	Existe comunicación directa entre gerencia y empleados del area Comercial?	SI	NO HA EXISTIDO PROBLEMAS
4.2	Las decisiones del gerente de Comercialización son tomadas a través de un análisis de información previamente analizado?	SI	A TRVÉS DEL SISTEMA INFORMÁTICO.
4.3	Los reportes de Comercialización se presentan de manera mensual o cuando lo requiera el gerente para la toma de decisiones. ?	SI	PRESENTA ANUALMENTE
5. SUPERVISIÓN Y MONITOREO			
5.1	Se da seguimiento a la mejora de los procesos del área de Comercialización?		NO NO SE HA REALIZADO MEJORAS
5.2	Se comprueba que el control interno se cumpla a cabalidad mediante indicadores?	SI	MUESRAN INDICES
5.3	Se efectúan comparaciones mensuales de reportes del área Comercialización?	SI	ANUALES
observaciones.....			
Elaborado por: Leslee Galarza Luna		Fecha: 19-09-2013	
Revisado por: Dr. Mauricio De la Torre		Fecha: 25-09-2013	



A-2-3

**EP. Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de Guaranda E.P. EMAPAG
PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA**

PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO

CONTROL INTERNO CUMPLIMIENTO RECAUDACIONES A-2-3-1

CONTROL INTERNO CUMPLIMIENTO DETERMINACIONES A-2-3-2

Entidad: Empresa Municipal De Agua Potable Y Alcantarillado De Guaranda				
AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO				
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO RECAUDACIÓN			A-2-3.1	
Nº.	COMPONENTE: RECAUDACIÓN DE TARIFAS DE SERVICIO DE AGUA POTABLE	SI	NO	OBSERVACIONES
1. CONTROL INTERNO				
1.1	Se ha procurado rotación de las tareas y separación de funciones incompatibles ?NCI 401-01	SI		Laboran en el Departamento Financiero 4 personas
1.2	Se establece por escrito o por medio de sistemas electrónicos, procedimientos de autorización que aseguren la ejecución de los procesos y el control de las operaciones administrativas y financieras ? NCI 401-02	SI		Se ha dispuesto a lo interno control de operaciones
1.3	Se establecen procedimientos de supervisión de los procesos y operaciones de recaudación? NCI 401-03	SI		Lo realiza la Tesorera
1.4	La administración financiera de la Emapag, establece los procedimientos que aseguren la existencia de un archivo adecuado para la conservación y custodia de la documentación sustentatoria, archivada en orden cronológico y secuencial?		NO	El espacio físico es una limitante para establecer la existencia de un archivo adecuado.
1.5	Se producen los reportes y estados financieros requeridos por las regulaciones legales y por las necesidades gerenciales ? NCI 405-02	SI		Se preparan anualmente.
2. REGLAMENTO PARA EL EJERCICIO DE LA JURISDICCIÓN COACTIVA 30-09-2009				
2.1	Ejerce la jurisdicción coactiva como Juez de coactivas el Tesorero(a) de la Emapag?	SI		Resolución expedida por el Señor Fabián Vásquez Gerente de la Emapag, a favor de la señora Eufemia Aragón de fecha 1 de abril de 2005, en ejercicio de la acción coactiva
2.2	El Tesorero de la Empresa (Juez de Coactivas), procede a notificar a los coactivados con la liquidación y los correspondientes informes técnico, comercial, económico y jurídico, referentes con el cumplimiento de las obligaciones económicas que tiene con la institución, se les otorga el plazo de TRES DIAS?		NO	Solo se presenta el informe Comercial no así el técnico, jurídico y financiero
2.3	El Director Comercial da a conocer por escrito a la Dirección Financiera, sobre el incumplimiento de pago en las planillas de consumo de agua potable, falta de pago en los convenios, y otros valores que adeuden por cualquier concepto a la Institución?		NO	No se adjunta en el expediente la comunicación de la Dirección Comercial a la Dirección Financiera
2.4	El Gerente General de la Empresa, en calidad de máxima autoridad, dispone o autoriza iniciar la acción coactiva ?		NO	No se adjunta en el expediente la comunicación de disposición o autorización expresa de inicio de la acción coactiva.
2.5	Previo los informes técnico, comercial, financiero y de Asesoría Jurídica, se procede a la emisión del correspondiente título de crédito?		NO	Solo motiva el pedido el Director Comercial y el Gerente autoriza inicio de la acción coactiva.
2.6	Emitido el título de crédito, se notifica al deudor concendiéndole OCHO DIAS para el pago ?		NO	El título de crédito se notifica más no se encuentra expresamente el plazo de 8 días para el pago, además quién firma el título de crédito es el Gerente el Director Financiero, y la Señora Eufemia Aragón, quién lo hace firmando como Tesorera más no como Jueza de Coactivas.
2.7	Fundamentado en el título de crédito, que lleva implícita la orden de cobro el funcionario ejecutor dicta el AUTO DE PAGO, disponiendo medidas precautelatorias que el deudor pague la deuda o dimita bienes en TRES DIAS?		NO	Para la emisión del auto de pago no se concedió los ocho días para el pago sino tres días, no ofreciendo el debido proceso Art 76 CRE
2.8	Se observa las solemnidades sustanciales en la acción coactiva, en base al artículo 966 del código de procedimiento Civil. ?	SI		a) Legal intervención de la o el funcionario recaudador; b) Legitimidad de personería de la o el coactivado; c) Aparejar la coactiva con el título de crédito y la orden de cobro; d) Que la obligación sea líquida, determinada y de plazo vencido; g, e) Citación a la o el coactivado con el auto de pago.
2.9	El funcionario ejecutor solicita el auxilio de las Autoridades civiles, militares y policiales, para la recaudación de las obligaciones a favor de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda, EMAPA-G?		NO	En los procesos que se seleccionó como muestra no fue necesario esta acción. Realizada la entrevista nunca se lo hizo.
3 ORDENANZA DE CREACIÓN DE LA E.P EMAPAG				
3.1	La Estructura Orgánica de la Empresa se encuentra conformada por niveles jerárquicos?	SI		Proceso Gobernante, Proceso Agregador de valor y de Apoyo
3.2	¿ Cumple sus funciones el Directorio de establecer políticas y metas de la empresa en concordancia con políticas nacionales, regionales, provinciales o locales?	SI		
3.3	¿ Los resultados de la evaluación de indicadores se ponen en conocimiento del Concejo Municipal y de los usuarios de la Empresa Pública EMAPAG ? Art. 23	SI		A LOS USUARIOS A TRAVÉS DE LA PAG WEB.
3.4	¿ Cumple el Gerente General con preparar los proyectos, de reglamentos internos y poner en conocimiento del Directorio para su aprobación?	SI		SE ELABORO EL CÓDIGO DE ÉTICA
4 ESTATUTO				
4.1	Propone proyectos de autogestión financiera económica que permita mejorar sustancialmente los ingresos y nuevas fuentes de recursos	SI		
4.2	Elabora proyectos de ordenanzas, reglamentos que permita una mejora en los procedimientos de recaudación. Elaborar y mantener al día estadísticas económicas en la entidad.	SI		
4.3	Incorpora sistemas periódicos de control en todas las disponibilidades de la empresa, Caja Bancos, Ingresos?	SI		CONTINUAMENTE
4.4	El software contable con que cuenta la E.P.EMAPAG, permite el ingreso sistemático de datos y un procesamiento técnico de los mismos ?	SI		
observaciones.....				
		Elaborado por: Leslee Galarza Luna		Fecha: 19-09-2013
		Revisado por: Dr. Mauricio De la Torre		Fecha: 25-09-2013

Entidad: Empresa Municipal De Agua Potable Y Alcantarillado De Guaranda				
AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO				
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DETERMINACIÓN			A-2-3-2	
Nº.	COMPONENTE: DETERMINACIÓN DE TARIFAS DE SERVICIO DE AGUA POTABLE	SI	NO	OBSERVACIONES
1. ESTATUTO ORGÁNICO POR PROCESOS				
1.1	Se depura la información anualmente, sobre la actualización del Catastro de usuarios, duplicidad en códigos y nombres? Art. 12	SI		Se realiza a diario la actualización de números de cédula, nombres, correos de los clientes, etc.
1.2	Se controla la información documentaria correspondiente a la cartera de la empresa, así como del banco de datos actualizado con información relativa a la estructura de la cartera, composición, saldos? Art 51	SI		Se posee un sistema comercial SIGAPA, en el sistema realizamos un control de la cartera de cada uno de los clientes
1.3	Se estructura información estadística relacionada a los reclamos presentados por los usuarios del servicio de agua potable y alcantarillado. Art. 51		NO	Se ingresa en el sistema la información y se realiza los índices de gestión, lo reclamos realizado formalmente, se da trámite inmediato realizando la inspección.
1.4	Se establece programas de lectura, facturación y cortes de acuerdo a la modalidad de comercialización establecida por la empresa. Art 51	SI		SI se realiza el último día de cada mes, es un sistema anexo al sistema comercial
1.5	Se optimiza los sistemas de clasificación y reclasificación de usuarios por categorías, zonas, etc?	SI		En base a la estructura tarifaria se clasifica en Doméstica, Productiva y Oficial, y de acuerdo a los rangos de consumo.
1.6	Se coordina y lidera la ejecución de estudios técnicos tendientes a determinar tarifas reales de consumo de agua, considerando los diferentes parámetros existentes para el efecto.?		NO	El banco del Estado vino a realizar un análisis de la nueva determinación Tarifaria, considerando costo-beneficio-utilidad.
2. RESOLUCION PARA EL COBRO DE TASAS POR PRESTACION DE SERVICIO DE AGUA POTABLE				
2.1	La Emapag emite facturas mensuales por el servicio efectuando la entrega del aviso de factura en los lugares de consumo? Art 4	SI		Se da cumplimiento al artículo 37 de la Ley de Defensa del Consumidor
2.2	Las facturas por los servicios prestados detallan los conceptos en forma clara? Art 4	SI		en la descripción, pero no detalla porcentaje de descuento.
2.3	Cuenta la EP-EMAPAG con mecanismos de recaudación alternativos a través de instituciones bancarias o cooperativas de ahorro y crédito? Art 6		NO	Se abrió una caja recaudadora en Comercial AKI, sin embargo, no se puede realizar el descuento en la cuenta de ahorro o corriente de los socios.
2.4	Se suspende provisionalmente el servicio por mora en un período de dos meses consecutivos? Art 10		NO	Por lo general se aplica a los usuarios a los 3 meses.
2.5	Transcurrido 30 días desde la fecha de corte, sin que el usuario cancele las facturas pendientes de pago, se procede al cierre definitivo del servicio de agua potable, taponando la guía y retirando macro o micro medidor? Art. 11		NO	Se realiza el seguimiento a los procesos de cobranzas, no se aplica, los usuarios defienden su derecho al agua amparados en el artículo 12 de la Constitución Derecho al Agua.
2.6	Para el cálculo tarifario se consideró el número de clientes mediante la modalidad de consumo real?(toma de lecturas) Art 18	SI		Tres personas realizan la toma de lecturas de 6175 clientes lo realizan mediante cronograma
2.7	Para el cálculo del precio del agua potable, se tomo en cuenta todos los costos asociados a la operación? (mantenimiento, distribución, administración y financieros). Art. 18 letra b)		NO	No se ha actualizado la normativa respectiva que permita el nuevo cálculo de los pliegos tarifarios que tome en cuenta los costos asociados.
2.8	Se realiza una proyección de ingresos del próximo año, tomando en cuenta los ingresos generados por las tarifas durante un año y los metros cúbicos consumidos?. Art. 18, letra g)		NO	La respuesta fue afirmativa sin embargo no se evidencia documentadamente.
2.9	Se clasifica a los clientes en actividad económica: doméstica, productiva y pública, para efectos de la facturación mensual de cada usuario? Art.21	SI		En base al Pliego tarifario.
3. ORDENANZA DE CREACIÓN DE LA E.P. EMAPAG				
3.1	La Estructura Orgánica de la Empresa se encuentra conformada por niveles jerárquicos?	SI		Procesos Gobernantes, Procesos agregadores de valor y procesos de apoyo. Con sus Direcciones y Jefaturas.
3.2	¿ El Gerente adopta e implementa las decisiones comerciales que permitan la venta de productos o servicios para atender las necesidades de los usuarios?	SI		
3.3	¿Se evalúa anualmente los indicadores de gestión y el cumplimiento de las metas?	SI		
3.4	¿ Cumple el Gerente General con preparar los proyectos, de reglamentos internos y poner en conocimiento del Directorio para su aprobación?	SI		
observaciones.....				
		Elaborado por: Leslee Galarza Luna		Fecha: 19-09-2013
		Revisado por: Dr. Mauricio De la Torre		Fecha: 25-09-2013



A-2-4

**EP. Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de Guaranda E.P. EMAPAG
PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA**

PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

AUDITORIA DE GESTIÓN

CONTROL INTERNO GESTIÓN RECAUDACIONES

A-2-4-1

CONTROL INTERNO GESTIÓN DETERMINACIONES

A-2-4-2

Entidad: Empresa Municipal De Agua Potable Y Alcantarillado De Guaranda			
AUDITORIA DE GESTIÓN			
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO RECAUDACIÓN			A-2-4-1
Nº.	COMPONENTE: RECAUDACIÓN DE TARIFAS DE SERVICIO DE AGUA POTABLE	SI	NO
1. ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA			
1.1	Existe formalmente una misión y visión establecida para el Departamento Financiero?	SI	Cuenta con Matriz de POA anual 2012.
1.2	Existen objetivos en el Departamento Financiero ?	SI	Exite un objetivo General de la Dirección Financiera
1.3	Los objetivos están enfocados hacia la misión y visión?	SI	Se enfoca a la Administración honesta
1.4	Existe formalmente en el Plan Operativo de la EMAPAG objetivos, indicadores, metas programas, proyectos y actividades para el departamento Financiero.?	SI	Posee POA y estrategias de acción institucional
1.5	Se actualiza constantemente las guías, políticas,normas y procedimientos para las actividades Financieras?		NO ESO SERIA FACULTAD DE GERENCIA
2. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA			
2.1	Existe una estructura organizativa que atienda el cumplimiento de su Misión y apoye el logro de los objetivos del departamento Financiero?	SI	Si la estructura cumple con la Misión
2.2	Cuenta el Departamento Financiero con un manual de organización actualizado que asigne responsabilidades, acciones y cargos ?		NO Para el 2012 Se encuentra en elaboración, el Manual Orgánico por procesos
2.3	se encuentran establecidos los niveles jerárquicos y funciones para cada uno de los servidores del departamento Financiero?		NO Para el 2012, se encuentra en elaboración, el Manual Orgánico por procesos *
3. COMPETENCIA PROFESIONAL			
3.1	Los servidores(as) del Departamento Financiero cumplen con las competencias profesionales y perfil de acuerdo a las funciones y responsabilidades asignadas?	SI	Cumplen con el perfil profesional lo certifica el Departamento de Talento Humano
3.2	¿Los progamas de capacitación están dirigidos a mantener los niveles de competencia requeridos ?		NO No se ha programado capacitación
4. RENDICIÓN DE CUENTAS			
4.1	Realizan un proceso periódico formal y oportuno de rendición de cuentas sobre el cumplimiento de la misión y de los objetivos institucionales y de los resultados esperados?		NO LO QUE SE HACE ES UNA RENDICIÓN DE CUENTAS DEL CUMPLIMIENTO DE LA MISIÓN AL FINAL DEL AÑO
4.2	Presenta informes mensuales de su gestión ante la alta dirección para la toma de decisiones?		NO SE PREPARA LOS REPORTES PARA FIN DE AÑO O CUANDO LO SOLICITE
observaciones.....			
*Hasta agosto de 2013 fechas que nos encontramos realizando la acción de control el Manual se encuentra aprobado por el Directorio pero no se ha implantado			
		Elaborado por: Leslee Galarza Luna	Fecha: 19-09-2013
		Revisado por: Dr. Mauricio De la Torre	Fecha: 25-09-2013



B

**EP. Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de Guaranda E.P.
EMAPAG
Auditoría Integral**

ARCHIVO PERMANENTE

LA NORMATIVA COMPLETA SE ANEXARÁ AL INFORME

ESTATUTO	B-1
ORDENANZA DE LA CREACIÓN	B-2
ORDENANZA DE CONSTITUCIÓN	B-3
PLAN OPERATIVO ANUAL	B-4
REGLAMENTO ACCIÓN COACTIVA	B-5
LEY DE EMPRESAS PÚBLICAS	B-6

B-1

EMPRESA MUNICIPAL
DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO
DE GUARANDA
EMAPA-G

ESTATUTO
ORGANICO
POR
PROCESOS

2008

EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE GUARANDA EMAPA – G

El Directorio de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda, en uso de las atribuciones que le confiere el Art. 1 de la Ordenanza Municipal de Constitución,

RESUELVE

- Art. 1.- Expedir el siguiente Estatuto Orgánico por procesos para la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda.
- Art. 2.- Estructura Orgánica por Procesos.- El Estatuto Orgánico por procesos de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda, se alinea con su misión, y se sustenta en la filosofía y enfoque de productos, servicios, procesos, con el propósito de asegurar su ordenamiento orgánico interno.
- Art. 3.- Procesos de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda.- Los procesos que elaboran los productos y servicios de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda, se ordenan y clasifican en función de su grado de contribución o valor agregado al cumplimiento de la misión Empresarial.
- Procesos gobemantes orientan la gestión Empresarial a través de la formulación de políticas y la expedición de normas e Instrumentos para poner en funcionamiento a la organización;
 - Procesos habilitantes están encaminados a generar productos y servicios para los procesos gobemantes y agregadores de valor Empresariales y para sí mismos, viabilizando la gestión Organizacional.
 - Procesos agregadores de valor generan, administran y controlan los productos y servicios destinados a usuarios externos y permiten cumplir con la misión de la Empresa;
- Art. 4.- Puestos Directivos.- Los puestos directivos establecidos en la Estructura Organizacional son: Gerente General, Directores: Administrativo, Financiero, Técnico y de Comercialización y los Jefes Departamentales de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda.
- Art. 5.- Comité de Gestión de Desarrollo Institucional.- la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda, de conformidad a lo establecido en el artículo 115 del Reglamento a la Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa y de Unificación y Homologación de las Remuneraciones del Sector Público LOSCCA, mantiene un Comité de Gestión de Desarrollo Institucional, Integrado por: el Gerente General o su delegado, el responsable de cada uno de los procesos, el responsable de la Unidad de Administración de Recursos Humanos UARH's y un representante de la Asociación de Empleados de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda.

ORDENANZA DE CREACIÓN DE LA E-P. EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE GUARANDA E-P. EMAPA-G, QUE SUSTITUYE A LA ORDENANZA SUSTITUTIVA A LA ORDENANZA DE CREACIÓN DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE GUARANDA, EMAPA-G Y SU REFORMATORIA

(Ordenanza s/n)

GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTÓN GUARANDA

Considerando:

Que, el Art. 225 de la Constitución de la República del Ecuador, numeral 4 señala que las personas jurídicas creadas por acto normativo de los gobiernos autónomos descentralizados para la presentación de los servicios públicos, son parte del sector público;

Que, el Art. 240 de la Constitución de la República del Ecuador manifiesta: Los gobiernos autónomos descentralizados de las regiones, distritos metropolitanos, provincias y cantones tendrán facultades legislativas en el ámbito de sus competencias y jurisdicciones territoriales;

Que, la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda, fue creada mediante ordenanza del 25 de diciembre del 2002 y reformada mediante la Ordenanza Sustitutiva a la Ordenanza de Creación de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda, publicada en el Registro Oficial número 433 del 25 de septiembre del 2008;

Que, la Constitución de la República del Ecuador, en su Art. 238 señala, que los gobiernos autónomos descentralizados gozarán de autonomía, pudiendo dictar ordenanzas;

Que, de conformidad con lo que establece el numeral 14 del artículo 14 de la Codificación de la Ley Orgánica del Régimen Municipal, es función primordial de la Municipalidad de Guaranda la dotación de sistemas de agua potable y alcantarillado dentro de la jurisdicción del cantón Guaranda, de la provincia de Bolívar;

Que, los servicios públicos de agua y alcantarillado son brindados por el Municipio directamente y/o a través de contratos de acuerdo a los literales b), d) y f) del artículo 148 de la Codificación de la Ley Orgánica de Régimen Municipal; y, que asimismo es de su competencia con aprobación del Concejo todo lo concerniente a la conducción y distribución de agua incluyendo la construcción y mantenimiento de la infraestructura, fijación de las tarifas, la supervisión y vigilancia en caso de ejecución de los servicios en forma directa según los literales a), c), f), h), j), k) y m) del Art. 148 ídem;

Que, es deber de la Municipalidad garantizar la prestación de servicios públicos de agua potable y alcantarillado para alcanzar el buen vivir, conforme determina la Ley Orgánica de Régimen Municipal y la Constitución de la República del Ecuador;

Que, de conformidad con la disposición transitoria primera de la Ley Orgánica de Empresas Públicas, las empresas municipales existentes para seguir operando, deberán adecuar su organización y funcionamiento a las normas previstas en la mencionada ley; y,

En uso de las atribuciones que le confieren los Arts. 264 de la Constitución de la República del Ecuador y Art. 123 de la Codificación de la Ley Orgánica de Régimen Municipal.

Expide:

LA "ORDENANZA DE CREACIÓN DE LA E-P. EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE GUARANDA E-P. EMAPA-G, QUE SUSTITUYE A LA ORDENANZA SUSTITUTIVA A LA ORDENANZA DE CREACIÓN DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE GUARANDA, EMAPA-G Y SU REFORMATORIA".

Título I

CONSTITUCIÓN, DOMICILIO, DENOMINACIÓN, OBJETIVOS Y MARCO REGULATORIO

Art. 1.- **Constitución.**- Se constituye la E-P. Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda, con domicilio en el cantón Guaranda, provincia de Bolívar, como persona jurídica de derecho público municipal con patrimonio propio y autonomía legal, administrativa, económica, financiera y técnica. Siendo su plazo de duración de carácter indefinida.

La presente ordenanza sustitutiva regulará la constitución, organización básica y funcionamiento de los órganos de dirección y de gestión de la empresa, establecerá los alcances de la autonomía legal, competencias, funciones y responsabilidades de la E-P. EMAPA-G requeridas para cumplir con los objetivos.

Art. 2.- **Denominación.**- La razón social de la empresa es: E-P. Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda, utilizando la sigla: E-P. EMAPA-G en todas las actividades y actos jurídicos.

Art. 3.- **Objetivos.**- El objetivo de la E-P. EMAPA-G es la prestación de los servicios públicos de agua potable, alcantarillado y saneamiento ambiental para el cantón Guaranda, constituido por la ciudad de Guaranda y las parroquias rurales que lo conforman, basados en los principios de universalidad de los servicios, calidad, eficiencia y eficacia en su gestión.

La prestación de los servicios públicos de agua potable, alcantarillado y saneamiento ambiental incluye los siguientes objetivos específicos:

1. Servicio de agua potable, que comprende:

- a) Sistema de producción: Captación, reserva y conducción de agua cruda, tratamiento y conducción de agua tratada;
- b) Sistema de distribución: Almacenamiento, redes de distribución y proceso de tratamiento de agua, mismos que se regularán mediante reglamento interno expedido por la E-P. EMAPA-G y aprobado por el Concejo Municipal; y,
- c) Dispositivos entrega al usuario, conexiones domiciliarias, considerando medición, piletta pública, unidad sanitaria y otros.

2. Servicio de alcantarillado sanitario y pluvial que comprende:

- a) Sistema de recolección, conexiones domiciliarias, sumideros, redes y emisores;
- b) Sistema de tratamiento y disposición de las aguas servidas; y,
- c) Sistema de recolección y disposición de aguas lluvias.

3. Acciones de protección del medio ambiente vinculadas a los proyectos que ejecuta la empresa para el cumplimiento de sus objetivos. Además, la protección de inundaciones y la prevención de riesgos naturales incluyendo capacitación, participación y educación en general de la población beneficiada.

Realizará otras actividades complementarias, afines o conexas vinculadas a sus objetivos, basada en lo determinado en el Art. 13 de la Codificación de la Ley Orgánica de Régimen Municipal, integrará mancomunidades con otros entes prestadores de servicios en el país para operar y gerenciar sistemas de otras localidades. Las actividades se relacionarán con el cumplimiento de los principios generales de responsabilidad social empresarial cuyos fundamentos se basan en el cumplimiento de los objetivos del milenio; incluyendo la posibilidad de industrializar los subproductos de sus plantas de tratamiento de agua y desagües, que por delegación sean entregadas por el Concejo Municipal y/o decisión de su Directorio.

