



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA
La Universidad Católica de Loja

ÁREA ADMINISTRATIVA

TITULO DE MAGÍSTER EN AUDITORÍA INTEGRAL

Examen de Auditoría Integral al Proceso de Talento Humano de la Empresa
Pública Municipal De Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP año
2013

TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA

AUTORA: Cadena Valle Teresa Johanna

DIRECTOR: Mgs. Rosado Haro Alberto Santiago

CENTRO UNIVERSITARIO: PORTOVIEJO

2015

APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA

Magister

Rosado Haro Alberto Santiago

DOCENTE DE LA TITULACIÓN

De mi consideración:

El presente trabajo de fin de maestría, denominado: “Examen de Auditoría Integral al Proceso de Talento Humano de la Empresa Pública Municipal De Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP año 2013” realizado por Cadena Valle Teresa Johanna, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Guayaquil, 20 de febrero de 2015

f)

Mgs. Rosado Haro Alberto Santiago

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo Cadena Valle Teresa Johanna declaro ser autora del presente trabajo de fin de maestría: “Examen de Auditoría Integral al Proceso de Talento Humano de la Empresa Pública Municipal De Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP año 2013”, de la Titulación Maestría en Auditoría Integral, siendo el Magister Rosado Haro Alberto Santiago, 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. 88 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis o trabajos de fin de titulación que se realicen con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad.”

f).....

Autor: Cadena Valle Teresa Johanna

Cédula: 131109338-7

DEDICATORIA

Una vez culminado con éxito estos dos años de estudio, dedico el presente trabajo y agradezco a todas aquellas personas que en el transcurso de estos años me ayudaron en mi crecimiento espiritual e intelectual.

DIOS tú que eres pilar de mi vida, el padre que me guía y quien me ha dado la oportunidad de estar hoy dando gracias, es al primero que agradezco por tu infinita bondad hacia mí.

A mi madre, esposo e hija debo agradecer también y dedicar el presente trabajo por el apoyo, paciencia y comprensión, reconociendo que sin ellos no hubiera sido posible lograr este triunfo.... A ellos mi eterna gratitud.

Johanna Cadena Valle

AGRADECIMIENTO

- A DIOS, sin el cual no habría tenido la posibilidad de realizar este trabajo, quien ha sido y será mi principal apoyo y guía en cada una de las etapas de mi vida.
- A mi familia por apoyarme incondicionalmente en este proceso de aprendizaje.
- A la Universidad Técnica Particular de Loja, por haberme abierto sus puertas y acogermelo durante estos dos años de estudio.
- A sus Autoridades por apoyarme en la culminación de una de mis metas.
- A mi Director de Tesis y a los miembros del Tribunal de Revisión y Evaluación, por guiarme en la ejecución de este objetivo.
- La Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP en especial a sus directivos.
- Al Ing. Pablo Cedeño Rodríguez, por haberme ayudado a tocar las puertas correctas en este camino hacia la consecución de mi objetivo.
- A la Ing. Paola Carreño Arteaga, por haber caminado conmigo en este sendero hacia el éxito.
- A mis compañeros de la Maestría por su valiosa amistad.

La Autora

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO No. 01 - Detalle de ingresos de la EPMAPAP	8
CUADRO No. 02 - Detalle de ingresos corrientes de la EPMAPAP	9
CUADRO No. 03 - Detalle de gastos del proceso de talento humano de la EPMAPAP	9
CUADRO No. 04 - Participación de los gastos del proceso de talento humano respecto del total de gastos de la EPMAPAP	10
CUADRO No. 05 - Cronograma	40

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Aprobación de Director del trabajo de fin de titulación	ii
Declaración de autoría y cesión de derechos	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de cuadros	vi
Resumen	1
Abstract	2
CAPITULO I	
INTRODUCCIÓN	4
1.1 Descripción del estudio y justificación	5
1.2 Objetivos y resultados esperados	12
1.2.1 Objetivos	12
1.2.2 Resultados esperados	13
1.3 Presentación de la memoria	13
CAPITULO II	
MARCO REFERENCIAL	15
2.1 Marco teórico	16
2.1.1 Marco conceptual de la auditoría integral y los servicios de aseguramiento	16
2.1.2 Importancia y contenido del informe de aseguramiento	16
2.2 Descripción conceptual y los criterios principales de todas las auditorías que conforman la auditoría integral	18
2.2.1 Auditoría Financiera	18
2.2.2 Auditoría de Control Interno	20
2.2.3 Auditoría de Cumplimiento	22
2.2.4 Auditoría de Gestión	23
2.3 Proceso de la Auditoría Integral	26
2.3.1 Planeación	26
2.3.2 Ejecución	28
2.3.3 Comunicación	29
2.3.4 Seguimiento	29
CAPITULO III	
Análisis de la Empresa	30
3.1 Introducción	31
3.1.1 Misión, visión, organigrama funcional	31
3.2 Cadena de valor	35

3.2.1 Procesos gobernantes	35
3.2.2 Procesos básicos o agregadores de valor	35
3.2.3 Procesos habilitantes	36
3.3 Importancia de realizar un examen de auditoría integral al proceso de Talento Humano	37
CAPITULO IV	
4.1 Informe de examen de auditoría integral al proceso de Talento Humano de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP, año 2013	39
4.1.1 Descripción del Proceso de la Auditoría Integral	40
4.1.2 Presentación y Aprobación del Informe	74
4.1.3 Informe de Auditoría Integral	75
4.2 Plan de implantación de las recomendaciones.	91
CAPITULO V	
Demostración de la Hipótesis	97
Conclusiones y Recomendaciones	99
Bibliografía	100
Anexos	102

RESUMEN

El presente trabajo está orientado a la ejecución de un Informe de aseguramiento, enfocado desde cuatro perspectivas diferentes como son la financiera, de Cumplimiento, de Control Interno y de Gestión, lo que permite tener más elementos de juicios para la toma de decisiones dentro de una empresa.

El examen de Auditoría Integral ejecutado en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP, del año 2013 se basa estrictamente al proceso de Talento Humano, los resultados obtenidos en el presente trabajo dieron como producto final el Plan de Implementaciones.

Para el desarrollo del examen de Auditoría Integral ejecutado en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP, se ejecutaron cada una de las fases de la Auditoría como son la PLANIFICACIÓN, EJECUCIÓN Y COMUNICACIÓN DE RESULTADOS.

Palabras claves: Informe de Aseguramiento, Auditoría Integral, Financiera, cumplimiento, control interno, gestión.

ABSTRACT

This work is aimed at implementing a Assurance Report, approached from four different perspectives such as financial, Compliance, Internal Control and Management, which allows more elements of judgment for decision-making within a company.

Comprehensive Examination Audit executed in the Municipal Public Enterprise for Water Supply and Sewerage Portoviejo EPMAPAP, 2013 is based strictly on the process of human talent, the results obtained in this study as the final product will plan implementations.

For the development of Integral Audit exam executed on the Municipal Public Enterprise for Water Supply and Sewerage Portoviejo EPMAPAP, were implemented each of the phases of the audit such as PLANNING, IMPLEMENTATION AND COMMUNICATION OF RESULTS.

Keywords: Assurance Report, Comprehensive Audit, Financial, compliance, internal control, management.

INTRODUCCIÓN

La presente tesis tiene como objetivo el optar el grado de Magister en Auditoría Integral en la Universidad Técnica Particular de Loja, con el siguiente Tema: Examen de Auditoría Integral al Proceso de Talento Humano de la Empresa Pública Municipal De Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP año 2013, contiene cinco capítulos los cuales se detallan a continuación:

CAPITULO I: Introducción

CAPITULO II: Marco Referencial

CAPITULO III: Análisis de la Empresa

CAPITULO IV: Informe de Auditoría Integral

CAPITULO V: Demostración de la Hipótesis

Los resultados del examen de Auditoría Integral ejecutado en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP, se encuentran en el Informe de Auditoría Integral y en el Plan de Implementaciones, los mismos que se obtuvieron en aplicación de los procedimientos y técnicas de Auditoría.

Los objetivos tanto generales como específicos del presente trabajo fueron cumplidos con el apoyo de la entidad objeto de análisis.

Para el desarrollo de este trabajo se aplicó la investigación documental y de campo, y se consideraron los métodos deductivo e inductivo, y se tuvo facilidad en la obtención de la información a través de la página web institucional.

CAPITULO I
INTRODUCCIÓN

1.1 Descripción del estudio y justificación

Antecedentes:

La Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP, se creó mediante Ordenanza municipal publicada en el Registro Oficial No. 91 del miércoles 18 de diciembre de 1996, y se rige mediante Ordenanza Reformatoria a la Ordenanza Sustitutiva de creación de fecha 07 de abril de 2010.

La EPMAPAP, se encuentra constituida como persona jurídica de derecho público, dotada de autonomía administrativa, económica, financiera y técnica, con patrimonio propio y domicilio en la ciudad de Portoviejo, provincia de Manabí, siendo su plazo de duración de carácter indefinida.

La EPMAPAP tiene como función primordial la administración eficiente de los sistemas de agua potable, del alcantarillado sanitario y pluvial, y consecuentemente su principal objetivo se traduce en la oportuna y adecuada dotación del agua potable, así como de la acertada operatividad y mantenimiento del sistema del alcantarillado pluvial y sanitario, tanto en las ciudad de Portoviejo como para sus parroquias.

La EPMAPAP, para cumplir con sus funciones y objetivos utiliza los recursos captados por la dotación del agua potable y por el servicio de alcantarillado; por las tasas generales, así como por las devoluciones del Impuesto al Valor Agregado IVA por las compras que incurriere la entidad; y, las asignaciones que realiza el Gobierno Nacional en compensación a la supresión del ICE, recursos que son transferidos para ser utilizados exclusivamente en obra pública relacionada con las ampliaciones, las reparaciones o el mantenimiento de las redes de agua potable y alcantarillado sanitario, con sus obras conexas.

La EPMAPAP, en el año 2013 reguló sus actividades de conformidad con la siguiente base legal:

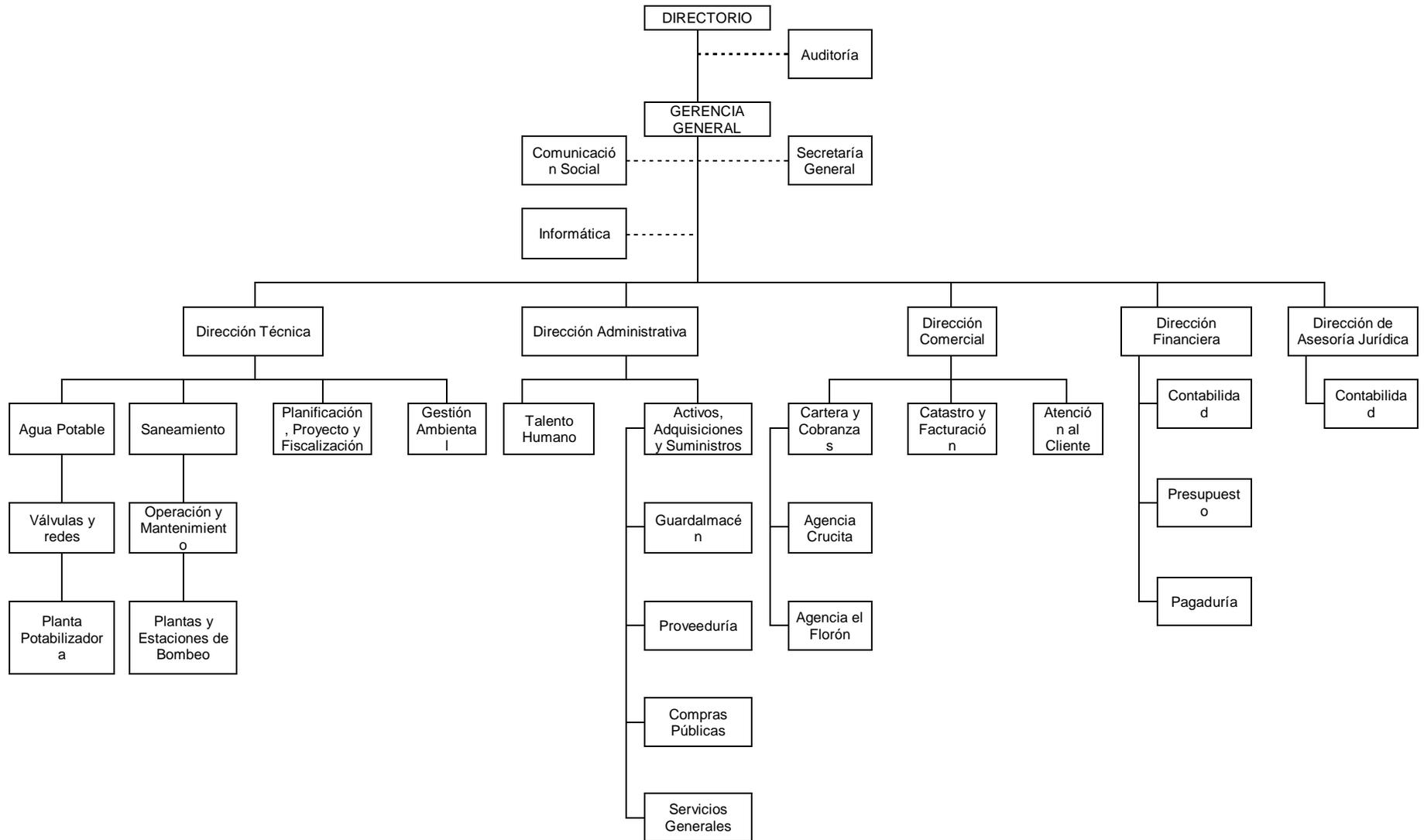
- Constitución de la República y sus Reformas
- Ordenanza Reformatoria a la Ordenanza Sustitutiva de Creación de la EPMAPAP
- Ley Orgánica de Empresas Públicas LOEP
- Ley Orgánica del Servicio Público LOSEP
- Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado y su Reglamento
- Código Orgánico de Planificación y de Finanzas Públicas
- Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública y su Reglamento
- Código de Trabajo Codificado y sus Reformas
- Ley Orgánica para la Defensa de los Derechos Laborales
- Código Civil Codificado y sus Reformas
- Código Orgánico de Ordenamiento Territorial, Autonomía y Descentralización COOTAD
- Acuerdos, Decretos y Reglamentos que para el efecto expida el Presidente de la República, el Ministerio de Relaciones Laborales y el Ministerio de Finanzas
- Ordenanzas y Resoluciones dictadas por el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Portoviejo; y, la Normativa Orgánica Funcional y reglamentaria que para el efecto expida y ponga en vigencia la EPMAPAP

Objetivos estratégicos

Los objetivos estratégicos de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP son los siguientes:

- Garantizar a los usuarios la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado en condiciones óptimas.
- Motivar el sentido de pertenencia de los usuarios a través del reconocimiento y valoración de la empresa.
- Optimizar el sistema comercial para beneficio institucional y de los ciudadanos.
- Garantizar la rentabilidad social en sus inversiones.
- Conservar, mejorar y preservar de forma sustentable las fuentes de aprovisionamiento de agua, la producción y distribución del agua potable de manera continua y de calidad, contribuyendo a la preservación del medio ambiente y a la salud de la población.

Estructura Orgánica



Volumen de operaciones

La Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP, presta los siguientes servicios los cuales les generan ingresos:

- **Tasa de uso del Sistema AA.SS:** Registro Of. N. 176 de Mayo 26 de 1993.
- **Tasa sustitutiva por el uso del AA.SS.:** Reg. Of. N° 273 de Septiembre 09 de 1999.
- **Tasa por prestación de servicio técnicos en la limpieza de redes alcantarillado:** Ordenanza 16-09-92 y Ley Régimen Municipal Art. 357. Registro Of. 103 8 de Enero de 1993.
- **Supervisión del PMA.:** Reg. Of. N. 258 Febrero 16/1998

Adicionalmente percibe ingresos por el siguiente concepto:

- **Devolución de impuesto al valor agregado (IVA):** Resolución No. NAC-DGERCGC10-00046 Registro Oficial No136 del 24/2010.

A continuación se presenta un detalle de los ingresos presupuestados y ejecutados en el año 2013:

CUADRO NO. 01

DETALLE DE INGRESOS DE LA EPMAPAP

VALORES EN DÓLARES

DETALLE DE INGRESOS	VALOR PRESUPUESTADO	VALOR EJECUTADO	DESVIACIÓN
Ingresos corrientes	15.868.414,50	15.066.607,08	801.807,42
Ingresos de capital	977.100,00	243.000,10	734.099,90
Ingresos de financiamiento	452.200,00	20.602,66	431.597,34
TOTALES	17.297.714,50	15.330.209,84	1.967.504,66

Fuente: Estado de ejecución presupuestaria de la EPMAPAP.

En el siguiente cuadro se muestra en detalle los ingresos corrientes detallados en el cuadro anterior, adicionalmente dentro del mismo cuadro se puede observar que el mayor rubro de ingresos se concentra en las ventas de bienes y servicios que representa un 54%, del total de los ingresos y es donde se encuentran registrados los valores por concepto de tasas que cobra la EPMAPAP, las cuales ya fueron detalladas con anterioridad.

CUADRO NO. 02
DETALLE DE INGRESOS CORRIENTES DE LA EPMAPAP
VALORES EN DÓLARES

DETALLE DE INGRESOS CORRIENTES	VALOR EJECUTADO	%
Tasas y contribuciones	505.768,29	3%
Ventas de bienes y servicios	8.120.034,56	54%
rentas de inversiones y multas	68.703,82	0%
transferencias de inversiones corrientes	6.350.270,48	42%
otros ingresos	21.829,93	0%
TOTAL INGRESOS CORRIENTES	15.066.607,08	

Fuente: Estado de ejecución presupuestaria de la EPMAPAP.

Recursos destinados al proceso de Talento Humano

De acuerdo a la estructura General del presupuesto de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo del año 2013, el recurso que el proceso de Talento Humano utilizó fue el siguiente:

CUADRO NO. 03
DETALLE GASTOS DEL PROCESO DE TALENTO HUMANO DE LA EPMAPAP
VALORES EN DÓLARES

DETALLE	VALOR PRESUPUESTADO	VALOR EJECUTADO	DESVIACIÓN
Gasto corriente en personal	922.104,04	814.821,10	107.282,94
Gasto de producción en personal	2.238.719,97	2.098.606,59	140.113,38
TOTALES	3.160.824,01	2.913.427,69	247.396,32

Fuente: Estado de ejecución presupuestaria de la EPMAPAP.

