



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**  
**CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.**

**TESIS DE GRADO**

Previa a la obtención del título de  
Ingeniero en Contabilidad y Auditoría CPA.

**TEMA:**

“AUDITORÍA OPERACIONAL A LA DIRECCIÓN FINANCIERA DE  
LA EMPRESA PÚBLICA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA  
POTABLE Y ALCANTARILLADO “EP-EMAPAR” DE LA CIUDAD  
DE RIOBAMBA, PERÍODO 2012”.

**ROQUE FABRICIO AGUILAR MUÑOZ**

Riobamba – Ecuador

2015

## **CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL**

Certificamos que el presente trabajo de investigación sobre el tema AUDITORÍA OPERACIONAL A LA DIRECCIÓN FINANCIERA DE LA EMPRESA PÚBLICA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO “EP-EMAPAR” DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PERÍODO 2012. Previo a la obtención del título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría CPA., ha sido desarrollado por la Sr. Roque Fabricio Aguilar Muñoz, ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. Luis Gonzalo Merino Chávez

**DIRECTOR DE TESIS**

Dr. Sergio Saúl Esparza Moreno

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

## **CERTIFICACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Yo, ROQUE FABRICIO AGUILAR MUÑOZ, estudiante de la Escuela de Contabilidad y Auditoría de la Facultad de Administración de Empresas, declaro que la tesis que presento es auténtica y original. Soy responsable de las ideas expuestas y los derechos de autoría corresponden a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, marzo 2015

EL AUTOR

ROQUE FABRICIO AGUILAR MUÑOZ

C.I. 070540988-6

## **DEDICATORIA**

La presente Tesis se la dedico a Dios, a la Virgen del Cisne y a mi familia.

A Dios y a la Virgen del Cisne por haberme guiado por el buen camino y darme la fuerza para sobreponerme a las dificultades de la vida y la sabiduría para culminar con éxito mi carrera universitaria, a mis padres y a mis hermanos quienes a lo largo de mis estudios han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento depositando toda su confianza en cada reto que se me presentaba.

Es por ellos que he logrado ser la persona que soy ahora, gracias los quiero mucho.

**ROQUE FABRICIO AGUILAR MUÑOZ**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por ser parte fundamental de mi vida y guiar cada uno de mis pasos, por darme la fortaleza y perseverancia necesaria para culminar con éxito estos seis años de lucha y superar cada uno de los obstáculos que se me presentaron. A toda mi familia, especialmente a mis padres y hermanos por haberme dado su apoyo incondicional que me han ayudado y llevado hasta donde estoy ahora.

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Facultad de Administración de Empresas, Escuela de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría por la oportunidad de estudiar y ser un profesional, a sus docentes por los conocimientos recibidos y por brindarme su apoyo en todo momento.

A la Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de la ciudad de Riobamba y al personal del Departamento Financiero por el apoyo y respaldo recibido todo este tiempo.

A mi tribunal de tesis Ing. Luis Merino director y Dr. Sergio Esparza miembro, quienes a lo largo de este tiempo con sus conocimientos, experiencia y motivación han contribuido para que culmine con éxito mis estudios.

**ROQUE FABRICIO AGUILAR MUÑOZ**

## **RESUMEN**

La ejecución de Auditoría Operacional a la Dirección Financiera de la Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado “EP-EMAPAR” de la ciudad de Riobamba, periodo 2012, permitió evaluar la eficiencia, eficacia y economía de las operaciones, el cumplimiento de objetivos y metas establecidas, con el fin de obtener información suficiente y confiable para determinar la situación real de los procesos y actividades del departamento

La auditoría operacional se desarrolló en cuatro fases que fueron: Fase I estudio preliminar; Fase II evaluación del control interno; Fase III análisis de áreas críticas; y Fase IV comunicación de resultados, de acuerdo a los componentes del COSO II y en base a las normas de control interno emitidas por la Contraloría General del Estado.

Los tipos de investigación utilizados fueron los métodos descriptivo, exploratorio, de campo y documental como sustento de la problemática y la auditoría en sí, además se utilizaron las técnicas de auditoría operacional como son entrevistas, encuestas, programas, cuestionarios de control interno e indicadores de gestión que permitieron evidenciar los hallazgos detectados dentro del período auditado.

A través de la auditoría operacional se efectuó un diagnóstico a las operaciones del departamento financiero; en la auditoría se aplicaron cuestionarios de control interno, indicadores para medir la eficiencia y eficacia de las operaciones y se levantaron los procesos mediante diagramas de flujo.

Se sugiere adoptar las recomendaciones detalladas en el informe final de auditoría operacional de acuerdo a las deficiencias encontradas, con el fin de facilitar la toma de decisiones para el nivel directivo y mejorar los procesos del departamento financiero.

Ing. Luis Gonzalo Merino Chávez  
**DIRECTOR DE TESIS**

## **ABSTRACT**

The implementation of Operational Auditing to the Financial Management of Municipal Water and Sewer Public Enterprise EP-EMAPAR of Riobamba, period 2012, allowed evaluating the efficiency, effectiveness and economy of operations, compliance with objectives and goals established. With the purpose to obtain sufficient and reliable information to determinate the real situation of the processes and activities of the department.

The operational audit was developed in four phases were: Phase I preliminary study; Phase II evaluation of internal control; Phase III analysis of critical areas; Phase IV and communication of results, according to COSO II components and based on the Internal Control Standards issued by the Comptroller General.

Types of research used were descriptive methods, exploratory, and documentary as sustenance of the problem and the audit itself, besides the technical performance audit were used, such as interviews, surveys, programs, internal control questionnaires and management indicators that allowed to make evident the findings detected within the audited period.

Through the operational auditing was made a diagnosis of the financial operations department; internal control questionnaires were applied, indicators to measure efficiency, effectiveness and economy of operations and processes rose by flowcharts.

It is suggested to adopt the detailed recommendations in the final report of operational audit according to the deficiencies to facilitate decision making for the management level and improve processes in the finance department.

**ÍNDICE**  
**TÍTULO**

**Pág.**

Portada.....	i
Certificado del tribunal.....	ii
Certificado de responsabilidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
Índice general.....	viii
Índice de cuadros.....	xi
Índice de tablas.....	xi
Índice de gráficos.....	xiii
Capítulo I: El problema.....	1
1.1    Antecedentes del problema.....	1
1.1.1    Formulación del problema.....	1
1.1.2    Delimitación del Problema.....	2
1.2    Objetivos.....	2
1.2.1    Objetivo general.....	2
1.2.2    Objetivos específicos.....	2
1.3    Justificación.....	3
Capítulo II: Marco teórico.....	5
2.1    Auditoría.....	5
2.2    Auditoría operacional.....	5
2.3    Importancia de la auditoría operacional.....	6
2.4    Objetivos de la auditoría operacional.....	7



2.5	Características .....	8
2.6	Finalidad.....	9
2.7	Conceptos claves de la auditoría operacional.....	9
2.8	Fases de la auditoría operacional .....	11
2.9	Control interno .....	14
2.9.1	Informe coso.....	15
2.9.2	Métodos de evaluación del control interno .....	21
2.10	Riesgos .....	30
2.11	Programas de auditoría.....	33
2.12	Técnicas de auditoría.....	34
2.13	Normas de auditoría .....	36
2.14	Pruebas de auditoría .....	46
2.15	Hallazgos.....	46
2.16	Evidencias .....	48
2.17	Papeles de trabajo.....	50
2.18	Archivos de papeles de trabajo.....	52
2.19	Indicadores .....	53
2.20	Marcas, índice y referencia cruzada.....	56
Capítulo III: Marco metodológico.....		58
3.1	Hipótesis.....	58
3.1.1	General .....	58
3.1.2	Específicas.....	58
3.2	Variables .....	58
3.2.1	Dependiente.....	58
3.2.2	Independiente .....	59
3.3	Tipo de investigación .....	59

3.3.1	Investigación de campo.....	59
3.3.2	Investigación documental-bibliográfica.....	59
3.3.3	Investigación descriptiva.....	60
3.4.4	Investigación exploratoria.....	60
3.4	Población y muestra.....	60
3.5	Métodos técnicas e instrumentos.....	60
3.5.1	Observación.....	61
3.5.2	Encuesta.....	61
3.5.3	Cuestionario.....	61
3.5.4	Inspección.....	62
3.7	Aplicación de encuestas de información general.....	63
3.8	Comprobación de hipótesis.....	75
	Capítulo IV: Marco propósitivo.....	79
	Archivo permanente.....	80
	Administración de auditoría.....	81
	Contrato de servicios profesionales.....	83
	Orden de trabajo.....	87
	Notificación de inicio del examen.....	88
	Archivo corriente.....	90
	Conocimiento preliminar.....	93
	Evaluación del control interno.....	118
	Análisis de áreas críticas.....	190
	Comunicación de resultados.....	190
	Conclusiones.....	205
	Recomendaciones.....	206
	Bibliografía.....	207

Anexos.....	210
-------------	-----

### ÍNDICE DE CUADROS

No.	Título	Pág.
1.	Simbología de flujogramas.....	27
2.	Ejemplo de marcas de auditoría .....	56
3.	Ejemplo de índices de auditoría .....	57
4.	Índices de auditoría .....	91
5.	Marcas de auditoría .....	92
6.	Conocimiento de la entidad.....	106
7.	Financiamiento .....	109
8.	Funcionarios principales .....	110
9.	Matriz de evaluación preliminar del riesgo de auditoría.....	114
10.	Matriz de ponderación de riesgo y confianza.....	121
11.	Simbología de flujogramas.....	173

### ÍNDICE DE TABLAS

No.	Título	Pág.
1.	Tabulación de resultados de las encuestas aplicadas a los colaboradores del departamento financiero de la EP-EMAPAR pregunta No. 1 .....	63
2.	Tabulación de resultados de las encuestas aplicadas a los colaboradores del departamento financiero de la EP-EMAPAR pregunta No. 2.....	64
3.	Tabulación de resultados de las encuestas aplicadas a los colaboradores del departamento financiero de la EP-EMAPAR pregunta No. 3.....	65
4.	Tabulación de resultados de las encuestas aplicadas a los colaboradores del departamento financiero de la EP-EMAPAR pregunta No. 4.....	66
5.	Tabulación de resultados de las encuestas aplicadas a los colaboradores del	

	departamento financiero de la EP-EMAPAR pregunta No. 5.....	67
6.	Tabulación de resultados de las encuestas aplicadas a los colaboradores del departamento financiero de la EP-EMAPAR pregunta No. 6.....	68
7.	Tabulación de resultados de las encuestas aplicadas a los colaboradores del departamento financiero de la EP-EMAPAR pregunta No. 7.....	69
8.	Tabulación de resultados de las encuestas aplicadas a los colaboradores del departamento financiero de la EP-EMAPAR pregunta No. 8.....	70
9.	Tabulación de resultados de las encuestas aplicadas a los colaboradores del departamento financiero de la EP-EMAPAR pregunta No. 9.....	71
10.	Tabulación de resultados de las encuestas aplicadas a los colaboradores del departamento financiero de la EP-EMAPAR pregunta No. 10.....	72
11.	Tabulación de resultados de las encuestas aplicadas a los colaboradores del departamento financiero de la EP-EMAPAR pregunta No. 11.....	73
12.	Tabulación de resultados de las encuestas aplicadas a los colaboradores del departamento financiero de la EP-EMAPAR pregunta No. 12.....	74
13.	Comprobación de hipótesis variable dependiente.....	75
14.	Comprobación de hipótesis variable independiente.....	75
15.	Comprobación de hipótesis matriz de contingencia.....	76
16.	Comprobación de hipótesis chi cuadrado.....	77
17.	Transacciones importantes identificadas.....	113
18.	Recursos a utilizarse.....	114

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

No.	Título	Pág.
1.	Representación porcentual de la tabulación de las encuestas aplicadas a los colaboradores del departamento financiero de la EP-EMAPAR pregunta No. 1.....	63

2.	Representación porcentual de la tabulación de las encuestas aplicadas a los colaboradores del departamento financiero de la EP-EMAPAR pregunta No. 2.....	64
3.	Representación porcentual de la tabulación de las encuestas aplicadas a los colaboradores del departamento financiero de la EP-EMAPAR pregunta No. 3.....	65
4.	Representación porcentual de la tabulación de las encuestas aplicadas a los colaboradores del departamento financiero de la EP-EMAPAR pregunta No. 4.....	66
5.	Representación porcentual de la tabulación de las encuestas aplicadas a los colaboradores del departamento financiero de la EP-EMAPAR pregunta No. 5.....	67
6.	Representación porcentual de la tabulación de las encuestas aplicadas a los colaboradores del departamento financiero de la EP-EMAPAR pregunta No. 6.....	68
7.	Representación porcentual de la tabulación de las encuestas aplicadas a los colaboradores del departamento financiero de la EP-EMAPAR pregunta No. 7.....	69
8.	Representación porcentual de la tabulación de las encuestas aplicadas a los colaboradores del departamento financiero de la EP-EMAPAR pregunta No. 8.....	70
9.	Representación porcentual de la tabulación de las encuestas aplicadas a los colaboradores del departamento financiero de la EP-EMAPAR pregunta No. 9.....	71
10.	Representación porcentual de la tabulación de las encuestas aplicadas a los colaboradores del departamento financiero de la EP-EMAPAR pregunta No. 10.....	72
11.	Representación porcentual de la tabulación de las encuestas aplicadas a los colaboradores del departamento financiero de la EP-EMAPAR pregunta No. 11.....	73
12.	Representación porcentual de la tabulación de las encuestas aplicadas a los colaboradores del departamento financiero de la EP-EMAPAR pregunta No. 12.....	74



## **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

### **1.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA**

En la actualidad en la Dirección Financiera de la Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado “EP-EMAPAR” de la ciudad de Riobamba no se ha realizado una Auditoría Operacional, la misma que requiere de este elemento para evaluar y fortalecer los procesos internos. La dirección financiera no mantiene un adecuado control operativo a cada uno de los procesos que se ejecutan en las unidades dependientes como son: Contabilidad, Planificación Presupuestaria, Tesorería; y Bodega y Activos Fijos, las mismas que presenta diferentes inconvenientes como son el incumplimiento de resoluciones, normas estatutarias y reglamentarias establecidas por el Directorio, la Gerencia de la Empresa; retrasos en el registro de transacciones contables, en los pagos a proveedores y empleados, la certificación de las partidas presupuestarias no son atendidas oportunamente, inexistencia de un Inventario Físico de Bodega y de un Manual de Procedimientos, es decir no existe un control adecuado lo que impide determinar el grado de eficiencia, eficacia y economía del uso de los recursos y la gestión administrativa, financiera y toma de decisiones.

#### **Formulación del Problema**

¿De qué manera la ejecución de una Auditoría Operacional incide en la evaluación de la eficiencia, eficacia y economía de los procesos administrativos y financieros de la Dirección Financiera de la Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado “EP-EMAPAR”?

## **Delimitación del Problema**

<b>Campo:</b>	Auditoría Operacional.
<b>Área:</b>	Auditoría.
<b>Aspecto:</b>	Auditoría Operacional a la Dirección Financiera de la Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado “EP-EMAPAR” de la Ciudad de Riobamba.
<b>Espacial:</b>	Dirección Financiera de la Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado “EP-EMAPAR”, Provincia de Chimborazo, Ciudad de Riobamba.
<b>Temporalidad:</b>	Período 2012.

## **1.2 OBJETIVO**

### **Objetivo General**

Realizar una Auditoría Operacional a la Dirección Financiera de la Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado “EP-EMAPAR” de la ciudad de Riobamba, periodo 2012, para evaluar la eficiencia, eficacia, economía de las operaciones y el cumplimiento de objetivos y metas establecidas.

### **Objetivos Específicos**

1. Elaborar el marco teórico respecto a la Auditoría Operacional como base científica necesaria para el desarrollo de la investigación.



2. Realizar las fases, procedimientos y técnicas de auditoría para la obtención de información suficiente y confiable con la finalidad de identificar las causas operacionales equivocadas que se realizan en la institución.
3. Presentar el informe de Auditoría Operacional que contendrá las conclusiones y recomendaciones a la Dirección Financiera de la Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado para un adecuado desarrollo institucional.

### **1.3 JUSTIFICACIÓN**

Una de las acciones planteadas por la Auditoría Operacional radica en la introducción de estrategias que estén dirigidas a optimizar los procedimientos internos, a través de una evaluación de sus sistemas, controles, desempeño y manejo de sus operaciones, para poder evidenciar las causas, consecuencias y la inaplicabilidad de los procesos en el Departamento Financiero, que por consecuencia afectan al eficiente desarrollo de toda la entidad.

A través de esta investigación se aportaría la aplicación de los enfoques teóricos que se manejan actualmente en cuanto al desarrollo de las funciones relacionadas con la gestión administrativa dentro del Departamento Financiero y el control operativo de los procesos.

Cabe señalar que el correcto control operativo de los procesos es considerado uno de los ejes centrales para garantizar el éxito de la gerencia, puesto que a través de los procedimientos, registros e informaciones que este manejo aporte, se le facilita a los niveles gerenciales llevar a la práctica la planificación financiera.