E-P EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE GUARANDA
MATRIZ DE PLAN OPERATIVO ANUAL (POA)

B-4

DATOS DE LA DIRECCION FINANCIERA DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO

MISION: Formular e implementar esquemas de control financiero, sujetas a las disposiciones de la Ley Organica de la Contraloria, Normas Técnicas de Control Interno y Normas o Reglamentos Internos de la empresa y prestar asesoramiento en materia financiera a las autoridades y funcionarios de la institución además facilitar la operatividad de los procesos, mediante la ejecución de labores administrativas financieras de apoyo de gestión de los diferentes procesos de la institución, recaudar los ingresos y efectuar los pagos con eficiencia, tratando de lograr el equilibrio financiero y alcanzar la mayor rentabilidad de los recursos.

VISION:

Ser un líder en el control de cada uno de los servicios pertinentes al sector financiero y contable en la institución en la cual nos desempeñamos satisfaciendo las necesidades de nuestros usuarios, proveedores, capital humano y sociedad

OBJETIVOS:

Proporcionar servicios de alta calidad dentro de un marco y mejora continua , brindar seguridad y transparencia a la ciudadanía en proceso de adquisición de bienes y servicios a proveedores mediante un administración honesta.

MATRIZ DE PLAN OPERATIVO ANUAL (POA)
AÑO 2012

ESTRATEGIAS DE ACCIONES INSTITUCIONALES								
META ESTRATEGICA	META OPERATIVA	INDICADOR OPERATIVO	RESULTADO ESPERADO	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	PRESUPUESTOS		PARTIDA PRESUPUESTARIA	RESPONSABLE
					PROPIOS	TRANFERENCIAS		
Presupuesto Anual	100%	Ejecución Presupuestaria	100%	Certificación Presupuestaria	100.00	0.00	53.08.04	Director Financiero
Recuperación del Iva	100%	Valores a recuperar	100%	Recopilar información y dar seguimiento en las instancias pertinentes	400.00	0.00	53.03.03	Director Financiero
Liquidación del fideicomiso con el Banco del Estado	100%	Valores devengados por concepto de fideicomiso	70%	Entrega de información de Estados Financieros al Banco del Estado	200.00	0.00	53.03.03	Director Financiero
Conclaciones Bancarias	100%	Número de conciliaciones Bancarias realizadas	100%	Conciliar los valores del los Estados de Cuentas del banco con el libro mayor de la empresa	150.00	0.00	53.08.04	Contador
Envío de la información financiera al Ministerio de Finanzas	100%	Número de envío de la información financiera realizadas	100%	Ingreso a la página SIGEF para el envío de la información financiera al Ministerio de Finanzas	0.00	0.00	-	Contador
Envío de la información financiera al Banco del Estado	100%	Número de envío de la información financiera realizadas	100%	Ingreso a la página SIGWeb para el envío de la información financiera al Banco de Fomento	0.00	0.00	-	Contador
Envío anexos con Relación de Dependencia de empleados y trabajadores de la empresa	100%	Número de envío de anexos con Relación de Dependencia	100%	Ingreso al Sistema del Servicio de rentas Internas	0.00	0.00	-	Contador
Presentación de Estados Financieros y análisis de los mismos	100%	Número elaboración de estados financieros realizado	100%	Cierre del periodo fiscal y utilización de reportes financieros	0.00	0.00	-	Contador
Pagos fondos de terceros	100%	Número de pagos realizados	100%	Transferencias por el Sistema de Pago Interbancario del Banco Central del Ecuador	200.00	0.00	-	Tesorera
Retenciones del Impuesto a la Renta e IVA	100%	Número de retenciones, declaraciones del Iva e impuesto a la renta	100%	Retenciones a proveedores en bienes -servicios	250.00	0.00	-	Tesorera
Suba de las declaraciones de impuesto a la renta e Iva y anexos transaccionales	100%	Número de declaraciones y anexos transaccionales	100%	Declaraciones de impuesto a la Renta e Iva al anexos transaccionales al Servicio de Rentas Internas	0.00	0.00	-	Tesorera
Verificar Recaudaciones de los diferentes servicios de la empresa y el depósito de los mismos	100%	Número de recaudaciones y depósitos verificados	100%	Comprobar los valores de la planillas de caja y que sean depósitos en la cuenta del banco de la empresa.	0.00	0.00	-	Tesorera
Suman					1.300.00	0.00		

REGLAMENTO PARA EL EJERCICIO DE LA JURISDICCION COACTIVA

Que de acuerdo a lo dispuesto en el Art. 941 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, en concordancia con el Art. 157 del Código Tributario, establecen la jurisdicción coactiva para recuperación de valores vencidos por pagar pertenecientes a la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda, EMAPA-G, y confiere al Tesorero competencia para tramitar el correspondiente juicio coactivo;

Que el indicado reglamento es de fundamental importancia para la institución, introduciendo normas y procedimientos que permitan mayor agilidad y claridad en los trámites inherentes con la jurisdicción coactiva; y,

En uso de las atribuciones que le confiere la Ley,

R E S U E L V E

Expedir y aprobar el siguiente reglamento para el ejercicio de la jurisdicción coactiva de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda, EMAPA-G:

Art. 1.- OBJETO DE LA JURISDICCION COACTIVA.- La jurisdicción coactiva, podrá ser aplicada para la recuperación de:

- a) Saldos de anticipos no devengados por incumplimiento de contratistas;
- b) Pagos en exceso en planillas o reajustes de precios;
- c) Glosas, multas e intereses;
- d) Falta de pago de planillas de consumo de agua potable;
- e) Incumplimiento de pago en los convenios; y,

LEY ORGÁNICA DE EMPRESAS PÚBLICAS

(Ley s/n)

EL PLENO DE LA COMISIÓN LEGISLATIVA Y DE FISCALIZACIÓN

Considerando:

Que, el artículo 17 del Régimen de Transición de la Constitución de la República dispone que la Comisión Legislativa y de Fiscalización cumplirá las funciones de la Asamblea Nacional previstas en la Constitución, hasta que se elijan y poseen los Asambleístas;

Que, el numeral sexto del artículo 120 de la Constitución de la República establece como atribución de la función legislativa la de expedir, codificar, reformar, derogar leyes e interpretarlas con carácter generalmente obligatorio;

Que, el numeral primero del artículo 133 de la Constitución de la República señala que serán orgánicas aquellas leyes que regulen la organización y funcionamiento de las instituciones creadas por la Constitución;

Que, el artículo 225 de la Constitución de la República señala que el sector público comprende, entre otros, a: 3) Los organismos y entidades creados por la Ley para la prestación de servicios públicos o para desarrollar actividades económicas asumidas por el Estado; y, 4) Las personas jurídicas creadas por acto normativo de los gobiernos autónomos descentralizados para la prestación de servicios públicos;

Que, el Artículo 315 de la Constitución de la República dispone que el Estado constituirá empresas públicas para la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y el desarrollo de otras actividades económicas;

Que, es necesario regular la constitución, organización, funcionamiento, fusión, escisión y liquidación de las empresas públicas no financieras; y,

En ejercicio de sus atribuciones constitucionales y legales, expide la siguiente:

LEY ORGÁNICA DE EMPRESAS PÚBLICAS

Título I DEL ÁMBITO, OBJETIVOS Y PRINCIPIOS

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

Art. 2.- **Objetivos.**- Esta Ley tiene los siguientes Objetivos:

1. Determinar los procedimientos para la constitución de empresas públicas que deban gestionar los sectores estratégicos con alcance nacional e internacional;
2. Establecer los medios para garantizar el cumplimiento, a través de las empresas públicas, de las metas fijadas en las políticas del Estado ecuatoriano, de conformidad con los lineamientos del Sistema Nacional Descentralizado de Planificación Participativa;
3. Regular la autonomía económica, financiera, administrativa y de gestión de las empresas públicas, con sujeción a los principios y normativa previstos en la Constitución de la República, en ésta y en las demás leyes, en lo que fueren aplicables;
4. Fomentar el desarrollo integral, sustentable, descentralizado y desconcentrado del Estado, contribuyendo a la satisfacción de las necesidades básicas de sus habitantes, a la utilización racional de los recursos naturales, a la reactivación y desarrollo del aparato productivo y a la prestación eficiente de servicios públicos con equidad social. Las empresas públicas considerarán en sus costos y procesos productivos variables socio-ambientales y de actualización tecnológica;
5. Actuar en cumplimiento de los parámetros de calidad definidos por el Directorio y las regulaciones aplicables, con sujeción a criterios empresariales, económicos, sociales y ambientales;
6. Proteger el patrimonio, la propiedad estatal, pública y los derechos de las generaciones futuras sobre los recursos naturales renovables y no renovables, para coadyuvar con ello el buen vivir;
7. Crear el marco jurídico adecuado para que el Estado establezca apoyos, subsidios u otras ventajas de carácter temporal, en beneficio de sectores económicos y sociales determinados;
8. Prevenir y corregir conductas que distorsionen las condiciones para la provisión de bienes y servicios y en general cualquier otro acuerdo o práctica concertada, escrita o verbal, oficial u oficiosa, entre dos o más agentes económicos, tendientes a impedir, restringir, falsear o distorsionar las condiciones de acceso de los usuarios a dichos bienes y servicios; y,
9. Establecer mecanismos para que las empresas públicas, actúen o no en sectores regulados abiertos o no a la competencia con otros agentes u operadores económicos, mantengan índices de gestión con parámetros sectoriales e internacionales, sobre los cuales se medirá su eficacia operativa, administrativa y financiera.

Art. 3.- **Principios.**- Las empresas públicas se rigen por los siguientes principios:

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

Título II DE LA DEFINICIÓN Y CONSTITUCIÓN DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS

Art. 4.- **Definiciones.**- Las empresas públicas son entidades que pertenecen al Estado en los términos que establece la Constitución de la República, personas jurídicas de derecho público, con patrimonio propio, dotadas de autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa y de gestión. Estarán destinadas a la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y en general al desarrollo de actividades económicas que corresponden al Estado.

Las empresas subsidiarias son sociedades mercantiles de economía mixta creadas por la empresa pública, en las que el Estado o sus instituciones tengan la mayoría accionaria.

EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE GUARANDA
PRESUPUESTO ECONOMICO DE INGRESOS AÑO 2012
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE

B-7

Codigo	Partida	Presupuesto
	1 SERVICIOS GENERALES	1,852,074.59
	110 ADMINISTRACION GENERAL	1,852,074.59
	1 INGRESOS CORRIENTES	616,500.00
	13 TASAS Y CONTRIBUCIONES	108,200.00
	1301 TASAS GENERALES	17,200.00
1.110.1.3.01.06.00	ESPECIES FISCALES	2000.00
1.110.1.3.01.07.00	VENTA DE BASES	100.00
1.110.1.3.01.15.00	FISCALIZACION DE OBRAS	100.00
1.110.1.3.01.21.00	CONEXIÓN Y RECONEXIÓN AGUA POTABLE	15000.00
	1304 CONTRIBUCIONES	91,000.00
1.110.1.3.04.09.00	CONTRIBUCION DE OBRAS DE ALCANTARILLADO	90000.00
1.110.1.3.04.99.00	OTRAS CONTRIBUCIONES	1000.00
	14 VENTA DE BIENES Y SERVICIOS	432,400.00
	1402 VENTAS NO INDUSTRIALES	50,600.00
1.110.1.4.02.06.00	MATERIALES Y ACCESORIOS DE AGUA POTABLE (ACOMETE)	30000.00
	1403 OTROS SERVICIOS TECNICOS Y ESPECIALIZADOS	382,400.00
1.110.1.4.03.01.00	FACTURACION CONSUMO AGUA POTABLE	312000.00
1.110.1.4.03.99.00	CAMBIO DE NOMBRE MEDIDOR	200.00
1.110.1.4.03.99.00	CAMBIO DE SITIO DE MEDIDOR	200.00
1.110.1.4.03.99.00	CARGO FEO POR MANTENIMIENTO	70000.00
	17 RENTA DE INVERSIONES Y MULTAS	19,700.00
	1701 RENTA DE INVERSION	200.00
1.110.1.7.01.99.00	INTERESES POR OTRAS OPERACIONES	200.00
	1703 INTERESES POR MORA	14,600.00
1.110.1.7.03.99.00	OTROS INTERESES POR MORA TRIBUTARIA	14000.00
	1704 MULTAS	5,900.00
1.110.1.7.04.04.00	INCUMPLIMIENTOS DE CONTRATOS	500.00
1.110.1.7.04.99.00	OTRAS MULTAS	5000.00
	19 OTROS INGRESOS	56,200.00
	1904 NO OPERACIONALES	56,200.00
1.110.1.9.04.99.00	OTROS NO ESPECIFICADOS	56200.00
	28 TRANSFERENCIAS Y DONACIONES DE CAPITAL	596,160.03
	2801 TRANSFERENCIAS DE CAPITAL DEL SECTOR PUBLICO	596,160.03
1.110.2.8.01.01.00	DEL GOBIERNO CENTRAL (ICE)	573261.84
1.110.2.8.01.02.00	DE ENTIDADES DESCENT.Y AUTON.	22898.19
	3 INGRESOS DE FINANCIAMIENTO	639414.56
	3602 FINANCIAMIENTO PUBLICO INTERNO	63000.00
1.110.36.02.01.00	DEL SECTOR PUBLICO FINANCIERO(BEDE)	63000.00
	37 SALDOS DISPONIBLES	358,900.00
	3701 SALDOS EN CAJA Y BANCOS	358,900.00
1.110.3.7.01.01.00	FONDOS ICE 2011	47700.00
1.110.3.7.01.02.00	DE FONDOS DE AUTOGESTION	60000.00
1.110.37.01.04	De préstamos	251200.00
	38 CUENTAS PENDIENTES POR COBRAR	217,514.56
	3801 CUENTAS PENDIENTES POR COBRAR	217,514.56
1.110.3.8.01.01.00	CUENTAS POR COBRAR	100000.00
1.110.3.8.01.01.2	CUENTAS POR COBRAR IVA	100000.00
1.110.3.8.01.02.00	DE ANTICIPOS DE FONDOS	17514.56
	TOTAL INGRESOS	1,852,074.59



C

EP. Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de Guaranda E.P. EMAPAG

ARCHIVO CORRIENTE (EJECUCIÓN)

ELABORADO POR: LESLEE GALARZA LUNA 18-10-2013
REVISADO POR: DR. MAURICIO DE LA TORRE. 30-10-2013

EP. Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de Guaranda E.P. EMAPAG
Auditoría Integral

COMPONENTE: DETERMINACIÓN Y RECAUDACIÓN.

OBJETIVOS: Verificar el cumplimiento de los objetivos planteados para la determinación y recaudación.

No.	PROCEDIMIENTOS	REF P/TRABAJO	Revisado por	Observaciones
1	AUDITORIA FINANCIERA	C-1		
2	AUDITORIA DE CONTROL INTERNO	C-2		
3	AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO	C-3		
4	AUDITORÍA DE GESTIÓN	C-4		
5	HOJA DE HALLAZGOS	C-5		
6	BORRADOR DEL INFORME	C-6		
7	MATRIZ DE IMPLEMENTACIÓN DE RECOMENDACIONES	C-7		

ELABORADO POR: LESLEE GALARZA LUNA 18-10-2013
REVISADO POR: DR. MAURICIO DE LA TORRE. 30-10-2013



C 1

**EP. Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de Guaranda E.P.
EMAPAG**

AUDITORIA FINANCIERA

MATRIZ DE CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO	C-1-1
MATRIZ DE RIESGO Y ENFOQUE DE AUDITORIA	C-1-2
OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES	C-1-3

AUDITORIA FINANCIERA					
MATRIZ DE CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO					
DETERMINACIÓN Y RECAUDACIÓN DE LOS INGRESOS					
Nº.	COMPONENTE: DETERMINACIÓN Y RECAUDACIÓN DE TARIFAS DE SERVICIO DE AGUA POTABLE	PT	SI	NO	CT
	SUMAN:	17			9
1.	DETERMINACIÓN Y RECAUDACIÓN DE LOS INGRESOS	7			5
1.1	Existe un adecuado control físico sobre las facturas pendientes de cobro?	1	SI	0	1
1.2	El control físico de las facturas permite identificar oportunamente las que deben enviarse al cobro	1	SI	0	1
1.3	Se recaudan los ingresos de autogestión a través de las cuentas rotativas de Ingresos aperturadas en bancos corresponsales o en cuentas institucionales disponibles en el depositario oficial.? NCI 403-01	1	0	NO	0
1.4	Se deposita la recaudación de los servicios en forma completa e intacta durante el curso del día de recaudación o máximo el día hábil siguiente.?NCI 403-01	1	SI	0	1
1.5	Se prepara diariamente a modo de resumen el reporte de los valores recaudados? 403-02	1	SI	0	1
1.6	Los comprobantes utilizados para la recaudación de los servicios, son preimpresos, prenumerados y contienen la autorización del organismo rector en materia tributaria ? NCI 403-02 y 405-07	1	0	NO	0
1.7	Se verifica diariamente los depósitos realizados en el banco que sean iguales a los valores recaudados, existe constancia escrita? NCI 403-04	1	SI	0	1
2.	MEDIDAS DE PROTECCIÓN DE LAS RECAUDACIONES	3	SI	NO	2
2.1	Se conservan en una caja fuerte los ingreso del día, hasta su depósito en el banco? NCI 403-05	1	SI	0	1
2.2	El personal responsable de las recaudaciones cuenta con la póliza de seguro de caución)? NCI 403-05	1	SI	0	1
2.3	El area de recaudación de los ingresos es una zona restringida? NCI 403-05	1	0	NO	0
3	CONCILIACIONES BANCARIAS Y ARQUEOS DE FONDOS	2	SI	NO	0
4.3.1	Las conciliaciones bancarias lo realizan servidores no vinculados con la recepción, depósito o transferencia de fondos y/o registro contable de las operaciones de recaudación? NCI 403-07	1	0	NO	0
4.3.2	Los Arqueos de Caja, son efectuados por la Unidad de Auditoría Interna o por personas delegadas por la Unidad de Administración Financiera , que sean independientes de las funciones de registro, autorización y custodia de fondos.	1	0	NO	0
4.4	CONTABILIDAD GUBERNAMENTAL	5	SI	NO	2
4.1	Se mantiene un archivo adecuado para la conservación y custodia de los partes de recaudación, títulos de crédito y demás documentos que respalden las recaudaciones? NCI 405-04	1	0	NO	0
4.2	Las recaudaciones cuentan con la documentación sustentatoria totalmente legalizada, que los respalde, para su verificación posterior NCI 405-07	1	SI	0	1
4.3	Los valores pendientes de cobro, fueron analizados mensualmente(morosidad, gestiones de cobro, antigüedad de saldos) y al cierre de cada ejercicio fiscal ? NCI 405-10	1	0	NO	0
4.4	El Director Financiero, por lo menos una vez al año, enviará a los deudores los estados de cuenta de los movimientos y saldos a fin de confirmarlos,?. NCI 405-10	1	0	NO	0
4.5	Se efectúan constataciones físicas sorpresivas de los valores a cobrar por lo menos trimestralmente y al finalizar cada ejercicio, por servidoras y servidores independientes del control, registro o manejo de efectivo?. NCI 405-11	1	SI	0	1
CALIFICACIÓN TOTAL:					CT= 9
PONDERACIÓN TOTAL:					PT= 17
NIVEL DE CONFIANZA: NC= CT/PT x 100					NC= 53%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: RI= 100% - NC%					RI= 47%
MODERADO					
observaciones.....					
Elaborado por: Leslee Galarza Luna			Fecha: 19-09-2013		
Revisado por: Dr. Mauricio De la Torre			Fecha: 25-09-2013		

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51% - 75%	76% - 95%
85%-50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

CT	9	RIESGO	ENFOQUE
PT	17		
NC	53%	MODERADO	
RI	47%	MODERADO	MIXTO-DOBLE PROPÓSITO

Como se puede observar, en la matriz de calificación del nivel de confianza y riesgo, que el nivel de confianza es del 53% calificándose como MODERADO y por diferencia el riesgo inherente global es del 47% calificándose como MODERADO. Este resultado preliminar nos indica que el enfoque inicial debe ser "MIXTO DOBLE PROPÓSITO" es decir de cumplimiento y pruebas sustantivas.



AUDITORIA FINANCIERA
MATRIZ DE RIESGO Y ENFOQUE PRELIMINAR
 E.P EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE GUARANDA
 AUDITORIA FINANCIERA

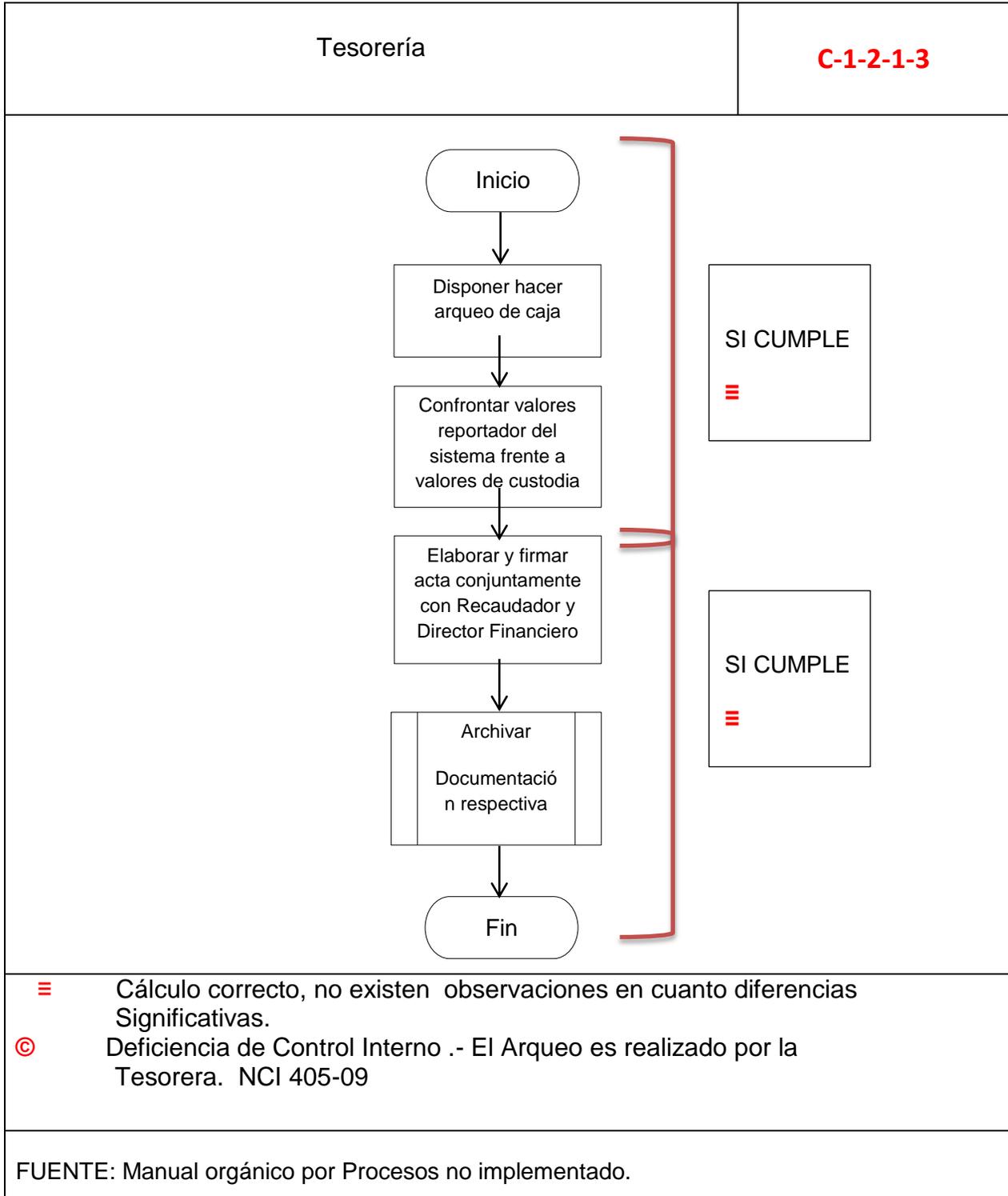
C-1-2

PERÍODO: De 1 de enero 2012 AL 31 de diciembre 2012
 MATRIZ DE CALIFICACIÓN DE RIESGOS, CONTROLES CLAVE Y ENFOQUE