A continuación se muestra el porcentaje presupuestario destinado al proceso de Talento Humano respecto del total de gasto ejecutado:

CUADRO NO. 04**PARTICIPACIÓN DE LOS GASTOS DEL PROCESO DE TALENTO HUMANO RESPECTO DEL
TOTAL DE GASTOS DE LA EPMAPAP
VALORES EN DÓLARES**

DETALLE	GASTO EJECUTADO TALENTO HUMANO	TOTAL GASTO EJECUTADO	% DE PARTICIPACIÓN
Gasto corriente	814.821,10	1.654.831,61	49%
Gasto de producción	2.098.606,59	12.014.701,96	17%

Fuente: Estado de ejecución presupuestaria de la EPMAPAP.

Tanto el gasto corriente como de producción del área de Talento Humano, está conformado por las siguientes partidas de acuerdo a lo establecido en la estructura general del presupuesto de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo del año 2013.

51 01 05 000 REMUNERACIONES UNIFICADA

Esta partida de gasto sirve de contraparte para las personas que constan en el Distributivo de Remuneraciones Mensuales Unificadas 2013.

51 002 03 000 DECIMO TERCER SUELDO

Este valor representa las doceava parte de lo percibido por remuneraciones mensuales unificadas y otros ingresos que lo estipulen la ley, del 1 de diciembre del año anterior al 30 de noviembre del año en vigencia.

51 02 04 000 DECIMO CUARTO SUELDO

Este valor representa el pago del bono educativo considerando una remuneración básica unificada de USD 320.00, para cada servidor para el año 2013.

51 02 35 000 REMUNERACIÓN VARIABLE POR EFICIENCIA

Este valor representa el 3.33% de la Remuneración Mensual Unificada del personal de planta y del personal sujeto a relación laboral por contrato, en compensación a su productividad y al rendimiento del desempeño del puesto.

510 510 000 SERVICIOS PERSONALES POR CONTRATO

Esta asignación es la contraparte de las personas que constan en el Distributivo del Personal Contratado.

510 601 000 APOORTE PATRONAL

Esta asignación incluye el 11.65% de la remuneración mensual unificada tanto del personal que consta en el Distributivo de Remuneraciones Mensuales Unificadas de planta, así como también de los servidores sujetos a relación laboral por contrato.

510 602 000 FONDOS DE RESERVA

Esta asignación sirve de contraparte para el pago del 8.33% de la remuneración mensual unificada, tanto del personal de planta como del personal administrativo con relación laboral por contrato.

Impacto de la EPMAPAP en su entorno

Considerando que la función primordial de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP, es la administración de los sistemas de agua potable, del alcantarillado sanitario y pluvial, del cantón Portoviejo, el desarrollo de sus funciones tiene un impacto trascendental en la colectividad portovejense, ya que estas funciones están ligadas con la prestación de algunos de los servicios básicos que necesita la ciudad de Portoviejo y sus parroquias.

El generar una dotación de agua potable de manera oportuna y adecuada, así como una eficaz operatividad y mantenimiento del sistema del alcantarillado pluvial y sanitario, contribuye de manera positiva en la salud de la colectividad del cantón Portoviejo y de sus parroquias.

Justificación

La Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP, al 31 de diciembre del año 2013 contó con una nómina de 229 personas, cuya vinculación fue entre otras de contratos ocasionales, nombramientos, contratos colectivos, contratos a plazo fijo, contrato indefinido, y acciones de personal de libre remoción, de acuerdo al distributivo personal del año 2013 publicado por la EPMAPAP en su página web institucional.

La gestión de talento humano dentro de la cadena de valor se encasilla como un proceso de apoyo, siendo responsable de ayudar a viabilizar la gestión institucional, se debe considerar además que la gestión de talento humano se encuentra inmersa en cada uno de los procesos que ejecuta la EPMAPAP, por lo que de esta gestión depende en gran trascendencia los resultados que los demás procesos.

Un personal capacitado y con un adecuado perfil desarrollará a cabalidad sus funciones y podrá apoyar al cumplimiento de la gestión institucional.

Si no existe fuerza laboral eficiente, eficaz y de calidad a la EPMAPAP le resultaría imposible lograr sus objetivos de tipo institucional, funcional y social.

El analizar la gestión de Talento Humano y establecer recomendaciones de mejora ayudará a contribuir con el cumplimiento de los actuales desafíos de la institución, y por lo tanto los beneficiarios directos serían además de la propia institución la comunidad portovejense.

Por todas las razones antes expuestas se considera que el resultado del presente análisis contribuirá a La Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP.

1.2 Objetivos y resultados esperados

1.2.1 Objetivos

Objetivo General:

Realizar un examen de Auditoría Integral al proceso de Talento Humano de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo, EPMAPAP, del año 2013.

Objetivo Especifico:

- Ejecutar todas las fases del proceso de auditoría integral orientados al proceso de Talento Humano de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP, del año 2013.

- Opinar sobre la razonabilidad de los saldos relacionados, el sistema de control interno, el cumplimiento de las principales disposiciones legales y la gestión empresarial del proceso de Talento Humano de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP, del año 2013.
- Generar el informe de examen integral y las acciones correctivas.

1.2.2 Resultados esperados

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

1.3 Presentación de la memoria

El examen de Auditoría Integral que se ejecutará al proceso de Talento Humano de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo, EPMAPAP, del año 2013, conlleva ejecutar todas las fases del proceso de auditoría integral, opinar sobre la razonabilidad de los saldos relacionados con este proceso, así como respecto del control interno y del cumplimiento de su base legal, adicionalmente determinar el grado de gestión empresarial.

La gestión de Talento Humano es uno de los pilares fundamentales de toda organización, es por eso que el establecer recomendaciones de mejora para este proceso, ayudará a la EPMAPAP a contribuir con el cumplimiento de los actuales desafíos de la institución, generando así beneficios directos a la comunidad portovejense y a la propia institución.

El presente trabajo tiene el siguiente alcance en función de la cobertura de la Auditoría Integral:

- Proceso de Talento Humano de la EPMAPAP
- Año 2013

La parte teórica se basa en la aplicación de conceptos y métodos de aplicación de las Auditorías: Financieras, de Control Interno, de Cumplimiento y de Gestión.

Así mismo se ejecutará el proceso de Auditoría que conlleva las siguientes fases:

- Planificación
- Ejecución
- Comunicación de resultados
- Planes de seguimiento

La ejecución de este proceso metodológico garantiza un trabajo técnico que como resultado dará un Informe de aseguramiento que corresponde al producto final del trabajo de auditoría.

CAPITULO II
MARCO REFERENCIAL

2.1 Marco teórico

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

Blanco Luna, Y. (2006), establece:

La Auditoría Integral es el proceso de obtener y evaluar objetivamente, en un periodo determinado, evidencia relativa a la siguiente temática: la información financiera, la estructura de 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. (p. 1)

Blanco Luna, Y. (2006), establece:

Un servicio de Aseguramiento es el de permitir que un contador profesional evalúe un asunto determinado que es responsabilidad de otra parte, mediante la utilización de criterios adecuados e identificados, con el fin de expresar una conclusión que transmita al supuesto destinatario un cierto nivel de confiabilidad acerca del tema en cuestión. (p. 3)

2.1.2 Importancia y contenido del informe de aseguramiento

Amador Sotomayor, A. (2008), establece: “El informe de auditoría constituye el medio a través del cual el auditor comunica de manera formal y directa el reporte final de la auditoría, junto con las recomendaciones correspondientes, a la empresa que solicitó los servicios” (p. 148).

Enrique Benjamín, F. (2007), establece: “El informe constituye un factor invaluable debido a que posibilita conocer si los instrumentos y criterios aplicados contemplaban las necesidades reales” (p. 116)

Contenido del Informe de aseguramiento:

Blanco Luna, Y. (2006), indica:

- Título

Este punto del informe es el que ayuda a identificar el tipo de informe que se está entregando.

- Destinatario

Sirve para identificar a quien está dirigido el informe.

- Tema o asunto determinado

Sirve para identificar el objetivo, alcance y la materia objeto de análisis dentro del informe que se está presentando.

- Parte responsable

En este punto se deja evidenciado los responsables de la información objeto de análisis

- Responsabilidad del auditor

Es importante dentro del informe dejar sentado que la responsabilidad del auditor es emitir una opinión sobre la razonabilidad respecto de lo que fue objeto de evaluación.

- Limitaciones

En este punto se deja plasmado las limitaciones o contratiempos que se pudieron haber presentado durante el proceso de revisión.

- Estándares Aplicables

Cuando se realiza un proceso de auditoría existen estándares que se deben seguir como las Normas Internacionales de Auditoría, por lo tanto dentro de este punto son estos estándares los que se deben citar.

- Criterios

Los criterios son la base sobre lo cual se compara la situación encontrada, por lo que dentro del informe se debe dejar plasmado cuales fueron dichos criterios.

- Opinión sobre los estados financieros

Es la conclusión del auditor respecto de la revisión que realizó.

- Otras conclusiones

En este punto se incluyen conclusiones relacionadas con el cumplimiento de normas, la eficiencia y eficacia del control interno que esta implementado y la adecuada gestión empresarial.

- Fecha y lugar de emisión del informe

El informe debe contar con los datos de emisión del mismo como son lugar y fecha.

- Nombre y firma del auditor

En este punto se legaliza el informe y se informa quien es la persona responsable del mismo. (p.29 - 31)

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

2.2.1 Auditoría Financiera

Blanco Luna, Y. (2006), establece:

Concepto: La auditoría financiera es la revisión o examen de los estados financieros por parte de un auditor distinto del que preparó la información contable y del usuario, con la finalidad de establecer su racionalidad, dando a conocer los resultados de su examen, a fin de aumentar la utilidad que la información posee. (p. 151)

Objetivo: Madariaga Gorocica, J. (2004), establece: “Tiene como objetivo averiguar la exactitud, integridad y autenticidad de los estados financieros, expedientes y demás documentos administrativo-contables presentados por la dirección, así como sugerir las mejoras administrativo-contables que procedan” (p.13).

Afirmaciones:

- Veracidad

Hace relación a que los activos y pasivos que constan en los Estados Financieros realmente existen, y que las transacciones registradas si ocurrieron, se la conoce también como existencia u ocurrencia.

- Integridad

Esta afirmación hace referencia a que la totalidad de las transacciones que existieron se encuentran registradas y por lo tanto reflejadas en los Estados Financieros.

- Valuación y exposición.

Esta afirmación hace referencia a que tanto los activos, pasivo, patrimonios, ingresos y egresos se encuentran reflejados en los Estados financieros con valores de acuerdo a las Normas de Contabilidad generalmente aceptadas y su exposición está acorde con los Principios de Contabilidad, presentado además todas las revelaciones materiales.

Criterios Aplicables:

- Normas Internacionales de Contabilidad - NIC
- Normas Internacionales de Información financiera - NIIF
- Normas Internacionales de Auditoría – NIA

Las Normas Internacionales de Información Financiera NIIF, son normas contables creadas por el International Accounting Standards Board IASB, el cual es un organismo que tiene como objetivo desarrollar estándares contables de calidad, los cuales sean de cumplimiento forzoso y comprensibles, que requieran información de alta calidad para que sirvan como base para la toma de decisiones.

Las Normas Internacionales de Información Financiera son los estándares internacionales de la actividad contable ya que contiene lineamientos a nivel mundial para el desarrollo contable.

Además de las NIIF como criterio tenemos las Normas Internacionales de Auditoría, a continuación se referencian algunas que por su relevancia es menester mencionarlas.

NIA 230: esta norma le da al auditor una pauta sobre la documentación de auditoría, la manera de preparar dicha documentación y la suficiencia de la misma para servir de base para el dictamen.

NIA 240: Esta norma hace referencia a la responsabilidad del auditor respecto de la opinión emitida, para lo cual debe tener una seguridad razonable de que no existe errores materiales o fraude.

NIA 260: esta norma nos da la pauta de una adecuada comunicación con los responsables de la entidad objeto de revisión.

NIA 300: nos habla de la importancia de realizar una adecuada planificación en el proceso de auditoría, es decir el establecer una estrategia global para el desarrollo del proceso de revisión.

NIA 315: esta norma nos presenta la importancia de la valoración de los riesgos, mediante el conocimiento de la entidad y su entorno, considerando el control interno.

NIA 500: con esta norma tenemos un parámetro de lo que consiste la evidencia de auditoría, además de citar las características que tiene que tener dicha evidencia para que sea el sustento de la opinión del auditor.

NIA 700: nos da las pautas de la estructura y contenido del informe de auditoría, respecto de la revisión de un juego de estados financieros.

NIA 710: nos da directrices respecto de una auditoría con estados financieros comparativos, o cuando los estados financieros anteriores al período en revisión fueron ya auditados o cuantos estos no han sido auditados.

2.2.2 Auditoría de Control Interno

Concepto: La Auditoría de Control Interno es una evaluación que se realiza al proceso de control interno ejecutado por el grupo de personas que conforman la entidad objeto de revisión.

Objetivo: La Auditoría de Control Interno tiene como objetivo fundamental evaluar el sistema de control interno para determinar su funcionamiento y adecuación para el cumplimiento de objetivos empresariales.¹

Afirmación:

- Cumplimiento del Control Interno

¹ Subía Guerra, J. (2012). Guía Marco Conceptual de la Auditoría Integral. Pág. 28

Para poder determinar el cumplimiento de esta afirmación el auditor se basa en técnicas de evaluación que le permite determinar si se cumple con la afirmación o no, a continuación se citan algunas de estas técnicas.

Cuestionario de control interno: Es una herramienta que permite al auditor conocer si la gerencia ha implementado medidas de control dentro de los procesos que se ejecutan, consta de un pliego de preguntas cerradas, orientada a los controles clave y ordenadas lógicamente.

Cedula Narrativa: esta es una herramienta que sirve para el levantamiento de información respecto de la secuencia de actividades que se realizan en determinado proceso de control, y se hace en base a una entrevista

Diagrama de Flujo: esta herramienta le sirve al auditor para resumir en una representación gráfica los pasos de un determinado proceso que está siendo objeto de revisión con el fin de detectar vacíos y simplificar el trabajo de dicho proceso.

Criterio Aplicable:

- Informe Coso

Componentes del Informe COSO

- **Ambiente de control**

El ambiente de control es la conciencia de control que existe en los empleados de toda organización, este constituye el fundamento de los demás componentes ya que es el que proporciona disciplina.

- **Valoración del riesgo**

Es la identificación por parte de la empresa de la variedad de riesgos internos y externos a los que puede enfrentarse, y determinarles un valor y analizarlos.

- **Actividades de control**

Son las actividades que la empresa implementa para mitigar los riesgos como ejemplo de estas actividades podemos citar las autorizaciones, aprobaciones conciliaciones revisiones entre otras.

- **Información y Comunicación**

Este componente hace referencia a la amplia comunicación que debe haber ya sea hacia abajo, hacia arriba o a lo largo de toda la estructura orgánica, la cual tiene que ser clara respecto de las funciones a desempeñar, así como también de contar con la información necesaria para poder cumplir con las funciones encaminándose hacia la consecución del objetivo institucional.

- **Monitoreo**

Este componente se refiere a que las actividades que se realizan en una empresa no son estáticas, están sujetas a transformación y dependen de factores internos y externos, es por eso que los controles deben ser monitoreados constantemente para determinar si aún cumple con su función o se necesita un cambio, para que así se mantenga con la calidad de los controles implementados.

2.2.3 Auditoría de Cumplimiento

Blanco Luna, Y. (2006), establece:

Concepto: 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 ha realizado conforme a las normas legales, reglamentarias, estatutarias y de procedimientos que le son aplicables. (p. 189)

Objetivo: La Auditoría de Cumplimiento tiene como objetivo la verificación del cumplimiento de Leyes, Reglamentos, Estatutos y Procedimientos, para la ejecución de las actividades desarrolladas por la entidad objeto de revisión.

Afirmación:

- La Entidad y los directivos responsables de la misma, actúen con arreglo a las normas aplicables.

Criterio Aplicable:

- Normas legales, reglamentarias, estatutarias y procedimentales sobre las que se regula la entidad objeto de revisión.

La Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo respecto del proceso de Talento Humano debe cumplir con las siguientes normas y regulaciones que se constituyen en los criterios aplicables.

- Código de Trabajo
- Ley Orgánica de Servicio Publico
- Ley de Seguridad Social
- Resoluciones del Ministerio de Relaciones Laborales
- Acuerdo emitidos por la Contraloría General del Estado
- Código de Conducta Empresarial
- Ordenanza de creación de la EPMAPAP
- Reglamento de Normas Internas de Administración de Talento Humano de la EPMAPAP.
- Reglamento de la Estructura Orgánica y Funcional de la EPMAPAP.
- Manual de funciones, perfiles y valoración de puestos.

2.2.4 Auditoría de Gestión

Blanco Luna, Y. (2006), establece:

Concepto: La auditoría de gestión es el examen que efectúa 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. (p. 233)

Objetivo: Tiene como objetivo el determinar el grado de eficiencia, eficacia y calidad, de todas las actividades desarrolladas dentro de la entidad, como gestión de la gerencia para el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.

Afirmaciones:

- Eficiencia

La eficiencia consiste en alcanzar un objetivo ya establecido optimizando los recursos, en otras palabras mide el uso de los recursos.

- Eficacia

Se refiere al grado de cumplimiento de los objetivos planteados, es decir realizar actividades que permitan alcanzar las metas propuestas.

- Calidad

Hace referencia al grado de satisfacción de los clientes respecto a sus necesidades sobre el producto o servicio que se brinda.

Criterios Aplicables:

- Criterios Técnicos aprobados por la empresa como son la Planificación Empresarial y el presupuesto, así como los planes estratégicos, operativos y de inversión
- Estándares definidos internacionalmente
- Proyecciones de años anteriores
- Información especializada debidamente aceptada por la empresa

Para la aplicación de este tipo de auditoría se necesita la aplicación de los indicadores de gestión, que no son otra cosa de la relación cuantitativa o cualitativa entre lo que se planificó hacer versus lo que realmente pasó respecto de un objetivo, meta planteado por la empresa.

Para la medición de la gestión institucional tenemos que basarnos en los objetivos operativos de la empresa, los cuales se desarrollan respondiendo las siguientes preguntas:

Qué se quiere hacer?