En ese sentido, la ejecución de la investigación va permitir expresar en la práctica los elementos teóricos propios del control operativo de los procesos y la aplicación de los sistemas de información en el desarrollo de este control, mediante el modelo que se tiene propuesto en este trabajo y que pretende generar soluciones puntuales a este elemento fundamental del control interno de la institución objeto de estudio.

Desde el punto de vista metodológico, se estarían estableciendo un conjunto de directrices que permitirían orientar el desarrollo de cualquier proceso dirigido a formular sistemas de control y registro considerando el tipo y diseño de investigación, instrumentos de recolección de datos y los procesos de análisis de resultados.

A nivel práctico, esta investigación viene a representar una oportunidad importante para la institución objeto de estudio, de abordar con precisión cuáles son los problemas que actualmente se presentan en la aplicación de los procesos de control y los factores que han facilitado su permanencia en el tiempo.

Otro de los aportes de este trabajo, se encuentra en el hecho de que a través de su ejecución, se abren las posibilidades de mejoramiento de los procedimientos de control hasta ahora utilizados por la institución y, por lo tanto, una mayor rapidez de los mismos para la atención de clientes y proveedores.

Finalmente, el trabajo es de importancia para el propio autor, puesto que servirá para poner en práctica los conocimientos adquiridos en la universidad, en relación a los procesos de manejo y control de inventarios, así como también organizar la información sobre esta área, adquirida a través de su pasantía en la institución en estudio.

La Auditoría es factible porque para su realización, los directivos de la empresa están prestos a proveer de toda la documentación necesaria e información adicional que la investigación lo amerite, la disponibilidad de recursos materiales, tecnológicos, tiempo, económicos y talento humano es suficiente para su desarrollo, y sobre todo se tiene la voluntad para cumplir con el trabajo y lograr las metas planteadas.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1 Auditoría**

Sánchez, J. (2012, p. 14) señala que “La auditoría constituye un elemento clave de la cadena de información para garantizar la transparencia informativa, y se encuentra sometida a un proceso de revisión que afecta al concepto, contenido, alcance y responsabilidad de la actividad de los profesionales”.

Por otro lado con una línea de pensamiento similar establece la siguiente definición Mantilla, S. (2009, p .21) argumenta que “Auditoría es un método que busca acercar una materia sujeto a un criterio, en función de un control superior de control”.

En base a estas definiciones podemos mencionar que la auditoría es un examen sistemático de los estados financieros, registros y operaciones con la finalidad de determinar su concordancia el cumpliendo de los objetivos y metas y conocer la situación actual de la empresa.

### **2.2 Auditoría operacional**

Franklin, B. (2013) señala que:

Es un examen y evaluación sistemática de la totalidad o parte de las operaciones o actividades de una organización, proyecto, programa, inversión o contrato, en particular de las unidades integrantes u operaciones específicas, con el propósito de determinar los grados de efectividad y economía alcanzada. (p. 20)

Con una percepción similar sobre el concepto de auditoría operacional Arens-Randal, J. Elder- Mark, S. Beasley. (2007) manifiesta que:

Evalúa la eficiencia y eficacia de cualquier parte de los procedimientos y métodos de operación de una organización, al finalizar la auditoría operacional, por lo general, la administración espera recomendaciones para mejorar sus operaciones. Durante las auditorías las revisiones no se limitan a la contabilidad. Pueden incluir la evaluación de la estructura organizacional, operaciones de cómputo, métodos de producción, mercadotecnia y cualquier otra área en la que esté calificado el auditor. (p. 14)

Sin dejar de lado la opinión de Whittington, O. & Pany, K. (2009) menciona que:

Es un estudio de una unidad específica, área o programa de una organización, con el fin de medir su desempeño. Las operaciones son evaluadas en términos de su efectividad, es decir, de su éxito en lograr sus metas y objetivos. El desempeño también se juzga en términos de su eficiencia, es decir, el éxito en utilizar de la mejor manera los recursos disponibles para el departamento. (p. 9)

En base a lo argumentado anteriormente la auditoria operacional consiste en investigar, revisar, evaluar las operaciones y actividades de las áreas funcionales de la empresa para determinar si se tienen controles adecuados y si estos controles permiten operar con eficiencia, eficacia y economía.

### **2.3 Importancia de la auditoría operacional**

Santillana, J. (2002) argumenta que:

El ejercicio de la auditoría operacional infiere un cambio de actitud del auditor interno que la práctica. Ya no se trata de revisar y examinar las cifras frías de unos estados financieros, ni de evaluar el comportamiento y desempeño de la administración. La actitud, ahora, es más de compenetrarse anímica y mentalmente en la vida misma, supervivencia y desarrollo de la entidad a la que presta sus servicios. (p. 138).

De lo anterior se desprende que mediante la auditoría operacional se pueden conocer los problemas que dificultan el desarrollo operativo y obstaculizan el crecimiento de la institución. Es importante para esta disciplina valorar la importancia de los problemas, encontrar sus causas y proponer soluciones adecuadas e implantarlas.

## **2.4 Objetivos de la auditoría operacional**

### **General**

Whittington, O. & Pany, K. (2005) que define:

Las auditorías operacionales con frecuencia son efectuadas por auditores internos para sus organizaciones. Los usuarios principales de los informes de auditoría operacional son los gerentes de distintos niveles, incluso el consejo de administración. La administración de alto nivel requiere de opinión en cuanto a que todos los componentes de una organización están trabajando para lograr las metas de la misma, por ejemplo, lo siguiente.

### **Específicos**

- Evaluar el desempeño de la unidad con relación a los objetivos de la administración u otros criterios convenientes.
- Dar una opinión en cuanto a que sus planes son integrales, consistentes y entendidos en los niveles operativos.
- Obtener información objetiva con relación a que tan bien se están llevando a cabo sus planes y políticas en todas las áreas de operaciones y acerque oportunidades para el mejoramiento en cuanto a eficacia, eficiencia y economía.
- Informar acerca de debilidades en los controles operativos, sobre todo respecto a posibles fuentes de dispendio.
- Dar una opinión reiterada en cuanto a que es posible confiar en todos los informes de operaciones como una base para la acción. (pp. 699-700)

Con este antecedente los objetivos se enfocan en evaluar el proceder institucional, aprovechando los recursos que posee la institución y buscando niveles de mejora con el fin de elevar el grado de eficiencia, eficacia y economía de los procesos.

## **2.5 Características**

Santillana, J. (2005) señala que:

- Ayuda a reformular los objetivos y políticas de la organización.
- Ayuda a la administración superior a evaluar y controlar las actividades de la organización.
- Se utiliza un método científico: técnicas de investigación normas de auditoría.
- Los interesados son básicamente internos: la dirección superior-gerentes funcionales.
- Ayuda a tener una visión de largo plazo a quienes toman las decisiones, así ellos pueden planificar mejor.
- De acuerdo a las circunstancias puede practicarse la auditoría operativa en forma parcial, considerando una o más áreas específicas periódica y rotativamente.
- La auditoría operacional debe ser hecha por un grupo multidisciplinario, donde cada profesional se debe incorporar en la medida que se necesiten sus conocimientos.
- No debe entorpecer las operaciones normales de la empresa. (pp. 136-137)

Con este antecedente podemos argumentar que las características de la auditoría operacional permiten tener una visión de la situación actual de la entidad, además surge el interés de los niveles superiores de la organización para evaluar el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.

## **2.6 Finalidad**

Whittington, O. & Pany, K. (2005) que argumenta:

La Auditoría Operacional tiene como finalidad lograr un alto grado de eficiencia, eficacia y economía de las operaciones, así como la adecuación y efectividad de los sistemas de información y control, de manera que cumpla con las políticas establecidas para alcanzar los objetivos establecidas en la compañía. (p. 699)

Con este antecedente, la auditoría operacional busca alcanzar la eficiencia, eficacia y economía de los procesos para un mejor desarrollo de las operaciones y optimización de los recursos institucionales.

## **2.7 Conceptos claves de la auditoría operacional**

La auditoría operacional se ocupa básicamente de examinar las tres “es”: eficacia, eficiencia y economía

### **a) Eficacia**

Franklin, B. (2013, p. 366) apunta que “La eficacia es un concepto ligado esencialmente al logro de objetivos. Hace referencia a la relación existente entre los objetivos propuestos, los productos o recursos aportados y los objetivos alcanzados”.

En base a este criterio la eficacia es el grado en que una actividad o programa alcanza sus objetivos, metas y otros efectos que se había propuesto.

## **b) Eficiencia**

Franklin, B. (2013) señala que:

La eficiencia mide y califica el recorrido entre medios y fines; es la proporción entre medios y fines; es la proporción entre la utilización de insumos, recursos, costos, tiempo y forma en que se relacionan los fines con los medios. A mayor eficiencia más racionalidad y optimización. La eficiencia se mide con indicadores de gestión”. (p. 366).

Con este antecedente la eficiencia se refiere a la relación entre los recursos consumidos y la producción de bienes y servicios.

## **c) Economía**

Franklin, B. (2013) que define:

La economía mide el costo o recursos aplicados para lograr los objetivos de un programa o política pública contra los resultados obtenidos; implica racionalidad, es decir, elegir entre varias opciones la alternativa que conduzca al máximo cumplimiento de los objetivos con el menor gasto presupuestal posible. (p .367)

En base a lo argumentado la economía se refiere a los términos y condiciones bajo los cuales se adquieren y utilizan los talentos humanos, recursos financieros y materiales, tanto en la cantidad y calidad apropiadas, como al menor costo posible, y de manera oportuna.



## **2.8 Fases de la auditoría operacional**

### **FASE 1: Conocimiento preliminar**

De acuerdo con el Manual de Auditoría de Gestión para la Contraloría General del Estado. (2007, p. 153) define que “consiste en obtener un conocimiento integral del objeto de la entidad, dando mayor énfasis a su actividad principal; esto permitirá una adecuada planificación, ejecución y consecución de resultados de auditoría a un costo y tiempo razonable”.

De lo anterior se desprende el conocimiento preliminar es la primera fase consiste en el conocimiento de la organización con el propósito de obtener o actualizar la información general de la entidad y de las principales actividades, a fin de identificar las condiciones existentes para que faciliten la ejecución de la auditoría.

### **FASE 2: Planificación**

De acuerdo con el Manual de Auditoría de Gestión para la Contraloría General del Estado. (2007) argumenta que:

Evaluación de control interno relacionada con el área o componente del estudio que permitirá acumular información sobre el funcionamiento de los controles existentes, para identificar los asuntos que requieren tiempo y esfuerzos adicionales en la fase de “Ejecución”; a base de esta evaluación los auditores determinarán la naturaleza y alcance del examen. La evaluación implica la calificación de los riesgos de auditoría. Los resultados obtenidos servirán para planificar la auditoría y preparar un informe sobre el control interno. (p. 154)

En base a este contexto la segunda fase de la auditoría operacional tiene que ver con la evaluación del control interno, es donde se va a analizar los controles administrativos y se determinará la confiabilidad de la información operativa y contable, el uso eficiente y económico de los recursos de la empresa, el cumplimiento de objetivos y metas.

### **FASE 3: Ejecución**

Rodríguez, J. (2010) señala que:

En esta fase el auditor debe aplicar los procedimientos establecidos en los programas de auditoría y desarrollar completamente los hallazgos significativos relacionados con las áreas y componentes considerados como críticos, determinando los atributos de condición, criterio, efecto y causa que motivaron cada desviación o problema identificado. Todos los hallazgos desarrollados por el auditor, estarán respaldados en papeles de trabajo en donde se concreta la evidencia suficiente, pertinente, competente y adecuada, que respalda la opinión y el informe y que puede ser sustentada en juicio. (p. 220)

Con este antecedente la ejecución permite evaluar el control interno, para obtener resultados donde el auditor deberá establecer las áreas débiles o críticas, que son las que presentan debilidades de control interno y se debe seleccionar las de mayor importancia e impacto. En la auditoría operacional es necesaria la utilización de diagramas de flujo para levantar los procesos y así evaluar la eficiencia y eficacia de los mismos.

### **FASE 4: Comunicación de resultados**

De acuerdo con el Manual de Auditoría de Gestión para la Contraloría General del Estado. (2007, p. 154) define que:

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

De lo anterior se desprende que en esta fase el auditor emitirá un informe, que es el producto final del trabajo desarrollado, que servirá para comunicar los resultados obtenidos del examen practicado en el que constaran sus comentarios sobre los hallazgos, conclusiones y recomendaciones de los aspectos examinados.

## **Informe**

Franklin, B. (2013) determina que:

Al finalizar el examen de la organización, después de seguir el proceso correspondiente, seleccionar los enfoques de análisis organizacional y cuantitativos, y formular el diagnóstico administrativo, es necesario preparar un informe, en el cual se consignarán los resultados de la auditoría, identificando claramente área, sistema, programa, proyecto, etc., auditados, el objeto de la revisión, la duración, el alcance, los recursos y métodos empleados. En virtud de que en este documento se señalan los hallazgos, así como las conclusiones y recomendaciones de la auditoría, es indispensable que brinde suficiente información respecto a la magnitud de éstos y la frecuencia con que se presentan, dependiendo del número de casos o transacciones revisadas y en función de las operaciones que realiza la organización. Así mismo, es preciso que tanto los hallazgos como las recomendaciones se sustenten en evidencias competentes y relevantes, debidamente documentados en los papeles de trabajo del auditor. Los resultados, las conclusiones y recomendaciones que de ellos se desprendan, deberán reunir atributos como los siguientes:

- Objetividad. Visión imparcial de los hechos.
- Oportunidad. Disponibilidad de la información en tiempo y lugar.
- Claridad. Fácil comprensión del contenido.
- Utilidad. Provecho que puede obtenerse de la información.
- Calidad. Apego a las normas de administración de la calidad y elementos del sistema de gestión de la materia de servicios. (p. 115)

Con este criterio podemos argumentar que el informe es el producto final del trabajo desarrollado por el auditor, sirve para comunicar los resultados obtenidos del examen practicado, en el que contarán sus comentarios sobre los hallazgos, conclusiones y recomendaciones, y en el que se necesitara tomar en cuenta distintas normas para la elaboración del informe.

## **2.9 Control interno**

Rodríguez, J. (2009) menciona que:

El control interno es una función esencialmente de la dirección superior, es un factor básico que opera de una forma dentro de la administración de todo tipo de organización pública o privada. Aun cuando el control interno se identifica algunas veces con la propia organización, frecuentemente se caracteriza como el sistema dinámico que activa las políticas de operación en su conjunto y las conserva dentro de las áreas funcionales de acción factibles. (p. 47)

En base a este contexto podemos mencionar que el control interno es un proceso que permite promover la eficiencia, eficacia y economía en las operaciones, guiado por principios éticos y de transparencia para salvaguardar los activos fijos de la entidad.

### **Fines del control interno**

Rodríguez, J. (2009) argumenta que:

Un sistema de control interno consiste en aplicar todas las medidas utilizadas por una organización con las siguientes finalidades:

1. Proteger sus recursos contra pérdidas, fraude o ineficiencia.
2. Promover la exactitud y confiabilidad de los informes contables y administrativos.

3. Apoyar y medir el cumplimiento de la organización.
4. Juzgar la eficiencia de operaciones en todas las áreas funcionales de la organización.
5. Cerciorarse si ha habido adhesión a las políticas generales de la organización. (p. 51)

De lo anterior se desprende el sistema de control interno es un conjunto de métodos y prácticas desarrolladas para asegurarse de que las operaciones tanto financieras como administrativas están siendo elaboradas de manera correcta y las actividades de la entidad se desarrollan de manera eficiente.

## **Informe coso**

### **Componentes**

Estupiñán, R. (2006) define que:

El control interno consta de cinco componentes interrelacionados, que se derivan de la forma como la administración maneja el ente, y están integrados a los procesos administrativos, los cuales se clasifican como:

- a) Ambiente de control
- b) Evaluación de riesgos
- c) Actividades de control
- d) Información y comunicación
- e) Supervisión y seguimiento. (p. 27)

Con este antecedente podemos argumentar que los componentes del control interno están integrados por los procesos administrativos fundamentales en una entidad, y deben ser controlados y monitoreados para su correcto funcionamiento.

## **Ambiente de control**

Estupiñán, R. (2006) señala que:

Consiste en el establecimiento de un entorno que estimule e influencie la actividad del personal con respecto al control de sus actividades. Es en esencia el principal elemento sobre el que se sustenta o actúan los otros cuatro componentes e indispensable, a su vez, para la realización de los principales objetivos de control. Los elementos que influyen en el ambiente de control son:

- La integridad y los valores éticos.
- El compromiso a ser competente.
- Las actividades de la junta directiva y el comité de auditoría.
- La mentalidad y estilo de operación de la gerencia.
- La estructura de la organización.
- La asignación de autoridad y responsabilidades.
- Las políticas y prácticas de recursos humanos. (p. 28)

De lo anterior se desprende el ambiente de control rige los aspectos indispensables del entorno de la organización, la integridad y valores éticos, competencias, estructura organizativa, asegurar una óptima asignación de autoridad y responsabilidad, eficientes prácticas y políticas del talento humano, con base principal para que los demás componentes se desarrollen correctamente.