COMPONENTE	NIVEL DE RIESGO		ENFOQUE CUMPLIMIENTO	ENFOQUE SUSTANTIVO
COMPONENTE: DETERMINACIÓN Y RECAUDACIÓN DE TARIFAS DE SERVICIO DE AGUA POTABLE	NIVEL DE RIESGO		Verificación Seguimiento Comprobación de controles	Confirmaciones Constatación Inspección Conciliación
	Nivel de Riesgo y Argumentación			
DETERMINACIÓN Y RECAUDACIÓN DE LOS INGRESOS	Inherente	MODERADO	<i>MIXTO-DOBLE PROPÓSITO</i>	<i>MIXTO-DOBLE PROPÓSITO</i>
	PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO		*Verificar la autorización para la apertura de cuentas corrientes.	Constatar procedimientos de recaudación custodia y depósitos.
MEDIDAS DE PROTECCIÓN DE LAS RECAUDACIONES	Inherente	MODERADO	<i>MIXTO-DOBLE PROPÓSITO</i>	<i>MIXTO-DOBLE PROPÓSITO</i>
	PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO		*Revisar la adecuada y suficiente cobertura de las fianzas o cauciones rendidas por aquellos empleados que manejan fondos y valores para una debida protección de la entidad.	Inspeccionar medidas de seguridad para las recaudaciones.
CONCILIACIONES BANCARIAS Y ARQUEOS DE FONDOS	Inherente	ALTO	SUSTANTIVO	SUSTANTIVO
	PRUEBAS DE DOBLE PROPÓSITO		Comprobar que los depósitos se los efectúe en forma inmediata e intacta, revisando notas de depósitos y cruzando con los reportes de cobros e ingresos de tesorería y los estados de cuenta	
	PRUEBAS DE DOBLE PROPÓSITO		Observe la realización de un arqueo y verifique si se cumple procedimientos.	*Compare las fechas de los depósitos en bancos, los comprobantes, tal como se indica en el extracto con el reporte del ingreso de caja.
CONTABILIDAD GUBERNAMENTAL	Inherente	ALTO	SUSTANTIVO	SUSTANTIVO
	PRUEBAS SUSTANTIVAS		Observar la existencia de controles adecuados sobre los ingresos o recaudaciones diarias, mediante la utilización de formularios numerados, preimpresos, reportes de cobranzas y de valores recibidos por correspondencia.	*Realice el movimiento de recaudación de los servicios de agua potable y determine la conformidad de sus saldo al 31 de diciembre de 2012.
COMPONENTE: DETERMINACIÓN Y RECAUDACIÓN DE TARIFAS DE SERVICIO DE	Inherente	MODERADO	<i>MIXTO-DOBLE PROPÓSITO</i>	<i>MIXTO-DOBLE PROPÓSITO</i>
	PRUEBAS DE DOBLE PROPÓSITO		Verificar la preparación de conciliaciones mensuales de cuentas bancarias efectuadas por un empleado independiente y evidenciar de que se procede a la a la investigación y ajuste de las partidas conciliadas.	Solicite a la Dirección de Comercialización los pliegos tarifarios de agua potable y alcantarillado de las actividades doméstica, productiva y oficial y la base legal de los impuestos aplicados en las facturas de los contribuyentes.
			Elaborado por: Leslee Galarza Luna Revisado por: Dr. Mauricio De la Torre	Fecha: 19-09-2013 Fecha: 25-09-2013

E.P EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE GUARANDA		AUDITORIA FINANCIERA		C-1-2-1
PERÍODO: De 1 de enero AL 31 de diciembre 2012		PROGRAMA DE AUDITORIA		
COMPONENTE	COMPONENTE: DETERMINACIÓN Y RECAUDACIÓN DE TARIFAS DE SERVICIO DE AGUA POTABLE			
RESPONSABLE	Auditor: ING. LESLEE GALARZA LUNA			
NO.	OBJETIVOS			
1	Determinar que las facturas por servicios de agua potable y alcantarillado se encuentren emitidas de conformidad con las disposiciones legales vigentes.			
2	Verificar que las recaudaciones por servicios de agua potable y alcantarillado, se encuentren depositados en la cuenta corriente de la Entidad y registrados contablemente.			
3				
NO.	PROCEDIMIENTOS	REF P/TRABAJO	FECHA	OBSERVACIÓN
Pruebas de Cumplimiento				
1	En la muestra seleccionada:			
	*Verificar la autorización para la apertura de cuentas corrientes.	C-1-2-1-1	10/11/2013	SE VERIFICÓ QUE CUENTA CON LA AUTORIZACIÓN DEL MINISTERIO DE ECONOMIA Y FINANZAS.
	*Revisar la adecuada y suficiente cobertura de las fianzas o cauciones rendidas por aquellos empleados que manejan fondos y valores para una debida protección de la entidad.	C-1-2-1-2	11/11/2013	Se actualizan las pólizas en la Delegación Provincial de la Contraloría anualmente
	Observe la realización de un arqueo y verifique si se cumple procedimientos.	C-1-2-1-3	12/11/2013	SE ELABORA DIAGRAMA DE FLUJO Y SE VERIFICÓ CUMPLIMIENTO DE PROCEDIMIENTOS.
	Revise el detalle mensual de Recaudación por agua potable y compare con el saldo del mayor general. Ver diferencias y presentar hoja de hallazgos.	C-1-2-1-4	13/11/2013	VER DETALLE MENSUAL DE AGUA POTABLE Y COMPARACIÓN CON LIBRO MAYOR ANEXOS
2	Pruebas Sustantivas			
	*Compare las fechas de los depósitos en bancos, los comprobantes, tal como se indica en el extracto con el reporte del ingreso de caja.	C-1-2-1-5	20/11/2013	Se realiza la comparación de los reportes de caja con los comprobantes de depósitos y estado de cuenta de los meses de Enero, Junio y Agosto, los ingresos de las recaudaciones diarias se encuentran depositados.
	*Verifique el movimiento de recaudación de los servicios de agua potable y compare con los saldos con el libro auxiliar mayor del año 2012. Revisar Estado de Situación Financiera y Estado de Resultados (correcta valuación). 2. Elabore cédulas sumarias del balance de comprobación para efectivo, bancos y cuentas por cobrar. 3. Compare los saldos de Facturación consumo de agua potable generados por el SIGAPA con la cédula presupuestario de ingresos generados por el SIGAME.	C-1-2-1-6	21/11/2013	Se verificó el movimiento de recaudación de los servicios de agua potable y compare con los saldos con el libro auxiliar mayor del año 2012. Ver cuadros en el informe de auditoría integral.
	En base a muestreo elabore el detalle mensual de la Determinación Tarifaria (doméstica, oficial, productiva y tercera edad, y verifique que los cálculos se encuentre acorde a las tarifas establecidas.	C-1-2-1-7	22/11/2013	Ver cuadro en el informe de Auditoría Integral (Auditoría Financiera.)
Generales				
6	Comunique los resultados parciales resultantes de la aplicación de los procedimientos			
7	A base de las respuestas obtenidas, elabore los comentarios correspondientes para el informe.			
Elaborado:			Control Calidad:	
			Elaborado por: Leslee Galarza Luna Fecha: 19-09-2013	
			Revisado por: Dr. Mauricio De la Torre Fecha: 25-09-2013	

DIAGRAMA DE FLUJO ARQUEO DE CAJA.



RECAUDACIONES DEL MES DE ENERO DEL 2012

C-1-2-1-5-1

FECHA	SEGÚN REPORTES DE CAJA			SPI	DIFERENCIAS EN (-)	T/DEPOSIT	COMPROB. No.	Verificac o
	Venta /Agua		TOTAL					
03/01/2012	4.170,81	¥	4.170,81			4.170,81	94459	✓
04/01/2012	4.044,38	¥	4.044,38	110,24		3.934,14	36654-236653	✓
05/01/2012	4.018,80	¥	4.018,80	112,68		3.906,12	34508	✓
06/01/2012	3.190,80	¥	3.190,80	36,27		3.154,53	854	✓
07/01/2012	1.142,41	¥	1.142,41			1.142,41	19471	✓
			-			-		
09/01/2012	3.920,97	¥	3.920,97			3.920,97	90527-290529-290528	✓
10/01/2012	2.646,47	¥	2.646,47			2.646,47	77833-277834	✓
11/01/2012	2.271,47	¥	2.271,47	36,85		2.234,62	40306-240307	✓
12/01/2012	2.877,16	¥	2.877,16	433,73		2.443,43	44090	✓
13/01/2012	2.191,69	¥	2.191,69	401,35		1.790,34	96271	✓
			-			-		
16/01/2012	2.741,15	¥	2.741,15	47,27		2.693,88	807	✓
17/01/2012	2.710,61	¥	2.710,61	40,59		2.670,02	20674-228495	✓
18/01/2012	2.883,92	¥	2.883,92	907,64		1.976,28	26091	✓
19/01/2012	1.444,61	¥	1.444,61	8,31		1.436,30	47899-247898	✓
20/01/2012	1.408,63	¥	1.408,63	166,12		1.242,51	50340-550339	✓
			-			-		
23/01/2012	2.082,01	¥	2.082,01	67,11		2.014,90	77351	✓
24/01/2012	2.000,91	¥	2.000,91	546,21		1.454,70	20770	✓
25/01/2012	1.687,42	¥	1.687,42			1.687,42	26537	✓
26/01/2012	747,64	¥	747,64	30,47		717,17	14437	✓
27/01/2012	1.653,68	¥	1.653,68	195,95		1.457,73	78772	✓
			-			-		✓
30/01/2012	1.753,37	¥	1.753,37	55,97		1.697,40	17547-27948	✓
		¥						
	51.588,91	‡	51.588,91	3.196,76	-	48.392,15		
					ELABORADO POR: LPGL		FECHA:	12/11/201
FUENTE: Reportes de caja y comprobantes de depósito					REVISADO POR: MDLT		FECHA:	13/11/201
Proporcionado Ing. Eufemia Aragón C. Tesorera.								
¥ Comprobado y verificado con documento fuente ✓ Verificado estado de cuenta y comprobantes ‡ Saldo Conciliado con Estado de Cuenta								
Del cruce de información de las recaudaciones realizadas con los comprobantes del Banco, el depósito se realizó CONCLUSIÓN razonablemente								

RESUMEN DE LAS RECAUDACIONES DEL MES DE AGOSTO DEL 2012

C-1-2-1-5-3

FECHA	SEGÚN REPORTES DE CAJA			SPI	DIFERENCIAS EN (-)	T/DEPOSIT	Comp. No.	Verificac o
	Venta /Agua	Diferencia en	TOTAL					
01/08/2012	4.873,15	¥	4.873,15	182,50		4.690,65	314597	✓
02/08/2012	4.103,12	¥	4.103,12	366,71		3.736,41	207838	✓
03/08/2012	2.897,90	¥	2.897,90			2.897,90	789439-789438	✓
			-			-		
06/08/2012	4.594,26	¥	4.594,26			4.594,26	859343	✓
07/08/2012	3.252,00	¥	3.252,00	141,43		3.110,57	371491-335930	✓
08/08/2012	3.103,15	¥	3.103,15			3.103,15	222836	✓
09/08/2012	1.763,51	¥	1.763,51	305,41		1.458,10	911023	✓
10/08/2012		¥	-			-	DIA FESTIVO	
13/08/2012	3.718,06	¥	3.718,06	330,68		3.387,38	349854-417579-417580	✓
14/08/2012	2.645,64	¥	2.645,64	270,72		2.374,92	869605-869606	✓
15/08/2012	2.060,99	¥	2.060,99	111,89		1.949,10	224544-238061	✓
16/08/2012	2.459,87	¥	2.459,87	162,01		2.297,86	290974-326042	✓
17/08/2012	1.535,57	¥	1.535,57	168,39		1.367,18	707571	✓
20/08/2012	2.619,17	¥	2.619,17	25,09		2.594,08	333617-312709	✓
21/08/2012	2.951,45	¥	2.951,45	15,95		2.935,50	248520	✓
22/08/2012	1.612,27	¥	1.612,27	118,68		1.493,59	284237	✓
23/08/2012	2.352,32	¥	2.352,32	301,17		2.051,15	309607-309608	✓
24/08/2012	510,99	¥	510,99			510,99	619931	✓
27/08/2012	1.584,78	¥	1.584,78	385,59		1.199,19	311775	✓
28/08/2012	1.582,88	¥	1.582,88	59,86		1.523,02	244307	✓
29/08/2012	1.858,59	¥	1.858,59	303,23		1.555,36	239784	✓
30/08/2012	2.929,87	¥	2.929,87	330,52		2.599,35	250708-056281	✓
04/09/2012	0,03		0,03			0,03	≠	✓
			-			-		
	55.009,57	‡	55.009,57	3.579,83	-	51.429,74		0
FUENTE: Reportes de caja y comprobantes de depósito					ELABORADO POR: LPGL	FECHA:	12/11/201	
Proporcionado Ing. Eufemia Aragón C. Tesorera.					REVISADO POR: MDLT	FECHA:	13/11/201	
≠ error de 0.03 al elaborar la papeleta de depósito ¥ Comprobado y verificado con documento fuente ✓ Verificado estado de cuenta y comprobantes ‡ Saldo Conciliado con Estado de Cuenta								
CONCLUSIÓN Del cruce de información de las recaudaciones realizadas con los comprobantes del Banco, el depósito se realizó razonablemente								

Entidad: Empresa Municipal De Agua Potable Y Alcantarillado De Guaranda											
AUDITORIA FINANCIERA											
ESTADO DE SITUACION FINANCIERO DE LA EMPRESA PUBLICA EMAPAG										C-1-2-1-6-1	
BALANZA DE COMPROBACIÓN -CUENTAS DE BALANCE											
NÚMERO DE CUENTA	NOMBRE	SALDOS INICIALES 1-1 USD		SALDOS FINALES 31-12 USD		AJUSTES 31-12 USD		SALDOS AJUSTADOS 31-12 USD		DOCUMENTO ANALIZADO	VERIFICA
		DEBE	HABER	DEBE	HABER	DEBE	HABER	DEBE	HABER		
1.1.1.01.06	CAJAS RECAUDADORAS	742,56		315,37						BALANCE DE COMPROBACIÓN	✓
1.1.1.06.01	BANCO CENTRAL DEL ECUADOR CTA 4322	3892,14		2589,54						BALANCE DE COMPROBACIÓN	✓
1.1.1.06.02	BANCO CENTRAL DEL ECUADOR CTA 4322-0130	251200		65467						BALANCE DE COMPROBACIÓN	✓
1.1.1.09.01	BANCO DE FOMENTO CTA 52931	570,47		570,47						BALANCE DE COMPROBACIÓN	✓
1.1.1.09.03	BANCO FOMENTO CTA 55678	2324,71		1968,69						BALANCE DE COMPROBACIÓN	✓
1.1.1.15.02	BANCO DE GUAYAQUIL 29401470(RECAUDACIONES)	32502,7		3486,49							✓
1.1.2.	ANTICIPOS DE FONDOS	530,44		294,19							✓
1.2.4.83.81	CUENTAS POR COBRAR AÑOS ANTERIORES IVA	0		98772,39							✓
1.2.4.97.02	ANTICIPO DE FONDOS DE AÑOS ANTERIORES	16418,15		202298,71							✓
1.2.4.98.01	CUENTAS POR COBRAR AÑOS ANTERIORES	203117,44		162386,68							✓
1.2.5.31.01	PREPAGOS DE SEGUROS	671,52		725,42							✓
1.3.1	EXISTENCIA DE BIENES DE USO Y CONSUMO CORRIENTE	9479,3		9226,82							✓
1.3.2	EXISTENCIAS PARA PRODUCCIÓN	65128,06		57900,78							✓
1.3.4	EXISTENCIAS DE BIENES DE USO Y CONSUMO PARA INVERSIÓN	33527,54		24045,5							✓
1.4.1	INVERSIONES EN BIENES DE LARGA DURACIÓN BIENES ADMINISTRATIVOS	222949,91		68772,84							✓
1.4.2	INVERSIONES EN BIENES DE LARGA DURACIÓN BIENES DE PRODUCCIÓN	1162888,31		1005656,63							✓
2.	PASIVOS										✓
2.1.2	DEPÓSITOS Y FONDOS DE TERCEROS		31516,81		129223,23						✓
2.2.3	EMPRESTITOS		225842,12		181658,04						✓
2.2.4	FINANCIEROS		9044,72		4370,75						✓
6.	PATRIMONIO										✓
6.1	PATRIMONIO ACUMULADO		1739539,6		1389225,5*						✓
9.1	CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	146487,9		9999,33							✓
9.2	CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS		146487,9		9999,33						✓
TOTAL ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA AUDITORÍA		2005943,25	2005943,25	1704477,5	1704477,52						✓
TOTAL DE SITUACIÓN FINANCIERA EMAPAG		2005943,25	2005943,3	1704477,5	1704477,52						✓
OBSERVAN: Δ valores calculados del mayor auxiliar		Σ	Σ	Σ	Σ					ELABORADO POR: LPGL FECHA: 12/11/2013	
										REVISADO POR: MDLT FECHA: 13/11/2013	
*	Este rubro incluye 11 943,80 en menos por cuanto en el 2008 hubo en la Emapag un perjuicio por ese valor en recaudación, sin embargo al no existir un dictámen respecto a la responsabilidad civil y posterior devolución de estos rubros se los esta restando, recursos que perjudican el patrimonio de la EMAPAG										

Entidad: Empresa Municipal De Agua Potable Y Alcantarillado De Guaranda										
AUDITORIA FINANCIERA										
ESTADO DE RESULTADOS										C-1-2-1-6-2
BALANZA DE COMPROBACION - CUENTAS DE BALANCE										
NÚMERO DE CUENTA	NOMBRE	SALDOS INICIALES 1-1 USD		SALDOS FINALES 31-12 USD		AJUSTES 31-12 USD		SALDOS AJUSTADOS 31-12 USD		CÉDULA DE ESTUDIO
		DEBE	HABER	DEBE	HABER	DEBE	HABER	DEBE	HABER	
RESULTADO DE EXPLOTACIÓN										
6.2.4.02	VENTAS DE PRODUCTOS Y MATERIALES		400146,49		54555,04					✓
6.2.4.03	VENTAS NO INDUSTRIALES				364681,85					✓
6.3.8.03	Costos de venta de no industriales	502979,82		428531,86						✓
RESULTADO DE OPERACIÓN										
6.2.3	TASA Y CONTRIBUCIONES		103325,54		114259,23					
6.3.1	INVERSIONES PÚBLICAS	631591,42		545815,94						✓
6.3.3	REMUNERACIONES	307021,12		322844,95						✓
6.3.4	BIENES DE SERVICIO DE CONSUMO	73720,74		70457,44						✓
6.3.5.04	SEGUROS COMISIONES FINANCIERAS Y OTROS	5832,73		5894,3						✓
TRANSFERENCIAS NETAS										
6.2.6	TRANSFERENCIA RECIBIDA		540248,08		515825,79					✓
6.3.6	TRANSFERENCIA ENTREGADAS			3024,52						✓
RESULTADO FINANCIERO										
6.2.5.01	RENTA DE INVERSIONES				2,36					✓
6.2.5.03	INTERESES POR MORA				14814,35					✓
6.2.5.04	MULTAS				1026,9					✓
OTROS INGRESOS Y GASTOS										
6.3.8.51	DEPRECIACIÓN DE BIENES DE ADMINISTRACIÓN	10886,27		60360,79						✓
6.2.5.24	OTROS INGRESOS NO CLASIFICADOS		110552,79		105242,67					✓
6.2.9	ACTUALIZACIONES Y AJUSTES				21567,98					✓
6.3.9	ACTUALIZACIONES Y AJUSTES	521,31		55441,82						✓
	RESULTADO DEL EJERCICIO	-378280,0		-300395,5						✓
TOTAL ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA AUDITORÍA		1154273	1154273	1191976,2	1191976					
TOTAL DE SITUACIÓN FINANCIERA EMAPAG		1154273	1154273	1191976	1191976					
OBSERVACIONES: INFORMACIÓN DEL MAYOR GENERAL										
EL RESULTADO DEL EJERCICIO EN EL 2012 ES DE		Σ	Σ	Σ	Σ	ELABORADO POR: LPGL		FECHA: 12/11/2013		
			-300395,45 USD			REVISADO POR: MDLT		FECHA: 13/11/2013		

Entidad: Empresa Municipal De Agua Potable Y Alcantarillado De Guaranda										
AUDITORIA FINANCIERA										
CEDULA SUMARIA									C-1-2-1-6-3	
CAJA Y BANCOS										
NÚMERO DE CUENTA	CONCEPTO	SALDOS INICIALES 1-1 USD		FLUJOS USD		SUMAS USD		SALDOS FINALES 31-12 USD		
		DEBE	HABER	DEBE	HABER	DEBE	HABER			
1.1.1.01.06	CAJAS RECAUDADORAS	742,56		619607,72	620034,9	620350,28	620034,91	315,37	↔ C-1-2-1-6-1	BALANCE DE COMPROBACIÓN
1.1.1.06.01	BANCO CENTRAL DEL ECUADOR CTA 4322	255092,14		1205546,2	1392582	1460638,4	1392581,82	2589,54	↔ C-1-2-1-6-2	BALANCE DE COMPROBACIÓN
1.1.1.09.01	BANCO DE FOMENTO CTA 52931	2895,18		59271,33	59627,35	62166,51	59627,35	570,47	↔ C-1-2-1-6-3	BALANCE DE COMPROBACIÓN
1.1.1.15.02	BANCO DE GUAYAQUIL 29401470(RECAUDACION)	32502,7		580824,49	609840,7	613327,19	609840,7	3486,49	↔ C-1-2-1-6-4	BALANCE DE COMPROBACIÓN
		¥	←					‡		
OBSERVACIONES: INFORMACIÓN DEL MAYOR AUXILIAR				Σ	Σ	Σ				
Δ valores calculados del mayor auxiliar										
¥ Comprobado y verificado con documento fuente										
√ Verificado balance de comprobación y mayores auxiliares del sistema.										
‡ Saldo Conciliado con Estado de Cuenta										
↔ confrontado con documentación										
						ELABORADO POR:	LPGL	FECHA:	12/11/2013	
						REVISADO POR:	MDLT	FECHA:	13/11/2013	
CONCLUSIÓN										
Una vez efectuada la cédula sumaria de caja bancos, y vistos los comprobantes de depósito de las recaudaciones, su movimiento contable se encuentra razonablemente presentado.										

Entidad: Empresa Municipal De Agua Potable Y Alcantarillado De Guaranda										
AUDITORIA FINANCIERA										
CEDULA SUMARIA									C-1-2-1-6-4	
CUENTAS POR COBRAR AÑOS ANTERIORES										
NÚMERO DE CUENTA	CONCEPTO	SALDOS INICIALES 1-1 USD		FLUJOS		SUMAS		SALDOS FINALES 31-12 USD		
		DEBE	HABER	DEBE	HABER	DEBE	HABER			
1.2.4.98.01	CUENTAS POR COBRAR AÑOS ANTERIORES	203117,44	0	145664,43	186395,4	348781,87	186395,43	162386,44	C-1-2-1-6-1	BALANCE DE COMPROBACIÓN
				Σ	Σ	Σ				
OBSERVACIONES: INFORMACIÓN DEL MAYOR AUXILIAR										
↔ confrontado con documentación										
						ELABORADO POR:	LPGL	FECHA:	12/11/2013	
						REVISADO POR:	MDLT	FECHA:	13/11/2013	
CONCLUSIÓN										
Una vez efectuada la cédula sumaria de Cuentas por cobrar años anteriores y vistos el sistema SIG AME CON LOS REPORTE de las cuentas, en mi opinión su movimiento contable se encuentra razonablemente presentado.										