Cuándo?

Cuánto?

Con una adecuada redacción del objetivo se pueden llegar a determinar claramente las variables de a medir con los indicadores, las cuales generalmente son variables cualitativas que

expresada en números que mide la eficiencia y en dólares que mide la eficacia, así también las variables cualitativas miden la calidad.

Una vez establecida las variables a medir del objetivo que se está revisando se aplica la metodología para la elaboración el indicador la cual se describe a continuación:

Para la redacción de un indicador se debe tener en cuenta lo siguiente:

Debe empezar con una agregación más preposición como puede ser:

- Cantidad de
- Porcentaje de
- Total de

La redacción debe incluir la variable a evaluar como por ejemplo:

- Empleados
- Cuentas por cobrar
- Alumnos

Se debe redactar con un verbo en participio pasado que denote acción

- Capacitados
- Recuperados
- Promocionados

Y se debe incluir un complemento como son el tiempo y el lugar.

- En la ciudad de _____ en el año de _____.
- En la empresa _____ en el período _____.
- En el área _____ en el mes de _____.

La Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo en el año 2013 no contó con indicadores diseñados, por lo tanto dentro del presente trabajo se desarrollaron los siguientes indicadores con el objetivo de poder analizar la gestión del área de Talento Humano de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo:

- Porcentaje de empleados fijos en la EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE PORTOVIEJO en el año 2013.

- Porcentaje de empleados con cargo de dirección en la EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE PORTOVIEJO en el año 2013.
- Porcentaje del presupuesto asignado al personal destinado para la capacitación de los empleados de la EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE PORTOVIEJO en el año 2013.
- Porcentaje de sanciones aplicadas a los empleados de la EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE PORTOVIEJO en el año 2013.
- Porcentaje de empleados con evaluaciones de desempeño satisfactorias en la EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE PORTOVIEJO en el año 2013.

2.3 Proceso de la Auditoría Integral

2.3.1 Planeación

Enrique Benjamín, F. (2007), establece:

La planeación se refiere a los lineamientos de carácter general que regulan la aplicación de la auditoria para garantizar que la cobertura de los factores prioritarios, fuentes de información, investigación, investigación preliminar, proyecto de auditoría y diagnóstico preliminar sea suficiente, pertinente y relevante.

El objetivo de la etapa de planeación es establecer las acciones que se deben desarrollar para instrumentar la auditoria de forma secuencial y ordenada, tomando en cuenta las condiciones que tienen que prevalecer para lograr en tiempo y forma los objetivos establecidos. (p. 76)

El producto que genera esta etapa es el Informe de Planificación y los programas de trabajo que son la directrices que se van a seguir dentro de la siguiente fase que es la ejecución.

Dentro de la etapa de planificación es donde se debe conocer a la entidad que está siendo objeto de revisión, para esto debemos tener un entendimiento general del negocio, realizar un análisis FODA, verificar los controles significativos implementados, así como valorar los riesgos existentes dentro del proceso de auditoría los cuales se detallan a continuación.

- Riesgo de Auditoría

Blanco Luna, Y. (2006), establece:

Significa el riesgo que el auditor emita una opinión de auditoría inapropiada cuando los estados financieros están elaborados en forma errónea de una manera importante

El Riesgo de Auditoría tiene los siguientes componentes:

$$RA = RI * RC * RD$$

- Riesgo Inherente (RI)

Es la susceptibilidad del saldo de una cuenta o clase de transacción a una representación errónea que pudiera ser de importancia relativa, individualmente o cuando se agrega con manifestaciones erróneas en otras cuentas o clases, asumiendo que no hubo controles internos relacionados.

- Riesgo de Control (RC)

Es el riesgo de que una representación errónea que pudiera ocurrir en el saldo de cuenta o clase de transacciones y que pudiera ser de importancia relativa individualmente o cuando se agrega con manifestaciones erróneas en otros saldos o clases, no sea prevenido o detectado y corregido con oportunidad por los sistemas de contabilidad y de control interno.

- Riesgo de Detección (RD)

Es el riesgo de que los procedimientos sustantivos de un auditor no detecten una representación errónea que existe en un saldo de una cuenta o clase de transacciones que podría ser de importancia relativa individualmente o cuando se agrega con manifestaciones erróneas en otros saldos o clases. (p. 65).

2.3.2 Ejecución

Enrique Benjamín, F. (2007), establece:

En esta etapa se desarrolla el examen, el cual consiste en dividir o separar los elementos, componentes de los factores bajo revisión para conocer la naturaleza, características, y orígenes de su comportamiento.

El objetivo del examen es aplicar las técnicas de análisis procedentes para lograr los fines propuestos con la oportunidad, extensión y profundidad que requiere el universo sujeto a examen y las circunstancias específicas del trabajo a fin de reunir los elementos de decisión óptimos. (p. 91)

Dentro de esta fase de la Auditoría se ejecutan procedimientos sustantivos y de cumplimiento y en algunos casos se combinan los dos procedimientos con el propósito de obtener evidencia suficiente pertinente y competente.

- Procedimientos sustantivos

Son pruebas de detalles diseñadas para sustentar la razonabilidad de las afirmaciones tanto financieras, de cumplimiento, de control interno como de gestión, sirven para detectar representaciones erróneas de importancia relativa.

- Procedimientos de cumplimiento

Son pruebas que miden la efectividad de los controles implementados, determinar el grado de cumplimiento de los controles más no la razonabilidad de un saldo.

Los procedimientos detallados anteriormente sirven para poder obtener evidencia dentro del proceso de auditoría, esta es la que va a sustentar los hallazgos encontrados sobre los cuales se establecerán recomendaciones, estas evidencias deben tener las siguientes características:

Suficiente: hace referencia a la cantidad de evidencia de auditoría

Apropiada: hace referencia a la calidad de la evidencia de auditoría

Con las pruebas de auditoría antes citadas el auditor podrá establecer hallazgos que no es otra cosa que una situación significativa y relevante que es adversa a un criterio, el hallazgo está

sustentado en indicios, hechos o circunstancias y es de interés para los directivos de la entidad objeto de examen.

Los hallazgos están compuesto por los siguientes atributos:

- Condición: que es el hecho encontrado
- Criterio: es la base de comparación (lo que debió ser)
- Causa: motivo por el que se generó la condición
- Efecto: impacto que provocó la condición encontrada.

2.3.3 Comunicación

Amador Sotomayor, A. (2008), establece:

Es la etapa en que el auditor presenta el producto final de su trabajo, el informe. Que como documento formal indica de manera general dos aspectos significativos, que se relacionan entre sí: en la primera instancia, la naturaleza del hecho o situación evaluada y, posteriormente, las recomendaciones de solución. (p. 47)

El informe que emite el auditor puede tener los siguientes tipos de opinión:

- Dictamen sin salvedades o conocido también como limpio
- Dictamen con salvedades
- Dictamen de abstención
- Dictamen negativo conocido también como adverso

2.3.4 Seguimiento

Amador Sotomayor, A. (2008), establece: “La etapa de seguimiento representa una actividad cuya función esencial es verificar que se cumpla con las recomendaciones presentadas en el informe derivado de la auditoría, además de constatar su contribución a la eficiencia de la organización” (p. 48).

CAPITULO III
ANÁLISIS DE LA EMPRESA

3.1 Introducción

3.1.1 Visión, misión, organigrama funcional

Visión

Ser una empresa eficiente y eficaz, que genere rentabilidad social en sus inversiones, capaz de dotar de un servicio de agua potable y alcantarillado continuo, oportuno y de calidad al cantón Portoviejo.

Misión

Servir a la colectividad en el abastecimiento de agua potable y alcantarillado, preservando la salud de la población y el medio ambiente.

Misión de la Dirección Administrativa de la EPMAPAP

De acuerdo a la página web institucional la misión de la Dirección Administrativa de la EPMAPAP es: Administrar eficientemente los recursos humanos, financieros y materiales de la EPMAPAP, así como proporcionar los servicios generales de apoyo, de acuerdo a los programas de trabajo de las diferentes áreas que integran la dependencia, cumpliendo tanto con las políticas establecidas por la administración, Directorios y Gerencia, basado en la Ley.

Organigrama Funcional

Son funciones de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo, las siguientes:

- Servicios de agua potable que comprende: sistema de producción, captación, reserva y conducción de agua cruda, tratamiento y conducción de agua tratada; Sistema de distribución; almacenamiento, redes de distribución y proceso de tratamiento de agua; Normativos, entrega al usuario, conexiones domiciliarias, considerando medición, control de clandestinos y otros.

- Servicios de alcantarillado sanitario y pluvial, que comprende: Sistema de recolección, conexiones domiciliarias, sumideros, redes y emisores; Sistema de Tratamiento y disposición de las aguas servidas; Sistema de recolección y disposición de aguas lluvias.
- Servicios de disposición sanitaria de excretas, sistema de letrinas y fosas sépticas, unidades sanitarias y en general infraestructura sanitaria.
- Acciones de protección del medio ambiente vinculada a los proyectos que ejecuta la empresa para el cumplimiento de sus objetivos.

La organización de la Empresa, se halla determinada en la ordenanza reformativa a la ordenanza sustitutiva de creación de la EPMAPAP que rige en la entidad, y es administrada por el directorio, que como órgano de dirección es la máxima instancia de decisión de la empresa, cuerpo colegiado que está compuesto por los siguientes miembros:

- El Alcalde o su delegado que lo preside
- Dos concejales con sus respectivos suplentes, designados por la Corporación Edilicia del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Portoviejo
- Un funcionario de carrera del GAD Cantonal de Portoviejo
- Un Delegado por la Ciudadanía del Cantón Portoviejo
- Actuará como secretario (a) del Directorio, el o la Gerente General de la EPMAPAP

De acuerdo a la estructura General del presupuesto de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP para cumplir con sus objetivos y de acuerdo con su reglamento Orgánico Funcional, está integrado por los siguientes Niveles Administrativos

- Nivel Legislativo
- Nivel Ejecutivo
- Nivel Asesor
- Nivel de Apoyo o Auxiliar
- Nivel Ejecutivo y Operativo que forman parte de los siguientes programas:
 - Administración General
 - Administración Financiera

- Abastecimiento de Agua Potable
- Canalización y Alcantarillado
- Gastos Comunes de la Entidad

Cada uno de los programas cuenta con sus respectivos Departamentos y Unidades.

Funciones de Talento Humano

Funciones Generales del Área de Talento Humano:

- a) Programar, organizar, coordinar y controlar la buena marcha del Departamento.
- b) Elaborar el plan anual de actividades del Departamento de Desarrollo Humanos, en coordinación con el equipo a su cargo; y, controlar y evaluar su ejecución para proceder a la toma de decisiones oportunas;
- c) Presentar informes periódicos de actividades y los que solicitare el Director Administrativo; y,
- d) Cumplir con las demás actividades que le encomendare el Director Administrativo y con aquellas establecidas por el Gerente.

Funciones Específicas:

1. Planificar, coordinar, dirigir y controlar las funciones del Departamento, optimizando la utilización periódica de los recursos.
2. Controlar que se cumplan las políticas establecidas para la contratación del personal de acuerdo a la legislación vigente.
3. Coordinar la organización de los concursos de oposición y méritos para ingreso a la Institución de los casos que aplique de acuerdo a la legislación vigente.
4. Entrevistar al personal por ingreso, ajuste, revisión periódica y salida.
5. Proporcionar orientación y consejo al personal de la Institución.

6. Responsable final por la contratación, ajuste de remuneraciones, traslados y salida del personal de la Institución.
7. Coordinar los controles de personal, incluyendo la integridad de los expedientes, los índices de rotación, seguridad, movilidad y demás aplicables.
8. Realizar auditoria periódicas de personal.
9. Coordinar y controlar el proceso y pago de las nóminas del personal y aportaciones al IESS de acuerdo al régimen laboral y legislación vigente.
10. Controlar la puntualidad, el ausentismo y las faltas del personal.
11. Coordinar el control y aplicación de las políticas de la institución en general.
12. Planificar y coordinar programas de capacitación anualmente para el personal de la Institución.
13. Elaborar Informe mensual de actividades.
14. Controlar que se efectúen las evaluaciones periódicas para el personal de la Instrucción que dictamine la legislación vigente.
15. Controlar las estadísticas sobre riesgos ocupacionales que mantenga la Institución.
16. Planificar y Organizar Sistemas de mejoramiento que contribuyan a crear un clima laboral y de salud óptimo para los colaboradores de la Institución.
17. Determinar las necesidades de la organización en lo que se refiere a registros, archivos, información comunicaciones y otros servicios comunes.
18. Participar en reuniones o comités, para atender los planteamientos de los trabajadores y resolver los conflictos que pudieren existir entre el personal y la Institución.

19. Ejecutar proyecciones de la nómina en porcentajes a fin de tomar decisiones en los incrementos de remuneración tanto para el personal a nombramiento como para el sujeto al Contrato; en coordinación con el personal de Nómina
20. Coordinar y participar con la Gerencia General, Directores de división y los jefes de otros departamentos en la elaboración y mejoramiento de las políticas administrativas.

3.2 Cadena de valor

De acuerdo al Plan estratégico vigente la Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP, tiene los siguientes procesos dentro de su cadena de valor:

3.2.1 Procesos gobernantes

Los procesos gobernantes, orientan la gestión institucional a través de la formulación de políticas y la expedición de normas e instrumentos para poner en funcionamiento.

- **Direccionamiento Institucional**
 - Planificación Técnica
 - Direccionamiento Financiero

Está compuesto por los procesos de planificación técnica y el direccionamiento financiero, estos procesos brindan como producto entregable las políticas para la ejecución de los demás procesos, siendo su fuerte el tomar las decisiones más acertadas para que la EPMAPAP, pueda alcanzar sus objetivos estratégicos enmarcados en las normas que la regulan.

3.2.2 Procesos básicos o agregadores de valor

Los procesos que agregan valor, generan, administran y controlan los productos y servicios destinados a clientes externos y permiten junto con la misión institucional, denotar la especialización de la misión consagrada en la Ley, constituyendo la razón de ser de la institución, y,

- **Gestión Técnica de Ingeniería**
 - Gestión de Operaciones de Agua Potable, Saneamiento y Energía Eléctrica

- Gestión Comercial

El mercado de acción de la EPMAPAP, es el abastecimiento de agua potable así como el saneamiento ambiental a la población del cantón Portoviejo y sus parroquias, y son las gestiones de operaciones y comercial las que ejecutan las actividades relacionadas directamente con la consecución del objetivo para la cual fue creada la EPMAPAP.

3.2.3 Procesos habilitantes

Los procesos habilitantes de asesoría y de apoyo, son responsables de generar productos y servicios para los procesos gobernantes, agregadores de valor y para sí mismos, viabilizando la gestión institucional.

- Gestión de Tecnología de Información y Comunicación
- Gestión del Talento Humano
- Gestión Integral de Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud
- Cadena de Abastecimientos
- Gestión Administrativa
- Gestión Integral de Mantenimiento
- Ejecución y Control Financiero
- Gestión Legal

Productos que genera el proceso habilitante de Gestión de Talento Humano

De acuerdo al Reglamento de Estructura Orgánica y Funcional de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo – EPMAPAP, los productos que genera el proceso de Talento Humano son:

- Contrato de personal
- Elaboración de la nómina de pago
- Informe de los movimientos del personal
- Proyectos de elaboración de Reglamentos o estatutos de orgánico funcional
- Registro de vacaciones dadas a los funcionarios
- Registros de capacitaciones
- Acciones de personal

- Plan Operativo Anual de la unidad
- Informes técnicos sobre la necesidad de creación de puestos
- Plan de evaluación de desempeño
- Informe de selección del personal
- Plan de acción y capacitación institucional
- Informe de seguimiento y evaluación de los resultados y contratación de administraciones
- Reglamento interno de Recursos Humanos
- Plan de incentivos
- Informe de registro de nombramientos y contratos
- Informe de atrasos del personal
- Sumarios Administrativos; y
- Absolución de consultas en materia de administración de recursos humanos.

3.3 Importancia de realizar un examen de auditoría integral al proceso de Talento Humano

Dentro del proceso de Talento Humano existen aspectos muy importantes como son:

- Desempeño de la fuerza laboral

Actualmente la fuerza laboral está considerada dentro de las empresas como el activo intangible más importante ya que su conocimiento, intelecto, destrezas y experiencias son importantes en todas las empresas para el desarrollo adecuado de las actividades de las mismas.

- Comportamiento ético

Es necesario también considerar que el Talento Humano es uno de los factores de riesgos más importantes dentro de una empresa ya que este para su buen desempeño depende de factores como estado de ánimo, competencias, motivación, y entrenamiento, por lo que el mantener claras directrices de comportamiento ético y de sanciones en su incumplimiento servirá para mitigar estos riesgos.

- Reconocimiento de los derechos de la fuerza laboral

El que la empresa reconozca los derechos de la fuerza laboral que le apoya en sus actividades para la consecución de sus objetivos es importante como actividad de mitigación de riesgos ya que un personal que goce del reconocimiento de sus derechos está más comprometido con sus obligaciones y por ende la consecución de sus tareas serán con miras de alcanzar los objetivos institucionales, no pensando individualmente sino en equipo.

Estos puntos son de trascendental importancia en el proceso de Talento Humano, ya que si dentro de una institución no existe una fuerza laboral eficiente, eficaz y de calidad, a esta le resultará imposible lograr sus objetivos institucionales, funcionales, sociales y personales, esto solo se logra con la motivación adecuada de la misma, por lo que una revisión de este componente ayudará a determinar puntos de riesgo a mejorar así como a fortalecer las acciones que se están ejecutando correctamente.

La gestión de Talento Humano constituye la base de apoyo sobre la que se desarrollan cada uno de los procesos de la EPMAPAP, es por eso que se de gran importancia que se realice un análisis de este componente con el afán de determinar el nivel de gestión que está realizando y comprobar si está o no encaminada al apoyo del cumplimiento de la gestión institucional y por ende al desarrollo organizacional.

CAPITULO IV

**INFORME DE EXAMEN DE AUDITORÍA INTEGRAL AL PROCESO DE TALENTO HUMANO
DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE
PORTOVIEJO EPMAPAP, AÑO 2013**

4.1.1 Descripción del Proceso de la Auditoría Integral

La presente auditoría Integral inició con la autorización del Gerente General de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP Economista Jean Carlos Giler Álava que mediante Oficio No. EMP14GEROFI00384 de fecha 02 de septiembre de 2014 (ACO-02), adicionalmente con fecha No. 04 de noviembre de 2014 se emitió la Orden de Trabajo No. OT-2014-01 (ACO-03) para dar inicio al proceso del examen de la auditoría integral.