## **Evaluación de riesgos**

Estupiñán, R. (2006) menciona que:

Es la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados. Así mismo, se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en el interior de la misma.

En toda entidad, es indispensable el establecimiento de objetivos tanto globales de la organización como de las actividades relevantes, obteniendo con ello una base sobre la cual sean identificados y analizados los factores de riesgo que amenazan su oportuno cumplimiento o afecten su capacidad para:

- Salvaguardar sus bienes y recursos
- Mantener ventaja ante la competencia
- Construir y conservar su imagen
- Incrementar y mantener su solidez financiera
- Mantener su crecimiento. (p. 28)

En base a este contexto la evaluación del riesgo se refiere a la identificación y el análisis de los riesgos más significativos sean internos, externos para diseñar planes, procedimientos que permitan mitigar los mismos y así reducir el impacto negativo que puedan producir, con el fin de salvaguardar los bienes de la institución, y mantener solidez.

## **Objetivos de la evaluación del riesgo**

Las categorías de los objetivos son las siguientes:

- De cumplimiento. Están dirigidos a la adherencia a leyes y reglamentos, así como también a las políticas emitidas por la administración.
- De operación. Son aquellos relacionados con la efectividad y eficacia de las operaciones de la organización.
- De información. Se refiere a la obtención financiera confiable.

Los elementos que influyen en la evaluación del riesgo son:

- Riesgos.
- El análisis del riesgo y su proceso.
- Manejo de cambios. (p. 31)

## **Actividades de control**

Estupiñán, R. (2006) define que:

Son aquellas que realizan la gerencia y demás personal de la organización para cumplir diariamente con las actividades asignadas. Estas actividades están expresadas en las políticas, sistemas y procedimientos. Ejemplos de las actividades son la aprobación, la autorización, la verificación, la conciliación, la inspección, la revisión de indicadores de rendimiento, la salvaguarda de los recursos, la segregación de funciones, la supervisión y entrenamiento adecuados.

Las actividades de control son importantes no sólo porque en sí mismas implican la forma correcta de hacer las cosas, sino debido a que son el medio idóneo de asegurar en mayor grado el logro de los objetivos.



## **Tipos de controles**

- Detectivos. Detectan la manifestación/ocurrencia de un hecho.
- Preventivos. Reducen la posibilidad de que se detecte.
- Correctivos. Corrigen las causas del riesgo que se detectan. (pp. 32-33)

Con este antecedente el componente actividades de control se refiere a la verificación, control de las operaciones diarias que se realizan en el departamento con el fin de que se cumplan eficiente y eficazmente para el logro de los objetivos propuestos.

## **Sistemas de información y comunicación**

Estupiñán, R. (2006) argumenta que:

Los sistemas de información están diseminados en todo el ente y todos ellos atienden a uno o más objetivos de control. De manera amplia, se considera que existen controles generales y controles de aplicación sobre los sistemas de información.

### **Controles generales**

Tienen como propósito asegurar una operación y continuidad adecuada, e incluyen el control sobre el centro de procesamiento de datos y su seguridad física, contratación y mantenimiento del hardware y software, así como la operación propiamente dicha. También se relacionan con las funciones de desarrollo y mantenimiento de sistemas, soporte técnico, administración de base de datos, contingencia y otros.

## **Controles de aplicación**

Están dirigidas hacia el interior de cada sistema y funcionan para lograr el procesamiento, integridad y confiabilidad, mediante la autorización y validación correspondiente. Desde luego estos controles cubren las aplicaciones destinadas a las interfaces con otros sistemas de los que reciben o entregan información.

Los sistemas de información y tecnología son y serán sin duda un medio para incrementar la productividad y competitividad. Ciertos hallazgos sugieren que la integración de la estrategia, la estructura organizacional y la tecnología de información es un concepto clave para el nuevo siglo. (pp. 33-34)

En base a este criterio los sistemas de información deben estar diseñados de acuerdo a la magnitud de información del departamento, cubrir las necesidades del mismo, además deben actualizarse constantemente y con un mantenimiento preventivo, con el fin de obtener información real y oportuna de las operaciones.

## **Supervisión y monitoreo**

Estupiñán, R. (2006) manifiesta que:

En general, los sistemas de control están diseñados para operar en determinadas circunstancias. Claro está que para ello se tomaron en consideración los objetivos, riesgos y las limitaciones inherentes al control; sin embargo, las condiciones evolucionan debidas tanto a factores externos como internos, provocando con ello que los controles pierdan su eficiencia. Como resultado de todo ello, la gerencia debe llevar a cabo la revisión y evaluación sistemática de los componentes y elementos que forman parte de los sistemas de control.

La evaluación debe conducir a la identificación de los controles débiles, insuficientes o innecesarios, para promover con el apoyo decidido de la gerencia, su robustecimiento e implantación. Esta evaluación puede llevarse a cabo de tres formas: durante la realización de las actividades diarias en los distintos niveles de la organización; de manera separada por personal que no es el responsable directo de la ejecución de las actividades (incluidas las de control) y mediante la combinación de las dos formas anteriores. (pp. 37-38)

De lo anterior se desprende el COSO I sirve para evaluar el sistema de control interno a través de sus componentes los cuales son Ambiente de control, Evaluación de Riesgo, Actividades de Control, Información y Supervisión y Monitoreo con el objeto de mantener una seguridad razonable y garantizar la eficiencia y eficacia en las operaciones, confiabilidad de la información, cumplimiento de leyes y normas y salvaguardia de los recursos. El COSO II es el método que se utilizará en la presente investigación y no contradice al COSO I, siendo ambos marcos conceptualmente compatibles.

### **Métodos de evaluación del control interno**

De acuerdo con el Manual de Auditoría Financiera para la Contraloría General del Estado. (2007) define que:

La evaluación del control interno, así como el relevamiento de la información para la planificación de la auditoría, se podrán hacer a través de diagramas de flujo, descripciones de los mismos, como una forma de documentar y evidenciar la evaluación.

En ciertas oportunidades la realización de un diagrama puede llegar a ser más útil que la descripción narrativa de determina operación, en otras y según sea el componente, la existencia de cuestionarios especiales puede ayudar de manera más efectiva que el análisis a través de alguna otra fuente de documentación.

Al analizar la documentación de sistemas, se debe verificar si existen manuales en la organización que puedan llegar a suplir la descripción de los sistemas realizados por el auditor. Dependerá de cada una de las situaciones que se presenten el elegir uno u otro método de documentación y especialmente identificar aquellas oportunidades en donde, utilizando el material que facilite el ente, se pueda llegar a obtener la documentación necesaria para evidenciar la evaluación del sistema de información, contabilidad y control. (p. 129)

En base a este criterio los métodos de evaluación del control interno ayudan al auditor a obtener información adicional, evaluar y calificar los riesgos, encontrar áreas críticas y a determinar la extensión de las pruebas y los distintos procedimientos de auditoría.

## **Entrevista**

Franklin, B. (2013) menciona que:

Consiste en reunirse con una o varias personas para cuestionarlas de manera estructurada a fin de obtener información. Este medio es tal vez más empleado y uno de los que puede brindar información más completa y precisa, ya que el entrevistador, al tener contacto con el entrevistado, además de obtener respuestas a sus preguntas, puede percibir actitudes y recibir comentarios. Para que una entrevista se desarrolle positivamente, es conveniente observar los siguientes aspectos:

- Definir que se quiere tener claros el propósito y el sentido. Para ello se recomienda. Con base a su conocimiento, preparar de antemano una guía de entrevista que incluya los aspectos que se deseen obtener; al término de la misma podrá comprobar si se cubrieron las necesidades predeterminadas.
- Establecer anticipadamente la distribución del trabajo. Desarrollar un esquema de trabajo en el que se asignen responsabilidades y se determinen las áreas o unidades por auditar.

- Concertar previamente la cita. Verificar que el entrevistado se encuentra preparado para proporcionar la información con el tiempo y la tranquilidad necesarios a fin de disminuir el margen de error y evitar interrupciones.
- Atender al compromiso. Acudir con la debida atención a la hora convenida al área donde entrevista.
- Clasificar la información que se obtenga en cuanto a la situación real, observaciones y sugerencias para mejorarla, sin confundir ambos aspectos. (pp. 87-88)

De lo anterior se desprende la entrevista es una técnica de auditoría que permite recoger y recabar información de manera directa la cual debe ser planificada y anticipada. Este método será utilizado en la actual investigación para obtener información preliminar de la entidad y de sus principales actividades, la entrevista será realizada a los principales funcionarios de la entidad.

## **Cuestionarios**

Estupiñán, R. (2006) dice que:

El cuestionario es un documento redactado en forma de interrogatorio, integrado por preguntas estrictamente relacionadas con el tema que se investiga. Está normalmente dirigido a empleados y funcionarios que realizan una determinada tarea y su finalidad es suplir la entrevista cuando los interrogados se encuentran diseminados o a gran distancia entre sí.

En la actividad de destacar hechos, el cuestionario no requiere generalmente opiniones, como podía ocurrir con encuestas de carácter sociológico o comercial; se refiere concretamente a hechos, que deberán luego ser verificados La presentación del cuestionario requiere un especial cuidado, principalmente, en cuanto a la redacción de las preguntas a fin de que éstas trasmitan fielmente la intención del encuestador. (p. 171)

De acuerdo con el Manual de Auditoría de Gestión para la Contraloría General del Estado. (2007) argumenta que:

### **Ventajas**

- Guía para evaluar y determinar áreas críticas.
- Disminución de costos.
- Facilita administración del trabajo sistematizando los exámenes.
- Pronta detección de deficiencias.
- Entrenamiento de persona inexperto.
- Siempre busca una respuesta.

### **Desventajas**

- No prevé naturaleza de las operaciones.
- Limita inclusión de otras preguntas.
- No permite una visión de conjunto.
- Las preguntas no siempre abordan todas las deficiencias
- Que lo tome como fin y no como medio
- Iniciativa puede limitarse
- Podría su aplicación originar malestar en la entidad (p. 60).

En base a este contexto dentro de las organizaciones existen procedimientos generales y de acuerdo a ello se adecuan en preguntas, por consiguiente si existe una respuesta afirmativa significa que ese procedimiento se está cumpliendo y si es negativa significa que existe una inexistencia o un incumplimiento.

## **Descriptivo o narrativo**

Estupiñán, R. (2006) define que:

Es la descripción detallada de los procedimientos más importantes y las características del sistema de control interno para las distintas áreas clasificadas por actividades, departamentos, funcionarios y empleados, mencionando los registros y formularios que intervienen en el sistema.

Normalmente, este método es utilizado conjuntamente con el de gráficos, con el propósito de entender este último en mejor forma, ya que los solos gráficos muchas veces no se entienden, haciendo indispensable su interpretación de manera descriptiva.

En la primera auditoría que realiza el auditor, dentro de los papeles de trabajo “permanentes” o de carácter histórico para resumir y entender el control interno existente utiliza primariamente estos dos métodos y ya cuando requiere evaluar de manera más extensa utiliza el método de cuestionarios. (p. 217).

De acuerdo con el Manual de Auditoría de Gestión para la Contraloría General del Estado. (2007) manifiesta que:

### **Ventajas**

- Aplicación en pequeñas entidades
- Facilidad en su uso
- Deja abierta la iniciativa del auditor
- Descripción en función de observación directa.

### **Desventajas**

- No todas las personas expresan sus ideas por escrito en forma clara, concisa y sintética.
- Auditor con experiencia evalúa.
- Limitado a empresas grandes.
- Difícil detectar áreas críticas por comparación.
- Eventual uso de palabras incorrectas origina resultados inadecuados. (p. 60).

Con este antecedente el método descriptivo o narrativo consiste en describir de manera detallada las actividades u operaciones de mayor relevancia, sirve para documentar las observaciones encontradas en el ejercicio de la auditoría, como por ejemplo los puntos más destacados en la visita preliminar las instalaciones de la entidad.

## **Flujogramas**

Estupiñán, R. (2006) plantea que:

Es la representación gráfica de un proceso administrativo caracterizado por su naturaleza secuencial. La técnica de diagramación constituye el método de trabajo a ser empleado en el diseño de los sistemas de información para que estos presenten en forma coherente y comprensible el proceso administrativo que se trata de describir.

Los flujogramas pueden adoptar diversas formas según sea el tipo de proceso que se busque diagramar. Entre las formas más difundidas se encuentran flujogramas que representan:





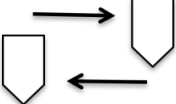


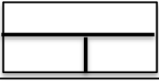







- Únicamente los procesos, con la descripción sucinta de las operaciones al margen del gráfico.
- Procesos, formularios y registros utilizados, sin incluir una descripción de las operaciones.
- Procesos, formularios y registros utilizados en el proceso, incluyendo la descripción de las operaciones. (p. 176)

## **Simbología en los flujogramas**

Para utilizar uniformemente esta técnica, es necesario conocer la siguiente simbología:



**Cuadro No. 1**  
**Simbología en los flujogramas**

SÍMBOLO	DENOMINACIÓN
	<b>Operación:</b> representa toda acción de elaboración, modificación o incorporación de información
	<b>Control:</b> representa la acción de verificación
	<b>Inicio:</b> en el círculo se indica el número que identifica cada subprograma. En el interior del símbolo se indicará el nombre del sistema o subsistema. Se lo graficará solo al inicio de la flujogramación de un sistema o subsistema.
	<b>Registro:</b> contiene entrada y salida de operaciones, Son libros auxiliares o principales.
	<b>Conector Interno:</b> relaciona dos partes del flujo-grama entre subsistemas. Sirve para referenciar Información que ingresa y sale del flujograma. Cuando ingresa se grafica al margen izquierdo y cuando sale se debe mencionar el lugar donde continua el gráfico en el mismo flujograma.
	<b>Frecuencia de Tiempo:</b> representa una condición de tiempo para la ejecución de las operaciones en días, meses, años. Se grafica al lado izquierdo de la operación. Dentro del símbolo debe precisarse el tiempo.
	<b>Línea de Referencia:</b> representa la circulación de la información hacia otro nivel. Se utiliza para relacionar documentos con el registro.
	<b>Conector Externo:</b> representa la relación de una Información de un proceso entre subsistemas o sistemas. En la parte superior se indica el sistema.
	<b>Finalización:</b> se utiliza para indicar la conclusión del Flujograma del sistema.
	<b>Demora:</b> representa una detención transitoria.
	<b>Archivo Transitorio:</b> representa el almacenamiento de información bajo diversas situaciones. (T) Temporal, (P) Permanente, o (X) destrucción. Las letras deben escribirse dentro del símbolo.
	<b>Alternativa o Decisión:</b> en el trámite puede originar distintos cursos de acción o de decisión. Debe escribirse la numeración correlativa como si fuera una operación más.
	<b>Documento:</b> representa un elemento portador de la Información, originado o recibido en el sistema. Debe graficarse el número de copias del documento e identificar su nombre.
	<b>Traslado de línea de flujo:</b> representa el desplazamiento teórico de la información, indica el sentido de circulación.
	<b>Conector de Página:</b> enlaza una parte del proceso con otra en una página diferente".28

**Fuente:** Manual de Auditoría de Gestión Contraloría General del Estado.

**Elaborado por:** Contraloría General del Estado.

De acuerdo con el Manual de Auditoría de Gestión para la Contraloría General del Estado. (2007) señala que:

### **Ventajas**

- Evalúa siguiendo una secuencia lógica y ordenada
- Observación del circuito en conjunto.
- Identifica existencia o ausencia de controles
- Localiza desviaciones de procedimientos o rutinas de trabajo.
- Permite detectar hechos, controles y debilidades
- Facilita formulación de recomendaciones a la gerencia

### **Desventajas**

- Necesita de conocimientos sólidos de control interno
- Requiere entrenamiento en la utilización y simbología de los diagramas de flujo.
- Limitado el uso a personal inexperto.
- Por su diseño específico, resulta un método más costoso. (pp. 56-57-60)

De lo anterior se desprende los flujogramas es un método de evaluación del control interno, en donde se describe y detalla la secuencia de los procesos y operaciones que están sujetas a estudio mediante una representación gráfica facilitando el análisis de su eficiencia.

### **Matrices**

De acuerdo con el Manual de Auditoría de Gestión para Contraloría General del Estado, (2007) argumenta que:

El uso de matrices conlleva el beneficio de permitir una mejor localización de debilidades de control interno. Para su elaboración, debe llevarse a cabo de los siguientes procedimientos previos:

- Completar un cuestionario segregado por áreas básicas, indicando el nombre de los funcionarios y empleados y el tipo de funciones que desempeñan.
- Evaluación colateral del control interno. (p. 58)

### **Ventajas**

- Permite una mejor localización de debilidades de control interno.
- Identifica a empleados relacionados con las tareas de registro, custodia y control.