Entidad: Empresa Municipal De Agua Potable Y Alcantarillado De Guaranda

AUDITORIA FINANCIERA

DETERMINACIÓN TARIFARIA Y RECAUDACIÓN POR SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO
DETALLE MENSUAL DE RECAUDACIÓN DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO

C-1-2-1-6-5

En dólares de los Estados Unidos de América. (USD)

MES 2012	CLIENTES	VOLUMEN M3	AGUA POTABLE	CARNAVAL	ALCANTARILLADO	GAST ADM	INTERES	RECOLECCIÓN DE BASURA	MANTENIMIENTO	SUB 3 EDAD	VARIOS	RECAUDACIÓN TOTAL	OB
ENERO	6313	150774	22284,73	2232,17	7188,61	5936,79	236,05	108,61	5479,69	-562,23	8648,54	51552,96	✓
FEBRERO	5829	140360	21393,64	2102,04	6752,97	5760,2	151,47	140,24	5425,57	-529,78	5394,56	46590,91	✓
MARZO	6616	167135	24924,21	2475,43	7845,67	6210,65	349,25	228,1	5746,32	-578,75	15813,01	63013,89	✓
ABRIL	6275	148878	23081,05	2309,28	7468,6	5974,2	266,73	164,27	5607,61	-507,06	10056,38	54421,06	✓
MAYO	6188	140961	21603,61	2133,00	7000,26	6005,87	167,56	52,03	5612,87	-175,5	6298,02	48697,72	✓
JUNIO	5553	138727	20796,69	2076,54	6888,73	5985,48	234,93	51,85	5518,26	-415,89	11846,98	52983,57	✓
JULIO	6545	172049	26223,3	2592,41	8889,2	6282,78	819,3	374,46	5933,07	-452,81	6985,78	57647,49	✓
AGOSTO	6481	150179	23558,07	2324,79	7851,04	6312,62	308,05	129,03	5901,02	-466,67	9091,59	55009,54	✓
SEPTIEMBRE	5998	144998	22185,46	2215,22	7518,14	6021,47	238,53	67,83	5593,68	-454,18	6353,02	49739,17	✓
OCTUBRE	6106	164779	25026,65	2517,94	8679,06	6174,64	242,64	113,82	5719,79	-480,11	4258,58	52253,01	✓
NOVIEMBRE	6111	144079	21899,02	2187,46	7428,71	6223,03	207,69	120,1	5770,92	-455,01	6088,05	49469,97	✓
DICIEMBRE	5540	145675	20334,19	2028,86	6991,19	5427,09	185,94	59,53	5139,1	-465,39	5275,67	44976,18	✓
TOTAL	73555	1808594	273310,62	27195,14	90502,18	72314,82	3408,14	1609,87	67447,9	-5543,38	96110,18	626355,47	
			‡	←							¥		
										CÉDULA PRESUPUESTARIA DE INGRESOS			

OBSERVACIONES: INFORMACIÓN DEL MAYOR AUXILIAR

- ¥ Comprobado y verificado con documento fuente
- ✓ Verificado estado de cuenta y comprobantes
- ‡ Saldo Conciliado con mayores auxiliares

Conclusión

Verificado y comparado el detalle mensual de las recaudaciones en mi opinión existe razonabilidad en la presentación referente a recaudaciones

ELABORADO POR: LPGL

22/11/201

REVISADO POR: MDLT

23/11/201



Entidad: Empresa Municipal De Agua Potable Y Alcantarillado De Guaranda

AUDITORIA FINANCIERA

DETERMINACIÓN TARIFARIA Y RECAUDACIÓN POR SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO

DETALLE MENSUAL DE RECAUDACIÓN DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO

En dólares de los Estados Unidos de América. (USD)

1 de enero al 31 de diciembre de 2012

MES CONSUMO 2012	FACTURA	TARIFA			CÁLCULOS AUDITORÍA TARIFA PRODUCTIVA- OFICIAL- TERCERA EDAD													VALOR FACTURA DE PAGO	DIFER. MÁS/MEN	OBSERVACIONES
		ACTIVIDAD	AGUA POTABLE	ALCANT	LECT. ANTERIOR	LECT. ACTUAL	CONSUMO	AGUA POTABLE	ALCANTARILLADO	CARNAYAL	GTOS. ADM.	MANTENIMIENTO	CONSUMO ANT.	INT. MORA 1,02%	FINANCIAMIENTO	III EDAD	TOTAL			
ENERO	001-001 000060 143	PRODUCTIVA	0,150	0,050	269	278	9	1,4	0,5	0,14	3	0,99			¥		5,93	5,93	0,00	✓
JULIO	001-001 000097 659	PRODUCTIVA	0,173	0,058	9415	9463	48	8,3	2,8	0,83	3	0,99	17,68	0,18	¥		33,77	33,76	0,01	✓
OCTUBRE	001-001 000062 999	PRODUCTIVA	0,165	0,055	9523	9551	28	4,6	1,5	0,46	3	0,99			¥		10,61	10,62	-0,01	✓
ENERO	001-001 000059 360	OFICIAL	0,150	0,050	3158	3158	0	0	0,0	0,00	3	0,99			¥		3,99	3,99	0,00	✓
ENERO	001-001 000068 792	OFICIAL DESCUENTO	0,150	0,050	34430	35731	1301	97,6	32,5	9,76	3	0,99			¥		143,85	144,04	-0,19	✓
JUNIO	001-001 000094 682	OFICIAL	0,150	0,050	706	718	12	1,8	0,6	0,18	3	0,99			¥		6,57	6,57	0,00	✓
SEPTIEMBRE	001-001 000071 881	OFICIAL	0,158	0,053	769	804	35	5,5	1,9	0,55	3	0,99			¥		11,93	11,93	0,00	✓
FEBRERO	001-001 000066 011	TERCERA EDAD	0,158	0,053	9512	9556	44	7,0	2,3	0,70	0,8	0,99			¥	-1,8	9,96	9,96	0,00	✓
MARZO	001-001 000071 366	TERCERA EDAD	0,158	0,053	338	380	42	6,6	2,2	0,66	0,8	0,99			¥	-1,4	9,97	3,17	6,80	✓
MARZO	001-001 000071 364	TERCERA EDAD	0,135	0,045	2055	2070	15	2,0	0,7	0,20	0,8	0,99			¥	-1,4	3,33	3,34	-0,01	✓
MAYO	001-001 000083 971	TERCERA EDAD	0,135	0,045	9609	9625	16	2,2	0,7	0,22	0,8	0,99	5,67	0,06	¥	-1,4	9,18	9,18	0,00	✓
JUNIO	001-001 000089 292	TERCERA EDAD	0,158	0,053	448	488	40	6,3	2,1	0,63	0,8	0,99			¥	-1,4	9,51	9,51	0,0	✓
JUNIO	001-001 000089 290	TERCERA EDAD	0,158	0,053	2149	2195	46	7,3	2,4	0,73	0,8	0,99			¥	-1,4	10,87	10,88	0,0	✓
TOTAL																				

OBSERVACIONES: INFORMACIÓN DE LAS FACTURAS EMITIDAS

- ¥ Comprobado y verificado con documento fuente
- ✓ Verificado con muestras de facturas canceladas.

ELABORADO POR: LPGL

REVISADO POR: MDLT

22/11/2013

23/11/2013

CONCLUSIÓN

La E.P. EMAPAG, para el cálculo del impuesto Carnaval de Guaranda, aplicó el 10% del valor de la planilla de agua, de conformidad con la Ordenanza Municipal publicada en el R.O. 229 de 2003-12-10, sin poner en ejecución la tabla tarifaria emitida con resolución del Directorio de EP EMAPA-G de 2010-12-21, que consta con precios fijos para los parámetros de m3 de consumo de agua potable.

La E-P EMAPA-G para el cobro de los servicios de agua potable y alcantarillado, en el período sujeto a examen aplicó los pliegos tarifarios aprobados por el Directorio, del 20 de julio de 2006, el cual no cubre los gastos incurridos para el normal desarrollo de la Empresa.

De la muestra establecida lo contribuyentes fueron correctamente clasificados en: Doméstica, Productiva, Oficial, Oficial con Descuento y Tercera Edad, determinando diferencias de un centavo entre los cálculos de auditoría con los de la Entidad. Por lo demás se verificó la recaudación adecuada y efectiva de los ingresos.



COMENTARIOS Y RECOMENDACIONES

COMPONENTE	COMENTARIOS				RECOMENDACIONES
COMPONENTE: DETERMINACIÓN Y RECAUDACIÓN DE TARIFAS DE SERVICIO DE AGUA POTABLE	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	
DETERMINACIÓN Y RECAUDACIÓN DE LOS INGRESOS	<p>En la E-P EMAPAG, se utiliza el sistema SIGAPA que es software operativo parametrizable que genera reportes en las áreas Financiera y Comercial de la Empresa. Sin embargo los usuarios de los mismos no tienen capacitación respecto a obtención de información.</p>	<p>NCI 410-15 Capacitación informática.- Las necesidades de capacitación serán identificadas tanto para el personal de tecnología de información como para los usuarios que utilizan los servicios de información, las cuales constarán en un plan de capacitación informático, formulado conjuntamente con la unidad de talento humano.</p>	<p>*Inestabilidad Laboral *No se genera reportes mensuales. *No hay plan de capacitación</p>	<p>Limitación en la utilización del sistema SIGAPA</p>	<p>A la Maxima Autoridad, dispondrá se identifique las necesidades de capacitación tanto para el personal de tecnología de información como para los usuarios que utilizan los servicios de información, las cuales constarán en un plan de capacitación informático, formulado conjuntamente con la unidad de talento humano. El plan estará orientado a los puestos de trabajo y a las necesidades de conocimiento específicas determinadas en la evaluación de desempeño e institucionales.</p>
MEDIDAS DE PROTECCIÓN DE LAS RECAUDACIONES	<p>El cobro de las recaudaciones por concepto de agua potable se lo realiza diariamente a travez de ventanilla de recaudación, y se lo deposita al siguiente día, en el Banco de Guayaquil a partir de las 12H00, sin embargo por necesidad del area de caja recaudadora, al final del mes queda un monto de un 5% de las recaudaciones para dar los cambios del siguiente día. Los dineros que quedaron como cambios son depositados en conjunto al siguiente día de la recaudación.</p>	<p>NCI 403-04 Verificación de los ingresos Las instituciones que dispongan de cajas recaudadoras, efectuarán una verificación diaria, con la finalidad de comprobar que los depósitos realizados en el banco corresponsal sean iguales a los valores recibidos, a fin de controlar que éstos sean transferidos al depositario oficial.</p>	<p>Falta de una política o resolución del directorio que regule la necesidad de dinero o cambio que un cliente recibe cuando ha cancelado su factura por pago de agua potable.</p>	<p>Que no se adopten las medidas para resguardar los fondos que se recauden directamente, mientras permanezcan en poder de la entidad y en tránsito para depósito en los bancos corresponsales</p>	<p>A la maxima autoridad, dispondrá al Director Financiero adopte las medidas para resguardar los fondos que se recauden directamente, mientras permanezcan en poder de la entidad y en tránsito para depósito en los bancos corresponsales.</p>

<p>CONCILIACIONES BANCARIAS Y ARQUEOS DE FONDOS</p>	<p>En la E-P EMAPAG, se realizan conciliaciones bancarias mensuales, comparando los movimientos del libro bancos de la entidad, con los registros y saldos de los estados bancarios a una fecha determinada, para verificar su conformidad y determinar las operaciones pendientes de registro en uno u otro lado, sin embargo que se realizan y han sido oportunas no garantizan la efectividad del procedimiento por cuanto lo realiza la misma señorita Contadora. En las mismas condiciones los Arqueo de Caja a Recaudación lo realiza la señora Tesorera.</p>	<p>NCI 403-07 Conciliaciones bancarias La conciliación bancaria es un proceso que se ocupa de asegurar que tanto el saldo según los registros contables como el saldo según el banco sean los correctos. Se la realiza en forma regular y periódicamente por lo menos una vez al mes.</p>	<p>Falta de personal.</p>	<p>No garantiza la efectividad del procedimiento de conciliación, por cuanto es efectuado por servidoras o servidores vinculados con la recepción, depósito o transferencia de fondos y/o registro contable de las operaciones relacionadas.</p>	<p>* A la máxima autoridad, dispondrá que el procedimiento de conciliación y arqueo de caja, sea efectuado por uno o varios servidoras o servidores no vinculados con la recepción, depósito o transferencia de fondos y/o registro contable de las operaciones relacionadas, para garantizar efectividad en el procedimiento de control interno * Cuando las conciliaciones se efectúen soportadas en sistemas computarizados y en tiempo real, dispondrá al encargado en sistemas se incorporen los controles de carga y validación de la información, el registro manual o automático de operaciones que permitan ajustar las diferencias y estén respaldados por los respectivos manuales de operación, instructivos y ayudas en línea.</p>
<p>CONTABILIDAD GUBERNAMENTAL</p>	<p>En la Emapag, los valores pendientes de cobro no fueron analizados mensualmente y al cierre de cada ejercicio fiscal, por parte del encargado de las cobranzas y del Director Financiero, para determinar la morosidad, las gestiones de cobro realizadas, los derechos y la antigüedad del saldo de las cuentas.</p>	<p>NCI 405-10 Análisis y confirmación de saldos El análisis permitirá comprobar que los anticipos y cuentas por cobrar estén debidamente registrados y que los saldos correspondan a transacciones efectivamente realizadas.</p>	<p>Falta de capacitación en normativa legal, estatuto y manuales internos. * No aplicación del Manual Orgánico por procesos.</p>	<p>Prescripción e incoobrabilidad de los valores. *No permite controlar alguna irregularidad en el saldo, para efectuar las acciones correctivas y los ajustes que amerite.</p>	<p>A la máxima autoridad dispondrá al Director Comercial y Director Financiero que los valores pendientes de cobro sean analizados mensualmente y al cierre de cada ejercicio fiscal, para determinar la morosidad, las gestiones de cobro realizadas, los derechos y la antigüedad del saldo de las cuentas. *Al Director Financiero, por lo menos una vez al año, enviará a los deudores los estados de cuenta de los movimientos y saldos a fin de confirmarlos, siempre que la naturaleza de las operaciones lo justifique.</p>
<p>COMPONENTE: DETERMINACIÓN Y RECAUDACIÓN DE TARIFAS DE SERVICIO DE AGUA POTABLE</p>	<p>100%</p>	<p>100%</p>	<p>100%</p>	<p>100%</p>	<p>100%</p>
					<p>Elaborado por: Leslee Galarza Luna Fecha: 19-09-2013 Revisado por: Dr. Mauricio De la Torre Fecha: 25-09-2013</p>

 Empresa E.P EMAPAG DETERMINACIÓN Y RECAUDACIÓN DE LOS INGRESOS Observaciones y sugerencias al Control Interno.		C-1-3-1
Cédula de origen	Observaciones y sugerencias	Comentado con: Gerente de la Empresa Respuesta de la empresa: EMAPAG
A-2-2	En la E-P EMAPAG, se utiliza el sistema SIGAPA que es software operativo parametrizable que genera reportes en las áreas Financiera y Comercial de la Empresa. Sin embargo los usuarios de los mismos no tienen capacitación respecto a obtención de información.	A la Maxima Autoridad, dispondrá se identifique las necesidades de capacitación tanto para el personal de tecnología de información como para los usuarios que utilizan los servicios de información, las cuales constarán en un plan de capacitación informático, formulado conjuntamente con la unidad de talento humano. El plan estará orientado a los puestos de trabajo y a las necesidades de conocimiento específicas determinadas en la evaluación de desempeño e institucionales.
		Elaborado por: Leslee Galarza Luna Fecha: 19-09-2013 Revisado por: Dr. Mauricio De la Torre Fecha: 25-09-2013

 Empresa E.P EMAPAG MEDIDAS DE PROTECCIÓN DE LAS RECAUDACIONES Observaciones y sugerencias al Control Interno.		C-1-3-2
Cédula de origen	Observaciones y sugerencias	Comentado con: Gerente de la Empresa Respuesta de la empresa: E.P EMAPAG
A-2-2	El cobro de las recaudaciones por concepto de agua potable se lo realiza diariamente a través de ventanilla de recaudación, y se lo deposita al siguiente día, en el Banco de Guayaquil a partir de las 12H00, sin embargo por necesidad del área de caja recaudadora, al final del mes queda un monto de un 5% de las recaudaciones para dar los cambios del siguiente día. Los dineros que quedaron como cambios son depositados en conjunto al siguiente día de la recaudación.	A la máxima autoridad, dispondrá al Director Financiero adopte las medidas para resguardar los fondos que se recauden directamente, mientras permanezcan en poder de la entidad y en tránsito para depósito en los bancos corresponsales.
		Elaborado por: Leslee Galarza Luna Fecha: 19-09-2013 Revisado por: Dr. Mauricio De la Torre Fecha: 25-09-2013

 Empresa E.P EMAPAG CONCILIACIONES BANCARIAS Y ARQUEOS DE FONDOS Observaciones y sugerencias al Control Interno.		C-1-3-3
Cédula de origen	Observaciones y sugerencias	Comentado con: Gerente de la Empresa. Respuesta de la empresa: E.P EMAPAG
A-2-2	<p>En la E-P EMAPAG, se realizan conciliaciones bancarias mensuales, comparando los movimientos del libro bancos de la entidad, con los registros y saldos de los estados bancarios a una fecha determinada, para verificar su conformidad y determinar las operaciones pendientes de registro en uno u otro lado, sin embargo que se realizan y han sido oportunas no garantizan la efectividad del procedimiento por cuanto lo realiza la misma señorita Contadora. En las mismas condiciones los Arqueo de Caja a Recaudación lo realiza la señora Tesorera.</p>	<p>* A la máxima autoridad, dispondrá que el procedimiento de conciliación y arqueo de caja, sea efectuado por uno o varios servidores o servidores no vinculados con la recepción, depósito o transferencia de fondos y/o registro contable de las operaciones relacionadas, para garantizar efectividad en el procedimiento de control interno</p> <p>* Cuando las conciliaciones se efectúen soportadas en sistemas computarizados y en tiempo real, dispondrá al encargado en sistemas se incorporen los controles de carga y validación de la información, el registro manual o automático de operaciones que permitan ajustar las diferencias y estén respaldados por los</p>
		<p>Elaborado por: Leslee Galarza Luna Fecha: 19-09-2013 Revisado por: Dr.Mauricio De la Torre Fecha: 25-09-2013</p>

 Empresa E.P EMAPAG CONTABILIDAD GUBERNAMENTAL Observaciones y sugerencias al Control Interno.		C-1-3-4
Cédula de origen	Observaciones y sugerencias	Comentado con: Gerente de la Empresa Respuesta de la empresa: E.P EMAPAG
A-2-2	<p>En la Emapag, los valores pendientes de cobro no fueron analizados mensualmente y al cierre de cada ejercicio fiscal, por parte del encargado de las cobranzas y del Director Financiero, para determinar la morosidad, las gestiones de cobro realizadas, los derechos y la antigüedad del saldo de las cuentas.</p>	<p>A la máxima autoridad dispondrá al Director Comercial y Director Financiero que los valores pendientes de cobro sean analizados mensualmente y al cierre de cada ejercicio fiscal, para determinar la morosidad, las gestiones de cobro realizadas, los derechos y la antigüedad del saldo de las cuentas.</p> <p>*Al Director Financiero, por lo menos una vez al año, enviará a los deudores los estados de cuenta de los movimientos y saldos a fin de confirmarlos, siempre que la naturaleza de las operaciones lo justifique.</p>
		<p>Elaborado por: Leslee Galarza Luna Fecha: 19-09-2013 Revisado por: Dr.Mauricio De la Torre Fecha: 25-09-2013</p>



C-2

EP. Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de Guaranda E.P. EMAPAG
Auditoría Integral

AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO

MATRIZ DE CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO **C-2-1**

MATRIZ DE RIESGO Y ENFOQUE DE AUDITORIA **C-2-2**

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES **C-2-3**

Empresa Municipal De Agua Potable Y Alcantarillado

AUDITORIA DE CONTROL INTERNO					
MATRIZ DE CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO					
CONTROL INTERNO RECAUDACIÓN					
Nº.	COMPONENTE: DETERMINACIÓN Y RECAUDACIÓN DE TARIFAS DE SERVICIO DE AGUA POTABLE	PT	SI	NO	CT
	SUMAN:	20			15
1.	AMBIENTE DE CONTROL	6			4
1.1	Se aplica un código de ética (con principios y valores) para el correcto desempeño de los empleados?	1	SI	0	1
1.2	Se realizan reuniones periódicas para establecer el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos en el departamento de Comercialización?	1	SI	0	1
1.3	Existe un ESTATUTO O MANUAL de procedimientos de las diferentes actividades que se llevan a cabo en el departamento de Comercialización?	1	SI	0	1
1.4	Conocen sus funciones los responsables de las diferentes actividades y procesos del departamento de Comercialización?	1	SI	0	1
1.5	¿El espacio físico cumple con los parametros de protección adecuada, comodo y pronta localización?	1	0	NO	0
1.6	¿Se actualiza constantemente en base a la normativa general, las guías, políticas, normas y procedimientos para las actividades de determinación tarifaria, presupuestarias y coactivas?	1	0	NO	0
2.	EVALUACIÓN DE RIESGOS	5	SI	NO	4
2.1	El personal del área de Comercialización reciben algún tipo de capacitación sobre información concerniente a los diferentes programas contables que se manejan en esta área?	1	0	NO	0
2.2	Existe Supervisión interna de control de los manejos de cartera vencida y coactivas?	1	SI	0	1
2.3	La Dirección Comercial cuenta con paquetes contables, materiales e implementos modernos para su eficaz funcionamiento?	1	SI	0	1
2.4	El departamento de Comercialización genera y emite reportes periódicos a Gerencia General para que estos sean controlados?	1	SI	0	1
2.5	El departamento de Comercialización emite reportes e informes para dar soporte en la toma de decisiones de La gerencia y del Directorio ?	1	SI	0	1

3.	ACTIVIDADES DE CONTROL	6	SI	NO	3
3.1	Se efectúan periódicamente comparaciones y comprobaciones del cumplimiento del cálculo tarifario de los clientes?	1	SI	0	1
3.2	Se efectúa un análisis anual de las cuentas por cobrar y se determina nuevas políticas de cobro?	1	SI	0	1
3.3	Se provisiona conforme a lo estipulado en la ley el porcentaje necesario para cuentas incobrables?	1	0	NO	0
3.4	Existen diagramas de flujo que indiquen claramente los responsables y pasos a seguir para la determinación ?	1	0	NO	0
3.5	Las cuentas atrasadas y las incobrables se revisan por algún funcionario ajeno al Departamento de Comercialización?.	1	0	NO	0
3.6	El sistema informático refleja la información comercial de manera completa y exacta?	1	SI	0	1
4.	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	3	SI	NO	4
3.1	Se efectúan periódicamente comparaciones y comprobaciones del cumplimiento del cálculo tarifario de los clientes?	1	SI	0	1
3.2	Se efectúa un análisis anual de las cuentas por cobrar y se determina nuevas políticas de cobro?	1	SI	0	1
3.3	Se provisiona conforme a lo estipulado en la ley el porcentaje necesario para cuentas incobrables?	1	SI	0	2
5.	SUPERVISIÓN Y MONITOREO	3	SI	NO	1
5.1	Se da seguimiento a la mejora de los procesos del área de Comercialización?	1	0	NO	0
5.2	Se comprueba que el control interno se cumpla a cabalidad mediante indicadores?	1	SI	0	1
5.3	Se efectúan comparaciones mensuales de reportes del área Comercialización?	1	SI	0	0
CALIFICACIÓN TOTAL:				CT=	15
PONDERACIÓN TOTAL:				PT=	20
NIVEL DE CONFIANZA: NC= CT/PT x 100				NC=	75%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: RI= 100% - NC%				RI=	25%
		MODERADO			
observaciones.....					
		Elaborado por: Leslee Galarza Luna		Fecha: 19-09-2013	
		Revisado por: Dr. Mauricio De la Torre		Fecha: 25-09-2013	

NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO TOTAL			
CT	15	RIESGO	ENFOQUE
PT	20		
NC	75%	MODERADO	
RI	25%	MODERADO	MIXTO- DOBLE PROPÓSITO

Se puede observar, en la matriz de calificación del nivel de confianza y riesgo, que el nivel de confianza es del 75% calificándose como MODERADO y por diferencia el riesgo inherente global es del 25% calificándose como MODERADO también. Este resultado preliminar nos indica que el enfoque inicial debe ser Mixto Doble Propósito tanto de Cumplimiento como “Sustantivo”.