Para la ejecución del proceso de Auditoría Integral se establecieron los siguientes porcentajes estimados de tiempo con relación a 60 días/hombre programados, planificación 30%, ejecución 50% y comunicación de resultados 20%, porcentajes sugeridos por el Manual de Auditoría Gubernamental, los mismos que pueden variar de acuerdo a las circunstancias particulares propia del examen en ejecución, a continuación se presenta el cronograma de actividades:

CUADRO NO. 05
CRONOGRAMA

FASE DE LA AUDITORÍA	ACTIVIDADES A DESARROLLARSE	DÍAS HOMBRE	%
Planificación	Elaboración, emisión y notificación de la Orden de Trabajo	18	30%
	Conocimiento preliminar de la entidad		
	Solicitud y recopilación de la información relacionada con base legal y normativa relacionada, estructura orgánica, cadena de valor planes estratégicos, operativos, políticas y procedimientos vigentes para el año en revisión		
	Análisis FODA		
	Evaluación del Control Interno		
	Calificación del nivel de riesgo y confianza		
	Elaboración de Matrices de riesgo		
	Programas de Trabajo		
	Informe de Planificación		
Ejecución	Aplicación de programas de trabajo	30	50%
	Pruebas sustantivas y de cumplimiento		
	Comparación de condición versus criterios de aplicación		
	Elaboración de Papeles de Trabajo		
	Matrices de hallazgos		
Comunicación de resultados	Comunicación de resultados preliminares	11	19%
	obtención observaciones a los resultados preliminares para incluirlos en el informe final		
	Redacción del informe		
	Lectura del informe		
Monitoreo	Diseño del plan de implementación de recomendaciones	1	1%
TOTAL		60	100%

Fuente: Papeles de Trabajo

FASE I PLANIFICACIÓN

Planificación preliminar

La fase de planificación inició con la presentación del Jefe de Recursos Humanos, con quien se mantuvo una entrevista (AC-01), con el objetivo de conocer y comprender el proceso de Talento Humano de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP.

Mediante la página web institucional se pudo conocer el marco legal sobre el cual se rige la EPMAPAP (AC-03), así como también sus antecedentes, misión y visión (AC-02).

La EPMAPAP en el año 2013 contó con la siguiente estructura orgánica (AP-03 / AC-10) de acuerdo al Reglamento de la Estructura Orgánica y funcional de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP.

NIVELES DE ESTRUCTURA ORGÁNICA			
DIRECTIVO	EL DIRECTORIO	AUDITORIA INTERNA	
EJECUTIVO	GERENCIA GENERAL	ASESORÍA JURÍDICA	
		SECRETARIA GENERAL	
		COMUNICACIÓN SOCIAL	
		INFORMÁTICA	
DIRECCIÓN	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	ACTIVOS, ADQUISICIONES Y SUMINISTROS	GUARDIANÍA
			PROVEEDURÍA
			SERVICIOS GENERALES
		TALENTO HUMANO	TRABAJO SOCIAL
			NOMINA
			SEGURIDAD INDUSTRIAL
	DIRECCIÓN TÉCNICA	AGUA POTABLE	VÁLVULAS Y REDES
			PLANTA POTABILIZADORA
		SANEAMIENTO	OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO
			PLANTAS Y ESTACIONES DE BOMBEO
PROYECTOS PLANIFICACIÓN	Y	FISCALIZADOR	
		HIDRÁULICO	
		ELÉCTRICO	
		CIVIL	
GESTIÓN AMBIENTAL		QUÍMICO CONTROL DE	

NIVELES DE ESTRUCTURA ORGÁNICA			
	DIRECCIÓN COMERCIAL		CALIDAD
			LABORATORISTAS
		ATENCIÓN AL CLIENTE	
		FACTURACIÓN Y CATASTRO	CATASTRO DE CLIENTES Y MEDIDORES
			LECTURAS INCONSISTENCIAS
			EMISIÓN Y DISTRIBUCIÓN
		CARTERA Y COBRANZAS	COACTIVA
			CORTE Y RECONEXIÓN
			RECAUDACIÓN
			AGENCIA CRUCITA
	DIRECCIÓN FINANCIERA	CONTABILIDAD	
		PRESUPUESTO	
		PAGADURÍA	

Fuente: Reglamento de la Estructura Orgánica y funcional de la EPMAPAP

Dentro del mismo documento antes detallado consta la estructura funcional la cual se presenta a continuación (AC-11):

PROCESOS FUNCIONALES			
GOBERNANTES	DIRECTORIO		
	GERENCIA GENERAL		
AGREGADORES DE VALOR	DIRECCIÓN TÉCNICA	PLANIFICACIÓN, PROYECTOS Y FISCALIZACIÓN	
		SANEAMIENTO	
		AMBIENTE	
	DIRECCIÓN COMERCIAL	ATENCIÓN AL CLIENTE	
CATASTRO Y FACTURACIÓN			
CARTERA Y COBRANZAS			
HABILITANTES DE ASESORÍA	DIRECCIÓN JURÍDICA		
	AUDITORIA INTERNA		
APOYO	DIRECCIÓN FINANCIERA	CONTABILIDAD	
		PRESUPUESTO	
		PAGADURÍA	
	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	ACTIVOS, ADQUISICIONES Y SUMINISTROS	
TALENTO HUMANO			

Fuente: Reglamento de la Estructura Orgánica y funcional de la EPMAPAP

El proceso de apoyo de Talento Humano en el año 2013 estuvo compuesto por 229 personas al 31 de diciembre del año 2013 (AC-08) las cuales se detallan a continuación:

ÁREAS	CANTIDAD DE FUERZA LABORAL	TIPO DE VINCULACIÓN
ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	8	EMPLEADOS
ADMINISTRACIÓN GENERAL	3	CONTRATADOS
	23	EMPLEADOS
AGUA POTABLE	7	CONTRATADOS
	6	OBREROS
	4	REGULADOS POR EL CÓDIGO DE TRABAJO
	45	CONTRATO COLECTIVO
	10	EMPLEADOS
	1	CONTRATADOS
CANALIZACIÓN Y ALCANTARILLADO	16	OBREROS
	27	REGULADOS POR EL CÓDIGO DE TRABAJO
	58	CONTRATO COLECTIVO
	21	EMPLEADOS
TOTAL	229	

Fuente de información: Papeles de Trabajo

El FODA institucional la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP, publicado por la EPMAPAP, el 22 de enero de 2011 según planificación estratégica, es el siguiente (AC-09):

F	O	D	A
<p>El examen de Auditoría Integral ejecutado en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP, del año 2013 se basa estrictamente al proceso de Talento Humano, los resultados obtenidos en el presente trabajo darán como producto final el plan de implementaciones</p> <p>Planta de Tratamiento con alta capacidad para procesar agua potable y abastecer a la ciudad de Portoviejo</p>	<p>Única empresa en el servicio de Agua Potable en la ciudad de Portoviejo</p> <p>Acceder a tecnología de punta en lo referente al control y producción de la calidad del agua</p>	<p>Comunicación de áreas poco organizadas</p> <p>Procesos actuales desorganizados y poco eficaces</p>	<p>Cambio de mando cada cuatro periodos</p> <p>Inestabilidad al mando de la empresa</p>

F	O	D	A
Equipo electromecánico operativo	La implementación del Plan Maestro de Agua Potable para un mejor servicio a la comunidad portovejense	Los objetivos a las políticas planteadas por la empresa no son conocidas por todo el personal	insatisfacción en precios de los usuarios
Tratamiento de aguas servidas económico y productivo	Fortalecimiento de la capacidad institucional financiado por la CAF con una contra parte nacional	Falta de disponibilidad de los funcionarios en áreas que necesitan ser atendidas cuando la situación lo amerita	Temporada de invierno ocasiona colapso en alcantarillado de agua potable y aguas lluvias del descuido de la comunidad
Actualización de la estructura orgánica definida para nuevos proyectos de la empresa	Mejora de nuestros procesos a través de la implementación del sistema de calidad ISO 9001	Resistencia en el personal de la empresa al cambio	Fenómenos naturales
Sistemas informáticos eficientes para áreas financieras y comerciales	Capacidad de la empresa para incorporar nuevas tecnologías para compras de equipos y adecuación del data center	Falta de cordialidad de los funcionarios para con los usuarios	Ignorancia de la comunidad de lo logrado por la empresa
Proyecto manual de procesos que defina los pasos a seguir de todos los trámites de la empresa	Consultoría y proyecto de fortalecimiento de FUNDESPOL para tener áreas ordenadas y tecnificadas, para una mejor administración	Espacio físico de trabajo pequeños pocos apropiados	Imagen de la empresa poco confiable
Proyecto reingeniería del personal de la empresa	Financiación del ICE mensualmente	Tableros electrónicos en el arranque de bombas de impulsión se encuentran desactualizados	Prensa poco investigativa sin sustento que desprestigia la institución
Proyecto censo de predios y conexiones de agua potable y alcantarillado de las parroquias urbanas de Portoviejo	Fuentes de financiamiento internos y externos	Falta de construcción en un presedimentador y otra alternativa para bajar las tuberías en la etapa invernal	Inestabilidad e ineficacia del gobierno
Fortalecimiento del área de ingeniería con la enorme demanda que tiene la ciudad de Portoviejo	préstamos a realizar al Banco Central del Ecuador	Falta de aireadores en la laguna de oxidación	Incremento de la pobreza
Fortalecimiento del área financiera donde hay procesos financieros acorde a las normativas vigentes	Tendencia de aumentar usuarios para el consumo de agua potable	Consumo de materiales poco razonado	No toda la ciudad de Portoviejo cuenta con la distribución de agua potable

F	O	D	A
Asesoría jurídica actualizada y comprometida con el cambio	Implantación de los proceso de compras públicas que tienden a bajarse los proveedores en los precios	Equipo de servidores desactualizados	No contar con sistemas informáticos propios y depender de un proveedor
Estar enlazado informáticamente a través de la fibra óptica entre la Ilustre Municipalidad del Cantón Portoviejo y la EPMAPAP	Nuevas posibilidades para realizar publicidad, promoción contando con un departamento de comunicación social	Data center no adecuado con equipo y seguridades recomendadas	No tener dominio sobre la base de datos principal de la empresa
Ciertas áreas cuentan con el personal idóneo para su labor	Control del Ministerio del Medio Ambiente	No cuenta con un banco de prueba para los medidores	Perdida de aguas por conexiones clandestinas
Establecimientos de nuevos modelos tarifarios que propicien eficacia economía y equilibrio financiero		No todo el personal cuenta con temas de actualizaciones o aprendizaje	El rebose de las aguas servidas por falta de bombas en buen estado
		No contamos con personal de la empresa para las reparaciones y mantenimientos de las bombas de una manera inmediata.	Tuberías de mala calidad ocasiona roturas de AAPP, AALL, AASS.

Fuente: publicado por la EPMAPAP, el 22 de enero de 2011 según planificación estratégica

Dentro de esta etapa también se establecieron los márgenes de impacto del proceso de talento humano respecto del total de costos y gastos ejecutados por la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo, así como la desviación en la ejecución presupuestaria respecto del gasto de personal, todo esto con el objetivo de determinar el volumen de operaciones del proceso de talento humano y el recurso monetario destinado al mismo. (AC-04, AC-05, AC-06, AC-07)

Planificación Específica

Para la planificación específica se elaboraron los cuestionarios de control interno, para evaluar el cumplimiento respecto de los cuatro enfoques del presente examen de auditoría que son:

Financiera, de control interno, de cumplimiento legal y de gestión institucional, esto con el objetivo de establecer los niveles de confianza y riesgo inherente.

Con los resultados obtenidos se desarrollaron las matrices de riesgo y enfoque de auditoría y los programas de trabajo que contemplan los procedimientos a realizar de acuerdo al enfoque establecido, elaborando así el informe de Planificación:

Auditoría Financiera

En la auditoría financiera se elaboró el cuestionario (PEF-01), posterior a esto se calificaron los riesgos tanto inherente como de control (PEF-02) y se desarrolló la respectiva matriz de riesgo (PEF-03), determinando así el siguiente enfoque de auditoría (PEF-04):

COMPONENTE	CONTROL CLAVE	<u>ENFOQUE DE CUMPLIMIENTO</u> Verificación - Seguimiento - Comprobación de Controles	<u>ENFOQUE SUSTANTIVO</u> Confirmaciones - Constatación - Inspección - Conciliación
<p>NIVEL DE CONFIANZA MODERADO</p> <p>RIESGO INHERENTE MODERADO</p> <p>ARGUMENTACIÓN: dentro de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP, no existe una política contable interna para el manejo de nómina, adicionalmente no cuentan con políticas internas de valores pagados por anticipados a los empleados y trabajadores y los roles de pagos no son firmados por el personal, solo visualiza los mismo a través de una plataforma electrónica.</p>	<p>Aplicación de Políticas Internas</p> <p>Cálculos de beneficios sociales basados en normas legales</p>	<p>Verificar el pago de aportes patronales de los empleados y trabajadores de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP.</p> <p>Verificar la escala salarial de los empleados de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP, de acuerdo a lo establecido por el Ministerio de Relaciones Laborales.</p> <p>Verificar si los valores cancelados correspondientes a los sueldos están ajustados al valor estipulado en los contratos o APA de los empleados y trabajadores de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP.</p> <p>Verificar que las acciones de personal de los trabajadores con nombramientos se encuentren debidamente legalizadas.</p>	<p>Obtener información financiera de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP</p> <p>Elaborar de un análisis horizontal del presupuesto ejecutado en los años 2012 y 2013 de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP.</p> <p>Elaborar un análisis vertical de estado de situación financiera de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP.</p> <p>Elaborar un análisis vertical de estado de resultados de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP.</p> <p>Elaborar un análisis vertical del presupuesto ejecutado en los años 2012 y 2013 de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP.</p> <p>Analizar del gasto de personal respecto del total del presupuesto de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP.</p> <p>Realizar una cedula de cálculo de los valores que componen el rubro de gasto de personal de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP, respecto del pago de remuneraciones, aportes y beneficios sociales.</p> <p>Verificar en los mayores de las cuentas cajas y bancos de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP, si se reflejen los valores cancelados por concepto de sueldos, salarios y demás beneficios sociales</p>

Auditoría de Control Interno

En la auditoría de control interno se elaboró el cuestionario (PECI-01), posterior a esto se calificaron los riesgos tanto inherente como de control (PECI-02) y se desarrolló la respectiva matriz de riesgo (PECI-03), determinando así el siguiente enfoque de auditoría (PECI-04):

COMPONENTE	CONTROL CLAVE	<u>ENFOQUE DE CUMPLIMIENTO</u> Verificación - Seguimiento - Comprobación de Controles	<u>ENFOQUE SUSTANTIVO</u> Confirmaciones - Constatación - Inspección - Conciliación
<p style="text-align: center;">NIVEL DE CONFIANZA RIESGO INHERENTE</p> <p style="text-align: center;">BAJO ALTO</p> <p>ARGUMENTACIÓN: Falta de normativa de control interno dentro de la entidad, como código de ética, manual disciplinario para indisciplinas por parte del personal, documentación sin firma de responsabilidad, no cuentan con cambios constantes de claves de seguridad para sistemas informáticos utilizados, y falta de política de incentivos para el personal.</p>	<p>Políticas Internas para el personal</p> <p style="text-align: center;">Código de Ética</p> <p style="text-align: center;">Firmas de Responsabilidad</p> <p>Cambios de claves informáticas</p> <p style="text-align: center;">Manual de control interno</p> <p style="text-align: center;">Control de asistencia</p>	<p>Verificar el cumplimiento de los controles existentes dentro de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP según el cuestionario de control interno desarrollado en la etapa de planificación específica.</p> <p>Entrevistar a un miembro de la unidad de talento humano para determinar los controles existentes dentro de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP.</p> <p>Establecer una muestra para determinar el cumplimiento de los controles de asistencia de personal que laboró en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP.</p> <p>Realizar una prueba de control de horarios mensual izada para determinar la utilización del reloj biométrico en el control de asistencia del personal que se seleccionó en la muestra antes indicada.</p> <p>Seleccionar un funcionario para verificar las acciones de personal por permisos por horas respecto del año 2013.</p> <p>Verificar el cumplimiento de los controles de permisos por vacaciones del personal que laboró en el año 2013 en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP.</p>	N/A

Auditoría de Cumplimiento

En la auditoría de control interno se elaboró el cuestionario (PEC-01), posterior a esto se calificaron los riesgos tanto inherente como de control (PEC-02) y se desarrolló la respectiva matriz de riesgo (PEC-03), determinando así el siguiente enfoque de auditoría (PEC-04):

COMPONENTE	CONTROL CLAVE	<u>ENFOQUE DE CUMPLIMIENTO</u> Verificación - Seguimiento - Comprobación de Controles	<u>ENFOQUE SUSTANTIVO</u> Confirmaciones - Constatación - Inspección - Conciliación
<p>NIVEL DE CONFIANZA BAJO RIESGO INHERENTE ALTO</p> <p>ARGUMENTACIÓN: En la EPMAPAP, no efectuaron evaluaciones de desempeño al personal en el año 2013, no realizaron programación de capacitaciones para el personal en el mismo periodo, los expedientes de los funcionarios no se encontraban actualizados en dicho año en la EPMAPAP...</p>	<p>Evaluaciones de desempeño.</p> <p>Plan de capacitaciones</p> <p>Expedientes actualizados</p>	<p>Verificar el cumplimiento por parte de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo, respecto del marco normativo legal, relacionado con el Proceso de Talento Humano.</p> <p>Verificar el cumplimiento del plan de vacaciones que mantuvo la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP.</p> <p>Verificar el cumplimiento del goce de vacaciones de los Empleados y Trabajadores de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP, respecto del año 2013.</p> <p>Verificar el goce de beneficios sociales de los empleados y trabajadores de la empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo.</p>	<p>N/A</p>

Auditoría de Gestión

En la auditoría de gestión se elaboró el cuestionario (PEG-01), posterior a esto se calificaron los riesgos tanto inherente como de control (PEG-02) y se desarrolló la respectiva matriz de riesgo (PEG-03), determinando así el siguiente enfoque de auditoría (PEG-04):

COMPONENTE	CONTROL CLAVE	<u>ENFOQUE DE CUMPLIMIENTO</u> Verificación - Seguimiento - Comprobación de Controles	<u>ENFOQUE SUSTANTIVO</u> Confirmaciones - Constatación - Inspección - Conciliación
<p>NIVEL DE CONFIANZA BAJO RIESGO INHERENTE ALTO</p> <p>ARGUMENTACIÓN: El área de Talento Humano no contó con en el año 2013 con indicadores de gestión; sin embargo, para realizar el análisis de la gestión de la institución se desarrollaran indicadores que permitan medir la gestión de la EPMAPAP.</p>	<p>Aplicación de indicadores para medir la gestión del área de talento humano de la EPMAPAP.</p>	<p>Analizar la estructura de la misión de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP.</p> <p>Analizar la estructura de la visión de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP.</p> <p>Analizar el FODA de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP.</p> <p>Desarrollar indicadores para el análisis de la gestión institucional de la EPMAPAP, respecto del proceso de Talento Humano.</p> <p>Aplicar los indicadores desarrollados respecto de los resultados encontrados en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo.</p> <p>Verificar el No. total de empleados desvinculados de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo, EPMAPAP en el año 2013.</p>	<p>N/A</p>

Dentro de esta etapa de planificación se obtuvieron los siguientes resultados:

- Informe de Planificación (AP-01)
- Programas de Trabajo (PT-01 / PT-02 / PT-03 / PT-04)

FASE II EJECUCIÓN

Esta fase se dividió en cuatro aspectos considerando la Auditoría Financiera, Auditoría de Control Interno, Auditoría de Cumplimiento y Auditoría de Gestión.