### **Desventajas**

- No permite una visión de conjunto, sino parcial por sectores.
- Campos de evaluación en función de la experiencia y criterio del auditor.  
(p. 60)

En base a este argumento el uso de matrices es un método de evaluación utilizado para identificar de manera rápida las debilidades del sistema de control interno.

### **Combinación de métodos**

De acuerdo con el Manual de Auditoría de Gestión para la Contraloría General del Estado. (2007) establece que:

Ninguno de los métodos por si solos, permiten la evaluación eficiente de la estructura de control interno, pues se requiere la aplicación combinada de métodos. Ejemplo: el descriptivo con cuestionarios, los flujogramas con cuestionarios, etc. La evaluación del control interno se hará mediante la utilización de distintos métodos como son diagrama de flujo, descripciones narrativas, cuestionarios especiales y matrices según las circunstancias o se empleara una combinación de los mismos.

Además para la evaluación del control interno se debe poseer un cuidadoso criterio profesional a fin de interpretar de la mejor manera la información obtenida durante el estudio de la organización. (pp. 60-61).

En base a este contexto la combinación de métodos es la utilización conjunta de los métodos de evaluación para obtener mejores resultados. Por la complejidad de la presente investigación es necesario el manejo de todos estos métodos.

## **2.10 RIESGOS**

Whittington, O. & Pany, K. (2005) manifiesta que:

La expresión riesgo de auditoría indica la posibilidad de que los auditores sin darse cuenta no modifiquen debidamente su opinión sobre estados financieros que contienen errores materiales. En otras palabras, es el riesgo de que los auditores emitan una opinión sin salvedades que contenga una desviación material de los principios de contabilidad generalmente aceptados. Se reduce recabando evidencia: cuánto más confiable sea, menor será el riesgo. (p. 118)

De lo anterior se desprende el riesgo permite emitir la opinión del auditor, mientras mayor sea el riesgo existe menos confianza y viceversa, en este tipo de auditoría es fundamental determinar los niveles de riesgo y de confianza de los componentes del control interno.

### **Riesgo inherente**

Whittington, O. & Pany, K. (2005) define que:

El riesgo inherente es la posibilidad de un error material en una afirmación antes de examinar el control interno del cliente. Los factores que influyen en él, son la naturaleza del cliente y de su industria. Las características del negocio del cliente y de su industria afectan a la auditoría en su conjunto. (p. 119)

## **Riesgo de control**

Whittington, O. & Pany, K. (2005) menciona que:

El riesgo de control es el de que el control interno no impida ni detecte oportunamente un error material. Se basa enteramente en la eficacia de dicho control interno. Para evaluar este tipo de riesgo, los auditores tienen en cuenta los controles del cliente, concentrándose en los que afectan a la confiabilidad de los informes. Los controles bien diseñados que funcionan eficientemente aumentan la confiabilidad de los datos.

Se evitan errores o se sacan a la luz oportunamente, mediante pruebas integradas o comprobaciones cruzadas que están incorporadas al sistema. Los auditores usan una combinación de procedimientos, preguntas, inspección, observación y de segundo desempeño, a fin de conocer el control interno del cliente y determinar si está diseñado y funcionando de manera adecuada. (p. 120)

## **Riesgo de detección**

Whittington, O. & Pany, K. (2005) señala que:

El riesgo de detección es el de que los auditores no descubran los errores al aplicar sus procedimientos. En otras palabras, es la posibilidad de que los procedimientos sólo lleven a concluir que no existe un error material en una cuenta o afirmación, cuando en realidad sí existe. El riesgo de detección se limita efectuando pruebas sustantivas. El alcance de éstas (su naturaleza, su periodicidad y su extensión) determina el nivel del riesgo de detección. (p. 120)

## Medición del riesgo de auditoría

Whittington, O. & Pany, K. (2005) argumenta que:

En la práctica, varios componentes del riesgo de auditoría rara vez se cuantifican. Por el contrario, los auditores suelen utilizar categorías cualitativas como poco riesgo, riesgo moderado o riesgo máximo. A fin de estudiar las relaciones entre los riesgos, presentamos aquí otro método de evaluación. Las normas profesionales permiten un enfoque cuantificado o no cuantitativo; pero incluye la siguiente fórmula con la cual ya anteriormente explicamos las relaciones entre el riesgo de auditoría el inherente, el de control y el de detección:

$$RA = RI \times RC \times RD.$$

Dónde:

RA = **riesgo de auditoría**, riesgo de que los auditores no logren modificar convenientemente sus opiniones sobre estados financieros que contienen errores materiales.

RI = **riesgo inherente**, riesgo de error material en una cuenta, suponiendo que no existan los controles pertinentes.

RC = **riesgo de control**, riesgo de que ocurra un error material en una afirmación, sin que el control interno la detecte oportunamente.

RD = **riesgo de detección**, riesgo de error de que el procedimiento haga que los auditores”. (p. 121)

De lo anterior se desprende el riesgo de auditoría es la posibilidad de que no puedan detectarse o prevenirse errores o irregularidades importantes durante el examen. Esto afectaría para que el auditor pueda dar una opinión con recomendaciones, debido a los sistemas de información del ente auditado por contener errores y desviaciones de importancia relativa. Encontrándose en la posibilidad de emitir un informe de auditoría incorrecto al no haber detectado los errores e irregularidades significativas que cambiarían el sentido de la opinión en el informe.

## **2.11 Programas de auditoría**

Rodríguez, J. (2010) define que:

Los programas son medios que sirven de guía al auditor y a sus ayudantes, en los que se detallan los diferentes pasos a fin de asegurar que se cubrirán todo los aspectos, se concretan a señalar sólo orientaciones sobre la forma en que habrá de plantearse la revisión y una serie de procedimientos de los cuales se seleccionarán los que se estimen convenientes para la obtención de datos, con base en las circunstancias; en él se registrará posteriormente lo hecho por el auditor para dar cumplimiento a cada uno de los paso.

### **Ventajas de los programas**

1. Proporcionan un plan a seguir.
2. Sirven como guía para realizar la planeación de próximas auditorías.
3. Si el programa es usado por áreas de responsabilidad, fijará la que le corresponda a cada auditor en la revisión.
4. El auditor estará en aptitud de modificar o adaptar el programa, con el fin de obtener la información necesaria. (pp. 197-199)

En base a este contexto los programas de auditoría son guías que permitirán al auditor describir los procedimientos, planes, seleccionar las técnicas de auditoría más adecuadas que permitan recabar información, y las mismas que serán ejecutadas durante el desarrollo de la auditoría para cumplir con los objetivos planteados.

## **2.12 Técnicas de auditoría**

### **Técnicas de verificación ocular**

De acuerdo con el Manual de Auditoría Gubernamental para la Contraloría General del Estado. (2007), define que la técnica de verificación ocular:

- Observación: Examinar la forma como se ejecutan las actividades y operaciones.
- Comparación o confrontación: Relación entre dos o más aspectos para observar la similitud o diferencia entre ellos
- Revisión selectiva: Examen ocular rápido con el fin de separar mentalmente asuntos que no son típicos o normales.
- Rastreo: Seguir la secuencia de una operación dentro del proceso. (p. 105)

Con este antecedente consisten en verificar en forma directa y paralela, la manera como los responsables desarrollan y documentan los procesos o procedimientos, mediante los cuales la entidad auditada ejecuta las actividades objeto de control.

### **Técnicas de verificación verbal**

De acuerdo con el Manual de Auditoría Gubernamental para la Contraloría General del Estado. (2007, p. 105), define que la técnica de indagación “se realiza mediante diálogos es posible obtener información sus resultados por si solos no constituyen evidencia suficiente y competente, por lo cual sus resultados deben ser documentados”.



En base a este contexto consiste en obtener información oral mediante averiguaciones o indagaciones dentro o fuera de la entidad, sobre posibles puntos débiles en la aplicación de los procedimientos, prácticas de control interno u otras situaciones que el auditor considere relevantes para su trabajo.

### **Técnicas de verificación escritas**

De acuerdo con el Manual de Auditoría Gubernamental para la Contraloría General del Estado. (2007), establece que la técnica de verificación escrita es:

- **Análisis:** Determinar la composición o contenido de la información seleccionada, clasificándolas y separándolas en elementos o partes.
- **Conciliación:** Establece la relación exacta entre dos conjuntos de datos relacionados, separados e independientes.
- **Confirmación:** Cerciorarse de la autenticidad de la información, que revela la entidad. (p. 105)

De lo anterior se desprende consiste en reflejar información importante, para el trabajo del auditor y cerciorarse de la autenticidad de las operaciones para establecer una relación exacta de estas.

### **Técnicas de verificación documental**

De acuerdo con el Manual de Auditoría Gubernamental para la Contraloría General del Estado. (2007), menciona que:

1. **Comprobación:** Verificación de la evidencia que sustenta una actividad u operación, para determinar legalidad, propiedad y conformidad.

2. **Computación:** Se refiere a calcular, contar o totalizar la información numérica, con el propósito de verificar la exactitud matemática de las actividades u operaciones realizadas. (p. 106)

De lo antes citado la técnica documental consiste en obtener información escrita para soportar las afirmaciones, análisis o estudios realizados por el auditor.

### **Técnicas de verificación físicas**

De acuerdo con el Manual de Auditoría Gubernamental para la Contraloría General del Estado. (2007), plantea que:

1. **Inspección:** Constatación o examen físico y ocular de bienes, documentos y valores, con el objeto de satisfacerse de su existencia, autenticidad y derecho de propiedad. (p. 106)

En base a este contexto la constatación física de las actividades, con el objeto de demostrar su existencia, autenticidad y propiedad.

De lo anterior se desprende las técnicas de auditoría son herramientas o métodos prácticos de investigación que usa el auditor para obtener la evidencia y fundamentar su opinión en el informe. Es decir, son métodos prácticos de investigación y pruebas que el auditor utiliza para lograr información y comprobación necesaria para emitir una opinión profesional.

### **2.13 Normas de auditoría**

Franklin, B. (2013, p. 339) señala que “Para que tenga credibilidad la auditoría debe realizarse cubriendo una serie de requisitos que enmarcan la actuación del auditor y que se conocen bajo el nombre de Normas Generales de Auditoría”.

Con este antecedente las normas de auditoría sirven para regular las actividades, operaciones y demás factores que son utilizados por el auditor para una correcta práctica profesional.

### **Normas generales de auditoría pública**

Franklin, B. (2013) establece que:

Para que tenga credibilidad la auditoría debe realizarse cubriendo una serie de requisitos que enmarcan la actuación del auditor y que se conocen bajo el nombre de Normas Generales de Auditoría.

Estas normas establecen los requisitos mínimos que debe observar el auditor público en el desahogo de los programas de auditoría, con el propósito de contribuir el proceso de cambios estructurales que demande el país, vigilando el uso eficiente de los recursos públicos y el cumplimiento oportuno, transparente y veraz del rendimiento de cuentas a la ciudadanía. (p. 339)

### **Normas personales**

#### **Independencia**

Franklin, B. (2013, p. 340) manifiesta que: “son las cualidades que el auditor público debe tener y mantener para estar en condiciones de asumir con profesionalismo su trabajo de auditoría”.

En base a este contexto la independencia debe ser aplicada en todos los asuntos relacionados con la labor asignada el auditor o los auditores deben conservar una actitud mental independiente.

## **Conocimiento técnico y capacidad profesional**

Franklin, B. (2013) dice que:

El auditor público encargado de realizar funciones en la materia debe poseer la preparación y experiencia profesional que lo sitúen en condiciones de prestar satisfactoriamente sus servicios. (p. 341)

De lo anterior se desprende la auditoría debe ser realizada por una persona o personas que tengan una capacitación técnica adecuada, competencia e idoneidad como auditores.

## **Cuidado y diligencia profesionales**

Franklin, B. (2013) establece que:

El auditor público debe ejecutar su trabajo de auditoría cuidadosamente, con esmero e integridad, poniendo siempre toda su capacidad y habilidad profesional, la atención, el cuidado y la diligencia que puede esperarse de una persona con sentido de responsabilidad. (p. 341)

Con este antecedente la auditoría debe realizarse con el debido cuidado profesional en cuanto a su planeación, en el desempeño de la auditoría misma y en la preparación del informe.

## **Normas de ejecución del trabajo**

### **Planeación**

Franklin, B. (2013) establece que:

El titular de la instancia de control deberá elaborar anualmente un programa general de revisiones con un enfoque actual, fortaleciendo las acciones preventivas, el seguimiento de programas y la evaluación del desempeño, así como la operación en un ambiente de autocontrol, autocorrección y autoevaluación.

El trabajo debe ser planeado adecuadamente; el auditor debe definir los objetivos de la auditoría, la profundidad y metodología destinada a conseguir esas metas. (p. 342)

De acuerdo con lo antes argumentado antes de iniciar con la auditoría debe existir la planeación donde se describen los objetivos, y a donde se quiere llegar, los instrumentos, métodos y procedimientos a utilizar para la ejecución del trabajo.

### **Sistemas de control interno**

Franklin, B. (2013) establece que:

Estos sistemas incluyen los procesos de planeación, organización, políticas, métodos y procedimientos que en forma coordinada adopta la dependencia o entidad con el propósito de promover la eficiencia operacional.

El auditor debe comprender los sistemas de control interno de la institución, proyecto, programa o recurso sujeto a revisión, con base a la suficiencia o insuficiencia de los mecanismos de control encontrados, para determinar el grado de confianza que debe depositar en ellos y, de esta manera, establecer el alcance, la profundidad y oportunidad que requieren sus pruebas de auditoría. (p. 344)

Con este antecedente el sistema de control interno debe ser analizado por el auditor y comprendido para que se pueda planear, determinar la naturaleza, periodicidad y medida de las pruebas que deben realizar para su evaluación.

### **Evidencia**

Franklin, B. (2013) establece que:

Esta norma establece que se deben obtener las pruebas suficientes, competentes y relevantes para fundamentar razonablemente los juicios y conclusiones que formulen los auditores, consiste en comprobar la información y los datos que sean importantes en torno al elemento que se examina, el cual pueda influir al emitir su opinión. (p. 345)

De lo citado anteriormente se puede argumentar para poder determinar un hallazgo o deficiencia es necesario obtener una evidencia válida y competente que se consigue través de la inspección, la observación, las indagaciones y demás técnicas de auditoría para proporcionar una base razonable que permita dar una opinión efectiva.

### **Normas sobre el informe de auditoría y su seguimiento**

Franklin, B. (2013) establece que:

Es el documento donde se señalan los hallazgos del auditor, así como las conclusiones y recomendaciones que han resultado acerca de los objetivos propuestos para el examen de que se trate. En la presentación del informe de auditoría se considera la forma, el contenido y la distribución de los mismos.

#### **a) Forma**

La forma de presentar el informe tendrá que realizarse respetando los siguientes criterios:

- Oportunidad. Emitirlo con la mayor celeridad posible para que la información pueda ser utilizada a tiempo por los servidores públicos correspondientes.
- Completo. Contendrá la información necesaria para cumplir con los objetivos de la auditoría, permitiendo una comprensión adecuada, correcta de los asuntos que se informen y que satisfagan los requisitos de contenido.

Es indispensable que el informe ofrezca suficiente información respecto a la magnitud e importancia de los hallazgos, su frecuencia con el número de casos o transacciones revisadas y la relación que guarde con las operaciones de la institución.

- Exactitud. Se requiere que la evidencia presentada sea verdadera y que los hallazgos se presenten de manera correcta.

Solo debe incluir información, hallazgos y conclusiones sustentadas por evidencia competente y relevante, documentada de forma apropiada en los papeles de trabajo del auditor.

- Objetividad. El informe de auditoría debe prepararse sin que se preste a interpretaciones erróneas, exponiendo los resultados con imparcialidad, evitando la tendencia a exagerar o enfatizar el desempeño deficiente.
- Convincente. Los resultados de la auditoría deben corresponder a sus objetivos, por lo que los hallazgos se presentarán de una manera persuasiva; las recomendaciones y conclusiones se fundamentarán en los hechos expuestos.
- Claridad. Redactarlo en un lenguaje sencillo, es decir, de fácil lectura y entendimiento, así como desprovisto de tecnicismos para facilitar la comprensión.
- Conciso. Debe ser concreto, por lo que no podrá ser más extenso de lo necesario para transmitir el mensaje, ya que el exceso de detalles distrae la atención y puede ocultar el mensaje o confundir al lector.
- Utilidad. Con ella se aportan los elementos que propician la optimización en el uso de los recursos y el mejoramiento w la administración. (pp. 127-128)

## **b) Contenido**

Franklin, B. (2013) establece que:

Para la presentación de los informes e auditorías se debe tomar en cuenta el contenido, que comprende:

- Objetivos, alcance y metodología. En los objetivos, exponer las razones por las que se efectuó la auditoría y los fines que se persigue

Sobre el alcance, indicar la profundidad y cobertura del trabajo que se haya efectuado para cumplir los objetivos de la auditoría. Con relación a la metodología, explicar con claridad las técnicas que se hayan empleado para obtener y analizar la evidencia necesaria a fin de cumplir con los objetivos de la auditoría. También deben describirse las técnicas comparativas utilizadas, los criterios e indicadores y, cuando se hayan empleado métodos de muestreo, explicar la forma en la que se diseñó la muestra.