AUDITORIA DE CONTROL INTERNO
MATRIZ DE RIESGO Y ENFOQUE PRELIMINAR
 E.P EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE GUARANDA
 AUDITORIA DE CONTROL INTERNO

C-2-2

PERÍODO: De 1 de enero 2012 AL 31 de diciembre 2012

MATRIZ DE CALIFICACIÓN DE RIESGOS, CONTROLES CLAVE Y ENFOQUE

COMPONENTE			ENFOQUE CUMPLIMIENTO	ENFOQUE SUSTANTIVO
COMPONENTE: DETERMINACIÓN Y RECAUDACIÓN DE TARIFAS DE SERVICIO DE AGUA	NIVEL DE RIESGO		Verificación Seguimiento Comprobación de controles	Confirmaciones Constatación Inspección Conciliación
	<i>Nivel de Riesgo y Argumentación</i>			
AMBIENTE DE CONTROL	Inherente	MODERADO	MIXTO-DOBLE PROPÓSITO	MIXTO-DOBLE PROPÓSITO
			SOLICITE EL CÓDIGO DE ÉTICA Y VERIFIQUE SI EL MISMO SE SISTEMATIZO.	REALICE UN LISTADO DE LA BASE LEGAL VIGENTE Y COMPARELA CON LOS AÑOS DE VIGENCIA ANTES Y LUEGO DE LA CONSTITUCIÓN
EVALUACIÓN DE RIESGOS	Inherente	BAJO	CUMPLIMIENTO	CUMPLIMIENTO
			VERIFICAR SI EXISTEN PLANES DE MITIGACIÓN DE RIESGOS. (Realice una narrativa)	
ACTIVIDADES DE CONTROL	Inherente	ALTO	SUSTANTIVO	SUSTANTIVO
				REALICE EL ANÁLISIS DEL PROCESO DE RECAUDACIÓN Y DETERMINACIÓN DE INGRESOS Y PREPARE EL DIAGRAMA DE FLUJO, CONSTATE LAS DIFERENCIAS.
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Inherente	BAJO	CUMPLIMIENTO	CUMPLIMIENTO
			SOLICITAR LAS FUNCIONES Y USUARIOS DEL SIG AME Y VERIFICAR LAS FUNCIONES QUE MANEJAN LOS DIVERSOS SISTEMAS EVITANDO FUNCIONES INCOMPATIBLES	
SUPERVISIÓN Y MONITOREO	Inherente	ALTO	SUSTANTIVO	SUSTANTIVO
				TOME UNA MUESTRA DE LOS REPORTES Y CIFRAS DE RECAUDACIÓN QUE SE INFORMAN A GERENCIA Y ESTABLEZCA LA CONCORDANCIA CON EL SISTEMA
COMPONENTE: DETERMINACIÓN Y RECAUDACIÓN DE TARIFAS DE SERVICIO DE AGUA POTABLE	Inherente	MODERADO	MIXTO-DOBLE PROPÓSITO	CUMPLIMIENTO
			Elaborado por: Leslee Galarza Luna	Fecha: 19-09-2013
			Revisado por: Dr. Mauricio De la Torre	Fecha: 25-09-2013



E.P. EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE GUARANDA
AUDITORIA DE CONTROL INTERNO
PERÍODO: De 1 de enero 2012 AL 31 de diciembre 2012
COMENTARIOS Y RECOMENDACIONES CONTROL INTERNO RECAUDACIÓN Y DETERMINACIÓN

C-2-3

COMPONENTE	COMENTARIOS				RECOMENDACIONES
COMPONENTE: DETERMINACIÓN Y RECAUDACIÓN DE TARIFAS DE SERVICIO DE AGUA POTABLE	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	
AMBIENTE DE CONTROL	El espacio físico no cumple con los parametros de protección adecuada, comodo y pronta localización, incluyendo el servicio a los clientes	Art. 77 numeral 1 Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado	El espacio le pertenece al Gobierno Municipal Autónomo del cantón Guaranda	No se puede cumplir a cabalidad con la atención de los clientes internos y externos	A la Máxima Autoridad gestionará la donación ante los organismos seccionales autónomo de un terreno para el Edificio propio de la E.P. EMAPAG GUARANDA.
EVALUACIÓN DE RIESGOS	En la EMAPAG, se elaboró un Manual Orgánico Funcional por Procesos el mismo que no se socializo ni implemento en las diferentes areas de la empresa, pese a que se encuentra aprobado con resolución del Directorio.	200-04 Estructura organizativa	Una vez aprobado el documento no sistematizo y entrego formalmente a cada area y funcionario de tal manera, que este documento sea de implementación obligatoria	Desconocimiento de esta importante herramienta que clarifica y norma competencias y tareas por cada uno de los Departamentos	A la Máxima autoridad dispondrá a la Dirección Administrativa, Financiera, Técnica y de Comercialización, la socialización y el cumplimiento Urgente del Manual Orgánico Funcional por Procesos, que atienda el cumplimiento de su misión y apoye efectivamente el logro de los objetivos organizacionales, la realización de los procesos, las labores y la aplicación de los controles pertinentes.
ACTIVIDADES DE CONTROL	La EMAPAG no ha definido mecanismos para ausencias temporales	401-01 Separación de funciones y rotación de labores	No se dispone de personal que pueda realizar actividades en caso de ausencia	El no tener reemplazos planificados dan lugar a que las funciones de determinados puestos no se pueden realizar los días que no asisten con el malestar de los clientes internos y externos	A La Máxima autoridad y los directivos de cada entidad tendrán cuidado al definir las funciones de sus servidoras y servidores y de procurar la rotación de las tareas, de tal manera que en caso de ausencia se pueda cubrir la misma con otro servidor público.
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	En la EMAPAG existe desconocimiento de los objetivos estratégicos con relación a la recaudación y determinación	NCI 200-02 Administración Estratégica	No se dispone de un plan de comunicación interna, que permita que los servidores conozcan en que se enmarcan las actividades o funciones que realizan	Desconocimiento	A la Máxima autoridad dispondrá a los Directores de las áreas que los resultados de todas las actividades mencionadas de formulación, cumplimiento, seguimiento y evaluación, deben plasmarse en documentos oficiales a difundirse entre todos los niveles de la organización y a la comunidad en general.
SUPERVISIÓN Y MONITOREO	No se realizan evaluaciones periódicas para verificar la eficacia del control interno, de las entrevistas realizadas manejan el control interno sin evidenciar el mismo.	600-01 Seguimiento continuo o en operación	Los directivos ni las jefaturas de la entidad, efectúan un seguimiento constante del ambiente interno y externo	No saben si manejan un buen sistema de control interno	A la Máxima Autoridad dispondrá a los directores de las diferentes areas, el seguimiento continuo de las operaciones, actividades habituales de gestión y supervisión, así como en otras acciones que efectúa el personal al realizar sus tareas encaminadas a evaluar los resultados del sistema de control interno
COMPONENTE: DETERMINACIÓN Y RECAUDACIÓN DE TARIFAS DE SERVICIO DE AGUA POTABLE					
				Elaborado por: Leslee Galarza Luna	Fecha: 19-09-2013
				Revisado por: Dr. Mauricio De la Torre	Fecha: 25-09-2013

E.P EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE GUARANDA				C-2-4
AUDITORIA DE CONTROL INTERNO				
PERIODO: De 1 de enero 2012 AL 31 de diciembre 2012				
PROGRAMA DE AUDITORIA				
COMPONENTE		COMPONENTE: DETERMINACIÓN Y RECAUDACIÓN DE TARIFAS DE SERVICIO DE AGUA POTABLE		
RESPONSABLE		Auditora: ING. LESLEE GALARZA LUNA		
NO.	OBJETIVOS			
1	Determinar el cumplimiento del control interno, ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información - comunicación, supervisión y monitoreo.			
2				
3				
NO.	PROCEDIMIENTOS	REF P/TRABAJO	FECHA	OBSERVACIÓN
	Pruebas de Cumplimiento			
1	En la muestra seleccionada:			
	SOLICITE EL CÓDIGO DE ÉTICA Y VERIFIQUE SI EL MISMO SE SISTEMATIZO.	C-2-2-1		
	VERIFICAR SI EXISTEN PLANES DE MITIGACIÓN DE RIESGOS. (Realice una narrativa)	C-2-2-2		
	SOLICITAR LAS FUNCIONES Y USUARIOS DEL SIG AME Y VERIFICAR LAS FUNCIONES QUE MANEJAN LOS DIVERSOS SISTEMAS EVITANDO FUNCIONES INCOMPATIBLES	C-2-2-3		EL ANALISTA INFORMÁTICO INDICO COMO FUNCIONA EL SISTEMA Y SE VERIFICÓ QUE EL MISMO CUENTA CON SEGURIDADES EN CUANTO AL MANEJO DE CLAVES Y USUARIOS, SIN EMBARGO VERIFICADO EL
	Pruebas Sustantivas			
1	REALICE UN LISTADO DE LA BASE LEGAL VIGENTE Y COMPARELA CON LOS AÑOS DE VIGENCIA ANTES Y LUEGO DE LA CONSTITUCIÓN	C-2-2-4		EN LA EMAPAG SE VERIFICO QUE EXISTE NORMAS POR LAS CUALES SE RIGE LA EMPRESA DESDE HACE 10 A 12 AÑOS QUE NO HAN SIDO ACTUALIZADAS ACORDE A LA CONSTITUCIÓN Y DEMAS NORMATIVA LEGAL
2	REALICE EL ANÁLISIS DEL PROCESO DE RECAUDACIÓN Y DETERMINACIÓN DE INGRESOS Y PREPARE EL DIAGRAMA DE FLUJO, CONSTATE LAS DIFERENCIAS.	C-2-2-5		VER DIAGRAMA DE FLUJO LEVANTAMIENTO DEL PROCESO DE RECAUDACIÓN
	TOME UNA MUESTRA DE LOS REPORTES Y CIFRAS DE RECAUDACIÓN QUE SE INFORMAN A GERENCIA Y ESTABLEZCA LA CONCORDANCIA CON EL SISTEMA	C-2-2-6		LOS REPORTES DEL SISTEMA SE INGRESAN DE MANERA MANUAL EN BASE A LOS INFORMES DE CADA UNO DE LOS JEFES DE AREA, PESE QUE EL SISTEMA GENERA REPORTES ESTOS NO FUERON PROPORCIONADOS POR LA RECAUDADORA POR DESCONOCIMIENTO DEL SISTEMA.
	Generales			
6	Comunique los resultados parciales resultantes de la aplicación de los procedimientos			
7	A base de las respuestas obtenidas, elabore los comentarios correspondientes para el informe.			
Elaborado:			Control Calidad:	
			ELABORADO POR: Leslee Galarza Luna. 12-09-2013	
			REVISADO POR: Dr. Mauricio De La Torre. 14-09-2013	

		Empresa E.P EMAPAG AMBIENTE DE CONTROL	C-2-6-1
Observaciones y sugerencias al Control Interno.			
Cédula de origen	Observaciones y sugerencias	Comentado con: Gerente de la Empresa Respuesta de la empresa: EMAPAG	
1.4-1	El espacio físico no cumple con los parametros de protección adecuada, comodo y pronta localización, incluyendo el servicio a los clientes	A la Máxima Autoridad gestionará la donación ante los organismos seccionales autónomo de un terreno para el Edificio propio de la E.P. EMAPAG GUARANDA	
		Elaborado por: Leslee Galarza Luna Revisado por: Dr. Mauricio De la Torre	Fecha: 19-09-2013 Fecha: 25-09-2013

		Empresa E.P EMAPAG EVALUACIÓN DE RIESGOS	C-2-6-2
Observaciones y sugerencias al Control Interno.			
Cédula de origen	Observaciones y sugerencias	Comentado con: Gerente de la Empresa Respuesta de la empresa: E.P EMAPAG	
1.4-1	En la EMAPAG, se elaboró un Manual Orgánico Funcional por Procesos el mismo que no se socializo ni implemento en las diferentes areas de la empresa, pese a que se encuentra aprobado con resolución del Directorio.	A la Máxima autoridad dispondrá a la Dirección Administrativa, Financiera, Técnica y de Comercialización, la socialización y el cumplimiento Urgente del Manual Orgánico Funcional por Procesos, que atienda el cumplimiento de su misión y apoye efectivamente el logro de los objetivos organizacionales, la realización de los procesos, las labores y la aplicación de los controles pertinentes.	
		Elaborado por: Leslee Galarza Luna Revisado por: Dr. Mauricio De la Torre	Fecha: 19-09-2013 Fecha: 25-09-2013

		Empresa E.P EMAPAG		C-2-6-3
		ACTIVIDADES DE CONTROL Observaciones y sugerencias al Control Interno.		
Cédula de origen	Observaciones y sugerencias	Comentado con: Gerente de la Empresa. Respuesta de la empresa: E.P EMAPAG		
1.4-1	La EMAPAG no ha definido mecanismos para ausencias temporales	A La máxima autoridad y los directivos de cada entidad tendrán cuidado al definir las funciones de sus servidoras y servidores y de procurar la rotación de las tareas, de tal manera que en caso de ausencia se pueda cubrir la misma con otro servidor público.		
		Elaborado por: Leslee Galarza Luna	Fecha: 19-09-2013	
		Revisado por: Dr. Mauricio De la Torre	Fecha: 25-09-2013	

		Empresa E.P EMAPAG		C-2-6-4
		INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN Observaciones y sugerencias al Control Interno.		
Cédula de origen	Observaciones y sugerencias	Comentado con: Gerente de la Empresa. Respuesta de la empresa: E.P EMAPAG		
1.4-1	En la EMAPAG existe desconocimiento de los objetivos estratégicos con relación a la recaudación y determinación	A la Máxima autoridad dispondrá a los Directores de las áreas que los resultados de todas las actividades mencionadas de formulación, cumplimiento, seguimiento y evaluación, deben plasmarse en documentos oficiales a difundirse entre todos los niveles de la organización y a la comunidad en general.		
		Elaborado por: Leslee Galarza Luna	Fecha: 19-09-2013	
		Revisado por: Dr. Mauricio De la Torre	Fecha: 25-09-2013	

		Empresa E.P EMAPAG SUPERVISIÓN Y MONITOREO		C-2-6-5
Observaciones y sugerencias al Control Interno.				
Cédula de origen	Observaciones y sugerencias	Comentado con: Gerente de la Empresa Respuesta de la empresa: E.P EMAPAG		
1.4-1	No se realizan evaluaciones periódicas para verificar la eficacia del control interno, de las entrevistas realizadas manejan el control interno sin evidenciar el mismo.	A la Máxima Autoridad dispondrá a los directores de las diferentes areas, el seguimiento continuo de las operaciones, actividades habituales de gestión y supervisión, así como en otras acciones que efectúa el personal al realizar sus tareas encaminadas a evaluar los resultados del sistema de control interno		
ELABORADO POR: Leslee Galarza Luna.		12-09-2013		
REVISADO POR: Dr. Mauricio De La Torre.		14-09-2013		



C-3

EP. Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de Guaranda E.P. EMAPAG
Auditoría Integral

AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO

MATRIZ DE CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO **C-3-1**

MATRIZ DE RIESGO Y ENFOQUE DE AUDITORIA **C-3-2**

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES **C-3-3**

Empresa Municipal De Agua Potable Y Alcantarillado

AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO

MATRIZ DE CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

CONTROL INTERNO RECAUDACIÓN

Nº.	COMPONENTE: RECAUDACIÓN DE TARIFAS DE SERVICIO DE AGUA POTABLE	PT	SI	NO	CT
	SUMAN:	22			14
1.	CONTROL INTERNO	5			4
1.1	Se ha procurado rotación de las tareas y separación de funciones incompatibles ?NCI 401-01	1	SI	0	1
1.2	Se establece por escrito o por medio de sistemas electrónicos, procedimientos de autorización que aseguren la ejecución de los procesos y el control de las operaciones administrativas y financieras ? NCI 401-02	1	SI	0	1
1.3	Se establecen procedimientos de supervisión de los procesos y operaciones de recaudación? NCI 401-03	1	SI	0	1
1.4	La administración financiera de la Emapag, establece los procedimientos que aseguren la existencia de un archivo adecuado para la conservación y custodia de la documentación sustentatoria, archivada en orden cronológico y secuencial?	1	0	NO	0
1.5	Se producen los reportes y estados financieros requeridos por las regulaciones legales y por las necesidades gerenciales ? NCI 405-02	1	SI	0	1
2.	REGLAMENTO PARA EL EJERCICIO DE LA JURISDICCIÓN COACTIVA 30-09-2009	9	SI	NO	2
2.1	Ejerce la jurisdicción coactiva como Juez de coactivas el Tesorero(a) de la Emapag?	1	SI	0	1
2.2	El Tesorero de la Empresa (Juez de Coactivas), procede a notificar a los coactivados con la liquidación y los correspondientes informes técnico, comercial, económico y jurídico, referentes con el cumplimiento de las obligaciones económicas que tiene con la institución, se les otorga el plazo de TRES DÍAS?	1	0	NO	0
2.3	El Director Comercial da a conocer por escrito a la Dirección Financiera, sobre el incumplimiento de pago en las planillas de consumo de agua potable, falta de pago en los convenios, y otros valores que adeuden por cualquier concepto a la Institución?	1	0	NO	0
2.4	El Gerente General de la Empresa, en calidad de máxima autoridad, dispone o autoriza iniciar la acción coactiva.?	1	0	NO	0
2.5	Previo los informes técnico, comercial, financiero y de Asesoría Jurídica, se procede a la emisión del correspondiente título de crédito?	1	0	NO	0
2.6	Emitido el título de crédito, se notifica al deudor concendiéndole OCHO DIAS para el pago.?	1	0	NO	0
2.7	Fundamentado en el título de crédito, que lleva implícita la orden de cobro el funcionario ejecutor dicta el AUTO DE PAGO, disponiendo medidas precautelatorias que el deudor pague la deuda o dimita bienes en TRES DIAS?	1	0	NO	0
2.8	Se observa las solemnidades sustanciales en la acción coactiva, en base al artículo 966 del código de procedimiento Civil.?	1	SI	0	1
2.9	El funcionario ejecutor solicita el auxilio de las Autoridades civiles, militares y policiales, para la recaudación de las obligaciones a favor de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda, EMAPA-G?	1	0	NO	0

3	ORDENANZA DE CREACIÓN DE LA E.P. EMAPAG	4	SI	NO	4
4.3.1	La Estructura Orgánica de la Empresa se encuentra conformada por niveles jerárquicos?	1	SI	0	1
4.3.2	¿Cumple sus funciones el Directorio de establecer políticas y metas de la empresa en concordancia con políticas nacionales, regionales, provinciales o locales?	1	SI	0	1
4.3.3	¿Los resultados de la evaluación de indicadores se ponen en conocimiento del Concejo Municipal y de los usuarios de la Empresa Pública EMAPAG.? Art. 23	1	SI	0	1
4.3.4	¿Cumple el Gerente General con preparar los proyectos, de reglamentos internos y poner en conocimiento del Directorio para su aprobación?	1	SI	0	1
4.4	ESTATUTO	4	SI	NO	4
4.1	Propone proyectos de autogestión financiera económica que permita mejorar sustancialmente los ingresos y nuevas fuentes de recursos	1	SI	0	1
4.2	Elabora proyectos de ordenanzas, reglamentos que permita una mejora en los procedimientos de recaudación. Elaborar y mantener al día estadísticas económicas en la entidad.	1	SI	0	1
4.3	Incorpora sistemas periódicos de control en todas las disponibilidades de la empresa, Caja Bancos, Ingresos?	1	SI	0	1
4.3	El software contable con que cuenta la E.P.EMAPAG, permite el ingreso sistemático de datos y un procesamiento técnico de los mismos ?	1	SI	0	1
CALIFICACIÓN TOTAL:		CT=			14
PONDERACIÓN TOTAL:		PT=			22
NIVEL DE CONFIANZA: NC= CT/PT x 100		NC=			64%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: RI= 100% - NC%		RI=			36%
		MODERADO			
observaciones.....					
		Elaborado por: Leslee Galarza Luna		Fecha: 19-09-2013	
		Revisado por: Dr. Mauricio De la Torre		Fecha: 25-09-2013	

NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO TOTAL			
CT	14	RIESGO	ENFOQUE
PT	22		
NC	64%	MODERADO	
RI	36%	MODERADO	MIXTO- DOBLE PROPÓSITO

Se puede observar, en la matriz de calificación del nivel de confianza y riesgo, que el nivel de confianza es del 64% calificándose como MODERADO y por diferencia el riesgo inherente global es del 36% calificándose como MODERADO También. Este resultado preliminar nos indica que el enfoque inicial debe ser Mixto Doble Propósito tanto de Cumplimiento como "Sustantivo".

 AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO MATRIZ DE RIESGO Y ENFOQUE PRELIMINAR E.P EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE GUARANDA AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO PERÍODO: De 1 de enero 2012 AL 31 de diciembre 2012 MATRIZ DE CALIFICACIÓN DE RIESGOS, CONTROLES CLAVE Y ENFOQUE				
				C-3-2
COMPONENTE	NIVEL DE RIESGO		ENFOQUE CUMPLIMIENTO	ENFOQUE SUSTANTIVO
COMPONENTE: RECAUDACIÓN DE TARIFAS DE SERVICIO DE AGUA POTABLE			Verificación Seguimiento Comprobación de controles	Confirmaciones Constatación Inspección Conciliación
Nivel de Riesgo y Argumentación				
CONTROL INTERNO	Inherente	BAJO	CUMPLIMIENTO	CUMPLIMIENTO
			Verifique el marco legal vigente y elabore un cuadro en el que muestre consecuencias del incumplimiento de la normativa legal vigente.	
ESTATUTO ORGÁNICO POR PROCESOS	Inherente	MODERADO	MIXTO-DOBLE PROPÓSITO	MIXTO-DOBLE PROPÓSITO
			En base a muestreo revise los reclamos presentados y verifique si se realiza el seguimiento y solución a los pedidos de los clientes	Constata en el informe presentado a la gerencia del área comercial si se encuentra expresados los cuadros estadísticos relacionados con el seguimiento a reclamos de los usuarios de agua potable
				Solicite un reporte por meses de deuda y filtre aquellos clientes que sobrepasan los 3 meses y contrarestando en el sistema a cuantos se procedió a suspender provisionalmente el servicio por mora
			Verifique si en la emisión de los títulos de crédito consta la respectiva firma de responsabilidad del juez de coactivas y autorización del gerente para emitir el Título.	Con base a la muestra seleccionada realice un cuadro comparativo de los usuarios con más de 5 meses de deuda que se encuentra con proceso coactiva.
REGLAMENTO PARA EL EJERCICIO DE LA JURISDICCIÓN COACTIVA 30-09-2009	Inherente	ALTO	SUSTANTIVO	SUSTANTIVO
			Realice una entrevista con el Asesor Jurídico, sobre el trámite del Proceso Coactivo.	Solicite una copia del reglamento para el ejercicio de la Jurisdicción coactiva y analice su legalidad, vigencia y actualización
			Solicite un listado de los procesos coactivos durante el período examinado y contraste con la Normativa acorde a la Materia (Código tributario)	Seleccione mediante muestra procesos coactivos y mediante la normativa pertinente elabore un diagrama de flujo establezca las normativa incumplida
			Elaborado por: Leslee Galarza Luna Revisado por: Dr. Mauricio De la Torre	Fecha: 19-09-2013 Fecha: 25-09-2013

		E.P EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE GUARANDA			C-3-4
		AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO			
		PERÍODO: De 1 de enero 2012 AL 31 de diciembre 2012			
		PROGRAMA DE AUDITORIA			
COMPONENTE		COMPONENTE: RECAUDACIÓN DE TARIFAS DE SERVICIO DE AGUA POTABLE			
RESPONSABLE		Auditor: ING. LESLEE GALARZA LUINA			
NO.	OBJETIVOS				
1					
2					
3					
NO.	PROCEDIMIENTOS	REF P/TRABAJO	FECHA	OBSERVACIÓN	
	Pruebas de Cumplimiento				
1	En la muestra seleccionada:				
	Verifique el marco legal vigente y elabore un cuadro en el que muestre consecuencias del incumplimiento de la normativa legal vigente.	C-3-1	01/12/2013	Se elabora un cuadro donde se muestra las responsabilidades que tiene un servidor público por acción u omisión cuando no cumpliera los preceptos legales establecidos.	
	En base a muestreo revise los reclamos presentados y verifique si se realiza el seguimiento y solución a los pedidos de los clientes	C-3-2	02/12/2013	El area técnica y de comercialización recepta los reclamos con respecto a escases de agua, reclamo por cobros, en mal toma de lectura del medidor, específicamente para el área de recaudación en el período examinado sin embargo se verificó que si se da el seguimiento y solución a los pedidos de los clientes.	
	Verifique si en la emisión de los títulos de crédito consta la respectiva firma de responsabilidad del juez de coactivas y autorización del gerente para emitir el Título.	C-3-3	03/12/2013	No consta, expresamente en los procesos coactivos observados.	
	Realice una entrevista con el Asesor Jurídico , sobre el trámite del Proceso Coactivo.	C-3-4	04/12/2013	LA entrevista no pudo darse por el tiempo del encargo de esta área sin embargo se realizó el levantamiento del proceso .	
	Solicite un listado de los procesos coactivos durante el período examinado y contraste con la Normativa acorde a la Materia (Código tributario)	C-3-5	05/12/2013	SE otorgo para el análisis dos procesos coactivos	

Pruebas Sustantivas			
Constatare en el informe presentado a la gerencia del área comercial si se encuentra expresados los cuadros estadísticos relacionados con el seguimiento a reclamos de los usuarios de agua potable	C-3-6	05/12/2013	No se constató
Solicite un reporte por meses de deuda y filtre aquellos clientes que sobrepasan los 3 meses y contrarestando en el sistema a cuantos se procedió a suspender provisionalmente el servicio por mora	C-3-7	06/12/2013	Del listado se verificó que existen clientes que se encuentran adeudando a la Empresa por más de 3 meses sin que se haya cortado el servicio.
Con base a la muestra seleccionada realice un cuadro comparativo de los usuarios con más de 5 meses de deuda que se encuentra con proceso coactiva.	C-3-8	07/12/2013	Del listado se verificó que existe mora de 3 hasta 24 meses sin que se haya iniciado el proceso coactivo
Solicite una copia del reglamento para el ejercicio de la Jurisdicción coactiva y analice su legalidad, vigencia y actualización	C-3-9	08/12/2013	Del análisis efectuado al Reglamento se verificó que no se encuentra actualizado, y que en los procesos coactivos en algunos casos se motivo con esta herramienta legal y en otros se hace referencia al código tributario.
Seleccione mediante muestra procesos coactivos y mediante la normativa pertinente elabore un diagrama de flujo establezca las normativa incumplida	C-3-10		Se elaboro el diagrama de flujo mencionado.
Generales			
Comunique los resultados parciales resultantes de la aplicación de los procedimientos			
A base de las respuestas obtenidas, elabore los comentarios correspondientes para el informe.			
Elaborado:		Control Calidad:	
		Elaborado por: Leslee Galarza Luna	Fecha: 19-09-2013
		Revisado por: Dr. Mauricio De la Torre	Fecha: 25-09-2013