Auditoría Financiera

Se obtuvo la información financiera (ACF-01.1 / ACF-01.2 / ACF-01.3 / ACF-01.4 / ACF-01.5), se analizaron los estados financieros, de resultados y el presupuesto, tanto en forma vertical como horizontal, (ACF-02 / ACF-03.1 ACF-03.2 / ACF-03.3)

Se analizaron los rubros específicos de gasto de personal estableciendo la representatividad de rubro objeto de análisis (ACF-04 / ACF-05), y se aplicaron las respectivas pruebas sustantivas y de cumplimiento de acuerdo al enfoque establecido en la planificación preliminar (ACF-06.1 / ACF-06.2 / ACF-06-3 / ACF-07 / ACF-07.1 / ACF-07.2)

Todo esto dio como resultado la siguiente matriz de hallazgo:

Hallazgo				Conclusiones	Recomendaciones
Condición	Criterio	Causa	Efecto		
<p>No existen roles de pagos firmados por cada uno de los empleados y trabajadores de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP, los empleados sólo acceden a una plataforma virtual para consultar sus haberes.</p>	<p>Normas de control generalmente aceptadas y políticas internas de control de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo.</p>	<p>Debido a la falta de aplicación de las normas internas y de control no se han hecho firmar roles de pagos a los empleados o dejar dentro de la plataforma virtual un icono de aceptación de recibido de los haberes para dejar plasmado la recepción del pago.</p>	<p>Este hallazgo ocasiona una falta de cumplimiento de políticas internas de control de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP.</p>	<p>La EPMAPAP, no cuenta con documentación que sustente la conformidad de los empleados y trabajadores respecto de la recepción de su sueldo, debido a que no se les hace firmar sus roles de pagos, y en la plataforma virtual de consulta tampoco existe algún link de aceptación de recepción de haberes.</p>	<p>Se recomienda al área informática que a la página de consulta que tienen los empleados respecto de sus haberes se le incluya un formulario de aceptación de recepción de sus haberes, para que quede la constancia de aceptación de los empleados de los pagos de sueldos, salarios y demás remuneraciones así con de las bonificaciones</p>

Hallazgo				Conclusiones	Recomendaciones
Condición	Criterio	Causa	Efecto		
Se estableció una diferencia de USD5.390,14, respecto de los valores ejecutados presupuestariamente, según las partidas salariales aprobadas para el pago de Aporte Patronal, en el año 2013 y la prueba sustantiva de cálculo aplicada dentro del proceso de auditoría.	Estructura General del Presupuesto de la EPMAPAP del año 2013 que indica que la asignación para la partida de aporte patronal corresponde al 11.65% de la remuneración mensual unificada tanto del personal que consta en el Distributivo de Remuneraciones Mensuales Unificadas de planta, así como también de los servidores sujetos a relación laboral por contrato que constan en el Distributivo para el año 2013.	Error en los cálculos de aplicación del pago de Aporte Patronal, correspondiente al año 2013, de los empleados y trabajadores de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP.	La Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP, canceló en demasía el pago de Aporte patronal por el valor de USD5.390,14.	La Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP, canceló en demasía el pago de Aporte patronal por el valor de USD5.390,14, debido a un error en la aplicación del cálculo incumpliendo con lo establecido en Estructura General del Presupuesto de la EPMAPAP del año 2013.	Se recomienda establecer mecanismos de control a través de pruebas de cálculos aleatorios para determinar la confiabilidad razonable de los valores registrados contablemente por el Departamento Financiero de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP.

Hallazgo				Conclusiones	Recomendaciones
Condición	Criterio	Causa	Efecto		
5 trabajadores de la EPMAPAP, cuya vinculación es de tipo nombramiento tienen establecidas remuneraciones que no se ajustan a la escala salarial emitida por el Ministerio de Relaciones Laborales.	Escala Salarial Publicada por el Ministerio de Relaciones Laborales, a través de la resolución No. MRL-2012-0021, de fecha 27 de enero de 2012.	Falta de verificación del cumplimiento de lo establecido por el Ministerio de Relaciones Laborales por parte de la Unidad de Talento Humano de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo - EPMAPAP.	Incumplimiento con lo establecido por el Ministerio de Relaciones Laborales respecto de la resolución MRL-2012-0021 de fecha 27 de enero de 2012.	5 empleados con nombramiento no tienen un sueldo alineado a lo establecido por el Ministerio de Relaciones Laborales, debido a una falta de control y verificación de las resoluciones emitidas por dicho organismo de control.	Se recomienda realizar el respectivo ajuste salarial para los 5 empleados que no cuentan con un sueldo fijado de acuerdo a la Escala Salarial aprobada por el Ministerio de Relaciones Laborales.

Auditoria de Control Interno

A partir de la evaluación de aspectos relevantes de las Normas de Control Interno emitidas por el Comité de Entidades Auspiciantes de la Comisión Treadway en cuanto a los siguientes componentes:

- Ambiente de Control
- Valoración del Riesgo
- Actividades de Control
- Información y Comunicación
- Monitoreo

Como parte de las actividades de auditoría se verificaron ciertos controles que según el cuestionario de control interno si se realizaban (ACI-01), adicionalmente se efectuó una entrevista al personal de la unidad de talento humano con el propósito de determinar el cumplimiento de los controles implementados por la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo. (ACI-02).

Dentro del proceso de auditoria se estableció una muestra de trabajadores con el objetivo de evidenciar el cumplimiento del control de asistencia del personal (ACI-03), una vez establecida la muestra se ejecutaron las pruebas de cumplimiento y sustantivas de acuerdo al enfoque de auditoria establecido en la etapa de planificación (ACI-04.1 / ACI-04.2), así mismo se determinó el cumplimiento de los controles de permisos y vacaciones haciendo una constatación física de las acciones de personal que respaldan la ausencia del empleado en determinado día y hora (ACI-05.1 / ACI-05.2 / ACI-06.1 / ACI-06.2),

Como resultado de las pruebas aplicadas se obtuvieron los siguientes hallazgos:

Hallazgo				Conclusiones	Recomendaciones
Condición	Criterio	Causa	Efecto		
La Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP no tuvo en el año 2013 un Código de Ética vigente.	Normas de Control Interno emitidas por el Comité de Entidades Auspiciantes de la Comisión Treadway - componente Ambiente de Control	Falta de normativa interna que regule al personal que labora en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP.	Un ambiente de control interno inadecuado	Debido a la falta de políticas internas para regular al personal, en el año 2013 no existía un Código de Ética aprobado, para aplicación de los funcionarios.	Se recomienda la implementación de un Código de Ética, el cual deberá ser cumplido por todos los empleados y funcionarios de la EPMAPAP.
La Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP no cuenta con una política de incentivos, motivación y reconocimiento al personal.	Normas de Control Interno emitidas por el Comité de Entidades Auspiciantes de la Comisión Treadway - componente Ambiente de Control	Falta de normativa interna que regule al personal que labora en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP.	Al no contar con políticas internas claramente definidas por escrito de los incentivos, reconocimientos hacia el personal, este se desmotiva al no sentirse reconocido por sus actuaciones extraordinarias.	Debido a la falta de políticas internas para regular al personal, en el año 2013 no existía una política de incentivos y reconocimientos e incentivos del personal.	Se recomienda la implementación de una política interna de incentivos, reconocimientos y motivaciones para ser implementado por la EPMAPAP.

Hallazgo				Conclusiones	Recomendaciones
Condición	Criterio	Causa	Efecto		
La documentación generada en la unidad de Talento Humano de la EPMAPAP, no siempre contiene las firmas de elaboración de los documentos emitidos.	Normas de Control Interno emitidas por el Comité de Entidades Auspiciantes de la Comisión Treadway - componente Actividades de Control	Falta de normativa interna que regule al personal	Las faltas de firmas de responsabilidad en los documentos emitidos por la unidad de Talento Humano ocasionan un riesgo de errores u omisiones importantes en la generación de documentos.	Debido a la falta de políticas internas para regular al personal, en el año 2013 no todas las documentaciones emitidas dentro de la unidad de talento humano contaban con firmas de responsabilidad.	Se recomienda la estandarización de formatos de documentos emitidos dentro de la unidad de Talento Humano, para que los mismos consten con firmas de elaboración, revisión y aprobación.
Los controles informáticos de la EPMAPAP no contemplan el cambio de claves informáticas periódicas.	Normas de Control Interno emitidas por el Comité de Entidades Auspiciantes de la Comisión Treadway - componente Información y Comunicación	Falta de normativa interna que regule al personal	La falta de cambio constante de claves de seguridad de los sistemas informáticos genera una falencia en los controles informáticos y por ende susceptibilidad en el manejo de la información.	Debido a la falta de políticas internas en el año 2013 la EPMAPAP, no contaba con el control de cambio de clave periódico dentro de sus sistemas informáticos.	Se recomienda la implementación de cambios trimestrales de claves tanto para sistemas informáticos utilizados en la ejecución de trabajo diaria como para el encendido de los equipos de computación y de inicio del sistema operativo.

Auditoría de Cumplimiento

En el proceso de control, respecto al enfoque de cumplimiento se determinó el grado de cumplimiento por parte de la unidad de talento humano de la EPMAPAP, con relación al acuerdo 039 emitido por la Contraloría General del Estado, la Ley de Empresas Publicas, la Ley de Seguridad Social y el Código de Trabajo (ACC-01 / ACC-02 / ACC-03 / ACC-04), obteniendo como resultado los siguientes hallazgos (ACC-05):

Hallazgo				Conclusiones	Recomendaciones
Condición	Criterio	Causa	Efecto		
La Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP en el año 2013 no realizó evaluaciones de desempeño a sus trabajadores y empleados.	Norma de control Interno 407-04 del acuerdo 039 emitido por la Contraloría General de Estado y artículo 52 literal j) de la Ley Orgánica de Servicio Público.	Falta de políticas internas respecto de la ejecución de evaluaciones de desempeño, por parte de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP.	Incumplimiento del acuerdo 039 emitido por la Contraloría General del Estado el cual es de aplicación obligatoria para todas las entidades del sector público, y de la Ley Orgánica de Servicio Público.	La EPMAPAP, debido a la falta de políticas internas, en el año 2013 no ejecutó evaluaciones de desempeño por lo que incumplieron lo establecido en el acuerdo 039 emitido por la Contraloría General del Estado en lo que respecta a la norma 407-04	Se recomienda la implementación de las evaluaciones de desempeño para los trabajadores y funcionarios de la EPMAPAP.
La EPMAPAP en el año 2013 no realizó capacitaciones programadas para sus trabajadores y empleados.	Norma de control Interno 407-06 del acuerdo 039 emitido por la Contraloría General de Estado	Falta de políticas internas respecto de la ejecución de capacitaciones, por parte de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP.	Ejecuciones de capacitaciones no apegadas a las necesidades de cada uno de los funcionarios de acuerdo a las actividades que desempeña y a los conocimientos que tenga respecto de determinado tema.	La EPMAPAP, en el año 2013 no desarrollo capacitaciones en apego a un cronograma establecido que analice las necesidades de conocimiento de cada uno de los funcionarios en base a las necesidades de sus puestos.	Se recomienda la elaboración de un plan de capacitación en el que se tomen en cuenta las necesidades de cada trabajador y funcionarios de la EPMAPAP de acuerdo a su perfil y a las actividades que ejecuta.

Hallazgo				Conclusiones	Recomendaciones
Condición	Criterio	Causa	Efecto		
La EPMAPAP en el año 2013 no mantuvo los expedientes de cada uno de los funcionarios de manera actualizada.	Norma de control Interno 407-10 del acuerdo 039 emitido por la Contraloría General de Estado	Falta de políticas internas respecto de la ejecución de evaluaciones de desempeño, por parte de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP.	Falta de información de cada uno de los trabajadores y funcionarios	La EPMAPAP, en el año 2013 no contó con un archivo actualizado de su personal.	Se recomienda la elaboración de una ficha personal para cada funcionario y trabajador de la EPMAPAP, que contenga la información personal, profesional, laboral y de conocimiento.

Auditoría de Gestión

Dentro de este proceso de control se realizó el siguiente análisis de la misión y visión institucional (ACG-01), el mismo que se detalla a continuación:

DETALLE		ANÁLISIS	
MISIÓN	Servir a la colectividad en el abastecimiento de agua potable y alcantarillado, preservando la salud de la población y el medio ambiente.	Quienes somos	No se especifica
		Que hacemos	Servir a la colectividad en el abastecimiento de agua potable y alcantarillado
		Para que lo hacemos	preservar la salud de la población y el medio ambiente
		Como lo hacemos	No se especifica
		Para quien lo hacemos	No se especifica
		Identifica valores	No se especifica
VISIÓN	Ser una empresa eficiente y eficaz, que genere rentabilidad social en sus inversiones, capaz de dotar de un servicio de agua potable y alcantarillado continuo, oportuno y de calidad al cantón Portoviejo.	Es positiva alentadora y comunica entusiasmo	Si
		Identifica como quiere ser vista la entidad	Si
		Identifica valores o intereses comunes	Si
		Señala metas a largo plazo, proyecta sueños	Si

Como podemos observar en el cuadro anterior la misión debe desarrollarse considerando aspectos como quienes son, lo que hacen y para quien lo hacen, así como el identificar valores, que es lo que la misión actual no describe.

Adicionalmente se hizo un análisis del FODA publicado por la EPMAPAP, el 22 de enero de 2011 según planificación estratégica, el cual se detalla a continuación:

El análisis FODA, es un proceso sobre el cual se pueden tomar decisiones para la mejora organizacional enfocando los esfuerzos de la misma para mejorar sus debilidades, establecer controles para mitigar las posibles amenazas y potenciar más sus fortalezas y oportunidades.

Con este antecedente podemos indicar lo siguiente:

- Existe una contradicción entre las fortalezas y debilidades pues en ambos puntos se mencionan los sistemas informáticos primero como una fortaleza y luego como una debilidad.
- Los proyectos no pueden ser considerados como fortalezas, puesto que estos son un supuesto que puede o no pasar, por lo tanto no son una fortaleza existente.
- Varios puntos considerados como oportunidades no son características positivas externas, por lo tanto no pueden ser considerados como tal.