- Resultados de auditoría. Presentar claramente los hallazgos significativos, con la información suficiente, competente y relevante, que facilite su comprensión y permita su exposición de manera convincente y objetiva.

Asimismo, cuando lo requieran los objetivos de la auditoría, las conclusiones serán inferencias lógicas sobre el programa, basadas en las pruebas de auditoría.

- Declaración sobre normas de auditoría. Exponer en su informe que la auditoría se realizó de acuerdo con las Normas Generales de Auditoría Pública.
- Cumplimiento de las disposiciones jurídico-administrativas. El informe debe contener todos los casos significativos de incumplimiento y abuso que se hayan encontrado durante la auditoría o que tengan conexión con ella.
- Incumplimiento. Se informará sobre aquellos casos relevantes donde no se cumplió el área con el fin de evaluar la frecuencia y sus consecuencias, además de establecer la relación entre éstos con el universo o con aquellas que se hayan examinado.
- Presentación directa de informes sobre actos ilícitos. Los auditores son responsables de informar en ciertas circunstancias sobre actos indebidos de forma directa al titular de la instancia fiscalizadora de la institución auditada.



- Controles de administración. Se incluirá en los reportes el alcance del trabajo en los sistemas de control y cualquier deficiencia trascendente que se encuentre durante la auditoría.
- Opiniones de los funcionarios responsables. Los auditores deben incluir la opinión pertinente que el servidor público responsable del área, programa, actividad o función auditada haya manifestado sobre los hallazgos, conclusiones y recomendaciones, así como las medidas correctivas que se hayan planeado al respecto.
- Asuntos que requieran de estudio adicional. Se especificarán todas las cuestiones importantes que demanden, mayor estudio y consideración para efectos de planear el futuro trabajo de auditoría.

La instancia fiscalizadora debe presentar con oportunidad su informe de auditoría por escrito a las autoridades competentes, así como a los responsables de las áreas comprendidas en la auditoría practicada, con el fin de que se tomen las medidas necesarias para llevar a cabo las recomendaciones planteadas. (pp. 128-129)

### **Normas de preparación del informe según las NAGAS**

Para la correcta elaboración del Informe Final de Auditoría se debe tomar en cuenta las normas establecidas en las NAGAS.

Extraído de: Dionisia Bermúdez Condori (2013), Normas de preparación del informe según las NAGAS, en <http://es.slideshare.net/DionisiaBermudezCondori/normas-de-auditadora-generalmente-aceptadas-nagas-siiiiiiii>, recuperado el 5/05/2014.

## **Aplicación de los principios de contabilidad generalmente aceptados**

La primera norma relativa a la rendición de informes exige que el auditor indique en su informe si los estados financieros fueron elaborados conforme a los principios de contabilidad generalmente aceptados PCGA. El término "principios de contabilidad " que se utiliza en la primera norma de información se entenderá que cubre no solamente los principios y las prácticas contables sino también los métodos de su aplicación en un momento particular.

### **Consistencia**

El objetivo de la norma sobre uniformidad es dar seguridad de que la comparabilidad de los estados financieros entre períodos no ha sido afectada substancialmente por cambios en los principios contables empleados o en el método de su aplicación, o si la comparabilidad ha sido afectada substancialmente por tales cambios, requerir una indicación acerca de la naturaleza de los cambios y sus efectos sobre los estados financieros.

La norma sobre uniformidad está dirigida a la comparabilidad entre los estados financieros del ejercicio corriente con los del ejercicio anterior, aunque no se presenten estados financieros por tal ejercicio, y a la comparabilidad de todos los estados financieros que se presenten en forma comparativa. Cuando la opinión del auditor cubre dos o más ejercicios, generalmente no es necesario revelar una carencia de uniformidad con un año anterior a los años que se están presentando. Por lo tanto la frase "aplicados con base uniforme en la del ejercicio anterior" no es ordinariamente aplicable cuando la opinión cubre dos o más años. En su lugar, debe decirse "aplicados uniformemente en el período" o "aplicados sobre una base uniforme".

## **Revelación suficiente**

La tercera norma relativa a la información del auditor a diferencia de las nueve restantes es una norma de excepción, pues no es obligatoria su inclusión en el informe del auditor. Se hace referencia a ella solamente en el caso de que los estados financieros no presenten revelaciones razonablemente adecuadas sobre hechos que tengan materialidad o importancia relativa a juicio del auditor.

## **Opinión del auditor**

Recordemos que el propósito principal de la auditoría a estados financieros es la de emitir una opinión sobre si éstos presentan o no razonablemente la situación financiera y resultados de operaciones, pero puede presentarse el caso de que a pesar de todos los esfuerzos realizados por el auditor, se ha visto imposibilitado de formarse una opinión, entonces se verá obligado a abstenerse de opinar.

Por consiguiente el auditor tiene las siguientes alternativas de opinión para su dictamen.

- Opinión limpia o sin salvedades
- Opinión con salvedades o calificada
- Opinión adversa o negativa
- Abstención de opinar

Con este antecedente las normas para la presentación del informe nos indican las directrices que debemos seguir para una correcta redacción del informe de auditoría el cual debe contener todos los puntos y circunstancias encontradas en el ejercicio de la auditoría

## **2.14 Pruebas de auditoría**

### **Pruebas de cumplimiento**

Whittington, O. & Pany, K. (2005, p. 192). "Las pruebas de cumplimiento tienen por objeto determinar si los controles clave han sido diseñados correctamente y si funcionan con eficacia. Una prueba de control mide la eficacia de un control en particular".

### **Pruebas sustantivas**

Whittington, O. & Pany, K. (2005)

Estas son procedimientos diseñados para verificar la objetividad de algunas afirmaciones de los estados financieros. Como se señaló con anterioridad, dependen de los niveles del riesgo inherente y el de control. El proceso de decidir en qué aspectos concentrarse durante la auditoría basándose en la evaluación de ambos tipos de riesgos, significa que puede modificarse el programa de auditoría ampliando las pruebas sustantivas en algunas áreas y reduciéndolas en otras. (p. 192)

Las pruebas de cumplimiento ofrecen evidencia de si los controles establecidos se aplican y si funcionan eficazmente en cambio las pruebas sustantivas tienen por objeto comprobar la información y detectar errores referentes a las operaciones que se auditan.

## **2.15 Hallazgos**

De acuerdo con el Manual de Auditoría de Gubernamental para la Contraloría General del Estado. (2007):

El término hallazgo se refiere a debilidades en el control interno detectadas por el auditor. Por lo tanto, abarca los hechos y otras informaciones obtenidas, que merecen ser comunicados a los funcionarios de la entidad auditada y a otras personas interesadas

Los hallazgos en la auditoría, se definen como asuntos que llaman la atención del auditor y que en su opinión, deben comunicarse a la entidad, ya que representan deficiencias importantes que podrían afectar en forma negativa, su capacidad para registrar, procesar, resumir y reportar información confiable y consistente, en relación con las aseveraciones efectuadas por la administración.

**Elementos del hallazgo de auditoría:** Desarrollar en forma completa todos los elementos del hallazgo en una auditoría, no siempre podría ser posible. Por lo tanto, el auditor debe utilizar su buen juicio y criterio profesional para decidir cómo informar determinada debilidad importante identificada en el control interno. La extensión mínima de cada hallazgo de auditoría dependerá de cómo este debe ser informado, aunque por lo menos, el auditor debe identificar los siguientes elementos:

- **Condición:** Se refiere a la situación actual encontrada por el auditor al examinar un área, actividad, función u operación, entendida como “lo que es”.
- **Criterio:** Comprende la concepción de “lo que debe ser “, con lo cual el auditor mide la condición del hecho o situación.
- **Efecto:** Es el resultado adverso o potencial de la condición encontrada, generalmente representa la pérdida en términos monetarios originados por el incumplimiento para el logro de la meta, fines y objetivos institucionales.
- **Causa:** Es la razón básica por lo cual ocurrió la condición, o también el motivo del incumplimiento del criterio de la norma. Su identificación requiere de la habilidad y el buen juicio del auditor y, es indispensable para el desarrollo de una recomendación constructiva que prevenga la recurrencia de la condición. (pp. 112-113)

En base a este contexto los hallazgos son cualquier situación irregular encontrada durante el desarrollo de la auditoría y en el que se toman en cuenta los siguientes atributos: condición, criterio, causa y efecto; la condición se refiere a la situación actual, a los hechos irregulares o deficiencias que están sucediendo en un área, dependencia o actividad y que han sido encontradas por el auditor; el criterio se basa en una normativa legal, reglamentos y artículos que rigen lo que se debe alcanzar en el contexto evaluado; la causa es la razón por la cual se está incumpliendo alguna ley, o el motivo por el cual ocurrió el hallazgo; el efecto es la consecuencia negativa que produce el hallazgo y que afecta directamente a la consecución de objetivos.

## **2.16 Evidencias**

Whittington, O. & Pany, K. (2005, p. 122) señalan que “la evidencia de la auditoría es toda la información que utiliza el auditor para llegar a la conclusión en que se basa su opinión. Esta información incluye tanto los registros de los estados financieros como otros tipos de información”.

Franklin, B. (2013) define que:

Representa la comprobación fehaciente de los hallazgos durante el ejercicio de la auditoría, por lo que constituye un elemento relevante para fundamentar los juicios y conclusiones que formula el auditor”.

### **Características**

Para que la evidencia sea útil y válida, debe ser suficiente, competente, relevante y pertinente.

- Evidencia suficiente. La necesaria para sustentar las observaciones, conclusiones y recomendaciones del auditor. Es indispensable que sea confiable, fehaciente, coherente y susceptible de ser confirmada.

- Evidencia competente. Es consistente, convincente, confiable y ha sido validada, capaz de persuadir sobre su validez para apoyar las conclusiones y recomendaciones del auditor.
- Evidencia relevante. Se trata de las que es importante, coherente y aporta elementos de juicio para demostrar o refutar un hecho de forma lógica y patente.
- Evidencia pertinente. Relaciona la materia revisada y el periodo de la auditoría. Asimismo, surge cuando existe congruencia entre las observaciones, conclusiones y recomendaciones de la auditoría”. (pp. 90-91)

### **Tipos de evidencia**

Según Franklin, B. (2013) manifiesta que:

El auditor deberá reunir aquella información adecuada donde se considere el riesgo, la importancia relativa y el costo como factores de juicio, además de la confiabilidad y calidad de la evidencia, misma que se clasifica en:

- Física. Se obtiene mediante inspección u observación directa de las actividades, bienes o sucesos.
- Documental. Se consigue en la información contenida en cartas, contratos, registros de contabilidad, facturas y documentos de la administración relacionados con su desempeño.
- Testimonial. Se capta en forma de declaraciones hechas en el curso de investigaciones o entrevistas a ciertas personas.
- Analítica. Se desprende de los cálculos, comparaciones, razonamientos y separación de la información en sus componentes. (p.p. 345-346)

De lo anterior se desprende la evidencia es toda la información que utiliza el auditor para llegar a la conclusión en que se basa su opinión. La evidencia debe ser relevante, suficiente y competente para sí emitir un informe veraz y poder sustentar su criterio.

## **2.17 Papeles de Trabajo**

Franklin, B. (2013) plantea que:

Para ordenar, agilizar e imprimir coherencia a su actividad, el auditor tiene que basarse en lo que se denomina papeles de trabajo; es decir, los registros donde se describen técnicas y procedimientos aplicados, pruebas realizadas, información obtenida y conclusiones alcanzadas.

Estos papeles brindan el soporte principal que, en su momento, el auditor habrá de incorporar en su informe, ya que incluyen observaciones, hechos, y argumentos para respaldarlo; además, apoyan la ejecución y supervisión del trabajo. Deben formularse con exactitud, con los datos referentes al análisis, comprobación, opinión y conclusiones sobre los hechos, transacciones o situaciones detectadas. Los papeles de trabajo se elaboran sin perder de vista que su contenido debe incluir:

- Identificación de la auditoría.
- El proceso de la auditoría.
- Índices, cuestionarios, cédulas y resúmenes del trabajo realizado.
- Indicación de las observaciones recibidas durante la aplicación de la auditoría.
- Comentarios acerca del desarrollo de su trabajo.
- Anotaciones sobre información relevante.
- Ajustes realizados durante su ejecución.
- Lineamientos recibidos por área o fase de la aplicación.
- Reporte de posibles irregularidades. (p. 90)



## Características

Esparza, S. (2010) menciona que:

Los papeles de trabajo que se utilizan deben cumplir con algunas características que son:

- ✓ Los papeles de trabajo deben ser realizados con el debido cuidado profesional, por consiguiente deben ser claros, precisos y concretos.
- ✓ Deben emitirse con oportunidad y contener el testimonio inequívoco del trabajo realizado y de los fundamentos que respalden los puntos de vista del auditor.
- ✓ Debe evitarse la inclusión de información confusa e innecesaria.
- ✓ Evitar el uso excesivo de fotocopias y en su lugar remplazarlo con papeles de trabajo que contengan análisis que respalden las conclusiones.
- ✓ Deben ser completos, por consiguiente no requerirán, comentarios u otra información adicional para comprenderlos.
- ✓ Son de propiedad de los auditores o de la unidad de auditoría interna dependiendo el caso, los cuales adaptarán las medidas de seguridad necesarias para garantizar su custodia y confidencialidad.
- ✓ Serán elaborados de modo que no sea posible alterar su contenido y, se asegure la veracidad de la información contenida en ellos.
- ✓ Serán elaborados de acuerdo a la observación de ciertas reglas que garantice que la información que contiene permita evaluar su vigencia. (p. 60)

De lo anterior se desprende es el detalle documentado de las actividades que se han realizado en el proceso de la auditoría, como son procedimientos aplicados, pruebas realizadas e información obtenida. Todos los papeles de trabajo cuentan con un índice que las clasifica y diferencia.

## **2.18 Archivos de papeles de trabajo**

### **Archivo corriente**

De acuerdo con el Manual de Auditoría de Gestión para la Contraloría General del Estado. (2007), establece que:

En dicho archivo se guardan los papeles de trabajo relacionados con la auditoría específica de un periodo. La cantidad de legajos o carpetas que forman parte de este archivo de un periodo dado varía de una auditoría a otra y aun tratándose de la misma entidad auditada. (p. 74)

En base a este contexto el archivo corriente está conformado por los papeles de trabajo que solo tienen validez para un periodo o ejercicio en particular.

### **Archivo permanente**

Rodríguez, J. (2010, p. 235) define que “Contiene todos aquellos documentos cuya utilidad trasciende a la auditoría de un ejercicio determinado, evitando de esta forma solicitar a la entidad auditada que proporcione al auditor dichos documentos cada año”.

De lo anterior se desprende el archivo permanente contiene aquellos papeles de trabajo que conservan su importancia y hacen referencia a la información general necesaria para el conocimiento de la entidad auditada que servirá para futuras auditorías o exámenes especiales.

## 2.19 Indicadores

De acuerdo con Franklin, B. (2013) menciona que:

El fin primordial de aplicar indicadores en el proceso administrativo es poder evaluar en términos cualitativos y cuantitativos el cumplimiento puntual de sus etapas y propósito estratégico, a partir de la revisión de sus funciones.

Para estar en posibilidad de obtener mayor y mejor información, a cada etapa del proceso se les asigna indicadores cualitativos (estos son los que otorgan su razón de ser a la organización), así como los cuantitativos (los que traducen en hechos los objetivos de esta), el manejo simultáneo de estos dos indicadores obedece al propósito de que el auditor tenga una visión global, completa de la organización, asociando la esencia con las acciones el comportamiento con los resultados. (p. 157)

Para la evaluación de las áreas críticas se tomará en cuenta la realización de indicadores de gestión de eficiencia, eficacia y economía, de acuerdo con el Manual de Auditoría de Gestión para la Contraloría General del Estado (2007), define que:

### **Eficiencia**

Es la utilización racional de los recursos disponibles, a un mínimo costo para obtener el máximo resultado en igualdad de condiciones de calidad y oportunidad. Los indicadores de eficiencia miden los costos unitarios, la productividad de los recursos utilizados en una entidad, en un proyecto, en un programa, etc.

Objetivos de estos indicadores:

- Medir la productividad administrativa y operativa en relación con el recurso utilizado frente al servicio utilizado.
- Establecer el indicador principal de eficiencia (rentabilidad pública o social), que permite valorar los costos y beneficios de la empresa a la sociedad.

- Establecer deficiencia en la utilización de los recursos en el logro de objetivos previstos.
- Identificar los procesos administrativos y operativos utilizados en la transformación de los recursos a fin de evaluarles la celeridad y costos incurridos en el proceso productivo.
- Determinar si la cobertura alcanzada en la producción o prestación del servicio, logro las metas establecidas al mínimo costo.