LEY ORGÁNICA DE LA CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO.			C-3-1
LEYES Y REGULACIONES	RESPONSABILIDAD DE LAS MAXIMAS AUTORIDADES	CONSECUENCIAS EN CASO DE INCUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
<p>LOGGE⁵, artículo 45</p> <p>RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA CULPOSA</p>	<p>Se establece en base del análisis documentado del grado de inobservancia de las disposiciones legales relativas al asunto que se trate, así como del incumplimiento de las atribuciones, funciones, deberes y obligaciones que le competen por razones de su cargo.</p>	<p>Serán sancionados con multa de <i>“una a veinte remuneraciones básicas unificadas del trabajador del sector privado, al dignatario, autoridad, funcionario o servidor, sin perjuicio de las responsabilidades civiles y penales a que hubiere lugar”</i>, de acuerdo a la gravedad de la falta cometida, pudiendo además ser destituido del cargo, de conformidad con la ley.</p>	<p>Las sanciones se impondrán entre el mínimo y el máximo (1-20 BUTP⁶) con los siguientes criterios: acción u omisión del servidor; jerarquía del sujeto pasivo de la sanción; gravedad de la falta; la ineficiencia en la gestión; el volumen de los recursos comprometidos; el haber incurrido en el hecho por primera vez o reiterada.</p>
<p>LOGGE, artículo 47</p> <p>SANCIÓN POR CONTRAVENCIÓN</p>	<p>Las personas o representantes legales que contravinieren a su obligación de comparecer como testigos, de exhibir documentos o registros, de proporcionar confirmaciones escritas sobre las operaciones y transacciones que efectúen o hubieren efectuado con el Estado sujetas a examen, que hubieren sido requeridos por los auditores debidamente autorizados.</p>	<p>Serán sancionados con multa de diez a quinientos dólares, que será recaudada por medio de la jurisdicción coactiva conforme lo previsto en el artículo 57 de esta Ley.</p>	<p>Las sanciones serán impuestas y ejecutadas por la Contraloría General del Estado cuando la indicada autoridad haya dejado de hacerlo, o cuando se hubieren constituido en sujetos pasivos de la sanción, o cuando deba imponérselas a personas de derecho privado o a terceros.</p>
<p>LOGGE, artículo 52</p> <p>RESPONSABILIDAD CIVIL CULPOSA</p>	<p>Nace de una acción u omisión culposa aunque no intencional de un servidor público o de un tercero, autor o beneficiario, de un acto administrativo emitido, sin tomar aquellas precauciones para evitar resultados perjudiciales directos o indirectos de los recursos públicos.</p>	<p>Genera una obligación jurídica indemnizatoria del perjuicio económico ocasionado a las instituciones del Estado, calculado a la fecha en que éste se produjo.</p>	<p>Procesalmente, en la instancia administrativa o judicial, debe probarse las acciones que denoten impericia, imprudencia, imprevisión, improvisación, impreparación o negligencia.</p>

<p>LOCGE, artículo 53</p> <p>PREDETERMINACIÓN CIVIL CULPOSA Y ÓRDENES DE REINTEGRO</p>	<p>Por los resultados de la auditoría gubernamental, si se hubiere determinado que se ha causado perjuicio económico al Estado o a sus instituciones, como consecuencia de la acción u omisión culposa de los servidores públicos, o de las personas naturales o jurídicas de derecho privado, que disponen de recursos públicos.</p>	<p>Predeterminación o glosa de responsabilidad civil culposa que será o serán notificadas a la o las personas implicadas, concediéndoles el plazo de sesenta días para que las contesten y presenten las pruebas correspondientes. Expirado este plazo, la Contraloría General del Estado expedirá su resolución; y,</p> <p>Mediante órdenes de reintegro, en el caso de pago indebido.</p>	<p>La orden de reintegro será expedida por la Contraloría General del Estado y notificada a los sujetos de la responsabilidad, concediéndoles el plazo improrrogable de noventa días para que efectúen el reintegro.</p>
<p>LOCGE, artículo 65</p> <p>INDICIOS DE RESPONSABILIDAD PENAL</p>	<p>Cuando por actas o informes se establezcan o se evidencien indicios de responsabilidad penal, en (Peculado, Concusión, Enriquecimiento Ilícito, Cohecho)</p>	<p>El auditor Jefe de Equipo que interviniere en el examen de auditoría, previo visto bueno del supervisor, hará conocer el informe respectivo al Contralor General o a sus delegados, quienes luego de aprobarlo lo remitirán al Ministerio Público.</p>	<p>Los IRP también pueden ser evidenciados por la Unidad de Auditoría Interna. Artículo 66.LOCGE.</p>
<p>LOCGE, artículo 67</p> <p>OTROS INDICIOS DE RESPONSABILIDAD PENAL.</p>	<p>Si por los resultados de la auditoría gubernamental los auditores evidenciaren indicios de responsabilidad penal respecto de delitos contra la administración pública y otros que afecten a los intereses del Estado y de sus instituciones, tales resultados se presentarán al Ministerio Público para que ejercite la acción penal correspondiente.</p>	<p>Ejecutoriada la sentencia que declare la responsabilidad penal del o de los encausados, el juez o el Tribunal procederá de igual manera que en los casos en los cuales se hubiere deducido acusación particular, a pesar de que ésta no se hubiere presentado. Además, observará lo previsto en el artículo 57 de esta ley.</p>	
<p>ELABORADO POR: Leslee Galarza Luna. 12-09-2013 REVISADO POR: Dr. Mauricio De La Torre. 14-09-2013</p>			

LOCGE, artículo 77	Los Ministros de Estado y las máximas autoridades de las instituciones del Estado, son responsables de los actos, contratos o resoluciones emanados de su autoridad. 226 Constitución República del Ecuador. Artículo 45,46,47 LOCGE
MÁXIMAS AUTORIDADES, TITULARES Y RESPONSABLES	La principal responsabilidad es dirigir y asegurar la implantación, funcionamiento y actualización del sistema de control interno y de los sistemas de administración financiera.

LEY ORGÁNICA DE REGIMEN TRIBUTARIO INTERNO

LEYES Y REGULACIONES	RESPONSABILIDAD DE LAS MÁXIMAS AUTORIDADES	CONSECUENCIAS EN CASO DE INCUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
LORTI, artículo 101	La declaración hace responsable al declarante y, en su caso, al contador que firme la declaración, por la exactitud y veracidad de los datos que contenga.	La declaración inexacta ocasionara multas e intereses.	La opinión inexacta o infundada que un auditor externo emita lo hará responsable y dará ocasión a que el Director General del SRI solicite al Superintendente de Compañías o de Bancos y Seguros, la aplicación de la respectiva sanción por falta de idoneidad en sus funciones, sin perjuicio de las otras sanciones que procedan según lo establecido en el Código Penal.
RESPONSABILIDAD POR LA DECLARACIÓN			

CÓDIGO ORGÁNICO TRIBUTARIO.

LEYES Y REGULACIONES	RESPONSABILIDAD DE LAS MÁXIMAS AUTORIDADES	CONSECUENCIAS EN CASO DE INCUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
COT, artículo 321 Y 323	Es personal de quienes la cometieron, ya como autores, cómplices o encubridores. Es real, respecto a las personas naturales o jurídicas, negocios o empresas a nombre de quienes actuaron o a quienes sirvieron dichos agentes	1. Decomiso; 2. Multa; 3. Prisión; 4. Cancelación de inscripciones en los registros públicos; 5. Cancelación de patentes y autorizaciones; 6. Clausura del establecimiento o negocio; y, 7. Suspensión o destitución del desempeño de cargos públicos.	
RESPONSABILIDAD POR INFRACCIONES Y PENAS			

LEY DE COMPAÑIAS

LEYES Y REGULACIONES	RESPONSABILIDAD DE LAS MAXIMAS AUTORIDADES	CONSECUENCIAS EN CASO DE INCUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
LC, artículo 255 y 262 DE LA ADMINISTRACION Y DE LOS AGENTES DE LA COMPAÑIA	Tendrán la responsabilidad derivada de las obligaciones que la ley y el contrato social les impongan como tales y las contempladas en la ley para los mandatarios;	Quedará sujeto a las responsabilidades, civiles y penales que tal hecho origine.	El administrador desempeñará su gestión con la diligencia que exige una administración mercantil ordinaria y prudente.
LC, artículo 272	La acción de responsabilidad contra los administradores miembros de los consejos de administración, vigilancia o directorios, será entablada por la compañía, previo acuerdo de la junta general.	El acuerdo de promover la acción o de transigir implica la destitución de los respectivos administradores.	

LEY GENERAL DE INSTITUCIONES FINANCIERAS

LEYES Y REGULACIONES	RESPONSABILIDAD DE LAS MAXIMAS AUTORIDADES	CONSECUENCIAS EN CASO DE INCUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
LGIF, artículo 30 y 36 DEL GOBIERNO Y DE LA ADMINISTRACIÓN	La administración de las instituciones del sistema financiero privado estará a cargo del Directorio o del Consejo de Administración	Los miembros del Directorio serán civil y penalmente responsables por sus acciones u omisiones en el cumplimiento de sus respectivas atribuciones y deberes.	El representante legal estará obligado a: a) Informar al Directorio, mensualmente, de las operaciones de crédito, inversiones y contingentes, que sean superiores al dos por ciento (2%) del patrimonio técnico de la institución. b) Poner en

			conocimiento del Directorio, toda comunicación de la Superintendencia que contenga observaciones y cuando así lo exija, dejando constancia de ello en el acta de la sesión.
--	--	--	---

**NORMA INTERNACIONAL DE AUDITORIA
NORMAS ECUATORIANAS DE AUDITORÍA**

LEYES Y REGULACIONES	RESPONSABILIDAD DE LAS MAXIMAS AUTORIDADES	CONSECUENCIAS EN CASO DE INCUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
NIA, 31 y NEA 6 Consideración de Leyes y Reglamentos en una Auditoría de Estados Financieros	Asegurar que las operaciones de la entidad se conducen de acuerdo con las leyes y reglamentos. La responsabilidad por la prevención y detección de incumplimiento descansa en la administración.	El auditor no es, y no puede ser considerado, responsable por prevenir el incumplimiento. El hecho de que se lleve a cabo una auditoría anual puede, sin embargo, actuar como una fuerza disuasiva o freno. La responsabilidad de las actividades administrativas financieras recae en la máxima autoridad.	El auditor deberá reconocer que el incumplimiento por parte de la entidad con leyes y reglamentos puede afectar substancialmente a los estados financieros
ELABORADO POR: Leslee Galarza Luna. 12-09-2013 REVISADO POR: Dr. Mauricio De La Torre. 14-09-2013			

PROCESO: Coactivas

C-3-3-1



MACROPROCESO: Gestión Comercial
PROCESO: Coactivas 1.

Nº	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE
1	Se elabora y envía Informe de la Dirección Comercial	Cartera y Cobranza	Se elabora y envía a Dirección Comercial un Informe indicando que la cartera no ha sido recuperada basándose a la Normativa Vigente Establecida por la E-P EMAPAG	Cartera y Cobranza
2	Se elabora Informe por incumplimiento de pago.	Dirección Comercial	Se elabora y enviar Informe por incumplimiento de pago con plazos vencidos de más de noventa días a Tesorero/Juez de Coactivas	Director Comercial
3	Se recibe, revisa y autoriza se realiza la notificación de pago	Tesorería	Se recibe. revisa y autoriza se realice notificación de pago conforme procedimiento lo establecido por Asesoría Jurídica	Tesorero-Juez de Coactivas
4	Se notifica al deudor con su respectiva liquidación	Secretario	Se notifica al deudor con su respectiva liquidación de valores adeudados a la EP-EMAPAG	Secretario
5	Se recibe notificación de pago	Deudor	Se recibe y cancela notificación de pago (Gestión de Facturación y Recaudación (1.1.3))	Deudor
6	Si no cancela el usuario Dirección Comercial comunica al Director Financiero se elabore Título de Crédito	Dirección Comercial	Sí no procede a cancelar el deudor Dirección Comercial comunica al Director Financiero con la finalidad elabore Título de Crédito	Director Comercial
7	Se recibe. Elabora. firma Título de Crédito y envía a Tesorero	Dirección Financiera	Se recibe. Elabora. firma y envía Título de Crédito al Tesorero para su suscripción	Director Financiero
8	Se recibe, suscribe y envía al Gerente General para su suscripción	Tesorería	Se recibe. suscribe y envía al Gerente General para que disponga iniciar Acción Coactiva de forma inmediata adjuntando Informe Jurídico de Respaldo	Tesorero-Juez de Coactivas

Fuente: Manual Orgánico por procesos E-P- EMAPAG

PROCESO: coactivas 2.

N°	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE
9	Se recibe, suscribe y dispone iniciar Acción Coactiva	Gerencia General	Se recibe. suscribe y dispone se inicie Acción de Coactiva	Gerente General
10	Se envía al Tesorero Título de Crédito suscrito por Gerente General	Gerencia General	Se envía al Tesorero Título de Crédito suscrito por el Gerente General para que se inicie con Acción Coactiva	Gerente General/
11	Se recibe y envía Título de Crédito al Secretario	Tesorería	Se recibe y envía Título de Crédito al Secretario	Tesorero-Juez de Coactivas
12	Se notifica al deudor con Título de crédito	Secretario	Se notifica al deudor con Título de Crédito concediéndole ocho días para el pago según Ordenanza para la aplicación Jurisdicción Coactiva	Secretario
13	Se recibe notificación con Título de Crédito	Deudor	Se recibe y cancela Título de Crédito (Gestión de Facturación y Recaudación (1.1.3))	Deudor
14	Se elabora y dicta Auto de Pago	Tesorería	Se elabora y dicta Auto de Pago disponiendo que el deudor pague la deuda o dimita bienes equivalentes a dicho valor dentro del plazo de tres días. El Auto de Pago lo realiza con apoyo de Asesoría Jurídica	Tesorero-Juez de Coactivas
15	Se notifica al deudor con Auto de Pago	Secretario	Se notifica al deudor con Auto de Pago	Secretario
16	Se recibe notificación con Auto de Pago	Deudor	Se recibe y cancela Auto de Pago (Gestión de Facturación y Recaudación (1.1.3))	Deudor
17	Se dispone se ejecute el Auto de Pago	Tesorería	Se dispone se ejecute el Auto de Pago según lo previsto en el código de Procedimiento Civil y Código Tributario	Tesorero-Juez de Coactivas
18	Se recupera los valores adeudados según Normativa Vigente	Tesorería	Se recupera los valores adeudados según Normativa Vigente (Gestión de Ingresos)	Tesorero-Juez de Coactivas

Fuente: Manual Orgánico por procesos E-P- EMAPAG			
Fecha: 2013-12-13			

		Empresa E.P EMAPAG CONTROL INTERNO	C-3-5
Observaciones y sugerencias al Control Interno.			
Cédula de origen	Observaciones y sugerencias	Comentado con: Gerente de la Empresa Respuesta de la empresa: EMAPAG	
A-2-3-1	<p>En la EMAPAG no se establece procedimientos que aseguren la existencia de un archivo adecuado para la conservación y custodia de la documentación sustentatoria, que será archivada en orden cronológico y secuencial y se mantendrá las seguridades que estos importantes documentos lo requieran</p>	<p>A la máxima autoridad, dispondrá que todas las áreas de la Emapag implanten procedimientos de archivo para la conservación y mantenimiento de archivos físicos y magnéticos, con base en las disposiciones técnicas y jurídicas vigentes. Al Director Financiero revisará que toda las operaciones financieras estén respaldadas con la documentación de soporte suficiente y pertinente que sustente su propiedad, legalidad y veracidad, esto permitirá la identificación de la transacción ejecutada y facilitará su verificación, comprobación y análisis.</p>	
		Elaborado por: Leslee Galarza Luna Fecha: 19-09-2013	

		Empresa E.P EMAPAG		C-3-6
REGLAMENTO PARA EL EJERCICIO DE LA JURISDICCIÓN COACTIVA 30-09-2009				
Observaciones y sugerencias al Control Interno.				
Cédula de origen	Observaciones y sugerencias	Comentado con: Gerente de la Empresa Respuesta de la empresa: E.P EMAPAG		
A-2-3-1	<p>La Normativa con que cuenta la Emapag para el cobro de agua potable y alcantarillado PLIEGO TARIFARIO se encuentra desactualizada.</p>	<p>A la máxima autoridad en base a los estudios técnicos, financieros, legales, económicos y ambientales, formulará el proyecto de la actualización del Nuevo Pliego Tarifario para Guaranda, el que se someterá a consideración del Directorio a través de su Presidente, para su aprobación.</p>		
		Elaborado por: Leslee Galarza Luna	Fecha: 19-09-2013	
		Revisado por: Dr. Mauricio De la Torre	Fecha: 25-09-2013	



Empresa E.P EMAPAG
REGLAMENTO PARA EL EJERCICIO DE LA ACCIÓN COACTIVA
Observaciones y sugerencias al Control Interno.

C-3-7

Cédula de origen	Observaciones y sugerencias	Comentado con: Gerente de la Empresa. Respuesta de la empresa: E.P EMAPAG
A-2-3-1	<p>Durante el período examinado se verificó 2 dos procesos coactivos como muestra, los mismos que en base al Código Tributario y Reglamento para el ejercicio de la acción coactiva se verificó lo siguiente: 1.- para el inicio de la acción coactiva se presenta el informe comercial faltando los informes jurídico y financiero, que sustenten el inicio del acto jurídico. 2.- El Gerente General de la Empresa, en calidad de máxima autoridad, no dispone expresamente el inicio de la acción coactiva. 3.- El título de crédito se notifica más no se encuentra expresamente señalado el plazo de 8 días para el pago, además quién firma el título de crédito es el Gerente el Director Financiero, y la Señora Tesorera, más no se especifica quién ejerce las funciones de Juez de Coactivas. 4.- Para la emisión del auto de pago no se concedió los ocho días para el pago sino tres días, no ofreciendo el debido proceso Art 76 CRE</p>	<p>A la Máxima Autoridad dispondrá al Asesor Jurídico y Jueza de Coactivas que se revise los procesos coactivos en base al código tributario y demás normativa referente a la materia evitando que en los próximos procesos se cometan estos errores. * A la Jueza de Coactivas dispondra al Director de Procesos emitir los títulos de crédito observando los tiempos que se estipulan en disposiciones legales respectivas a fin de evitar demora en el proceso de cobro. Para la notificación con el Título de Crédito (término de 8 días) y para el pago (3 días de plazo desde la citación con el Auto de pago)</p>
A-2-3-1	<p>En la Emapag en el período 2011 y 2012 de la muestra examinada de expedientes se verificó: 1. Los documentos no se encuentran organizados en orden cronológico ascendente, que facilitan identificar su ubicación, estado de la causa y última acción ejecutada. 2.- Falta numeración en las hojas., 3 No se impulsan las causas, por lo cual pasan meses de la emisión del título de crédito para el auto de pago.</p>	<p>A la Máxima Autoridad dispondrá ala Jueza de Coactivas, y Director de Procesos realicen un análisis de los procesos coactivos, con el objeto de sanear, impulsar, actualizar y concluir las causas pendientes y retrasadas medida que permitirá contar con la recaudación necesaria para alcanzar las metas.</p>
		<p>Elaborado por: Leslie Galarza Luna Fecha: 19-09-2013 Revisado por: Dr. Mauricio De la Torre Fecha: 25-09-2013</p>



C-4

**EP. Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de Guaranda E.P. EMAPAG
Auditoría Integral**

AUDITORÍA DE GESTIÓN

MATRIZ DE CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

C-4-1

MATRIZ DE RIESGO Y ENFOQUE DE AUDITORIA

C-4-2

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

C-4-3



C-4-1

Empresa Municipal De Agua Potable Y Alcantarillado

AUDITORIA DE GESTIÓN

MATRIZ DE CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

Nº.	COMPONENTE: DETERMINACIÓN DE TARIFAS DE SERVICIO DE AGUA POTABLE	PT	SI	NO	CT
	SUMAN:	12			8
1.	ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA	5			4
1.1	Existe formalmente una misión y visión establecida para los diferentes areas o Departamentos?	1	SI	0	1
1.2	Son acordes las estrategias con los objetivos y metas trazados?	1	SI	0	1
1.3	Existe formalmente en el Plan Operativo de la EMAPAG objetivos, indicadores, metas programas, proyectos y actividades ?	1	SI	0	1
1.4	Existe formalmente en el Plan Operativo de la EMAPAG objetivos, indicadores, metas programas, proyectos y actividades ?	1	SI	0	1
1.5	Se actualiza constantemente las guías y procedimientos?	1	0	NO	0
2.	ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	3	SI	NO	2
2.1	Existe una estructura organizativa que atienda el cumplimiento de su Misión y apoye el logro de los objetivos ?	1	SI	0	1
2.2	Cuenta los departamentos u areas con un manual de organización actualizado que asigne responsabilidades, acciones y cargos ?	1	0	NO	0
2.3	Se encuentran establecidos los niveles jerárquicos ?	1	SI	0	1
3	COMPETENCIA PROFESIONAL	2	SI	NO	0
4.3.1	Los servidores(as) cumplen con las competencias profesionales y perfil de acuerdo a las funciones y responsabilidades asignadas?	1	0	NO	0
4.3.2	¿Los programas de capacitación están dirigidos a mantener los niveles de competencia requeridos ?	1	0	NO	0
4.4	RENDICIÓN DE CUENTAS	2	SI	NO	2
4.1	Realizan un proceso periódico formal y oportuno de rendición de cuentas sobre el cumplimiento de la misión y de los objetivos institucionales y de los resultados esperados?	1	SI	0	1
4.2	Presenta informes mensuales de su gestión ante la alta dirección para la toma de decisiones?	1	SI	0	1
CALIFICACIÓN TOTAL:					CT= 8
PONDERACIÓN TOTAL:					PT= 12
NIVEL DE CONFIANZA: NC= CT/PT x 100					NC= 67%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: RI= 100% - NC%					RI= 33%
MODERADO					
observaciones.....					
			Elaborado por: Leslee Galarza Luna		Fecha: 19-09-2013
			Revisado por: Dr. Mauricio De la Torre		Fecha: 25-09-2013

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51% - 75%	76% - 95%
85%-50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO TOTAL			
CT	8	RIESGO	ENFOQUE
PT	12		
NC	67%	MODERADO	
RI	33%	MODERADO	MIXTO- DOBLE PROPÓSITO

Se puede observar, en la matriz de calificación del nivel de confianza y riesgo, que el nivel de confianza es del 67% calificándose como MODERADO y por diferencia el riesgo inherente global es del 33% calificándose como MODERADO También. Este resultado preliminar nos indica que el enfoque inicial debe ser Mixto Doble Propósito tanto de Cumplimiento como “Sustantivo”.