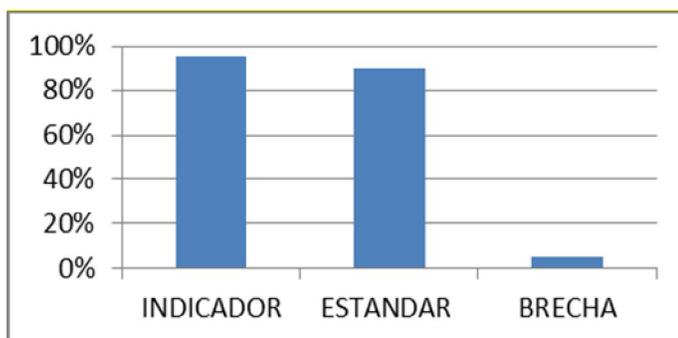
Considerando que la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo en el año 2013 no contó con indicadores de gestión, procedimos a desarrollar los siguientes indicadores para hacer el respectivo análisis de la gestión institucional respecto del proceso de Talento Humano (ACG-03):

NOMBRE DEL INDICADOR	ESTÁNDAR	PERIODICIDAD	FORMULA	CÁLCULO	RESULTADO	UNIDAD DE MEDIDA	ANÁLISIS DEL RESULTADO
Porcentaje de empleados fijos en la EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE PORTOVIEJO en el año 2013	90% RANGO + O - 10%	ANUAL	EMPLEADOS TRANSITORIOS	218	95%	%	Se evidencia una proporción mínima de los empleados transitorios, de solo el 5%, lo que demuestra una estabilidad laboral, ya que el 95% de empleados son fijos, contribuyendo esto al adecuado desarrollo de los procesos de la EPMAPAP. Brecha: 90% - 95% = 5% (se encuentra dentro del rango de aceptación)
			NO. TOTAL DE EMPLEADOS	229			
Porcentaje de empleados con cargo de dirección en la EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE PORTOVIEJO en el año 2013.	90% RANGO + O - 10%	ANUAL	TOTAL NOMINA SIN CARGOS DE DIRECCIÓN	220	96%	%	Este indicador nos demuestra que solo el 4% de la nómina de personal corresponde a niveles directivos, por lo tanto el 96% corresponde a niveles medios y operativos. +H18
			NO. TOTAL DE CARGOS	229			

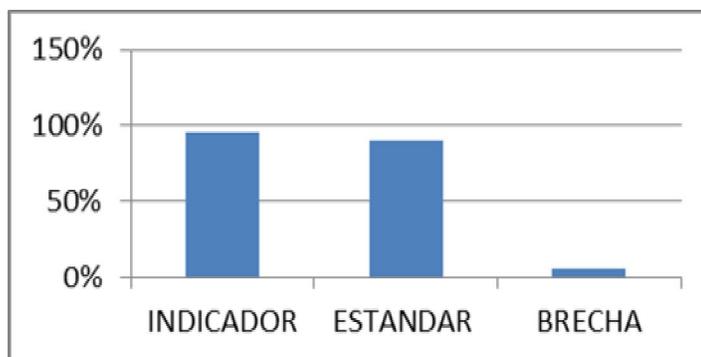
NOMBRE DEL INDICADOR	ESTÁNDAR	PERIODICIDAD	FORMULA	CÁLCULO	RESULTADO	UNIDAD DE MEDIDA	ANÁLISIS DEL RESULTADO
Porcentaje del presupuesto del personal destinado para la capacitación de los empleados de la EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE PORTOVIEJO en el año 2013.	90% RANGO + O - 10%	ANUAL	PRESUPUESTO DE CAPACITACIÓN	0,00	0,00	%	De acuerdo al presupuesto ejecutado en el año 2013 no existió un rubro destinado a las capacitaciones, además en según la evaluación de control interno y de conocimiento de la entidad en el año 2013 no se implementó un plan de capacitaciones. Brecha: 90% - 0% = 90% (no se cumplió con el indicador)
			GASTO DE PERSONAL	2.913.427,69			
Porcentaje de sanciones aplicadas a los empleados de la EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE PORTOVIEJO en el año 2013.	90% RANGO + O - 10%	ANUAL	NO DE SANCIONES APLICADAS	0,00	0,00	%	De acuerdo a la evaluación de control interno se evidenció que la EPMAAP, en el año 2013 no mantuvo un Código de Ética vigente y por lo tanto no existió una política interna que determine incumplimientos y sanciones por parte de los empleados. Brecha: 90% - 0% = 90% (no se cumplió con el indicador)
			NO. DE EMPLEADOS	229			
Porcentaje de empleados con evaluaciones de desempeño satisfactorias en la EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE PORTOVIEJO en el año 2013.	90% RANGO + O - 10%	ANUAL	NO. DE PERSONAL CALIFICADO COMO SATISFACTORIO	0,00	0,00	%	De acuerdo a la evaluación de control interno se determinó que la EPMAAP, en el año 2013 no ejecutó evaluaciones de desempeño. Brecha: 90% - 0% = 90% (no se cumplió con el indicador)
			TOTAL PERSONAL CALIFICADO	0,00			
Porcentaje de empleados que se desvincularon de la EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE PORTOVIEJO en el año 2013.	10% RANGO + O - 5%	ANUAL	NO. DE EMPLEADOS DESVINCULADOS	85,00	27%	%	De acuerdo a la información obtenida dentro del proceso de ejecución de la presente auditoría la EPMAAP, en el mes de octubre de 2013 desvinculó a 85 empleados. Brecha: 10% - 27% = 17% (no se cumplió con el indicador)
			TOTAL EMPLEADOS	314,00			

A continuación se grafican los resultados obtenidos:

- Porcentaje de empleados fijos en la EPMAPAP en el año 2013



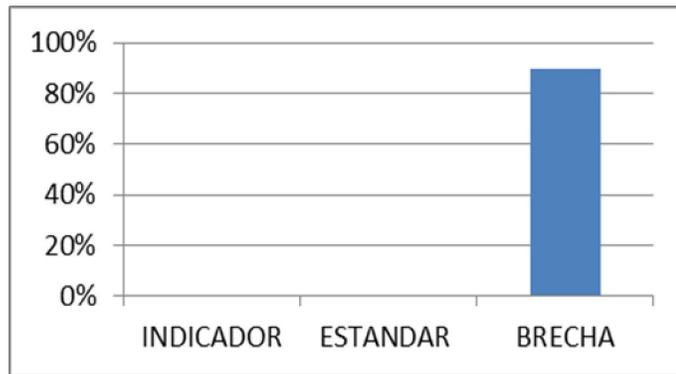
- Porcentaje de empleados con cargo de dirección en la EPMAPAP en el año 2013



- Porcentaje del presupuesto de capacitación de la EPMAPAP respecto del año 2013



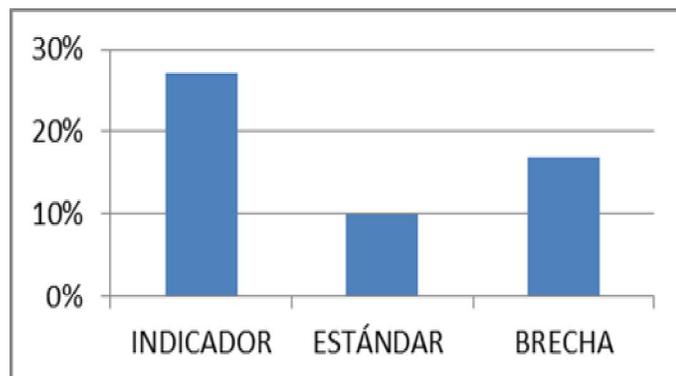
- Porcentaje de sanciones aplicadas a empleados en el año 2013



- Porcentaje de empleados con evaluaciones de desempeño satisfactorias



- Porcentaje de empleados desvinculados en el año 2013.



Como resultado de la aplicación de los indicadores antes detallados se presenta la siguiente matriz de hallazgos (ACG-04):

Hallazgo				Conclusiones	Recomendaciones
Condición	Criterio	Causa	Efecto		
La misión institucional de la EPMAPAP, no se encuentra elaborada con las características y requisitos mínimos para su aprobación.	Criterios internacional es del desarrollo de la misión de una empresa.	Desconocimiento de los lineamientos internacionales en el desarrollo de una misión institucional.	la misión no se desarrolló considerando aspectos como quienes son, lo que hacen y para quien lo hacen, así como el identificar valores, que es lo que la misión actual no describe.	La falta de análisis y revisión detallada de la redacción y elaboración de la misión de la EPMAPAP ocasiono que se dejen de lado características importantes.	Conformar una comisión técnica para que efectúe un análisis de la misión institucional y tome las medidas correctivas en lo que se refiere a los aspectos que deben de considerar en la redacción de la misma.
Inconsistencias encontradas en el FODA institucional de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP.	Criterios internacional es del desarrollo del FODA	Desconocimiento de los lineamientos internacionales en el desarrollo de un FODA	<p>Como efecto se encontraron las siguientes inconsistencias:</p> <p>Existe una contradicción entre las fortalezas y debilidades pues en ambos puntos se mencionan los sistemas informáticos primero como una fortaleza y luego como una debilidad.</p> <p>Los proyectos no pueden ser considerados como fortalezas, puesto que estos son un supuesto que puede o no pasar, por lo tanto no son una fortaleza existente.</p> <p>Varios puntos considerados como oportunidades no son características positivas externas, por lo tanto no pueden ser considerados como tal</p>	Se encontraron inconsistencias en el FODA de la EPMAPAP, publicado el 22 de enero de 2011 según planificación estratégica, el cual se detalla a continuación	Disponer la Realización de una revisión al FODA institucional con el objetivo de mejorarlo, para que así este describa adecuadamente las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la EPMAPAP, y en base al mismo se puedan tomar correctivos

Hallazgo				Conclusiones	Recomendaciones
Condición	Criterio	Causa	Efecto		
No se ejecutó un plan de capacitaciones para los empleados y trabajadores de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP.	Indicadores de gestión que sirve para medir el nivel de importancia que la EPMAPAP brinda a su personal respecto de mantener un perfil actualizado en temas relacionados con el puesto desempeñado	Debido a una falta de planificación la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP no desarrolló un plan de capacitaciones.	Incumplimiento con los indicadores de capacitación y falta de motivación por parte de los empleados y trabajadores de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP.	Debido a la falta de planificación la EPMAPAP, en el año 2013 no desarrollo un plan de capacitaciones lo que provocó el no cumplir con el indicador de medición respecto del porcentaje de gasto destinado a mejorar los perfiles de los funcionarios en el desempeño de sus puestos adquiriendo nuevos conocimientos a través de capacitaciones, ocasionando esto una falta de motivación por parte del personal.	Se recomienda el desarrollar y ejecutar un plan de capacitación que involucre a todos los empleados y trabajadores, respecto de temas acordes a sus funciones y a sus necesidades.

Hallazgo				Conclusiones	Recomendaciones
Condición	Criterio	Causa	Efecto		
No se evidenciaron niveles de desempeño por parte de los empleados y trabajadores de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP, debido al incumplimiento en el desarrollo de evaluaciones de desempeño.	Indicadores de medición del desempeño del personal y Acuerdo 039 emitido por la Contraloría General del Estado.	Falta de políticas internas respecto de la ejecución de evaluaciones de desempeño, por parte de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP.	Incumplimiento con el indicador de medición de los empleados y trabajadores respecto de su desempeño así como no aplicación del acuerdo 039 emitido por la contraloría General del Estado.	Debido al incumplimiento del acuerdo 039 emitido por la Contraloría General del Estado, no se ejecutaron las evaluaciones de desempeño de cada uno de los empleados y trabajadores de la EPMAPAP, por lo que sin el resultado de estas evaluaciones de desempeño no se cuenta con una panorama de la situación actual para en base a esto poder tomar las acciones correctivas de ser el caso en aras de mejorar el rendimiento de los empleados y trabajadores de la EPMAPAP.	SE recomienda la ejecución de evaluaciones de desempeño individuales para cada uno de los empleados y trabajadores de la EPMAPAP y la aplicación de los indicadores de desempeño necesarios.

Hallazgo				Conclusiones	Recomendaciones
Condición	Criterio	Causa	Efecto		
No se aplicaron sanciones al incumplimiento que hayan tenido los empleados y trabajadores de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP.	Normas internas de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP, e indicadores de cumplimiento de estas normas internas.	Debido a que la EPMAPAP, no contó en el año 2013 con un Código de Ética y de un manual de sanciones respecto de los incumplimientos, no se aplicaron sanciones a actuaciones no acordes a los preceptos institucionales.	La falta de un régimen sancionatorio ocasiona una debilidad en el ambiente de control que genera la empresa para con sus empleados y trabajadores.	No se cumplieron con los indicadores de sanciones para con el empleado y trabajador, debido a que no se contó en el año 2013 con un régimen sancionatorio así como con un Código de Ética que permita mantener un adecuado control de las actuaciones de los empleados y trabajadores.	Se recomienda el diseño de un Código de Conducta y de un régimen sancionatorio para los empleados y trabajadores de la EPMAPAP.

Hallazgo				Conclusiones	Recomendaciones
Condición	Criterio	Causa	Efecto		
El personal desvinculado de la EPMAPAP, superó el margen de desvinculación planificada para el año 2013 por la Empresa Pública municipal de Alcantarillado y Agua Potable de Portoviejo.	Indicadores de medición de personal de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP.	Debido a una restructuración de personal solicitada por la presidencia de la república se tuvieron que desvincular a más personas de las consideradas como margen de criterio aceptable.	Redistribución de las funciones del personal desvinculado con el personal que permaneció laborando.	Debido a una restructuración de personal solicitada por la presidencia de la república se tuvieron que desvincular a más personas de las consideradas como margen de criterio aceptable, en el año 2013 se desvincularon a 85 empleados de la EPMAPAP, lo que ocasionó una redistribución de las funciones del personal desvinculado con el personal que permaneció laborando.	Se recomienda establecer un criterio de margen de desvinculación más apegado a la realidad de la empresa para los próximos años.

FASE III COMUNICACIÓN

Mediante Oficio No. CR-2015-01 (CO-05), se comunicó al Ing. Robert Casanova, Jefe del Departamento de Talento Humano de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP el Informe de Auditoría Integral ejecutado al proceso de Talento Humano, respecto del año 2013,

FASE IV SEGUIMIENTO

Finalmente se elaboró un plan de implementación de recomendaciones (PIR-01), que permita evaluar de forma continua las propuestas a la entidad que se generaron como resultado del presente trabajo con el objetivo de agregar valor al proceso de Talento Humano de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo – EPMAPAP.

4.1.2 Presentación y Aprobación del Informe

Según consta en Acta de Comunicación de Resultados No. ACR-2015-01 (CO-08) comunicó al Ing. Robert Casanova, Jefe del Departamento de Talento Humano de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP el Informe de Auditoría Integral ejecutado al proceso de Talento Humano, respecto del año 2013, dando así a conocer las desviaciones que fueron resultado del presente trabajo. (Ver anexos: CO-05 / CO-06 / CO-07 / CO-08)

4.1.3 Informe de Auditoría Integral

Informe de examen de auditoría integral al proceso de Talento Humano de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP, año 2013.

Al Gerente General y al Jefe del departamento de Talento Humano

Hemos practicado un examen de auditoría integral al Proceso de Talento Humano de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP, año 2013, el cual cubre la siguiente temática: el examen de las cuentas relacionadas de los estados financieros; 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 las cuentas relacionadas presentadas en los estados financieros; de mantener una estructura efectiva control interno para el logro de los objetivos de la institución; del cumplimiento de las leyes y regulaciones que afectan a la organización; y del establecimiento de los objetivos, metas y programas así como de las estrategias para la conducción ordenada y eficiente de la entidad.

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.

Realizamos nuestra auditoría integral de acuerdo con las normas internacionales de auditoría aplicables a la auditoría de estados financieros, a la auditoría de 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 las cuentas relacionadas presentadas en los estados financieros están exentas 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 de las cuentas que se presentan 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 el examen de auditoría integral proporciona una base razonable para expresar nuestra opinión sobre las cuentas relacionadas con el Área de Desarrollo Productivo y Servicios Comunales y conclusiones sobre la otra temática.

En nuestra opinión, las cifras de las cuentas relacionadas de los estados financieros presentan razonablemente la situación financiera del proceso de Talento Humano de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP, del año 2013, de conformidad con principios internacionales de contabilidad, aplicados uniformemente con el año anterior, excepto por lo indicado en el informe.

Con base en nuestros procedimientos de trabajo y con la evidencia obtenida, concluimos que la entidad 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 relacionada al Área de Talento Humano y cumplimiento con las leyes y regulaciones que la afectan, excepto por lo indicado en el informe en cuanto al control interno y cumplimiento de leyes y regulaciones.

La información suplementaria que se presenta del informe contiene los indicadores esenciales que evalúan el desempeño de la administración en relación con los objetivos generales, metas y actividades del Área de Talento Humano; esta información fue objeto de nuestra auditoría integral y refleja razonablemente los resultados de la gestión en el alcance de los objetivos y metas de la organización, excepto por lo indicado en el informe.

Portoviejo 10 de enero de 2015

Ing. Johanna Cadena Valle
AUDITORA

AUDITORIA FINANCIERA

- **Falta de documentación que sustenta la conformidad de los empleados respecto de sus haberes.**

Condición:

No existen roles de pagos firmados por cada uno de los empleados y trabajadores de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP, los empleados sólo acceden a una plataforma virtual para consultar sus haberes.

Criterio:

Normas de control generalmente aceptadas y políticas internas de control de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP.

Causa:

Debido a la falta de aplicación de las normas internas y de control no se han hecho firmar roles de pagos a los empleados o dejar dentro de la plataforma virtual un icono de aceptación de recibido de los haberes para dejar plasmado la recepción del pago.

Efecto:

Este hallazgo ocasiona una falta de cumplimiento de políticas internas de control de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo – EPMAPAP.

Recomendación:

Al jefe del Área Informática

Se recomienda al área informática que a la página de consulta que tienen los empleados respecto de sus haberes se le incluya un formulario de aceptación de recepción de sus haberes, para que quede la constancia de aceptación de los empleados de los pagos de sueldos, salarios y demás remuneraciones así como de las bonificaciones.

- **Diferencia en cálculo respecto del valor cancelado por concepto de Aporte Patronal.**

Condición:

Se estableció una diferencia de USD5.390,14, respecto de los valores ejecutados presupuestariamente, según las partidas salariales aprobadas para el pago de Aporte Patronal, en el año 2013 y la prueba sustantiva de cálculo aplicada dentro del proceso de auditoría..

Criterio:

Estructura General del Presupuesto de la EPMAPAP del año 2013 que indica que la asignación para la partida de aporte patronal corresponde al 11.65% de la remuneración mensual unificada tanto del personal que consta en el Distributivo de Remuneraciones Mensuales Unificadas de planta, así como también de los servidores sujetos a relación laboral por contrato que constan en el Distributivo para el año 2013.

Causa:

Error en los cálculos de aplicación del pago de Aporte Patronal, correspondiente al año 2013, de los empleados y trabajadores de la EPMAPAP.

Efecto:

La Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP, canceló en demasía el pago de Aporte patronal por el valor de USD5.390,14.

Recomendación:

Al Jefe del Área de Recursos Humanos

Se recomienda establecer mecanismos de control a través de pruebas de cálculos aleatorios para determinar la confiabilidad razonable de los valores registrados contablemente por el Departamento Financiero de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP.

- **Sueldos no acorde a escala salarial para el sector público.**

Condición:

5 trabajadores de la EPMAPAP, cuya vinculación es de tipo nombramiento tienen establecidas remuneraciones que no se ajustan a la escala salarial emitida por el Ministerio de Relaciones Laborales.

Criterio:

Escala Salarial publicada por el Ministerio de Relaciones Laborales, a través de la resolución No. MRL-2012-0021, de fecha 27 de enero de 2012.

Causa:

Falta de verificación del cumplimiento de lo establecido por el Ministerio de Relaciones Laborales por parte de la Unidad de Talento Humano de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo - EPMAPAP.

Efecto:

Incumplimiento con lo establecido por el Ministerio de Relaciones Laborales respecto de la resolución MRL-2012-0021 de fecha 27 de enero de 2012.

Recomendación:

Al Jefe del Área de Recursos Humanos

Se recomienda realizar el respectivo ajuste salarial para los 5 empleados que no cuentan con un sueldo fijado de acuerdo a la Escala Salarial aprobada por el Ministerio de Relaciones Laborales.

AUDITORIA DE CONTROL INTERNO

- **Falta de Código de Ética**

Condición:

La Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP no tuvo en el año 2013 un Código de Ética vigente.

Criterio:

Normas de Control Interno emitidas por el Comité de Entidades Auspiciantes de la Comisión Treadway - componente Ambiente de Control.

Causa:

Falta de normativa interna que regule al personal que labora en la Empresa Pública Municipal de Agua Portable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP.

Efecto:

Un ambiente de control interno inadecuado dentro de la Empresa Pública Municipal de Agua Portable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP.