Eficiencia en el servicio

$$= \frac{\text{Volumen o cantidad de servicios (programas o actividades)}}{\text{Número total de beneficiarios de servicios ofrecidos}}$$

Muestra cuantos del total de usuarios con derecho al servicio han sido beneficiarios del mismo. (pp. 104-107)

## **Eficacia**

La eficacia de una organización se mide por el grado de cumplimiento de los objetivos previstos; es decir, comparando los resultados reales obtenidos con los resultados previstos. La evaluación de la eficacia de una entidad no puede realizarse sin la existencia de un plan, presupuesto o programa, en los que aparezcan los objetivos claramente definidos y cuantificados.

Indicadores de eficacia

- Porcentajes de deserción en cursos de capacitación.
- Denuncias recibidas/ denuncias resueltas.
- Reclamos recibidos reclamos solucionados.
- Solicitudes de marca despachada/solicitudes de marca recibida.

$$\text{Eficacia} = \frac{\text{Tiempo Ejecutado}}{\text{Tiempo programado}}$$

Muestra el grado de cumplimiento con respecto al tiempo programado. (pp. 107-109)

### **Economía**

Como elemento de gestión se definió como el uso oportuno de los recursos en cantidad y calidad adecuadas y al menor costo posible, con relación a los programas de la organización y a las condiciones y opciones que presenta el mercado.

Se relaciona con evaluar la capacidad de una institución para generar y movilizar adecuadamente los recursos financieros en el logro de su misión institucional. La administración de los recursos de todo tipo, exige siempre el máximo de disciplina y cuidado en el manejo de la caja, del presupuesto, de la preservación del patrimonio y de la capacidad de la generación de ingresos.

Indicadores de economía

- Sueldos y salarios.
- Gastos por servicios profesionales.
- Prestaciones sociales.
- Horas extras.

$$= \frac{\text{Gastos de Capacitación}}{\text{No. Total de personal capacitado}}$$

Muestra el costo promedio del personal capacitado durante el periodo. (pp. 109-111)

De acuerdo con lo antes argumentado los indicadores de gestión son expresiones cuantitativas que permiten evaluar el grado de satisfacción de una actividad las cuales se miden con los criterios de eficiencia eficacia y economía. Los indicadores sirven para medir el desempeño y la rentabilidad comparando lo realizado con lo planificado.

## 2.20 Marcas, índice y referencia cruzada

Para identificar de manera rápida los papeles de trabajo se debe utilizar marcas, índices y referencia cruzada. Extraído de Jorge Quiñonez Folgar (2012), Marcas, Índices y referencia cruzada, en <http://www.gerencie.com/procedimientos-y-tecnicas-de-auditoria.html>, recuperado el 20/08/2014.

Las marcas de auditoria son aquellos símbolos convencionales que el auditor adopta y utiliza para identificar, clasificar y dejar constancia de las pruebas y técnicas que se aplicaron en el desarrollo de una auditoria. Son los símbolos que posteriormente permiten comprender y analizar con mayor facilidad una auditoría.

Son símbolos o signos que se utilizan en el ejercicio de la auditoría, para explicar en forma resumida las pruebas efectuadas por el auditor en el cumplimiento de los programas y técnicas de auditoría utilizadas.

**Cuadro No. 2**  
**Ejemplo de Marcas de Auditoría**

MARCAS DE AUDITORIA	
MARCA	SIGNIFICADO
✓	Verificado con estados financieros y estados de cuenta.
√	Verificado con autorización
✕	Verificado con existencia física
✓✓	Verificado con saldos
≠	Diferencias detectadas
¥	Confrontado con libros
§	Cotejado con documento
μ	Corrección realizada
¢	Comparado en auxiliar
¶	Sumado verticalmente
©	Confrontado correcto
^	Sumas verificadas
«	Pendiente de registro
∅	No reúne requisitos
S	Solicitud de confirmación enviada
SI	Solicitud de confirmación recibida inconforme
SIA	Solicitud de confirmación recibida inconforme pero aclarada
SC	Solicitud de confirmación recibida conforme
S	Totalizado
ã	Conciliado
Æ	Circularizado
Y	Inspeccionado

**Fuente:**<http://misanotacionescontables.blogspot.mx/2009/03/indices-y-marcas-de-los-papeles-de.htm>

**Elaborado por:** EL AUTOR

Los índices se utilizan para facilitar el ordenamiento y archivo de los papeles de trabajo y su rápida localización, se acostumbra ponerles una clave alfabética, numérica o alfanumérica a todos y cada uno de ellos en un lugar visible que se escribe generalmente con un lápiz de color denominado "lápiz de Auditoría" por lo regular de color rojo.

En base a este contexto los índices son claves convencionales de tipo alfabético, numérico, que permiten clasificar y ordenar los papeles de trabajo de manera lógica y directa para facilitar su identificación,

**Cuadro No. 3**  
**Ejemplo de Índices de Auditoría**

INDICES DE AUDITORÍA	
PA	PLANIFICACIÓN Y PROGRAMACIÓN DE LA AUDITORÍA
NCI	NARRATIVA DE CONTROL INTERNO
CI	CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
AG	ARCHIVO GENERAL
HPT	HOJA PRINCIPAL DE TRABAJO
HA	HOJA DE AJUSTES
HR	HOJA DE RECLAIFICACIONES
AC	ARCHIVO CORRIENTE
AP	ARCHIVO PERMANENTE
HP	HOJA DE PENDIENTES
SR	SEGUMIENTO DE RECOMENDACIONES
HH	HOJA DE HALLAZGOS

**Fuente:**<http://misanotacionescontables.blogspot.mx/2009/03/indices-y-marcas-de-los-papeles-de.htm>.

Los papeles de trabajo que tiene información relacionada, debe ser referenciados para permitir al usuario trasladarse de un papel de trabajo a otro. A este procedimiento se denomina “**Referenciación Cruzada**” y su finalidad es mostrar en forma objetiva a través de los papeles de trabajo, las conexiones entre cuentas, cédulas y análisis.

Con este antecedente los papeles de trabajo deben ser identificados y referenciados a fin de permitir su interrelación y facilitar su acceso a las evidencias en cualquier fase de la auditoría.

## **CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1 HIPÓTESIS**

#### **General**

La realización de la Auditoría Operacional al Departamento Financiero de la Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado, de Riobamba, permitió evaluar la eficiencia, eficacia y economía de los procesos administrativos y financieros.

#### **Específicas**

1. El desarrollo del marco teórico respecto a la auditoría operacional permitió conocer los conceptos básicos para el entendimiento y desarrollo de la auditoría.
2. La ejecución de la auditoría ayudará a obtener hallazgos y evidencias de los procedimientos administrativos y financieros.
3. La emisión del informe final contribuirá a mejorar su eficiencia operativa y de apoyo para el desarrollo de su gestión.

### **3.2 VARIABLES**

#### **Dependiente**

Auditoría Operacional.



## **Independiente**

Eficiencia, eficacia y economía.

### **3.3 TIPO DE INVESTIGACIÓN**

La investigación que se realizó fue de tipo mixta por ser de carácter cuantitativa y cualitativa, cuantitativa fue al momento de realizar tablas numéricas como determinar la población, tabulación de encuestas aplicadas, al momento de determinar niveles de riesgo y confianza de los cuestionarios de control interno; existió datos cualitativos al momento de aplicar las técnicas de auditoría como observación directa, entrevistas, programas de auditoría, datos que fueron necesarios para obtener una evidencia válida que permita respaldar los hallazgos detectados.

#### **Tipos de estudio de investigación**

##### **Investigación de campo**

Estudios sistemáticos de los hechos y procedimientos del Departamento Financiero de la Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado a través de visitas en las que se evidencien debilidades de control interno y proporcione información exacta con un alto grado de confiabilidad.

##### **Investigación documental-bibliográfica**

Con el propósito de detectar, ampliar y profundizar diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios se aplicará una investigación documental para analizar las planificaciones estratégicas, modelos de gestión, objetivos, políticas, evaluaciones y otros aspectos relacionados con la investigación dirigida al Departamento Financiero de la Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado.

## **Investigación Descriptiva**

Permitió describir las actividades y procedimientos utilizados por el personal en las diversas unidades administrativas que conforman el Departamento Financiero de la Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado, haciendo referencia a los sistemas o registros contables relacionados con esas actividades y procedimientos.

## **Investigación Exploratoria**

En este trabajo de investigación, vamos a utilizar el método exploratorio, ya que necesitamos recoger información e identificar antecedentes generales, números y cuantificaciones y procesos en el Departamento Financiero de la Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado.

### **3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA**

La presente investigación se realizará a todo el Departamento Financiero de la Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado, que es representado por todos los funcionarios del departamento, en el cual se ha identificado 20 personas. Para la muestra se tomara en cuenta el universo o totalidad de personas.

### **3.5 Métodos técnicas e instrumentos**

#### **Método inductivo**

El método inductivo fue utilizado por que se estudió desde las mínimas como fueron el análisis de cada uno de los puestos de trabajo, de las dependencias del departamento financiero, se levantó los procesos mediante flujogramas de las actividades más relevantes, se aplicó cuestionarios de control interno de acuerdo a los componentes del modelo COSO II, se detectó las deficiencias y debilidades existentes en el departamento financiero con el fin de emitir recomendaciones que faciliten la toma de decisiones de los directivos.

## **Método deductivo**

El método deductivo permitió analizar los aspectos generales de la auditoría operacional, desde el conocimiento general de la institución; leyes, normas y reglamentos internos que regulan las actividades y operaciones de la entidad. Se realizó el archivo corriente con todas las fases de auditoría operacional con el objetivo de elaborar el informe final.

## **Técnicas**

Las técnicas de auditoría operacional que se aplicaron para obtener las evidencias necesarias que fundamente las opiniones y conclusiones son:

### **Observación**

Se realizó una observación directa a las instalaciones a través de visitas planificadas al departamento financiero de la Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado, con el fin de obtener un mayor número de datos y registrarlos para su posterior análisis. Es parte del trabajo de campo, además se utilizó esta técnica para constatar las debilidades en las operaciones y tener una visión más clara de la situación real de la empresa.

### **Encuesta**

Se realizaron encuestas, cuyas opiniones permitieron tener un mejor enfoque del tema estudiado, para ello se preparó un listado de preguntas escritas que se entregaran a los miembros Departamento Financiero de la Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado las mismas que se encuentran debidamente documentadas.

### **Cuestionario**

Se aplicaron cuestionarios de control interno utilizando el modelo COSO II con el objeto de recoger información y determinar el nivel de confianza de los componentes evaluados con su respectivo análisis y recomendación.

## **Inspección**

Se realizó la inspección de los siguientes documentos: reglamento orgánico funcional, código de ética, manual de funciones organigrama estructural, plan operativo anual, plan anual de contrataciones, cédulas presupuestarias del año 2012, estado de ejecución presupuestaria, necesarios para desarrollar la investigación en sus diferentes etapas y sustentar el informe final.

### 3.6 APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE INFORMACIÓN GENERAL A LOS COLABORADORES DEL DEPARTAMENTO FINANCIERO DE EP-EMAPAR.

1. ¿Piensa usted que la realización de una Auditoría Operacional contribuiría al mejoramiento de los procesos y actividades y al cumplimiento de metas y objetivos?

**Tabla No. 1**

<b>VARIABLE</b>	<b>Fr</b>	<b>Fa</b>
<b>SI</b>	20	100%
<b>NO</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

FUENTE: EP-EMAPAR

ELABORADO POR: EL AUTOR

**Gráfico No. 1**



FUENTE: EP-EMAPAR

ELABORADO POR: EL AUTOR

### ANÁLISIS

El 100% está de acuerdo en la ejecución de una auditoría operacional, la misma que fomentará un alto grado de eficiencia, eficacia y economía en las operaciones y el logro de los objetivos y metas planteadas por la organización y el departamento.

2. ¿Existe eficiencia, eficacia y economía en el desarrollo de las actividades y procesos del Departamento Financiero?

**Tabla No. 2**

<b>VARIABLE</b>	<b>Fr</b>	<b>Fa</b>
<b>SI</b>	9	45%
<b>NO</b>	11	55%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

FUENTE: EP-EMAPAR  
ELABORADO POR: EL AUTOR

**Gráfico No. 2**



FUENTE: EP-EMAPAR  
ELABORADO POR: EL AUTOR

## **ANÁLISIS**

Los colaboradores del departamento financiero creen que no existe eficacia en el desarrollo de los procesos, con el 55%, mientras que el 45% cree que el desarrollo de las actividades se hace de manera eficiente, lo cual permite identificar falencias operativas en el departamento.

3. ¿Existe algún documento que describa las funciones de cada empleado?

**Tabla No. 3**

<b>VARIABLE</b>	<b>Fr</b>	<b>Fa</b>
<b>SI</b>	8	40%
<b>NO</b>	12	60%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

FUENTE: EP-EMAPAR  
ELABORADO POR: EL AUTOR

**Gráfico No. 3**



FUENTE: EP-EMAPAR  
ELABORADO POR: EL AUTOR

### ANÁLISIS

El área financiera se identifica que el 60% de los colaboradores desconocen de la existencia de un manual de funciones, este manual permite a los colaboradores identificar las actividades y funciones de cada puesto de trabajo en el área financiera, mientras que solo el 40% conoce la existencia de un manual de funciones.

4. ¿Los procedimientos del Departamento Financiero se encuentran detallados por escrito?

**Tabla No. 4**

<b>VARIABLE</b>	<b>Fr</b>	<b>Fa</b>
<b>SI</b>	4	20%
<b>NO</b>	16	80%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

FUENTE: EP-EMAPAR  
ELABORADO POR: EL AUTOR

**Gráfico No. 4**



FUENTE: EP-EMAPAR  
ELABORADO POR: EL AUTOR

## **ANÁLISIS**

En el departamento financiero se identificó que el 80% de los colaboradores aseguran la inexistencia de un manual de procedimientos, herramienta necesaria para el correcto desarrollo de las actividades.



**5. ¿Cuenta el área de Dirección Financiera con un manual de control interno?**

**Tabla No. 5**

<b>VARIABLE</b>	<b>Fr</b>	<b>Fa</b>
<b>SI</b>	0	85%
<b>NO</b>	20	15%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

FUENTE: EP-EMAPAR  
ELABORADO POR: EL AUTOR

**Gráfico No. 5**



FUENTE: EP-EMAPAR  
ELABORADO POR: EL AUTOR

**ANÁLISIS**

El área financiera identifica que el 100% de los colaboradores desconocen de la existencia de un manual de control interno, documento que contiene en forma ordenada y sistematizada las instrucciones e información sobre políticas, funciones, sistemas, procedimientos y actividades necesario para el correcto funcionamiento del departamento y que es de gran ayuda para evaluar el grado de eficiencia, eficacia y economía con que se desarrolla las operaciones.

6. ¿Se brinda capacitación permanente al personal del área?

Tabla No. 6

VARIABLE	Fr	Fa
SI	6	30%
NO	14	70%
TOTAL	20	100%

FUENTE: EP-EMAPAR  
ELABORADO POR: EL AUTOR

Gráfico No. 6



FUENTE: EP-EMAPAR  
ELABORADO POR: EL AUTOR

## ANÁLISIS

Al aplicar la encuesta se identificó que no existe capacitación permanente al personal del área en un 70%, actividad necesaria para la actualización conocimientos y desarrollo de nuevas habilidades, mientras que solo el 30% señala la existencia de una capacitación permanente.

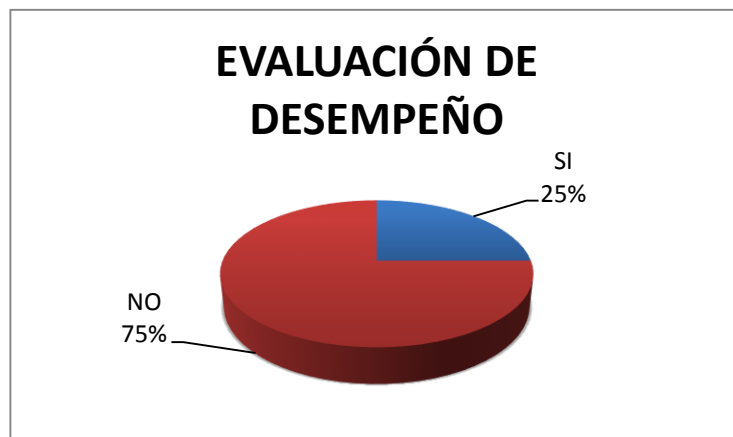
7. ¿Se aplica evaluaciones de desempeño con el personal del área?

Tabla No. 7

VARIABLE	Fr	Fa
SI	5	25%
NO	15	75%
TOTAL	20	100%

FUENTE: EP-EMAPAR  
ELABORADO POR: EL AUTOR

Gráfico No. 7



FUENTE: EP-EMAPAR  
ELABORADO POR: EL AUTOR

## ANÁLISIS

Así mismo se identificó que el personal en un 75% asegura la inexistencia de evaluaciones de desempeño, método que muestra la calidad de profesionales con los que cuenta el departamento, y tan solo el 25% afirma lo contrario.