		AUDITORIA DE GESTIÓN MATRIZ DE RIESGO Y ENFOQUE PRELIMINAR		C-4-2	
E.P EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE GUARANDA					
AUDITORIA DE GESTIÓN					
PERÍODO: De 1 de enero 2012 AL 31 de diciembre 2012					
MATRIZ DE CALIFICACIÓN DE RIESGOS, CONTROLES CLAVE Y ENFOQUE					
COMPONENTE				ENFOQUE CUMPLIMIENTO	ENFOQUE SUSTANTIVO
COMPONENTE: DETERMINACIÓN DE TARIFAS DE SERVICIO DE AGUA POTABLE		NIVEL DE RIESGO		Verificación Seguimiento Comprobación de controles	Confirmaciones Constatación Inspección Conciliación
		Nivel de Riesgo y Argumentación			
ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA	Inherente	BAJO	CUMPLIMIENTO	CUMPLIMIENTO	
			Verificar el POA del Area Financiera y de Comercialización y realice una hoja resumen sobre la misión y visión establecida y su concordancia		
			Realice una hoja narrativa sobre las normas, guías, políticas, y demás procedimientos, que se han actualizado en los últimos 4 años.	Realizar indicadores de gestión que permitan medir metas y objetivos trazados en el 2012.	
ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	Inherente	MODERADO	MIXTO-DOBLE PROPÓSITO	MIXTO-DOBLE PROPÓSITO	
			Verifique si la EMAPAG cuenta con un Manual de Procedimientos que asigne responsabilidades, acciones y cargos		
COMPETENCIA PROFESIONAL	Inherente	ALTO	SUSTANTIVO	SUSTANTIVO	
			Solicite al Jefe de Talento Humano el plan de capacitación y listado de los cursos que los servidores recibieron del área de comercialización y Financiero	Aplice indicadores de gestión relacionados al area de Comercialización y Financiero, Liquidez, Recaudación anual, recuperación de cartera, capacitación, pliegos tarifarios.	
RENDICIÓN DE CUENTAS	Inherente	BAJO	CUMPLIMIENTO	CUMPLIMIENTO	
			Solicite el reporte de deudores a diciembre de 2012, y verifique deudas de más de 12 meses y la acción coactiva respectiva	Realice el levantamiento del proceso coactivo para la EMAPAG, así como el diagrama de flujo y confirme si el mismo se está cumpliendo	
COMPONENTE: DETERMINACIÓN DE TARIFAS DE SERVICIO DE AGUA POTABLE	Inherente	BAJO	CUMPLIMIENTO	CUMPLIMIENTO	
			Solicite el Estatuto orgánico y demás normativa relacionada con la Recaudación y Determinación(cuentas por cobrar)(pliegos tarifarios) y elabore los diagramas de Flujo para verificar actividades y procesos.	Solicite una copia del Reglamento de Pliegos Tarifarios, Recaudación por vía coactiva y Reglamento de Prestación de servicios, analice su legalidad, vigencia y actualización	
				Elaborado por: Leslee Galarza Luna	Fecha: 19-09-2013
				Revisado por: Dr. Mauricio De la Torre	Fecha: 25-09-2013

 E.P. EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE GUARANDA EMAPAG				
		AUDITORIA DE GESTIÓN		
		PERÍODO: De 1 de enero 2012 AL 31 de diciembre 2012		
		PROGRAMA DE AUDITORIA		
COMPONENTE		COMPONENTE: DETERMINACIÓN DE TARIFAS DE SERVICIO DE AGUA POTABLE		
RESPONSABLE		Auditor: ING. LESLEE GALARZA LUNA		
NO. OBJETIVOS				
1	Determinar el grado de eficiencia en cuanto a cumplimiento de metas y objetivos del area Financiera y de Comercialización.			
2	Conocer si la Estructura Organizativa cumple con los objetivos previamente establecidos			
3	Verificar si los perfiles y competencias del personal del area Financiera y de Comercialización cubren los proceso y actividades a ellos encomendados.			
NO.	PROCEDIMIENTOS	REF P/TRABAJO	FECHA	OBSERVACIÓN
Pruebas de Cumplimiento				
1	En la muestra seleccionada:			
1	Verificar el POA del Area Financiera y de Comercialización y realice una hoja resumen sobre la misión y visión establecida y su concordancia	C-4-3-1	14/11/2013	EL PLAN OPERATIVO DE CONTROL TIENE RELACIÓN DIRECTA CON SU MISIÓN Y VISIÓN.
2	Realice una hoja narrativa sobre las normas, guías, políticas, y demás procedimientos, que se han actualizado en los últimos 4 años.	C-4-3-2	15/11/2013	Existe el Manual Orgánico Por Procesos pero no se ha implementado
3	Verifique si la EMAPAG cuenta con un Manual de Procedimientos que asigne responsabilidades, acciones y cargos	C-4-3-3	16/11/2013	Existe el Manual Orgánico Por Procesos pero no se ha implementado
4	Solicite al Jefe de Talento Humano el plan de capacitación y listado de los cursos que los servidores recibieron del área de comercialización y Financiero	C-4-3-4	17/11/2013	No cuentan con Plan de Capacitación
5	Solicite el reporte de deudores a diciembre de 2012, y verifique deudas de más de 12 meses y la acción coactiva respectiva	C-4-3-5	18/11/2013	Existen 20 clientes que pasan los 11 meses de deuda con un monto de 22 099,55 y no se ha iniciado la acción coactiva, la mayoría de las deudas pertenecen al principal deudos Gobierno Autónomo Descentralizado de Guaranda
Pruebas Sustantivas				
1	Realizar indicadores de gestión que permitan medir metas y objetivos trazados en el 2012.	C-4-3-6	20/11/2013	LA EMAPAG no cuantifico sus metas
2	Aplique indicadores de gestión relacionados al area de Comercialización y Financiero, Liquidez, Recaudación anual, recuperación de cartera, capacitación.	C-4-3-7	21/11/2013	
3	Realice el levantamiento del proceso coactivo para la EMAPAG, así como el diagrama de flujo y confirme si el mismo se está cumpliendo	C-4-3-8	22/11/2013	Levantamiento de Proceso Coactivo C-3-3-1
4	Solicite una copia del Reglamento de Pliegos Tarifarios, Recaudación por vía coactiva y Reglamento de Prestación de servicios, analice su legalidad, vigencia y actualización	C-4-3-9	23/11/2013	EL Reglamento de pliegos tarifarios, actual si bien es cierto es una herramienta jurídica de aplicación para el cobro de los servicios por agua potable, no es eficaz en su ejecución a la hora de hacer efectivos medida para el cobro inmediato de los rubros por el servicio, es un Reglamento que debe reformarse proponiendo una adecuada estructura tarifaria que garantice los recursos financieros para lograr mejorar la eficiencia en a gestión de los servicios.
5	Solicite el Estatuto orgánico y demás normativa relacionada con la Recaudación y Determinación(cuentas por cobrar)(pliegos tarifarios) y elabore los diagramas de Flujo para verificar actividades y procesos.	C-4-3-10	24/11/2013	Se agregan diagramas de Flujo.
Generales				
6	Comunique los resultados parciales resultantes de la aplicación de los procedimientos		27/11/2013	
7	A base de las respuestas obtenidas, elabore los comentarios correspondientes para el informe.		28/11/2013	
Elaborado:		Control Calidad:		
		Elaborado por: Leslee Galarza Luna		Fecha: 19-11-2013
		Revisado por: Dr. Mauricio De la Torre		Fecha: 25-11-2013



E.P. EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE GUARANDA EMAPAG

AUDITORIA DE GESTIÓN

PERÍODO: De 1 de enero 2012 AL 31 de diciembre 2012

COMENTARIOS Y RECOMENDACIONES

C-4-4

COMPONENTE	COMENTARIOS				RECOMENDACIONES
COMPONENTE: DETERMINACIÓN DE TARIFAS DE SERVICIO DE AGUA POTABLE	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	
ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA	En la EMAPAG, pese a que las diferentes áreas presentan indicadores de gestión estos no poseen metas claramente establecidas para cada una de las áreas que permita posteriormente evaluar cumplimiento de los fines, objetivos y la eficiencia de la gestión institucional. Los indicadores se enviaron hasta septiembre de 2012	200-02 Administración estratégica Las entidades del sector público y las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos, implantarán, pondrán en funcionamiento y actualizarán el sistema de planificación, así como el establecimiento de indicadores de gestión que permitan evaluar el cumplimiento de los fines, objetivos y la eficiencia de la gestión institucional.	Los indicadores presentados no fueron evaluados, por lo cual la presentación de los mismos se limito a cumplir con esta tarea visto desde un requisito y no desde la importancia de una herramienta para proponer proyectos y actividades que impulsen el desarrollo de esta área.	Deficiente control y seguimiento de los resultados logrados, lo que conlleva a no identificar las necesidades emergentes para mejorar la calidad en el área de comercialización.	A la Máxima Autoridad dispondrá el funcionamiento y actualización del sistema de planificación, mediante el establecimiento de metas e indicadores de gestión que permitan evaluar el cumplimiento de los fines, objetivos y la eficiencia de la gestión institucional.
ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	En la EMAPAG, se elaboró un Manual Orgánico Funcional por Procesos el mismo que no se socializo ni implemento en las diferentes áreas de la empresa, pese a que se encuentra aprobado con resolución del Directorio.	200-04 Estructura organizativa	Una vez aprobado el documento no sistematizo y entrego formalmente a cada área y funcionario de tal manera, que este documento sea de implementación obligatoria	Desconocimiento de esta importante herramienta que clarifica y norma competencias y tareas por cada uno de los Departamentos	A la Máxima autoridad dispondrá a la Dirección Administrativa, Financiera, Técnica y de Comercialización, la socialización y el cumplimiento Urgente del Manual Orgánico Funcional por Procesos, que atienda el cumplimiento de su misión y apoye efectivamente el logro de los objetivos organizacionales, la realización de los procesos, las labores y la aplicación de los controles pertinentes.
COMPETENCIA PROFESIONAL	En la EMAPAG, no cuenta con programas de capacitación para el personal, sea este de inducción o de actualización de conocimientos, tampoco se ha realizado un análisis de las competencias profesionales de cada servidor.	200-06 Competencia Profesional	No se ha realizado un levantamiento de perfiles y competencia profesional	Desconocimiento de las tareas, procesos y actividades a realizar.	A la máxima autoridad 1.Reconocerá como elemento esencial, las competencias profesionales de las servidoras y servidores, acordes con las funciones y responsabilidades asignadas. 2. Dispondrá al Jefe de Talento Humano se realice un levantamiento de información en el que se especifique requerimiento de personal, el nivel de competencias necesario para los distintos puestos y tareas a desarrollarse en las áreas correspondientes. 3.- Dispondrá al jefe de Talento Humano la Programación de capacitación dirigido a mantener los niveles de competencia requeridos.
RENDICIÓN DE CUENTAS	No hubo observaciones de control interno				
COMPONENTE: DETERMINACIÓN DE TARIFAS DE SERVICIO DE AGUA POTABLE					
				Elaborado por: Leslee Galarza Luna	Fecha: 19-09-2013
				Revisado por: Dr.Mauricio De la Torre	Fecha: 25-09-2013

INDICADORES

Dada que la cuenta Recaudaciones es un área financiera se iniciará midiendo el Estado de Situación Financiera lo que permitirá visualizar en mejor forma la situación económica financiera y por ende de gestión que atraviesa la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda, para lo cual hemos tomado como referente el año anterior para conocer el grado de eficacia de un año a otro

1.- INDICE DE SOLVENCIA

Esta razón nos indica la capacidad de pago que tiene la empresa para hacer frente a sus obligaciones en corto plazo, es decir la capacidad que tiene el activo corriente para solventar requerimientos de sus acreedores.

Expresa no solamente el manejo de las finanzas totales de la empresa, sino la habilidad gerencial para convertir en efectivo determinados activos y pasivos corrientes. La razón ideal puede ser de 1.5 a 2.

Índice de Solvencia = $\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$

Periodo 2011

$$\frac{620,105.03}{266,403.65} = 2.33$$

Periodo 2012

$$\frac{630,048.05}{315,251.22} = 2$$

Para el año 2011 la empresa por cada dólar de obligación contaba con 2,33 dólares, mientras que para el año 2012 tenemos una razón de \$ 2 que es un buen indicar por consiguiente la empresa puede ser frente a sus obligaciones a corto plazo con terceros, la diferencia que existe de 0.33 de un periodo a otro se debe a la baja de algunos bienes y a la depuración de cuentas.

2.- INDICE DE LA PRUEBA ACIDA

Mide la capacidad más inmediata que posee una empresa para enfrentar sus compromisos a corto plazo. Se diferencia de la razón circulante, porque elimina las partidas menos líquidas, es decir, las características dentro de un Balance de Situación Financiera que se hacen menos propensas a transformarse en capital o circulante. Una razón ideal puede ser de 1 a 1,5.

Prueba Acida = $\frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventario}}{\text{Pasivo Corriente}}$

Periodo 2011

$$\frac{511,970.13}{266,403.65} = 1.92$$
Periodo 2012

$$\frac{538,874.95}{315,251.22} = 1.71$$

En el periodo 2011 tenemos una razón de 1.92 dólares que nos dice que por cada dólar que debemos a corto plazo se tiene 1.92 dólares de activo fácilmente convertible en dinero, lo mismo sucede con el periodo 2012 que por cada dólar que debe en el corto plazo se tiene 1.71 dólares para pagar sin que la empresa tuviera la necesidad de liquidar o vender sus inventarios. Vemos una disminución de 0,21 puntos en la liquidez de la Empresa.

3.- EFICIENCIA EN LA RECAUDACIÓN

Si bien en nuestro gráfico A-1-1 7/13 mostramos la cédula presupuestaria de ingresos vamos, a hacer referencia a la misma, para mostrar la relación de lo recaudado frente a lo emitido, este indicador nos muestra la eficacia en el cobro de los servicios por agua potable lo ideal de esta razón es de 1, así tenemos:

CÉDULA PRESUPUESTARIA DE INGRESOS						
RECAUDACIÓN POR INGRESOS						
1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012						
PARTIDA	DENOMINACIÓN	ASIGNACIÓN INICIAL USD	CODIFICADO USD	DEVENGADO USD	RECAUDADO USD	SALDO POR DEVENGAR USD
1.4.03.01.01	FACTURACIÓN POR CONSUMOS DE AGUA POTABLE	312.000,00 ✓	312.000,00 ✓	294.206,29 ✓	238170,26 ✓	17793,71 ✓
SUMAN USD		312.000,00	312.000,00	294.206,29	238170,26	17793,71

FUENTE: Cédula Presupuestaria de Ingresos

ELABORADO POR: Leslee Galarza Luna

✓ = Verificado con la cédula presupuestaria de ingresos.

318 932,76=238170,26+80762,5 (se sumó agua y alcantarillado por efecto de comparación con 2011

Eficiencia en la Recaudación = $\frac{\text{Recaudación Agua y Alcantarillado}}{\text{Emisión de Agua y Alcantarillado}}$

Periodo 2011

$$\frac{299,404.28}{350,302.90} = 0.85$$
Periodo 2012

$$\frac{318,932.76}{393,457.68} = 0.81$$

Como podemos observar en el periodo 2011 la razón es 0.85, que es un valor inferior a la unidad lo cual indica que si bien es cierto en el año 2012 bajó en relación al año 2011 todavía se considera razonable; la diferencia se constituye en cartera vencida por lo que se debe entender que no es eficiente en el cobro de sus tasa de servicios.

4. DEFICIT O SUPERAVIT OPERACIONAL

Este indicador nos indica cuanto de los gastos son cubiertos por los ingresos propios de la gestión realizada.

$$\text{Déficit o Superávit Operacional} = \frac{\text{Ingresos por Servicios}}{\text{Gastos}}$$

Periodo 2011

Periodo 2012

$$\frac{612,027.51}{846,161.35} = 0.72$$

$$\frac{534,814.53}{682,646.85} = 0.78$$

Una razón ideal es de 1. Nos indica que por cada 1 dólar que ingresó se alcanza a cubrir solamente 0.78 dólares del gasto realizado y la diferencia se constituye en déficit que tiene que ser asumido vía transferencias.

5. MARGEN DE RENTABILIDAD

Mide el porcentaje de cada unidad de ventas que queda después de que todos los gastos incluyendo los impuestos hayan sido cubiertos.

$$\text{Margen de Rentabilidad} = \frac{\text{Resultado del Ejercicio}}{\text{Ingresos}}$$

Periodo 2011

Periodo 2012

$$\frac{-378,280.52}{611,943.51} = -0.62$$

$$\frac{-300,395.45}{534,812.17} = -0.56$$

Ingreso principal de la empresa constituye la venta de bienes y servicios, en el caso de la empresa los ingresos obtenidos no fueron suficientes para cubrir gastos y obtener rentabilidad, por lo que el margen es un déficit de -0,56 negativos. Este indicador también nos muestra la imperiosa necesidad de mejorar sus ingresos, esto puede ser vía reforma Pliego Tarifario, cobro de la Cartera Vendida, o finalmente por la vía coactiva.

6. COSTO OPERATIVO

La carga administrativa determina si el número de empleados es el adecuado en relación con el número de conexiones realizadas y está acorde con lo establecido en estándares internacionales; el rango razonable se ubica entre 4 y 6.

$$\text{Costo Operativo} = \frac{\text{N}^{\circ} \text{ de Empleados} \times 1000}{\text{N}^{\circ} \text{ Conexiones}}$$

Periodo 2011

$$\frac{54}{5612} = 0,009 \times 1000 = 9$$

Periodo 2012

$$\frac{51}{5892} = 0,0087 \times 1000 = 8,7$$

Para el caso de la empresa, vemos que existe una asignación de 9 en el 2011 y para el 2012 razón es 8.7 empleados por cada conexión, lo cual nos demuestra que con el personal que se cuenta debería satisfacer las necesidades de los clientes y mejorar las condiciones de la Empresa, logrando que los clientes se sienta satisfechos y complacidos por el servicio en el caso de un cambio de los pliegos tarifarios.

CONCLUSION:

La E-P Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado tiene la capacidad para saldar las obligaciones a corto plazo que se han adquirido a medida que esta se vence.

Si bien es cierto los indicadores se presentan razonablemente, no es menos cierto que la Empresa continua con perdida en su ejercicio económico, la falta de eficacia y políticas de cobro, sumadas a que no se ha realizado la reforma del Pliego tarifario ha permitido que esta situación continúe del 2011 al 2012, incrementándose aún el riesgo de que la Empresa no pueda cubrir a mediano plazo con sus deudas. Por otro lado los gastos que la empresa realiza no están siendo cubiertos con los ingresos de su propia gestión, es decir que los niveles tarifarios producen o cubren solo el 78% de los gastos de los servicios y el 22% es subsidio que aplica la empresa, esto a largo plazo produce situaciones de inequidad.

Sin embargo podríamos mejorar si disminuimos el rubro de cartera vencida en el mediano y largo plazo.

La gestión administrativa desde el punto financiero se ajusta a las normas financieros y contables generalmente aceptados.

		Empresa E.P EMAPAG ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA		C-4-5-1
Observaciones y sugerencias al Control Interno.				
Cédula de origen	Observaciones y sugerencias	Comentado con: Gerente de la Empresa Respuesta de la empresa: EMAPAG		
C-4-1	<p>En la EMAPAG, pese a que las diferentes áreas presentan indicadores de gestión estos no poseen metas claramente establecidas para cada una de las áreas que permita posteriormente evaluar cumplimiento de los fines, objetivos y la eficiencia de la gestión institucional. Los indicadores se enviaron hasta septiembre de 2012</p>	<p>A la Máxima Autoridad dispondrá el funcionamiento y actualización del sistema de planificación, mediante el establecimiento de metas e indicadores de gestión que permitan evaluar el cumplimiento de los fines, objetivos y la eficiencia de la gestión institucional.</p>		
		Elaborado por: Leslee Galarza Luna	Fecha: 19-09-2013	
		Revisado por: Dr. Mauricio De la Torre	Fecha: 25-09-2013	

		Empresa E.P EMAPAG ESTRUCTURA ORGANIZATIVA		C-4-5-2
Observaciones y sugerencias al Control Interno.				
Cédula de origen	Observaciones y sugerencias	Comentado con: Gerente de la Empresa Respuesta de la empresa: E.P EMAPAG		
C-4-1	<p>En la EMAPAG, se elaboró un Manual Orgánico Funcional por Procesos el mismo que no se socializo ni implemento en las diferentes áreas de la empresa, pese a que se encuentra aprobado con resolución del Directorio.</p>	<p>A la Máxima autoridad dispondrá a la Dirección Administrativa, Financiera, Técnica y de Comercialización, la socialización y el cumplimiento Urgente del Manual Orgánico Funcional por Procesos, que atienda el cumplimiento de su misión y apoye efectivamente el logro de los objetivos organizacionales, la realización de los procesos, las labores y la aplicación de los controles pertinentes.</p>		
		Elaborado por: Leslee Galarza Luna	Fecha: 19-09-2013	
		Revisado por: Dr. Mauricio De la Torre	Fecha: 25-09-2013	

		Empresa E.P EMAPAG COMPETENCIA PROFESIONAL Observaciones y sugerencias al Control Interno.		C-4-5-3
Cédula de origen	Observaciones y sugerencias	Comentado con: Gerente de la Empresa. Respuesta de la empresa: E.P EMAPAG		
C-4-1	<p>En la EMAPAG, no cuenta con programas de capacitación para el personal, sea este de inducción o de actualización de conocimientos, tampoco se ha realizado un análisis de las competencias profesionales de cada servidor.</p>	<p>A la máxima autoridad</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.Reconocerá como elemento esencial, las competencias profesionales de las servidoras y servidores acorde con las funciones y responsabilidades asignadas. 2. Dispondrá al Jefe de Talento Humano se realice un levantamiento de información en el que se especifique requerimiento de personal, el nivel de competencias necesario para los distintos puestos y tareas a desarrollarse en las áreas correspondientes. 3.- Dispondrá al jefe de Talento Humano la Programación de capacitación dirigido a mantener los niveles de competencia requeridos. 		
		Elaborado por: Leslee Galarza Luna Revisado por: Dr.Mauricio De la Torre	Fecha: 19-09-2013 Fecha: 25-09-2013	

DESTINATARIO

Al Gerente y servidores de la Empresa Pública Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de Guaranda E.P. EMAPAG

4.1 Tema o Asunto Determinado

He practicado una Auditoría Integral al área de determinación y recaudación de las tarifas por servicios de agua potable de la E.P. Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda, por el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2012, la cual cubre la siguiente temática: el examen financiero al área de recaudación y determinación tarifaria; la evaluación del sistema de control interno, la evaluación del cumplimiento de las leyes y regulaciones que la afecta y el grado de eficiencia y efectividad en el manejo de sus programas y actividades evaluado con los indicadores de desempeño.

4.2 Parte Responsable

La administración es responsable de la preparación, integridad y presentación razonable de la recaudación y de la terminación tarifaria; de mantener una estructura efectiva de control interno para el logro de los objetivos de la E-P Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda EMAPAG, del cumplimiento de las leyes y regulaciones que afectan a la Empresa; y del establecimiento de los objetivos, metas y programas así como las estrategias para la conducción ordenada y eficiente de la Empresa.

4.3 Responsabilidad del Auditor

Mi obligación es la de expresar conclusiones sobre cada uno de los temas de la auditoría integral con base a los procedimientos que he considerado necesario para la obtención de evidencia suficientemente apropiada y competente, con el propósito de obtener una seguridad razonable de mis conclusiones sobre la temática de auditoría integral. Dadas las limitaciones inherentes de cualquier estructura de control interno, pueden ocurrir errores o irregularidades y

no ser detectados; también las proyecciones de cualquier evaluación del control interno para períodos futuros están sujetas al riesgo de que el control interno se pueda tornar inadecuado por los cambios en sus elementos.

4.4 Limitaciones

Para determinar la razonabilidad de los movimientos de la cuenta de recaudaciones se realizó un muestreo y evaluación al sistema de control interno, así como la revisión del 100% de comprobantes de depósito en el banco en el 2012, en cuanto a la determinación se realizó cálculos aritméticos mensuales para determinar la veracidad, legalidad y correcta valuación de los cobros, mismos que por efecto pueden tener errores no detectados, aspectos que podrían dar lugar a la no detección de errores e influenciar en los resultados.

4.5 Estándares Aplicables o Criterios

Mi auditoría integral se encuentra acorde con las Normas Internacionales de Auditoría aplicables a la auditoría de estados financieros, a la auditoría del control interno, a la auditoría sobre cumplimiento de leyes y a la auditoría de gestión. Esas normas requieren que la auditoría se planifique y se ejecute de tal manera que obtenga una seguridad razonable en cuanto a si las cuentas de recaudación por servicios de agua potable están exentos de errores importantes en su contenido; si la estructura de control interno ha sido diseñada adecuadamente y opera de manera efectiva; si se han cumplido con las principales leyes y regulaciones que son aplicables a la Determinación Tarifaria; y si es confiable la información que sirvió de base para el cálculo de los indicadores de desempeño en la evaluación de los resultados; Una auditoría financiera incluye el examen, sobre una base selectiva, de la evidencia que respaldan la cifras y revelaciones de la cuenta recaudaciones; la evaluación de las normas o principios de contabilidad utilizados; las principales estimaciones efectuadas por la administración, así como la evaluación de la presentación global de la cuenta recaudaciones. Considero que mi auditoría integral proporciona una base razonable para presentar mi informe a la EP Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda.

4.6 Opinión sobre la razonabilidad de la cuenta de recaudaciones y determinación tarifaria.

En mi opinión, la cuenta de recaudaciones y determinación tarifaria de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda presenta razonablemente la situación financiera, los resultados de las operaciones, por los años terminados es esa fecha, de conformidad con los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados, aplicados uniformemente con el año anterior.

4.7 Otras Conclusiones

Con base a mis procedimientos de trabajo y con la evidencia obtenida, concluyo que la Empresa mantuvo en todos sus aspectos importantes una estructura efectiva de control interno en relación con la conducción ordenada de sus operaciones, confiabilidad de la información financiera respecto a la cuenta de recaudaciones, cumplimiento con las leyes y regulaciones, en cuanto a la determinación que la afectan al 31 de Diciembre del 2012.