Recomendación:**Al Gerente General y al Jefe del Área de Recursos Humanos**

Desarrollar e implementar un Código de Ética para el cumplimiento de los empleados y funcionarios de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo, el cual deberá ser cumplido por cada uno de los empleados y trabajadores de la Empresa Pública Municipal de Agua Portable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP.

- **Falta de políticas de incentivos, motivación y reconocimiento al personal**

Condición:

La Empresa Pública Municipal de Agua Portable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP no cuenta con una política de incentivos, motivación y reconocimiento al personal.

Criterio:

Normas de Control Interno emitidas por el Comité de Entidades Auspiciantes de la Comisión Treadway - componente Ambiente de Control.

Causa:

Falta de normativa interna que regule al personal que labora en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP.

Efecto:

Al no contar con políticas internas claramente definidas por escrito de los incentivos, reconocimientos hacia el personal, este se desmotiva al no sentirse reconocido por sus actuaciones extraordinarias.

Recomendación:**Al Gerente General y al Jefe del Área de Recursos Humanos**

Desarrollar e implementar un manual de incentivos y reconocimientos para aplicación de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP, el cual deberá ser cumplido en aras de mejorar el ambiente de control dentro de la institución.

- **Documentación sin firma de elaboración y aprobación**

Condición:

La documentación generada en la unidad de Talento Humano de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP, no siempre contiene las firmas de elaboración de los documentos emitidos.

Criterio:

Normas de Control Interno emitidas por el Comité de Entidades Auspiciantes de la Comisión Treadway - componente Actividades de Control.

Causa:

Falta de normativa interna que regule al personal que labora en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP.

Efecto:

Las faltas de firmas de responsabilidad en los documentos emitidos por la unidad de Talento Humano ocasionan un riesgo de errores u omisiones importantes en la generación de documentos.

Recomendación:**Al Jefe del Área de Recursos Humanos**

Desarrollar e Implementar una política interna de generación de documentos, de estricta aplicación donde consten estándares de generación de información por parte de la unidad de Talento Humano.

- **Falencias en los controles informáticos**

Condición:

Los controles informáticos de la Empresa Pública Municipal de Agua Portable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP no contemplan el cambio de claves informáticas periódicas.

Criterio:

Normas de Control Interno emitidas por el Comité de Entidades Auspiciantes de la Comisión Treadway - componente Información y Comunicación.

Causa:

Falta de normativa interna que regule al personal que labora en la Empresa Pública Municipal de Agua Portable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP.

Efecto:

La falta de cambio constante de claves de seguridad de los sistemas informáticos genera una falencia en los controles informáticos y por ende susceptibilidad en el manejo de la información.

Recomendación:

Al Jefe del Área Informática

La implementación de cambios trimestrales de claves tanto para sistemas informáticos utilizados en la ejecución de trabajo diaria como para el encendido de los equipos de computación y de inicio del sistema operativo.

AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO

- **Falta de ejecución de evaluaciones de desempeño**

Condición:

La Empresa Pública Municipal de Agua Portable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP en el año 2013 no realizó evaluaciones de desempeño a sus trabajadores y empleados.

Criterio:

Norma de control Interno 407-04 del acuerdo 039 emitido por la Contraloría General de Estado que indica *“La máxima autoridad de la entidad en coordinación con la unidad de administración de talento humano, emitirán y difundirán las políticas y procedimientos para la evaluación del desempeño, en función de los cuales se evaluará periódicamente al personal de la Institución.”* y artículo 52 literal j) de la Ley Orgánica de Servicio Público que establece *“De las atribuciones y responsabilidades de las Unidades de Administración del Talento Humano.- Las Unidades de Administración del Talento Humano, ejercerán las siguientes atribuciones y responsabilidades:....*

...Realizar la evaluación del desempeño una vez al año, considerando la naturaleza institucional y el servicio que prestan las servidoras y servidores a los usuarios externos e internos;...”.

Causa:

Falta de políticas internas respecto de la ejecución de evaluaciones de desempeño, por parte de la Empresa Pública Municipal de Agua Portable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP.

Efecto:

Incumplimiento del acuerdo 039 emitido por la Contraloría General del Estado el cual es de aplicación obligatoria para todas las entidades del sector público, y de la Ley Orgánica de Servicio Público.

Recomendación:**Al Gerente General y al Jefe del Área de Recursos Humanos**

La implementación y ejecución anual de las evaluaciones de desempeño para todos los trabajadores y funcionarios de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP.

- **Falta de un plan de capacitaciones**

Condición:

La Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP, en el año 2013 no realizó capacitaciones programadas para sus trabajadores y empleados.

Criterio:

Norma de control Interno 407-06 del acuerdo 039 emitido por la Contraloría General de Estado que indica *“Los directivos de la entidad promoverán en forma constante y progresiva la capacitación, entrenamiento y desarrollo profesional de las servidoras y servidores en todos los niveles de la entidad, a fin de actualizar sus conocimientos, obtener un mayor rendimiento y elevar la calidad de su trabajo.”*

Causa:

Falta de políticas internas respecto de la ejecución de capacitaciones, por parte de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP.

Efecto:

Ejecuciones de capacitaciones no apegadas a las necesidades de cada uno de los funcionarios de acuerdo a las actividades que desempeña y a los conocimientos que tenga respecto de determinado tema.

Recomendación:

Al Gerente General y al Jefe del Área de Recursos Humanos

Se recomienda la elaboración de un plan de capacitación en el que se tomen en cuenta las necesidades de cada trabajador y funcionarios de la EPMAPAP de acuerdo a su perfil y a las actividades que ejecuta.

- **Expedientes desactualizados**

Condición:

La Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP, en el año 2013 no mantuvo los expedientes de cada uno de los funcionarios de manera actualizada.

Criterio:

Norma de control Interno 407-10 del acuerdo 039 emitido por la Contraloría General de Estado que establece *“Solo el personal encargado de la administración de talento humano y las servidoras y servidores que por la naturaleza de sus funciones obtengan autorización expresa, tendrán acceso a los expedientes de las servidoras y servidores, los cuales serán protegidos apropiadamente.”*

Causa:

Falta de políticas internas respecto de la ejecución de evaluaciones de desempeño, por parte de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP.

Efecto:

Falta de información de cada uno de los trabajadores y funcionarios que laboran en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP.

Recomendación:

Al Jefe del Área de Recursos Humanos

Se recomienda la elaboración de una ficha personal para cada funcionario y trabajador de la EPMAPAP, que contenga la información personal, profesional, laboral y de conocimiento.

AUDITORIA DE GESTIÓN

- **Análisis de la Misión Institucional**

Condición:

La misión institucional de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP, no se encuentra elaborada con las características y requisitos mínimos para su aprobación.

Criterio:

Criterios internacionales del desarrollo de la misión de una empresa.

Causa:

Desconocimiento de los lineamientos internacionales en el desarrollo de una misión institucional.

Efecto:

la misión no se desarrolló considerando aspectos como quienes son, lo que hacen y para quien lo hacen, así como el identificar valores, que es lo que la misión actual no describe.

Recomendación:

Al Gerente General

Conformar una comisión técnica para que efectúe un análisis de la misión institucional y tome las medidas correctivas en lo que se refiere a los aspectos que deben de considerar en la redacción de la misma.

- **Análisis del FODA Institucional**

Condición:

Inconsistencias encontradas en el FODA institucional de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP.

Criterio:

Criterios internacionales del desarrollo del FODA

Causa:

Desconocimiento de los lineamientos internacionales en el desarrollo de un FODA

Efecto:

Existe una contradicción entre las fortalezas y debilidades pues en ambos puntos se mencionan los sistemas informáticos primero como una fortaleza y luego como una debilidad.

Los proyectos no pueden ser considerados como fortalezas, puesto que estos son un supuesto que puede o no pasar, por lo tanto no son una fortaleza existente.

Varios puntos considerados como oportunidades no son características positivas externas, por lo tanto no pueden ser considerados como tal

Recomendación:**Al Gerente General**

Disponga la Realización de una revisión al FODA institucional con el objetivo de mejorarlo, para que así este describa adecuadamente las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la EPMAPAP, y en base al mismo se puedan tomar correctivos.

- **Incumplimiento del indicador de Capacitación**

Condición:

No se ejecutó un plan de capacitaciones para los empleados y trabajadores de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP.

Criterio:

Indicadores de gestión que sirve para medir el nivel de importancia que la EPMAPAP brinda a su personal respecto de mantener un perfil actualizado en temas relacionados con el puesto desempeñado.

Causa:

Debido a una falta de planificación la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP no desarrolló un plan de capacitaciones.

Efecto:

Incumplimiento con los indicadores de capacitación y falta de motivación por parte de los empleados y trabajadores de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP.

Recomendación:**Al Gerente General y al Jefe del Área de Recursos Humanos**

Se recomienda la elaboración de un plan de capacitación en el que se tomen en cuenta las necesidades de cada trabajador y funcionarios de la EPMAPAP de acuerdo a su perfil y a las actividades que ejecuta.

- **Incumplimiento del indicador de desempeño de los empleados y trabajadores**

Condición:

No se evidenciaron niveles de desempeño por parte de los empleados y trabajadores de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP, debido al incumplimiento en el desarrollo de evaluaciones de desempeño.

Criterio:

Indicadores de medición del desempeño del personal y Acuerdo 039 emitido por la Contraloría General del Estado.

Causa:

Falta de políticas internas respecto de la ejecución de evaluaciones de desempeño, por parte de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP.

Efecto:

Incumplimiento con el indicador de medición de los empleados y trabajadores respecto de su desempeño así como no aplicación del acuerdo 039 emitido por la contraloría General del Estado.

Recomendación:**Al Gerente General y al Jefe del Área de Recursos Humanos**

La implementación y ejecución anual de las evaluaciones de desempeño para todos los trabajadores y funcionarios de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP.

- **Falta de procedimientos sancionatorios**

Condición:

No se aplicaron sanciones al incumplimiento que hayan tenido los empleados y trabajadores de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP.

Criterio:

Normas internas de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP, e indicadores de cumplimiento de estas normas internas.

Causa:

Debido a que la EPMAPAP, no contó en el año 2013 con un Código de Ética y de un manual de sanciones respecto de los incumplimientos, no se aplicaron sanciones a actuaciones no acordes a los preceptos institucionales.

Efecto:

La falta de un régimen sancionatorio ocasiona una debilidad en el ambiente de control que genera la empresa para con sus empleados y trabajadores.

Recomendación:

Al Gerente General y al Jefe del Área de Recursos Humanos

La implementación y ejecución de un manual de disciplina en el que se establezcan sanciones para los trabajadores y funcionarios de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP que incumplan con los preceptos institucionales.

- **Incumplimiento con el porcentaje de desvinculación del personal**

Condición:

El personal desvinculado de la EPMAPAP, superó el margen de desvinculación planificada para el año 2013 por la Empresa Pública municipal de Alcantarillado y Agua Potable de Portoviejo..

Criterio:

Indicadores de medición de personal de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP.

Causa:

Debido a una reestructuración de personal solicitada por la presidencia de la república se tuvieron que desvincular a más personas de las consideradas como margen de criterio aceptable.

Efecto:

Redistribución de las funciones del personal desvinculado con el personal que permaneció laborando.

Recomendación:

Al Jefe del Área de Recursos Humanos

Se recomienda establecer un criterio de margen de desvinculación más apegado a la realidad de la empresa para los próximos años.

Ing. Johanna Cadena Valle

AUDITORA

4.2 PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE RECOMENDACIONES

RESPONSABLE	RECOMENDACIÓN	FECHA TENTATIVA DE IMPLEMENTACIÓN DE RECOMENDACIONES	ÁREA RESPONSABLE
Al Gerente General y al Jefe del Área de Recursos Humanos	Desarrollar e implementar un Código de Ética para el cumplimiento de los empleados y funcionarios de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo, el cual deberá ser cumplido por cada uno de los empleados y trabajadores de la EPMAPAP.	Durante el año 2014 mediante acuerdo 006 la EPMAPAP, publicó su Código de Ética.	TALENTO HUMANO
Al Gerente General y al Jefe del Área de Recursos Humanos	Desarrollar e implementar un manual de incentivos y reconocimientos para aplicación de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo, el cual deberá ser cumplido en aras de mejorar el ambiente de control dentro de la institución.	DURANTE EL AÑO 2015	TALENTO HUMANO

RESPONSABLE	RECOMENDACIÓN	FECHA TENTATIVA DE IMPLEMENTACIÓN DE RECOMENDACIONES	ÁREA RESPONSABLE
Al Jefe del Área de Recursos Humanos	Desarrollar e Implementar una política interna de generación de documentos, de estricta aplicación donde consten estándares de generación de información por parte de la unidad de Talento Humano.	DURANTE EL AÑO 2015	TALENTO HUMANO
Al Jefe del Área Informática	La implementación de cambios trimestrales de claves tanto para sistemas informáticos utilizados en la ejecución de trabajo diaria como para el encendido de los equipos de computación y de inicio del sistema operativo.	DURANTE EL AÑO 2015	INFORMÁTICA
Al Gerente General y al Jefe del Área de Recursos Humanos	La implementación y ejecución anual de las evaluaciones de desempeño para todos los trabajadores y funcionarios de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP.	DURANTE EL AÑO 2015	TALENTO HUMANO

RESPONSABLE	RECOMENDACIÓN	FECHA TENTATIVA DE IMPLEMENTACIÓN DE RECOMENDACIONES	ÁREA RESPONSABLE
Al Gerente General y al Jefe del Área de Recursos Humanos	Se recomienda la elaboración de un plan de capacitación en el que se tomen en cuenta las necesidades de cada trabajador y funcionarios de la EPMAPAP de acuerdo a su perfil y a las actividades que ejecuta.	DURANTE EL AÑO 2015	TALENTO HUMANO
Al Jefe del Área de Recursos Humanos	Se recomienda la elaboración de una ficha personal para cada funcionario y trabajador de la EPMAPAP, que contenga la información personal, profesional, laboral y de conocimiento.	DURANTE EL AÑO 2015	TALENTO HUMANO
Al Gerente General	Conformar una comisión técnica para que efectúe un análisis de la misión institucional y tome las medidas correctivas en lo que se refiere a los aspectos que deben de considerar en la redacción de la misma.	DURANTE EL AÑO 2015	PLANIFICACIÓN

RESPONSABLE	RECOMENDACIÓN	FECHA TENTATIVA DE IMPLEMENTACIÓN DE RECOMENDACIONES	ÁREA RESPONSABLE
Al Gerente General	Disponga la Realización de una revisión al FODA institucional con el objetivo de mejorarlo, para que así este describa adecuadamente las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la EPMAPAP, y en base al mismo se puedan tomar correctivos.	DURANTE EL AÑO 2015	PLANIFICACIÓN
Al Gerente General y al Jefe del Área de Recursos Humanos	La implementación y ejecución de un manual de disciplina en el que se establezcan sanciones para los trabajadores y funcionarios de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP que incumplan con los preceptos institucionales.	DURANTE EL AÑO 2015	TALENTO HUMANO

RESPONSABLE	RECOMENDACIÓN	FECHA TENTATIVA DE IMPLEMENTACIÓN DE RECOMENDACIONES	ÁREA RESPONSABLE
Al Jefe del Área Informática	Se recomienda al área informática que a la página de consulta que tienen los empleados respecto de sus haberes se le incluya un formulario de aceptación de recepción de sus haberes, para que quede la constancia de aceptación de los empleados de los pagos de sueldos, salarios y demás remuneraciones así con de las bonificaciones.	DURANTE EL AÑO 2015	INFORMÁTICA
Al Jefe del Área de Recursos Humanos	Se recomienda establecer mecanismos de control a través de pruebas de cálculos aleatorios para determinar la confiabilidad razonable de los valores registrados contablemente por el Departamento Financiero de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP.	DURANTE EL AÑO 2015	TALENTO HUMANO

RESPONSABLE	RECOMENDACIÓN	FECHA TENTATIVA DE IMPLEMENTACIÓN DE RECOMENDACIONES	ÁREA RESPONSABLE
Al Jefe del Área de Recursos Humanos	Se recomienda realizar el respectivo ajuste salarial para los 5 empleados que no cuentan con un sueldo fijado de acuerdo a la Escala Salarial aprobada por el Ministerio de Relaciones Laborales.	DURANTE EL AÑO 2015	TALENTO HUMANO
Al Jefe del Área de Recursos Humanos	Se recomienda establecer un criterio de margen de desvinculación más apegado a la realidad de la empresa para los próximos años.	DURANTE EL AÑO 2015	TALENTO HUMANO

CAPITULO V
DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Hipótesis planteada

El examen integral al proceso de Talento Humano de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP del año 2013, permitirá obtener una evaluación completa de los procesos 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 Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP.

Demostración de la hipótesis

Para la demostración de la hipótesis planteada se ejecutaron tres tipos de investigación:

Documental: En la definición de aspectos conceptuales y metodológicos respecto al tipo de auditoría a ejecutar.

De campo: En aplicación a los procedimientos de auditoría en la recopilación de información así como en la elaboración de una directriz a seguir la cual se plasmó en el programa de auditoría desarrollado y ejecutado.

Experimental: por ser un proceso nuevo de control que abarca 4 aspectos importantes en el desarrollo de un proceso como son la gestión el cumplimiento de leyes y el control interno a más de la veracidad de estados financieros.

Demostrando así que si fue factible la ejecución de la Auditoría Integral al proceso de Talento Humano de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP del año 2013, y que este proceso de control nos permitió obtener una evaluación bajo un enfoque total de los aspectos financieros, de control, de gestión y de cumplimiento de leyes, quedando demostrada la hipótesis planteada.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES:

- Los resultados obtenidos a través de la Auditoría Integral nos permite la obtención de información real respecto de la administración del recurso humano de la EPMAPAP.
- Se logró en un solo examen ejecutado el analizar aspectos tales como el control interno, el cumplimiento de leyes, la gestión institucional y la veracidad financiera.
- El informe de Auditoría Integral incluye un plus que comprende un plan de implementación de las recomendaciones estipuladas.

RECOMENDACIONES:

- Seguir considerando este tipo de análisis en los proceso de auditoría futuros, ya no sólo ver la parte financiera, sino enfocarnos también en aspectos de control, de cumplimiento de leyes y de gestión institucional.
- Evaluar constantemente los controles de la empresa para mantenerlos actualizados a los cambios constantes de las empresas.
- Acoger el plan de implementaciones de recomendaciones que se generó como resultado de este trabajo.