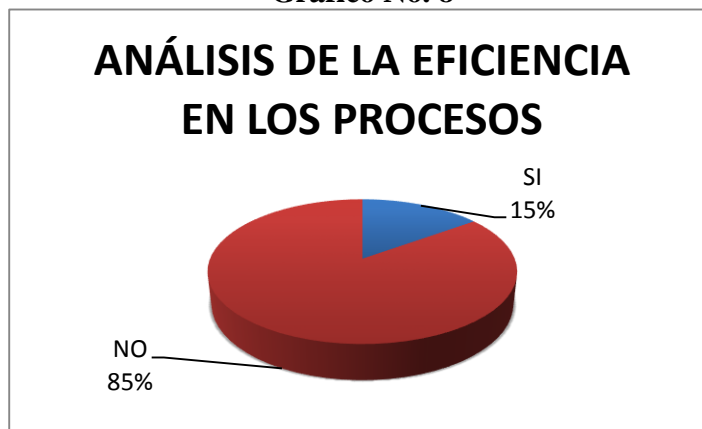
8. ¿Se analizan si los procesos ejecutados están realizados de forma eficiente?

**Tabla No. 8**

<b>VARIABLE</b>	<b>Fr</b>	<b>Fa</b>
<b>SI</b>	3	15%
<b>NO</b>	17	85%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

FUENTE: EP-EMAPAR  
ELABORADO POR: EL AUTOR

**Gráfico No. 8**



FUENTE: EP-EMAPAR  
ELABORADO POR: EL AUTOR

### **ANÁLISIS**

El 85% del personal encuestado afirma la inexistencia de un análisis para conocer si los procesos ejecutados están realizados de forma eficiente, y tan solo el 15% declara la práctica de un análisis de la eficiencia en los procesos.

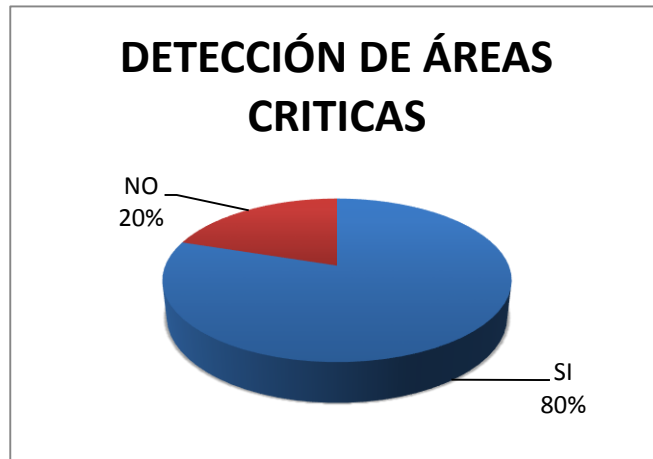
**9. ¿Cree usted que la Auditoría Operacional ayudará a detectar las áreas críticas dentro del Departamento Financiero?**

**Tabla No. 9**

<b>VARIABLE</b>	<b>Fr</b>	<b>Fa</b>
<b>SI</b>	16	80%
<b>NO</b>	4	20%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

FUENTE: EP-EMAPAR  
ELABORADO POR: EL AUTOR

**Gráfico No. 9**



FUENTE: EP-EMAPAR  
ELABORADO POR: EL AUTOR

**ANÁLISIS**

El 80% de los colaboradores afirman que la ejecución de una Auditoría Operacional ayudaría a detectar las áreas críticas dentro del Departamento Financiero, a fin de determinar su nivel de riesgo, tomar las acciones correctivas para mejorar los procesos y permitir al departamento desarrollar sus actividades de manera más eficiente y en un mejor ambiente de trabajo.

## 10. ¿Existe un Código de Ética?

**Tabla No. 10**

<b>VARIABLE</b>	<b>Fr</b>	<b>Fa</b>
<b>SI</b>	10	50%
<b>NO</b>	10	50%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

FUENTE: EP-EMAPAR  
ELABORADO POR: EL AUTOR

**Gráfico No. 10**



FUENTE: EP-EMAPAR  
ELABORADO POR: EL AUTOR

## ANÁLISIS

Al realizar las encuestas se identificó una división de opiniones en cuanto a la existencia de un Código de Ética, ya que el 50% de los colaboradores del departamento afirman el sí conocer de su existencia y la otra mitad afirma que no existe. Es necesario realizar una investigación para conocer con seguridad la existencia o no de un código de ética, medio indispensable donde se describen las correctas prácticas profesionales y que sirve para evaluar con qué criterios se están desarrollando las actividades.

**11. ¿Tiene autonomía y herramientas necesarias para la ejecución de sus actividades?**

**Tabla No. 11**

<b>VARIABLE</b>	<b>Fr</b>	<b>Fa</b>
<b>SI</b>	18	90%
<b>NO</b>	2	10%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

FUENTE: EP-EMAPAR  
ELABORADO POR: EL AUTOR

**Gráfico N° 11**



FUENTE: EP-EMAPAR  
ELABORADO POR: EL AUTOR

**ANÁLISIS**

E 90% de los colaboradores del departamento financiero afirman contar con la autonomía y herramientas necesarias para la ejecución de sus actividades, esta facilidad contribuye al correcto desarrollo de las operaciones que son llevadas a cabo por el personal.

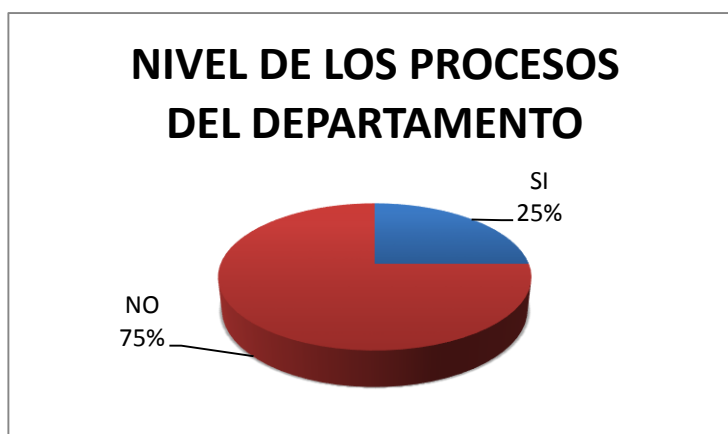
12. ¿Cree usted que el nivel con que se llevan los procesos en el departamento financiero es el adecuado?

Tabla No. 12

VARIABLE	Fr	Fa
SI	5	25%
NO	15	75%
TOTAL	20	100%

FUENTE: EP-EMAPAR  
ELABORADO POR: EL AUTOR

Gráfico No. 12



FUENTE: EP-EMAPAR  
ELABORADO POR: EL AUTOR

## ANÁLISIS

La encuesta realizada al departamento financiero evidencia que el 25% del personal menciona que el nivel con que se llevan los procesos es el adecuado, mientras que el 75% cree que el nivel con que se desarrollan las actividades en el departamento financiero no es el idóneo. Estos datos serán de gran apoyo para la evaluación y análisis del control interno y medir el grado de eficiencia, eficacia y economía con que se realizan las operaciones.



### 3.7 COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

#### Variable dependiente

Auditoría Operacional

**Tabla No. 13**  
**Variable Dependiente**

N°	PREGUNTA	SI	NO
1	¿Piensa usted que la realización de una Auditoría Operacional contribuiría al mejoramiento de los procesos y actividades y al cumplimiento de metas y objetivos?	20	0
2	¿Cree usted que la Auditoría Operacional ayudará a detectar las áreas críticas dentro del Departamento Financiero?	16	4
<b>TOTAL</b>		<b>36</b>	<b>4</b>

FUENTE: EP-EMAPAR

ELABORADO POR: EL AUTOR

#### Variable independiente

Eficiencia, eficacia y economía.

**Tabla No. 14**  
**Variable Independiente**

N°	PREGUNTA	SI	NO
1	¿Existe eficiencia, eficacia y economía en el desarrollo de las actividades y procesos del Departamento Financiero?	9	11
2	¿Existe algún documento que describa las funciones de cada empleado?	8	12
3	¿Los procedimientos del Departamento Financiero se encuentran detallados por escrito?	4	16
4	¿Cuenta el área de Dirección Financiera con un manual de control interno?	0	20
5	¿Se brinda capacitación permanente al personal del área?	6	14
6	¿Se aplica evaluaciones de desempeño con el personal del área?	5	15
7	¿Se analizan si los procesos ejecutados están realizados de forma eficiente?	3	17
8	¿Existe un Código de Ética?	10	10
9	¿Tiene autonomía y herramientas necesarias para la ejecución de sus actividades?	18	2
10	¿Cree usted que el nivel con que se llevan los procesos en el departamento financiero es el adecuado?	5	15
<b>TOTAL</b>		<b>68</b>	<b>132</b>

FUENTE: EP-EMAPAR

ELABORADO POR: EL AUTOR

## COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

### MATRIZ DE CONTINGENCIA

**Tabla No. 15**  
**Matriz de Contingencia**

	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>	36	4	40
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b>	68	132	200
<b>TOTAL</b>	<b>104</b>	<b>136</b>	<b>240</b>

FUENTE: EP-EMAPAR  
ELABORADO POR: EL AUTOR

### HALLAR LA FRECUENCIA ESPERADA (E)

$$E = \frac{TF * TC}{TG}$$

**Dónde:**

E= Esperada

TF= Total Fila

TC= Total Columna

TG= Total General

$$E = \frac{40 * 104}{240}$$

$$= 17,33$$

$$E = \frac{40 * 136}{240}$$

$$= 22,67$$

$$E = \frac{200 * 104}{240}$$

$$= 86,67$$

$$E = \frac{200 * 136}{240}$$

$$= 113,33$$

## HALLAR LOS GRADOS DE LIBERTAD

$$GL = (F-1) (C-1)$$

**Dónde:**

GL= Grados Libertad

F= Fila

C= Columna

$$GL = (2-1) (2-1)$$

95%

$$GL = 1$$

$$1-95\% = 0,05\%$$

$$GL=3,84$$

## HALLAR EL CHI CUADRADO

$$x^2_c = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

**Tabla No. 16**  
**Chi Cuadrado**

O	E	$x^2_c = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$
36	17,33	20,11
4	22,67	-15,38
68	86,67	-4,02
132	113,33	3,08
<b>TOTAL</b>		3,79

FUENTE: EP-EMAPAR  
ELABORADO POR: EL AUTOR

## DECISIÓN

$X^2C > X^2CE$  Hipótesis de Trabajo

$X^2C > X^2CE$  Hipótesis Nula

## **ANÁLISIS DE LA VERIFICACIÓN HIPÓTESIS**

De acuerdo a la decisión de la hipótesis  $X^2C > X^2CE$  se llegó a la conclusión que el 3,79 es menor de 3,84 lo cual acepto la hipótesis de Nula y rechazo la hipótesis de trabajo.

De acuerdo a la Hipótesis Nula se debe mejorar y cumplir con los niveles de la eficiencia, eficacia y economía de los procesos desarrollados por la Dirección Financiera de la Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado en el periodo 2012.

**AUDITORÍA OPERACIONAL A LA DIRECCIÓN FINANCIERA DE LA EMPRESA PÚBLICA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO “EP-EMAPAR” DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA.**

**CAPÍTULO IV**



**AUDITORÍA OPERACIONAL A LA DIRECCIÓN FINANCIERA DE LA EMPRESA PÚBLICA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO “EP-EMAPAR” DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA.**

TIPO DE EXAMEN	AUDITORÍA OPERACIONAL
CLIENTE:	Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado “EP-EMAPAR”
FECHA DE CIERRE:	Año 2012

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	<b>RFAM</b>	05/01/2015
Revisado por:	<b>LGMC / SSEM</b>	12/01/2015

AUDITORÍA OPERACIONAL A LA DIRECCIÓN FINANCIERA DE LA EMPRESA PÚBLICA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO “EP-EMAPAR” DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA.



#### 4.1 ARCHIVO PERMANENTE

ARCHIVO PERMANENTE	
ADMINISTRACIÓN DE AUDITORÍA	AA
NOTIFICACIÓN DE INICIO DE EXAMEN	NI
ORDEN DE TRABAJO	OT

Equipo de Trabajo	
Ing. Luis Gonzalo Merino Chávez	LGMC
Dr. Sergio Saúl Esparza Moreno	SSEM
Roque Fabricio Aguilar Muñoz	RFAM

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	RFAM	05/01/2015
Revisado por:	LGMC / SSEM	12/01/2015

AUDITORÍA OPERACIONAL A LA DIRECCIÓN FINANCIERA DE LA EMPRESA PÚBLICA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO “EP-EMAPAR” DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA.

## ADMINISTRACIÓN DE AUDITORÍA

### PROPUESTA DE SERVICIOS

Riobamba, 03 de junio del 2014.

Ing.  
 Víctor Méndez  
**Gerente de la EP-EMAPAR**

Presente

De mi consideración:

Me comunico con usted a los efectos presentarle la propuesta de Auditoría Operacional a la Dirección Financiera de la Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado “EP-EMAPAR” de la Ciudad de Riobamba, periodo 2012, la misma que tiene como finalidad determinar y evaluar el grado de eficiencia, eficacia y economía con que se manejan los recursos y se realizan las operaciones del Departamento Financiero, así como identificar las debilidades que lo afecten.

La auditoría se realizará considerando la evaluación de los elementos de cada proceso, tomando en cuenta el alcance de la auditoría operacional, las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, Normas de Control Interno que rigen al sector Público, COSO II y demás disposiciones legales que regulan a la Institución. De esta manera se obtendrá conclusiones y recomendaciones necesarias para el correcto funcionamiento del Departamento Financiero de la Institución y mejorar significativamente las Operaciones para la consecución de los objetivos y metas planteados.

El servicio será caracterizado por un alto valor profesional, por lo que estaré gustoso de atenderlas.

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	<b>RFAM</b>	06/01/2015
Revisado por:	<b>LGMC / SSEM</b>	12/01/2015

AUDITORÍA OPERACIONAL A LA DIRECCIÓN FINANCIERA DE LA  
EMPRESA PÚBLICA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO “EP-EMAPAR” DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA.

**AA 2/6**

Cualquier aclaración a esta oferta de servicios profesionales, no dude en contactarse con “Aguilar & Asociados. S.A.”

Atentamente,

Roque Fabricio Aguilar Muñoz

RESPONSABLE

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	<b>RFAM</b>	06/01/2015
Revisado por:	<b>LGMC / SSEM</b>	12/01/2015



AUDITORÍA OPERACIONAL A LA DIRECCIÓN FINANCIERA DE LA EMPRESA PÚBLICA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO “EP-EMAPAR” DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA.

## CONTRATO DE SERVICIOS PROFESIONALES

### CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES

En la ciudad de Riobamba, capital de la Provincia de Chimborazo, el día de hoy 5 de junio del 2014, comparecen por una parte la Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable Y Alcantarillado de la ciudad de Riobamba “EP-EMAPAR”, representada por el Señor Ing. Víctor Méndez, en su calidad de Gerente General de la institución; y, por otra parte, la compañía AGUILAR & ASOCIADOS, representada por el Ing. Fabricio Aguilar, en su calidad de Gerente General y Representante Legal; a quienes en adelante y para efectos del presente contrato se les denominará “la Institución” y “la Firma Auditora”, respectivamente, las cuales libre y voluntariamente acuerdan en celebrar el presente contrato de Auditoría de Operacional al Departamento Financiero al tenor de las siguientes cláusulas:

#### PRIMERA: OBJETO

La Firma Auditora se obliga a realizar en favor de la Institución, la auditoría de operacional a la dirección financiera, período del 1 de enero al 31 de diciembre del 2012.

#### SEGUNDA: FORMA

La Firma Auditora se compromete a realizar la auditoría operacional para evaluar los procesos del departamento financiero de acuerdo con normas de auditoría generalmente aceptadas en el Ecuador e incluirá principalmente lo siguiente:

1. Planificación y ejecución de la auditoría de tal manera que permita obtener una razonable seguridad del grado de eficiencia, eficacia y economía en la ejecución de los procesos.
2. Una evaluación del sistema de control interno implementada por la institución para la ejecución de los procesos.

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	<b>RFAM</b>	07/01/2015
Revisado por:	<b>LGMC / SSEM</b>	12/01/2015

AUDITORÍA OPERACIONAL A LA DIRECCIÓN FINANCIERA DE LA EMPRESA PÚBLICA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO “EP-EMAPAR” DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA.

3. Emitir un informe con comentarios, conclusiones y recomendaciones como una herramienta para la administración.

**TERCERA: OBLIGACIONES DE LA COMPAÑÍA.**

La Institución asume entera responsabilidad por la integridad y fidelidad de la información que provean al equipo de auditoría. Tal responsabilidad incluye el mantenimiento de registros contables y controles internos adecuados, la selección y aplicación de políticas contables.

Las tareas que serán efectuadas por personal de la Institución incluyen aquellas relativas a suministrar información indispensable para el desarrollo del examen. Durante la ejecución del trabajo se tiene previsto efectuar reuniones con funcionarios de la Institución a los efectos de comunicar detalles relativos al desarrollo del trabajo.