La información suplementaria que se presenta en las páginas siguientes contiene los indicadores esenciales que evalúan el desempeño de la administración en relación con las recaudaciones, metas y actividades de la Empresa; esta información fue objeto de mi auditoría integral y refleja razonablemente los resultados de la gestión en el alcance de los objetivos y metas de la Empresa.

4.8 Comentarios Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones y Recomendaciones Auditoría Financiera

1. Conclusión

En la E-P EMAPAG, se utiliza el sistema SIG AME, que es un software operativo parametrizable, Sistema Operativo: Windows 2000/2003/ XP y VISTA que genera reportes en las áreas Financiera y Comercial de la Empresa. Sin embargo las y los usuarios de los mismos

no tienen suficiente capacitación que el sistema es modular y totalmente integrado y se puede obtener valiosa información para la toma de decisiones

1. Recomendación

Al Gerente General:

Dispondrá al Jefe de Talento Humano se identifique las necesidades de capacitación tanto para el personal de tecnología de información como para los usuarios que utilizan los servicios del sistema SIG AME, las cuales constarán en un plan de capacitación informático, formulado conjuntamente con el área de sistemas de la EMAPAG.

El plan estará orientado a los puestos de trabajo y a las necesidades de conocimiento específicas determinadas en la evaluación de desempeño cargos y funciones asignadas.

2. Conclusión

En la EMAPAG, el cobro de las recaudaciones por concepto de agua potable se lo realiza diariamente a través de ventanilla de recaudación, y se lo deposita al siguiente día, en el Banco de Guayaquil a partir de las 12H00, sin embargo por necesidad de la recaudadora, al final del mes queda un monto de un 5% de las recaudaciones para dar los cambios del siguiente día. Los dineros que quedaron como cambios son depositados en conjunto al siguiente día de la recaudación. Incumpliendo la normativa NCI 403-04 los depósitos deben ser iguales a los valores recibidos.

2. Recomendación

Al Gerente General:

Dispondrá al Director Financiero adopte las medidas para resguardar los fondos que se recauden directamente, mientras permanezcan en poder de la entidad y en tránsito para depósito en los bancos corresponsales.

Dispondrá el área Jurídica conjuntamente con el Director Financiero y Tesorera presenten un Reglamento de Recaudaciones para la EMAPAG, para conocimiento del Directorio, para que mediante resolución vistos los términos legales y técnicos, justifiquen y regulen la necesidad de dinero o cambio que un cliente recibe cuando ha cancelado su factura por pago de agua potable.

3. Conclusión

En la E-P EMAPAG, se realizan conciliaciones bancarias mensuales, comparando los movimientos del libro bancos de la entidad, con los registros y saldos de los estados bancarios a una fecha determinada, para verificar su conformidad y determinar las operaciones pendientes de registro en uno u otro lado, sin embargo que se realizan y han sido oportunas no garantizan la efectividad del procedimiento por cuanto lo realiza la misma señorita Contadora. En las mismas condiciones el Arqueo de Caja a Recaudación lo realiza la señora Tesorera.

3. Recomendación

Al Gerente General:

Dispondrá que el procedimiento de conciliación y arqueo de caja, sea efectuado por uno o varios servidoras o servidores no vinculados con la recepción, depósito o transferencia de fondos y/o registro contable de las operaciones relacionadas, para garantizar efectividad en el procedimiento de control interno

Dispondrá al encargado de sistemas cuando las conciliaciones o arqueos se efectúen soportadas en sistemas computarizados y en tiempo real, se incorporen los controles de carga y validación de la información, el registro manual o automático de operaciones que permitan ajustar las diferencias y estén respaldados por los respectivos manuales de operación, instructivos y ayudas en línea.

4. Conclusión

En la EMAPAG, los valores pendientes de cobro no fueron analizados mensualmente y al cierre de cada ejercicio fiscal, por parte del encargado de las cobranzas y del Director Financiero, para determinar la morosidad, las gestiones de cobro realizadas, los derechos y la antigüedad del saldo de las cuentas.

4. Recomendación

Al Gerente General:

Dispondrá al Director Comercial y Director Financiero que los valores pendientes de cobro sean analizados mensualmente y al cierre de cada ejercicio fiscal, para determinar la morosidad, las gestiones de cobro realizadas, los derechos y la antigüedad del saldo de las cuentas.

Al Director Financiero

Enviará por lo menos una vez al año, a los deudores los estados de cuenta de los movimientos y saldos a fin de confirmarlos, siempre que la naturaleza de las operaciones lo justifique.

Conclusiones y Recomendaciones Auditoría de Control Interno

5. Conclusión

El espacio físico no cumple con los parámetros de protección adecuada, cómodo y pronta localización, incluyendo el servicio a los clientes

5. Recomendación

Al Gerente General:

Gestionará la donación ante el organismo seccional autónomo de un terreno para el Edificio propio de la E.P. EMAPAG GUARANDA, que brinde las condiciones de crecimiento que requiere la prestigiosa Empresa.

6. Conclusión

En la EMAPAG, se elaboró un Manual Orgánico Funcional por Procesos el mismo que no se socializo ni implemento en las diferentes áreas de la empresa, pese a que se encuentra aprobado con resolución del Directorio.

6. Recomendación

Al Gerente General:

Dispondrá a la Dirección Administrativa, Financiera, Técnica y de Comercialización, la socialización y la puesta en práctica Urgente del Manual Orgánico Funcional por Procesos, que atienda el cumplimiento de su misión y apoye efectivamente el logro de los objetivos organizacionales, la realización de los procesos, las labores y la aplicación de los controles pertinentes.

7. Conclusión

La EMAPAG no ha definido mecanismos para ausencias temporales de Empleados y servidores.

7. Recomendación

Al Gerente General y Al Directorio

Verificarán que al definir las funciones de sus servidoras y servidores se verifique perfiles y competencias, para rotar tareas, de tal manera que en caso de ausencia se pueda cubrir la misma con otro servidor público.

8. Conclusión

En la EMAPAG existe desconocimiento de los objetivos estratégicos con relación a la recaudación y determinación, objeto de auditoría.

8. Recomendación

Al Gerente General:

Dispondrá a los Directores de las áreas que los resultados de todas las actividades mencionadas de formulación, cumplimiento, seguimiento y evaluación, deben plasmarse en documentos oficiales a difundirse entre todos los niveles de la organización y a la comunidad en general.

9. Conclusión

En la EMAPAG no se realizan evaluaciones periódicas para verificar la eficacia del existe desconocimiento de los objetivos estratégicos con relación a la recaudación y determinación, objeto de auditoría.

9. Recomendación

Al Gerente General:

Dispondrá a los directores de las diferentes áreas, el seguimiento continuo de las operaciones, actividades habituales de gestión y supervisión, así como en otras acciones que efectúa el personal al realizar sus tareas encaminadas a evaluar los resultados del sistema de control interno

Conclusiones y Recomendaciones Auditoría de Cumplimiento

10. Conclusión

En la EMAPAG no se establece procedimientos que aseguren la existencia de un archivo adecuado para la conservación y custodia de la documentación sustentatoria, que será archivada en orden cronológico y secuencial y se mantendrá las seguridades que estos importantes documentos lo requieran

10. Recomendación

A la Gerencia General:

A la máxima autoridad, dispondrá que todas las áreas de la EMAPAG, implanten procedimientos de archivo para la conservación y mantenimiento de archivos físicos y magnéticos, con base en las disposiciones técnicas y jurídicas vigentes.

Al Director Financiero revisará que todas las operaciones financieras estén respaldadas con la documentación de soporte suficiente y pertinente que sustente su propiedad, legalidad y veracidad, esto permitirá la identificación de la transacción ejecutada y facilitará su verificación, comprobación y análisis.

11. Conclusión

La Normativa con que cuenta la EMAPAG para el cobro de agua potable y alcantarillado PLIEGO TARIFARIO se encuentra desactualizada.

11. Recomendación

A la Gerencia General:

En base a los estudios sociales, técnicos, financieros, legales, económicos y ambientales, formulará el proyecto de la actualización del Nuevo Pliego Tarifario para Guaranda, el que se someterá a consideración del Directorio a través de su Presidente, para su aprobación.

12. Conclusión

En la EMAPAG, durante el período de examen se analizó 2 dos procesos coactivos como muestra, los mismos que en base al Código Tributario y Reglamento para el ejercicio de la acción coactiva se verificó lo siguiente:

1.- para el inicio de la acción coactiva se presenta el informe comercial faltando el informe jurídico y financiero, que sustenten el inicio del acto jurídico.

2.- El Gerente General de la Empresa, en calidad de máxima autoridad, no dispone expresamente el inicio de la acción coactiva.

3.- El título de crédito se notifica, más no se encuentra expresamente señalado el plazo de 8 días para el pago, además quién firma el título de crédito es el Gerente el Director Financiero, y la Señora Tesorera, más no se especifica quién ejerce las funciones de Juez de Coactivas.

4.- Para la emisión del auto de pago no se concedió los ocho días para el pago sino tres días, no ofreciendo el debido proceso Art 76 Constitución de la República del Ecuador.

12. Recomendación

Al Gerente General:

Dispondrá al Asesor Jurídico y Jueza de Coactivas que se revise los procesos coactivos en base al código tributario y demás normativa referente a la materia evitando que en los próximos procesos se cometan estos errores.

A la Jueza de Coactivas

Dispondrá al Director de Procesos emitir los títulos de crédito observando los tiempos que se estipulan en disposiciones legales respectivas a fin de evitar demora en el proceso de cobro. Para la notificación con el Título de Crédito (término de 8 días) y para el pago (3 días de plazo desde la citación con el Auto de pago). Ver Código Tributario.

13. Conclusión

En la EMAPAG en el período 2011 y 2012 de la muestra examinada de expedientes se verificó:

1. Los documentos no se encuentran organizados en orden cronológico ascendente, que faciliten identificar su ubicación, estado de la causa y última acción ejecutada.
2. Falta numeración en las hojas.,

3. No se impulsan las causas, por lo cual pasan meses de la emisión del título de crédito para el auto de pago.

13. Recomendación

Al Gerente General:

Dispondrá a la Jueza de Coactivas, y Director de Procesos realicen un análisis de los procesos coactivos, con el objeto de sanear, impulsar, actualizar y concluir las causas pendientes y atrasadas, que permitirá contar con la recaudación necesaria para alcanzar las metas.

Dispondrá al Asesor Jurídico y Jueza de Coactivas que se revise los procesos coactivos en base al código tributario y demás normativa referente a la materia evitando que en los próximos procesos se cometan estos errores.

A la Jueza de Coactivas

Dispondrá al Director de Procesos emitir los títulos de crédito observando los tiempos que se estipulan en disposiciones legales respectivas a fin de evitar demora en el proceso de cobro. Para la notificación con el Título de Crédito (término de 8 días) y para el pago (3 días de plazo desde la citación con el Auto de pago). Ver Código Tributario.

Conclusiones y Recomendaciones Auditoría de Gestión

14. Conclusión

En la EMAPAG, pese a que las diferentes áreas presentan indicadores de gestión estos no poseen metas claramente establecidas para cada una de ellas, que permita posteriormente evaluar el cumplimiento de los fines, objetivos y la eficiencia de la gestión institucional. Los indicadores se enviaron hasta septiembre de 2012.

14. Recomendación

Al Gerente General:

Dispondrá el funcionamiento y actualización del sistema de planificación, mediante el establecimiento de metas e indicadores de gestión que permitan evaluar el cumplimiento de los fines, objetivos y la eficiencia de la gestión institucional.

Guaranda, 29 de Noviembre de 2013

Ing. Leslee Galarza Luna
Auditora Integral Independiente

C6



Oficio 098-2013 DA.EE.EMAPAG

Guaranda, 24 de diciembre de 2013

Ingeniero

GALO CHAVEZ

GERENTE DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO DE
GUARANDA E.P.EMAPAG.

De mi consideración:

De conformidad con lo dispuesto en los artículos 90 Y 92 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado y 23 de su Reglamento, se convoca a la conferencia final de comunicación de resultados mediante la lectura del borrador del informe del Examen Especial de Auditoría Integral a la Determinación y Recaudación de las Tarifas por Servicios de Agua Potable en La Empresa Municipal De Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda, ubicada en el cantón Guaranda, provincia de Bolívar por el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2012 al 31 de diciembre de 2012.

La diligencia se llevará a cabo el 27 de diciembre de 2013, en la oficina de Gerencia de la EP. EMAPAG, ubicada en las instalaciones de la misma Empresa.

Atentamente,

Ing. Leslie Galarza Luna.
Directora Empresa Auditora
C.c. Dr. Mauricio de la Torre. Supervisor.

C6-1

ACTA DE CONFERENCIA FINAL DE COMUNICACIÓN DE RESULTADOS CONTENIDOS EN EL BORRADOR DEL INFORME DEL EXAMEN ESPECIAL DE AUDITORÍA INTEGRAL A LA DETERMINACIÓN Y RECAUDACIÓN DE LAS TARIFAS POR SERVICIOS DE AGUA POTABLE EN LA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE GUARANDA, UBICADA EN EL CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA DE BOLÍVAR POR EL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1 DE ENERO DE 2012 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012.

En la ciudad de Guaranda, provincia de Bolívar, a los 27 días del mes de diciembre de dos mil trece, a las once horas los suscritos (as), Ingeniera Leslee Paulina Galarza Luna Jefa de Equipo, e Ing. Galo Chavez Gerente General de la Empresa Municipal de Agua Potable E.P. EMAPAG, se constituyen en la oficina de Gerencia, con el objeto de dejar constancia de la comunicación final de resultados mediante la lectura del borrador del informe del Examen Especial De Auditoría Integral A La Determinación Y Recaudación De Las Tarifas Por Servicios De Agua Potable En La Empresa Municipal De Agua Potable Y Alcantarillado De Guaranda, Ubicada En El Cantón Guaranda, Provincia De Bolívar Por El Periodo Comprendido Entre El 1 De Enero De 2012 Al 31 De Diciembre De 2012.

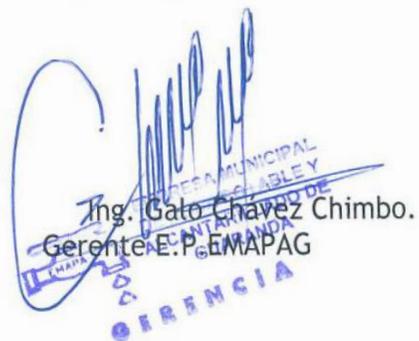
En cumplimiento del inciso final del artículo 90 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, se convocó mediante oficio 98-EE-ITSG-10, de 24 diciembre de 2013, al señor Gerente General, Ing. Galo Chávez, para que asistan a la presente diligencia, misma que se cumplió en los términos previstos por la Ley y la normas profesionales sobre la materia.

Al efecto, en presencia de los abajo firmantes, se procedió a la lectura del borrador del informe y se analizaron los resultados del examen constantes en los comentarios, conclusiones y recomendaciones.

Para constancia de lo actuado, las personas asistentes suscriben la presente acta en dos ejemplares de igual tenor.



Ing. Leslee Galarza Luna
Jefa de Equipo



Ing. Galo Chavez Chimbo.
Gerente E.P. EMAPAG

EMPRESA MUNICIPAL
DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DE
GUARANDA
GERENCIA



Entidad: Empresa Municipal De Agua Potable Y Alcantarillado De Guaranda

AUDITORIA FINANCIERA

SERVIDORES RELACIONADOS

ANEXO 1

1 de enero al 31 de diciembre de 2012

No	TÍTULO	NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS	CARGO DESEMPEÑADO	CÉDULA CIUDADANÍA	PERÍODO DE GESTIÓN	
					DESDE	HASTA
1	Economista	Miguel Edmundo Arregui Guachilema	Gerente General	020105828-6	2008/02/28	2012/01/02
2	Ingeniero	Galo Wenceslao Chavez Chimbo	Gerente General	020105828-7	2012/02/02	Continúa
3	Doctor	Pablo Gonzalo Ávila Purcachi	Asesor Jurídico	020093949-4	2010/01/26	2009/01/02
4	Abogado	Nelson Serrano Gutierrez	Asesor Jurídico	020093949-5	2013/02/28	2009/01/02
5	Licenciado	Gladys Hortencia Sanunga	Jefe de Recursos Humanos	020145821-3	2007/11/01	2009/10/31
6	Licenciada	Ruth Culqui	Directora Administrativa	020151379-3	2009/11/17	Continúa
7	Licenciado	Patricio Vinicio Álvarez Mena	Técnico de Sistemas	020139349-3	2007/07/25	Continúa
8	Economista	Manuel Puma	Director Financiero	020092723-4	2007/11/16	2008/03/28
9	Ingeniera	Eufemia Beatriz Aragón Coloma	Tesorera	020086563-2	2005/05/01	Continúa
11	Licenciado	Xavier Eduardo Montalvo Aponte	Director Financiero	091049910-2	2009/11/16	2009/02/02
12	Licenciada	Lourdes Janeth García Urzúa	Contadora	020141352-3	2007/07/20	Continúa
13	Licenciada	María Jose Maureira	Cobranzas	020149610-6	2009/08/11	2010/12/31
14	Señor	Wilson Ramiro Dávila Ruiz	Guardalmacén	020090441-5	2005/04/01	Continúa
33	Ingeniero	Guillermo Willen Martínez Ormaza	Director Técnico	100035473-6	01/04/2011	Continúa
22	Licenciada	Mónica Patricia Saltos	Directora Comercial	020112621-6	2011/12/15	Continúa
26	Licenciado	Vinicio Froilán Meza Ramos	Proveedor	020134430-6	2008/01/16	Continúa
30	Señora	Nina Pacari Calderón Analuiza	Recaudadora	020195338-7	2009/10/01	Continúa
31	Señora	Patricia Magaly Barragán Valencia	Recaudadora	020118442-1	2010/06/01	Continúa
32	Licenciado	Marcelo Javier Jarrín Vaca	Inspector de Lectores	020108715-2	2005/09/01	Continúa
* Continúa se refiere que continúa laborando hasta el 31 de diciembre de 2012.						



PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE RECOMENDACIONES

C-7

No.	CARGOS / RECOMENDACIONES	enero	febrero	marzo	abril	FIRMAS DE LOS SERVIDORES RESPONSABLES DEL CUMPLIMIENTO O APLICACION
	Recomendación					
1	Al Gerente General:					
	<p>Dispondrá al Jefe de Talento Humano se identifique las necesidades de capacitación tanto para el personal de tecnología de información como para los usuarios que utilizan los servicios del sistema SIG AME, las cuales constarán en un plan de capacitación informático, formulado conjuntamente con el área de sistemas de la EMAPAG.</p> <p>El plan estará orientado a los puestos de trabajo y a las necesidades de conocimiento específicas determinadas en la evaluación de desempeño cargos y funciones asignadas.</p>					
	Recomendación					

2	Al Gerente General:					
	<p>Dispondrá al Director Financiero adopte las medidas para resguardar los fondos que se recauden directamente, mientras permanezcan en poder de la entidad y en tránsito para depósito en los bancos corresponsales.</p> <p>Dispondrá el área Jurídica conjuntamente con el Director Financiero y Tesorera presenten un Reglamento de Recaudaciones para la EMAPAG, para conocimiento del Directorio, para que mediante resolución vistos los términos legales y técnicos, justifiquen y regulen la necesidad de dinero o cambio que un cliente recibe cuando ha cancelado su factura por pago de agua potable.</p>					
	Recomendación					
3	Al Gerente General:					
	<p>Dispondrá que el procedimiento de conciliación y arqueo de caja , sea efectuado por uno o varios servidoras o servidores no vinculados con la recepción, depósito o transferencia de fondos y/o registro contable de las operaciones relacionadas, para garantizar efectividad en el procedimiento de control interno</p> <p>Dispondrá al encargado de sistemas cuando las conciliaciones o</p>					

	arqueos se efectúen soportadas en sistemas computarizados y en tiempo real, se incorporen los controles de carga y validación de la información, el registro manual o automático de operaciones que permitan ajustar las diferencias y estén respaldados por los respectivos manuales de operación, instructivos y ayudas en línea.					
	Dispondrá al Director Comercial y Director Financiero que los valores pendientes de cobro sean analizados mensualmente y al cierre de cada ejercicio fiscal, para determinar la morosidad, las gestiones de cobro realizadas, los derechos y la antigüedad del saldo de las cuentas.					
4	Al Director Financiero					
	Por lo menos una vez al año, enviará a los deudores los estados de cuenta de los movimientos y saldos a fin de confirmarlos, siempre que la naturaleza de las operaciones lo justifique.					
5	Al Gerente General					
	Gestionará la donación ante el organismo seccional autónomo de un terreno para el Edificio propio de la E.P. EMAPAG GUARANDA, que brinde las condiciones de crecimiento que requiere la prestigiosa Empresa.					
6	Al Gerente General					

	Dispondrá a la Dirección Administrativa, Financiera, Técnica y de Comercialización, la socialización y la puesta en práctica Urgente del Manual Orgánico Funcional por Procesos, que atienda el cumplimiento de su misión y apoye efectivamente el logro de los objetivos organizacionales, la realización de los procesos, las labores y la aplicación de los controles pertinentes.					
7	Al Gerente General y Directorio					
	Verificarán que al definir las funciones de sus servidoras y servidores se verifique perfiles y competencias, para rotar tareas, de tal manera que en caso de ausencia se pueda cubrir la misma con otro servidor público.					
8	Al Gerente General					
	Dispondrá a los Directores de las áreas que los resultados de todas las actividades mencionadas de formulación, cumplimiento, seguimiento y evaluación, deben plasmarse en documentos oficiales a difundirse entre todos los niveles de la organización y a la comunidad en general.					

	Dispondrá a los directores de las diferentes áreas, el seguimiento continuo de las operaciones, actividades habituales de gestión y supervisión, así como en otras acciones que efectúa el personal al realizar sus tareas encaminadas a evaluar los resultados del sistema de control interno.					
	Dispondrá que todas las áreas de la EMAPAG, implanten procedimientos de archivo para la conservación y mantenimiento de archivos físicos y magnéticos, con base en las disposiciones técnicas y jurídicas vigentes.					
9	Al Director Financiero					
	Revisará que todas las operaciones financieras estén respaldadas con la documentación de soporte suficiente y pertinente que sustente su propiedad, legalidad y veracidad, esto permitirá la identificación de la transacción ejecutada y facilitará su verificación, comprobación y análisis.					
10	Al Gerente General					
	En base a los estudios sociales, técnicos, financieros, legales, económicos y ambientales, formulará el proyecto de la actualización del Nuevo Pliego Tarifario para Guaranda, el que se someterá a consideración del Directorio a través de su Presidente, para su aprobación.					

	Dispondrá al Asesor Jurídico y Jueza de Coactivas que se revise los procesos coactivos en base al código tributario y demás normativa referente a la materia evitando que en los próximos procesos se cometan estos errores.					
11	A la Jueza de Coactivas					
	Dispondrá al Director de Procesos emitir los títulos de crédito observando los tiempos que se estipulan en disposiciones legales respectivas a fin de evitar demora en el proceso de cobro . Para la notificación con el Título de Crédito (término de 8 días) y para el pago (3 días de plazo desde la citación con el Auto de pago). Ver Código Tributario.					
12	Al Gerente General					
	Dispondrá a la Jueza de Coactivas, y Director de Procesos realicen un análisis de los procesos coactivos, con el objeto de sanear, impulsar, actualizar y concluir las causas pendientes y atrasadas, que permitirá contar con la recaudación necesaria para alcanzar las metas. Dispondrá al Asesor Jurídico y Jueza de Coactivas que se revise los procesos coactivos en base al código tributario y demás normativa referente a la materia evitando que en los próximos procesos se cometan estos errores.					

13	A la Jueza de Coactivas					
	Dispondrá al Director de Procesos emitir los títulos de crédito observando los tiempos que se estipulan en disposiciones legales respectivas a fin de evitar demora en el proceso de cobro. Para la notificación con el Título de Crédito (término de 8 días) y para el pago (3 días de plazo desde la citación con el Auto de pago). Ver Código Tributario.					
14	Al Gerente General					
	Dispondrá el funcionamiento y actualización del sistema de planificación, mediante el establecimiento de metas e indicadores de gestión que permitan evaluar el cumplimiento de los fines, objetivos y la eficiencia de la gestión institucional					



D

**EP. Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de Guaranda E.P.
EMAPAG**

ARCHIVO DE SUPERVISIÓN.-

(REVISIONES REALIZADAS)

Nota: las recomendaciones constan en el borrador del informe y que son puestas en conocimiento de los servidores responsables de su aplicación en la entidad examinada, se encuentran sujetas a cambios durante el proceso de revisión hasta el trámite de la aprobación final del informe.

Ing. Leslee Paulina Galarza Luna
Elaborado por:

Dr. Mauricio De La Torre
Revisado por

Nota: Autorización del Dr., Mauricio De La Torre se encuentra en la página ii