BIBLIOGRAFÍA

- Blanco Luna, Y. (2006). Normas y Procedimientos de Auditoría Integral.
- Amador Sotomayor, A. (2008) Auditoría Administrativa.
- Enrique Benjamín, F. (2007) Auditoría Administrativa Gestión estratégica del cambio
- Madariaga Gorocica, J. (2004). Manual Práctico de Auditoría
- Subía Guerra, J. (2012). Marco Conceptual de la Auditoría Integral. Pág. 28
- Página Web institucional www.epmapap.gob.ec
- Normas Internacionales de Información Financiera
- Normas Internacionales de Auditoría
- Código de Trabajo
- Ley Orgánica de Servicio Publico
- Ley de Seguridad Social
- Resoluciones del Ministerio de Relaciones Laborales
- Acuerdo emitidos por la Contraloría General del Estado
- Código de Conducta Empresarial
- Ordenanza de creación de la EPMAPAP
- Reglamento de Normas Internas de Administración de Talento Humano de la EPMAPAP.

- Reglamento de la Estructura Orgánica y Funcional de la EPMAPAP.
- Manual de funciones, perfiles y valoración de puestos.
- Página web www.eldiario.ec

ANEXOS

Matriz de Hallazgo

N o	Ref. P/T	Hallazgo				Conclusiones	Recomendacione s
		Condición	Criterio	Causa	Efecto		
AUDITORIA FINANCIERA							
1	PEF-01	No existen roles de pagos firmados por cada uno de los empleados y trabajadores de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP, los empleados sólo acceden a una plataforma virtual para consultar sus haberes.	Normas de control generalmente aceptadas y políticas internas de control de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo.	Debido a la falta de aplicación de las normas internas y de control no se han hecho firmar roles de pagos a los empleados o dejar dentro de la plataforma virtual un icono de aceptación de recibido de los haberes para dejar plasmado la recepción del pago.	Este hallazgo ocasiona una falta de cumplimiento de políticas internas de control de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo – EPMAPAP.	La EPMAPAP, no cuenta con documentación que sustente la conformidad de los empleados y trabajadores respecto de la recepción de su sueldo, debido a que no se les hace firmar sus roles de pagos, y en la plataforma virtual de consulta tampoco existe algún link de aceptación de recepción de haberes.	Se recomienda al área informática que a la página de consulta que tienen los empleados respecto de sus haberes se le incluya un formulario de aceptación de recepción de sus haberes, para que quede la constancia de aceptación de los empleados de los pagos de sueldos, salarios y demás remuneraciones así con de las bonificaciones
2	ACF-05	Se estableció una diferencia de USD5.390,14, respecto de los valores ejecutados presupuestariamente, según las partidas salariales aprobadas para el pago de Aporte Patronal, en el año 2013 y la prueba sustantiva de cálculo aplicada dentro del proceso de auditoría.	Estructura General del Presupuesto de la EPMAPAP del año 2013 que indica que la asignación para la partida de aporte patronal corresponde al 11.65% de la remuneración mensual unificada tanto del personal que consta en el Distributivo de Remuneraciones Mensuales Unificadas de planta, así como también de los servidores sujetos a relación laboral por contrato que constan en el Distributivo para el año 2013.	Error en los cálculos de aplicación del pago de Aporte Patronal, correspondiente al año 2013, de los empleados y trabajadores de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP.	La Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP, canceló en demasía el pago de Aporte patronal por el valor de USD5.390,14.	La Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP, canceló en demasía el pago de Aporte patronal por el valor de USD5.390,14, debido a un error en la aplicación del cálculo incumpliendo con lo establecido en Estructura General del Presupuesto de la EPMAPAP del año 2013.	Se recomienda establecer mecanismos de control a través de pruebas de cálculos aleatorios para determinar la confiabilidad razonable de los valores registrados contablemente por el Departamento Financiero de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP.

N o	Ref. P/T	Hallazgo				Conclusiones	Recomendaciones
		Condición	Criterio	Causa	Efecto		
3	ACF-07	5 trabajadores de la EPMAAP, cuya vinculación es de tipo nombramiento tienen establecidas remuneraciones que no se ajustan a la estala salarial emitida por el Ministerio de Relaciones Laborales.	Escala Salarial Publicada por el Ministerio de Relaciones Laborales, a través de la resolución No. MRL-2012-0021, de fecha 27 de enero de 2012.	Falta de verificación del cumplimiento de lo establecido por el Ministerio de Relaciones Laborales por parte de la Unidad de Talento Humano de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo - EPMAAP.	Incumplimiento con lo establecido por el Ministerio de Relaciones Laborales respecto de la resolución MRL-2012-0021 de fecha 27 de enero de 2012.	5 empleados con nombramiento no tienen un sueldo alineado a lo establecido por el Ministerio de Relaciones Laborales, debido a una falta de control y verificación de las resoluciones emitidas por dicho organismo de control.	Se recomienda realizar el respectivo ajuste salarial para los 5 empleados que no cuentan con un sueldo fijado de acuerdo a la Escala Salarial aprobada por el Ministerio de Relaciones Laborales.
AUDITORIA DE CONTROL INTERNO							
4	ACI-01	La Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAAP no tuvo en el año 2013 un Código de Ética vigente.	Normas de Control Interno emitidas por el Comité de Entidades Auspiciantes de la Comisión Treadway - componente de Ambiente de Control	Falta de normativa interna que regule al personal que labora en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAAP.	Un ambiente de control interno inadecuado	Debido a la falta de políticas internas para regular al personal, en el año 2013 no existía un Código de Ética aprobado, para aplicación de los funcionarios.	Se recomienda la implementación de un Código de Ética, el cual deberá ser cumplido por todos los empleados y funcionarios de la EPMAAP.
5	ACI-01	La Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAAP no cuenta con una política de incentivos, motivación y reconocimiento al personal.	Normas de Control Interno emitidas por el Comité de Entidades Auspiciantes de la Comisión Treadway - componente de Ambiente de Control	Falta de normativa interna que regule al personal que labora en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAAP.	Al no contar con políticas internas claramente definidas por escrito de los incentivos, reconocimiento s hacia el personal, este se desmotiva al no sentirse reconocido por sus actuaciones extraordinarias.	Debido a la falta de políticas internas para regular al personal, en el año 2013 no existía una política de reconocimientos e incentivos del personal.	Se recomienda la implementación de una política interna de incentivos, reconocimientos y motivaciones para ser implementado por la EPMAAP.
6	ACI-01	La documentación generada en la unidad de Talento Humano de la EPMAAP, no siempre contiene las firmas de elaboración de los documentos emitidos.	Normas de Control Interno emitidas por el Comité de Entidades Auspiciantes de la Comisión Treadway - componente de Actividades de Control	Falta de normativa interna que regule al personal	Las faltas de firmas de responsabilidad en los documentos emitidos por la unidad de Talento Humano ocasionan un riesgo de errores u omisiones importantes en la generación de documentos.	Debido a la falta de políticas internas para regular al personal, en el año 2013 no todas las documentaciones emitidas dentro de la unidad de talento humano contaban con firmas de responsabilidad.	Se recomienda la estandarización de formatos de documentos emitidos dentro de la unidad de Talento Humano, para que los mismos consten con firmas de elaboración, revisión y aprobación.

N o	Ref. P/T	Hallazgo				Conclusiones	Recomendaciones
		Condición	Criterio	Causa	Efecto		
7	ACI-01	Los controles informáticos de la EPMAPAP no contemplan el cambio de claves informáticas periódicas.	Normas de Control Interno emitidas por el Comité de Entidades Auspiciantes de la Comisión Treadway - componente Información y Comunicación	Falta de normativa interna que regule al personal	La falta de cambio constante de claves de seguridad de los sistemas informáticos genera una falencia en los controles informáticos y por ende susceptibilidad en el manejo de la información.	Debido a la falta de políticas internas en el año 2013 la EPMAPAP, no contaba con el control de cambio de clave periódico dentro de sus sistemas informáticos.	Se recomienda la implementación de cambios trimestrales de claves tanto para sistemas informáticos utilizados en la ejecución de trabajo diario como para el encendido de los equipos de computación y de inicio del sistema operativo.
AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO							
8	ACC-01	La Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP en el año 2013 no realizó evaluaciones de desempeño a sus trabajadores y empleados.	Norma de control Interno 407-04 del acuerdo 039 emitido por la Contraloría General de Estado y artículo 52 literal j) de la Ley Orgánica de Servicio Público.	Falta de políticas internas respecto de la ejecución de evaluaciones de desempeño, por parte de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP.	Incumplimiento del acuerdo 039 emitido por la Contraloría General del Estado el cual es de aplicación obligatoria para todas las entidades del sector público, y de la Ley Orgánica de Servicio Público.	La EPMAPAP, debido a la falta de políticas internas, en el año 2013 no ejecutó evaluaciones de desempeño por lo que incumplieron lo establecido en el acuerdo 039 emitido por la Contraloría General del Estado en lo que respecta a la norma 407-04	Se recomienda la implementación de las evaluaciones de desempeño para los trabajadores y funcionarios de la EPMAPAP.
9	ACC-01	La EPMAPAP en el año 2013 no realizó capacitaciones programadas para sus trabajadores y empleados.	Norma de control Interno 407-06 del acuerdo 039 emitido por la Contraloría General de Estado	Falta de políticas internas respecto de la ejecución de capacitaciones, por parte de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP.	Ejecuciones de capacitaciones no apegadas a las necesidades de cada uno de los funcionarios de acuerdo a las actividades que desempeña y a los conocimientos que tenga respecto de tema.	La EPMAPAP, en el año 2013 no desarrollo capacitaciones en apego a un cronograma establecido que analice las necesidades de conocimiento de cada uno de los funcionarios en base a las necesidades de sus puestos..	Se recomienda la elaboración de un plan de capacitación en el que se tomen en cuenta las necesidades de cada trabajador y funcionarios de la EPMAPAP de acuerdo a su perfil y a las actividades que ejecuta.
10	ACC-01	La EPMAPAP en el año 2013 no mantuvo los expedientes de cada uno de los funcionarios de manera actualizada.	Norma de control Interno 407-10 del acuerdo 039 emitido por la Contraloría General de Estado	Falta de políticas internas respecto de la ejecución de evaluaciones de desempeño, por parte de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP.	Falta de información de cada uno de los trabajadores y funcionarios	La EPMAPAP, en el año 2013 no contó con un archivo actualizado de su personal.	Se recomienda la elaboración de una ficha personal para cada funcionario y trabajador de la EPMAPAP, que contenga la información personal, profesional, laboral y de conocimiento.

N o	Ref. P/T	Hallazgo				Conclusiones	Recomendaciones
		Condición	Criterio	Causa	Efecto		
AUDITORIA DE GESTIÓN							
11	ACG-01	La misión institucional de la EPMAPAP, no se encuentra elaborada con las características y requisitos mínimos para su aprobación.	Criterios internacionales del desarrollo de la misión de una empresa.	Desconocimiento de los lineamientos internacionales en el desarrollo de una misión institucional.	la misión no se desarrolló considerando aspectos como quienes son, lo que hacen y para quien lo hacen, así como el identificar valores, que es lo que la misión actual no describe.	La falta de análisis y revisión detallada de la redacción y elaboración de la misión de la EPMAPAP ocasiono que se dejen de lado características importantes.	Conformar una comisión técnica para que efectúe un análisis de la misión institucional y tome las medidas correctivas en lo que se refiere a los aspectos que deben de considerarse en la redacción de la misma.
12	ACG-02	Inconsistencias encontradas en el FODA institucional de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP.	Criterios internacionales del desarrollo del FODA	Desconocimiento de los lineamientos internacionales en el desarrollo de un FODA	Como efecto se encontraron las siguientes inconsistencias: Existe una contradicción entre las fortalezas y debilidades pues en ambos puntos se mencionan los sistemas informáticos primero como una fortaleza y luego como una debilidad. Los proyectos no pueden ser considerados como fortalezas, puesto que estos son un supuesto que puede o no pasar, por lo tanto no son una fortaleza existente. Varios puntos considerados como oportunidades no son características positivas externas, por lo tanto no pueden ser considerados como tal	Se encontraron inconsistencias en el FODA de la EPMAPAP, Publicado el 22 de enero de 2011 según planificación estratégica, el cual se detalla a continuación	Disponer la Realización de una revisión al FODA institucional con el objetivo de mejorarlo, para que así este describa adecuadamente las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la EPMAPAP, y en base al mismo se puedan tomar correctivos

N o	Ref. P/T	Hallazgo				Conclusiones	Recomendaciones
		Condición	Criterio	Causa	Efecto		
13	ACG-03	No se ejecutó un plan de capacitaciones para los empleados y trabajadores de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP.	Indicadores de gestión que sirve para medir el nivel de importancia que la EPMAPAP brinda a su personal respecto de mantener un perfil actualizado en temas relacionados con el puesto desempeñado	Debido a una falta de planificación la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP no desarrolló un plan de capacitaciones.	Incumplimiento con los indicadores de capacitación y falta de motivación por parte de los empleados y trabajadores de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP.	Debido a la falta de planificación la EPMAPAP, en el año 2013 no desarrollo un plan de capacitaciones lo que provocó el no cumplir con el indicador de medición del porcentaje de gasto destinado a mejorar los perfiles de los funcionarios en el desempeño de sus puestos adquiriendo nuevos conocimientos a través de capacitaciones, ocasionando esto una falta de motivación por parte del personal.	Se recomienda el desarrollar y ejecutar un plan de capacitación que involucre a todos los empleados y trabajadores, respecto de temas acordes a sus funciones y a sus necesidades.
14	ACG-03	No se evidenciaron niveles de desempeño por parte de los empleados y trabajadores de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP, debido al incumplimiento en el desarrollo de evaluaciones de desempeño.	Indicadores de medición del desempeño del personal y Acuerdo 039 emitido por la Contraloría General del Estado.	Falta de políticas internas respecto de la ejecución de evaluaciones de desempeño, por parte de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP.	Incumplimiento con el indicador de medición de los empleados y trabajadores respecto de su desempeño así como no aplicación del acuerdo 039 emitido por la contraloría General del Estado.	Debido al incumplimiento del acuerdo 039 emitido por la Contraloría General del Estado, no se ejecutaron las evaluaciones de desempeño de cada uno de los empleados y trabajadores de la EPMAPAP, por lo que sin el resultado de estas evaluaciones de desempeño no se cuenta con una panorama de la situación actual para en base a esto poder tomar las acciones correctivas de ser el caso en aras de mejorar el rendimiento de los empleados y trabajadores de la EPMAPAP.	SE recomienda la ejecución de evaluaciones de desempeño individuales para cada uno de los empleados y trabajadores de la EPMAPAP y la aplicación de los indicadores de desempeño necesarios.

N o	Ref. P/T	Hallazgo				Conclusiones	Recomendaciones
		Condición	Criterio	Causa	Efecto		
15	ACG-03	No se aplicaron sanciones al incumplimiento que hayan tenido los empleados y trabajadores de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP.	Normas internas de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP, e indicadores de cumplimiento de estas normas internas.	Debido a que la EPMAPAP, no contó en el año 2013 con un Código de Ética y de un manual de sanciones respecto de los incumplimientos, no se aplicaron sanciones a actuaciones no acordes a los preceptos institucionales.	La falta de un régimen sancionatorio ocasiona una debilidad en el ambiente de control que genera la empresa para con sus empleados y trabajadores.	No se cumplieron con los indicadores de sanciones para con el empleado y trabajador, debido a que no se contó en el año 2013 con un régimen sancionatorio así como con un Código de Ética que permita mantener una adecuado control de las actuaciones de los empleados y trabajadores.	Se recomienda el diseño de un Código de Conducta y de un régimen sancionatorio para los empleados y trabajadores de la EPMAPAP.
16	ACG-03	El personal desvinculado de la EPMAPAP, superó el margen de desvinculación planificada para el año 2013 por la Empresa Pública Municipal de Alcantarillado y Agua Potable de Portoviejo.	Indicadores de medición de personal de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo EPMAPAP.	Debido a una reestructuración de personal solicitada por la presidencia de la república se tuvieron que desvincular a más personas de las consideradas como margen de criterio aceptable.	Redistribución de las funciones del personal desvinculado con el personal que permaneció laborando.	Debido a una reestructuración de personal solicitada por la presidencia de la república se tuvieron que desvincular a más personas de las consideradas como margen de criterio aceptable, en el año 2013 se desvincularon a 85 empleados de la EPMAPAP, lo que ocasionó una redistribución de las funciones del personal desvinculado con el personal que permaneció laborando.	Se recomienda establecer un criterio de margen de desvinculación más apegado a la realidad de la empresa para los próximos años.

**AUTORIZACIÓN POR PARTE DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA
POTABLE Y ALCANTARRILLADO DE PORTOVIEJO EPMAPAP**



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

Portoviejo, 2014-09-02
EMP14GEROFI00384

Ingeniera
Johanna Cadena Valle
Ciudad.-

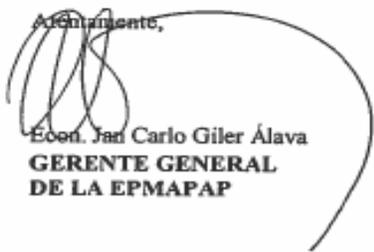
De mis consideraciones:

En referencia al oficio S/N, recibido con fecha 21 de agosto de 2014, en el que se solicita *“la aprobación para llevar a cabo un EXAMEN DE AUDITORIA INTEGRAL AL PROCESO DE TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARRILLADO DE PORTOVIEJO EPMAPAP CORRESPONDIENTE AL AÑO 2013, requisito previo a la obtención del título de MAGISTER EN AUDITORIA INTEGRAL”*, tengo a bien indicar que el suscrito aprueba su realización y, consecuentemente esta empresa brindará las facilidades que fueran necesarias para que el desarrollo de la investigación sea eficiente, con la finalidad de obtener los resultados esperados para beneficio de la Universidad, el maestrante y la Empresa a la cual represento.

Cabe señalar que el referido proyecto no ha sido desarrollado con anterioridad en la EPMAPAP.

Sin otro particular me suscribo ante usted.

Atentamente,


Eoon. Jan Carlo Giler Álava
**GERENTE GENERAL
DE LA EPMAPAP**

DIR: CIUDADELA EL MAESTRO
CALLE SAN FRANCISCO Y VIA PORTOVIEJO - CRUCITA KM. 1 1/2
TELFONOS: (05) 2442392 2442397