**CUARTA: OBJETIVO Y ALCANCE DEL TRABAJO.**

Al efectuar el examen, la Firma Auditora realizará pruebas para verificar la eficiencia, eficacia y economía con que se realizan las actividades para el cumplimiento de objetivos, además de realizar una evaluación de los controles aplicados por la Institución en el desarrollo de sus procesos.

**QUINTA: OBLIGACIONES ADICIONALES.**

UNO.- La Institución se reserva la opción de recabar y recibir directamente de la Firma Auditora, cualquier aclaración o información adicional relacionada con la auditoría efectuada.

DOS.- La Firma Auditora se compromete a demostrar documentalmente las evidencias que hayan servido de base para llegar a los comentarios conclusiones y recomendaciones de cada trabajo a satisfacción de la Compañía. Además, reconocerá a la Compañía el derecho de tener acceso, cuando lo considere necesario, a las pruebas documentadas que posea la Firma Auditora, que evidencien las normas de auditoría observadas, el alcance del trabajo efectuado y los procedimientos de auditoría utilizados que sustenten los comentarios, conclusiones, recomendaciones e información del examen efectuado.

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	RFAM	07/01/2015
Revisado por:	LGMC / SSEM	12/01/2015

TRES.- Como resultado del estudio y evaluación del control interno y de los procesos internos, la Firma Auditora emitirá un informe a la gerencia, que contendrá básicamente:

- Información de debilidades de control interno, incluyendo recomendaciones pertinentes.
- Determinar el grado de eficiencia, eficacia y economía de los procesos.
- Información sobre el cumplimiento de políticas establecidas por la administración y sobre otros asuntos administrativos y operativos, incluyendo recomendaciones pertinentes en las que observemos posibilidades de mejora.

**SEXTA: VALOR Y FORMA DE PAGO.**

La Institución pagará a la Firma Auditora, en concepto de honorarios, por el trabajo descrito en la cláusula primera del presente contrato, la cantidad de cuatro mil quinientos dólares (US\$ 4,500.00) más el Impuesto al Valor Agregado. Los mencionados honorarios serán pagados de la siguiente forma: 20% a la firma del contrato y el saldo restante en 2 cuotas iguales mensuales a partir del mes de diciembre 20012.

Los gastos menores relacionados con el examen, tales como: copias, faxes, impresión, otros, serán facturados por separado conforme se incurran, sin que excedan el 10% de los honorarios establecidos.

**SÉPTIMA: PLAZO**

El tiempo estimado para la entrega del informe final de la Auditoría Operacional es de ciento sesenta días laborables, contados desde la suscripción del presente contrato, pudiendo ampliarse el tiempo establecido en caso de existir hechos fortuitos o de fuerza mayor que sean debidamente comprobados y aceptados por la EP-EMAPAR.

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	<b>RFAM</b>	07/01/2015
Revisado por:	<b>LGMC / SSEM</b>	12/01/2015

**OCTAVA: TERMINACIÓN**

Las partes convienen en que se dará por terminado el contrato en cualquier momento de su vigencia si alguna de ellas lo considera conveniente. El incumplimiento a lo establecido en el presente contrato dará motivo a su rescisión y a la aplicación de las sanciones legales correspondientes.

**NOVENA: ACEPTACIÓN**

Las partes aceptan el presente contrato en todas sus cláusulas. Para constancia de lo acordado, se firma el documento en un original y dos copias.

Riobamba, 5 de Junio del 2014.

Fabricio Aguilar Muñoz

**RESPONSABLE**

Víctor Méndez

**GERENTE GENERAL**

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	<b>RFAM</b>	07/01/2015
Revisado por:	<b>LGMC / SSEM</b>	12/01/2015

**AUDITORÍA OPERACIONAL A LA DIRECCIÓN FINANCIERA DE LA EMPRESA PÚBLICA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO “EP-EMAPAR” DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA.**

**OT 1/1**

**ORDEN DE TRABAJO**

**SECCIÓN:** Auditoría

**ASUNTO:** Orden de Trabajo

Riobamba, 01 de julio del 2014.

**AGUILAR & ASOCIADOS**

Presente,

En cumplimiento de lo dispuesto en el contrato suscrito, autorizo a usted para que realice una Auditoría Operacional a la Dirección Financiera de la Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado “EP-EMAPAR” de la ciudad de Riobamba, por el periodo 2012.

La ejecución de la auditoría deberá cumplir con los siguientes objetivos:

- a) Evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos, metas y políticas.
- b) Evaluar el nivel de eficiencia, economía y eficacia con que se desarrollan las actividades y procesos en el Departamento Financiero.
- c) Establecer si el control interno proporciona un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos y metas.
- d) Formular conclusiones y recomendaciones que contribuyan a la mejora de los procesos y operaciones del Departamento Financiero.

Atentamente,

Ing. Víctor Méndez

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	<b>RFAM</b>	08/01/2015
Revisado por:	<b>LGMC / SSEM</b>	13/01/2015

**NOTIFICACIÓN DE INICIO DEL EXAMEN**
**SECCIÓN:** Auditoría

**ASUNTO:** Notificación de Inicio del Examen

Riobamba, 10 de Julio del 2014

Ing.

Víctor Méndez

**Gerente de la EP-EMAPAR**

Presente

De mi consideración;

En atención al pedido que se realizó a su persona para la realización de la Auditoría Operacional, para mejorar los procesos en la Dirección financiera, de la Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable Y Alcantarillado de la ciudad de Riobamba, para el ejercicio fiscal 2012.

Yo Roque Fabricio Aguilar Muñoz con C.I. 070540988-6, Egresado en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo de la carrera Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, notifico a usted, que ha iniciado la Auditoría Operacional a la Dirección Financiera, por el periodo 2012. La Auditoría se realizará de acuerdo a las respectivas normas y reglamentos, con el fin de obtener una opinión acerca de la gestión realizada.

Al mismo tiempo de la manera más comedida solicito la completa colaboración y facilidades por parte del personal que labora en el área, para acceder a la respectiva documentación como son Estructura Orgánica, Manual de Funciones del Departamento Financiero, Análisis FODA, Presupuesto Elaborado y Ejecutado al 31 de diciembre del 2012, entre otros.

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	<b>RFAM</b>	08/01/2015
Revisado por:	<b>LGMC / SSEM</b>	13/01/2015

AUDITORÍA OPERACIONAL A LA DIRECCIÓN FINANCIERA DE LA  
EMPRESA PÚBLICA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO “EP-EMAPAR” DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA.

**NI 2/2**

En espera de contar con su colaboración anticipo mis agradecimientos.

Atentamente,

Fabricio Aguilar  
**Auditor**

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	RFAM	08/01/2015
Revisado por:	LGMC / SSEM	13/01/2015

AUDITORÍA OPERACIONAL A LA DIRECCIÓN FINANCIERA DE LA  
EMPRESA PÚBLICA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO “EP-EMAPAR” DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA.

**AUDITORÍA OPERACIONAL A LA DIRECCIÓN FINANCIERA DE LA EMPRESA  
PÚBLICA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO “EP-  
EMAPAR” DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA.**



#### 4.2 ARCHIVO CORRIENTE

# ARCHIVO CORRIENTE

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	RFAM	12/01/2015
Revisado por:	LGMC / SSEM	19/01/2015



AUDITORÍA OPERACIONAL A LA DIRECCIÓN FINANCIERA DE LA EMPRESA PÚBLICA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO “EP-EMAPAR” DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA.

**Cuadro No. 4  
Índice de Auditoría**

<b>INDICES</b>	<b>SIGNIFICADO</b>
<b>AP</b>	<b>ARCHIVO PERMANENTE</b>
<b>AA</b>	Administración de Auditoría
<b>OT</b>	Orden de Trabajo
<b>NI</b>	Notificación de Inicio de la Auditoría
<b>AC</b>	<b>ARCHIVO CORRIENTE</b>
<b>IA</b>	Índice de Auditoría
<b>MA</b>	Marcas de Auditoría
<b>AC 1</b>	<b>FASE I: CONOCIMIENTO PRELIMINAR</b>
<b>PA 1</b>	Programa de Auditoría: Conocimiento Preliminar
<b>EG</b>	Entrevista al Gerente de la Entidad
<b>EJD</b>	Entrevista al Jefe del Departamento de Financiero
<b>MP</b>	Memorando de Planificación Preliminar
<b>VI</b>	Visita a las Instalaciones
<b>IP</b>	Informe Preliminar
<b>AC 2</b>	<b>FASE II: EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO</b>
<b>PA2 1/1</b>	Programa de Auditoría: Evaluación del Control Interno
<b>ECI</b>	Evaluación del Control Interno
<b>CCI</b>	Cuestionarios de Control Interno mediante COSO II
<b>ICI</b>	Informe de Evaluación del Control Interno
<b>AC 3</b>	<b>FASE III: ANÁLISIS DE ÁREAS CRÍTICAS</b>
<b>HH</b>	Hoja de Hallazgos
<b>SF</b>	Simbología de Flujogramas
<b>FLJ</b>	Flujograma de procesos
<b>NP</b>	Narrativa de procesos
<b>POA</b>	Plan Operativo Anual
<b>EI</b>	Evaluación de Indicadores
<b>AC 4</b>	<b>FASE IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS</b>
<b>NLIF</b>	Carta de Notificación para la lectura del Borrador del Informe Final.
<b>CIF</b>	Conferencia de Lectura del Informe Final de Auditoría Operacional.
<b>IF</b>	Informe Final de Auditoría Operacional.

**Elaborado por:** Autor de Tesis

	<b>Iniciales</b>	<b>Fecha</b>
Elaborado por:	<b>RFAM</b>	12/01/2015
Revisado por:	<b>LGMC / SSEM</b>	19/01/2015

AUDITORÍA OPERACIONAL A LA DIRECCIÓN FINANCIERA DE LA EMPRESA PÚBLICA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO “EP-EMAPAR” DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA.

### HOJA DE MARCAS

Las marcas de auditoría que se han definido para la evaluación y que pueden ser utilizados en los papeles de trabajo, son los siguientes:

**Cuadro No. 5  
Marcas de Auditoría**

<b>Aguilar &amp; Asociados S.A.</b>	
<b>MARCAS</b>	<b>SIGNIFICADO</b>
$\Sigma$	Sumatoria
$\checkmark$	Procedimiento Examinado, Razonable
$\phi$	Procedimiento examinad , no Razonable
$\diamond$	No existe Documentación
©	Operación Correcta
Ø	Operación Incorrecta
D	Operación con Demora
@	Hallazgo
P	Cumple Política
P̄	No cumple Política
±	Incumplimiento de la normativa y Reglamentos

**Fuente:** Manual de Auditoría de Gestión Contraloría General del Estado.

**Elaborado por:** Contraloría General del Estado.

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	<b>RFAM</b>	12/01/2015
Revisado por:	<b>LGMC / SSEM</b>	19/01/2015

AUDITORÍA OPERACIONAL A LA DIRECCIÓN FINANCIERA DE LA EMPRESA PÚBLICA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO “EP-EMAPAR” DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA.

**AC 1/4**



**CONOCIMIENTO PRELIMINAR**

<b>FASE I/CONOCIMIENTO PRELIMINAR</b>	
Programa de Auditoría	PA1
Memorando de Planificación	MP
Visita a las Instalaciones y Entrevista inicial	VI
Entrevista preliminar al Gerente de la Entidad	EG
Entrevista al Jefe del Departamento Financiero	EJF
Informe Preliminar	IP
Hoja de Marca de Auditoría Operacional	HM
Hoja de Índices de Auditoría Operacional	HI

<b>Equipo de Trabajo</b>	
Ing. Luis Gonzalo Merino Chávez	LGMC
Dr. Sergio Saúl Esparza Moreno	SSEM
Ing. Roque Fabricio Aguilar Muñoz	RFAM

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	RFAM	12/01/2015
Revisado por:	LGMC / SSEM	19/01/2015

AUDITORÍA OPERACIONAL A LA DIRECCIÓN FINANCIERA DE LA EMPRESA PÚBLICA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO “EP-EMAPAR” DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA.

**PROGRAMA DE AUDITORÍA  
CONOCIMIENTO PRELIMINAR  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

Nº	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	RESPONSABLE	FECHA	
<b>OBJETIVO GENERAL</b>					
1	Obtener una información integral de la Dirección Financiera y su estructura organizacional que nos permita direccionar la Auditoría Operacional.		RFAM		
<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>					
1	Tener una visión general de la Dirección Financiera.				
2	Crear un ambiente de confianza con todos los funcionarios de la Dirección Financiera.				
3	Identificación general de las condiciones existentes en la Dirección Financiera para ejecutar la auditoría.				
<b>PROCEDIMIENTOS</b>					
1	Realizar entrevistas a las máximas autoridades.	EG,EJF			13/01/2015
2	Visitar la oficina de la Dirección Financiera y las unidades que conforman la misma.	VI			14/01/2015
3	Realizar el Memorándum de Planificación Preliminar.	MP			15/01/2015
4	Elaboración del informe de la primera fase de Auditoría.	IP			19/01/2015

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	RFAM	13/01/2015
Revisado por:	LGMC / SSEM	19/01/2015

AUDITORÍA OPERACIONAL A LA DIRECCIÓN FINANCIERA DE LA EMPRESA PÚBLICA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO “EP-EMAPAR” DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA.

**ENTREVISTA AL GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA PÚBLICA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO**

**ENTREVISTA**

**Nombre del entrevistado:** Víctor Méndez

**Cargo:** Gerente General

**Día previsto:** 15 de octubre de 2014

**Hora solicitada:** 10:00 am

**Finalización:** 10:30 am

**1. ¿Nivel de instrucción?**

Superior, Ingeniero Civil.

**2. ¿Tiempo de servicio en la institución?**

20 años

**3. ¿Ha trabajado en otra institución pública?**

No

**4. ¿Cuál es la actividad principal de EP-EMAPAR?**

La actividad principal es la prestación de servicios de agua potable y alcantarillado en la ciudad de Riobamba.

**5. ¿Qué tipo de institución es y cuál es su organismo regulador?**

Somos una persona jurídica de derecho público, con patrimonio propio, que se rige principalmente por la Ley Orgánica de Régimen Municipal, la Ley Orgánica de Empresas Públicas, Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, la presente ordenanza que regula la prestación de los servicios públicos de Agua Potable y Alcantarillado.

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	<b>RFAM</b>	13/01/2015
Revisado por:	<b>LGMC / SSEM</b>	19/01/2015

<b>ASOCIADOS</b>		EG 2/3									
AUDITORÍA OPERACIONAL A LA DIRECCIÓN FINANCIERA DE LA EMPRESA PÚBLICA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO “EP-EMAPAR” DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA.											
<p><b>6. ¿Cuáles son los objetivos principales de EP-EMAPAR?</b></p> <p>La empresa tiene como objetivo la prestación de los servicios públicos de agua potable y alcantarillado, para preservar la salud de los habitantes y obtener una rentabilidad social y económica en sus inversiones.</p> <p>Es también su objetivo cuidar el entorno ecológico, contribuir al mantenimiento y control de las fuentes hídricas aprovechables del cantón Riobamba, así como integrar los proyectos de agua potable y alcantarillado dentro de los programas de saneamiento ambiental.</p> <p><b>7. ¿Qué servicios ofrece la EP-EMAPAR?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificar y gestionar los aspectos de la finalidad empresarial;</li> <li>• Identificar financiamientos para la ejecución de proyectos y acciones;</li> <li>• Implementar, operar, supervisar y mantener los sistemas de agua potable y alcantarillado del cantón Riobamba;</li> <li>• Desarrollar sistemas de información catastral en coordinación con la Municipalidad de Riobamba;</li> <li>• Supervisar, autorizar y/o ejecutar las instalaciones, reconexiones, ampliaciones, reparaciones y mantenimiento de los sistemas de agua potable y alcantarillado, requeridas por la demanda del servicio, con sujeción a diseños y especificaciones técnicas;</li> <li>• Crear las unidades técnicas y administrativas, que se demandaren;</li> <li>• Mantener un sistema adecuado de seguridad industrial.</li> </ul> <p><b>8. ¿Quién elabora el Plan Operativo Anual?</b></p> <p>Todas las direcciones en conjunto</p> <p><b>9. ¿Quién elabora el Plan Anual de Contratación?</b></p> <p>La Dirección Financiera</p>											
		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;"></th> <th style="width: 25%; text-align: center;">Iniciales</th> <th style="width: 25%; text-align: center;">Fecha</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Elaborado por:</td> <td style="text-align: center; color: red;">RFAM</td> <td style="text-align: center;">13/01/2015</td> </tr> <tr> <td>Revisado por:</td> <td style="text-align: center; color: red;">LGMC / SSEM</td> <td style="text-align: center;">19/01/2015</td> </tr> </tbody> </table>		Iniciales	Fecha	Elaborado por:	RFAM	13/01/2015	Revisado por:	LGMC / SSEM	19/01/2015
	Iniciales	Fecha									
Elaborado por:	RFAM	13/01/2015									
Revisado por:	LGMC / SSEM	19/01/2015									

AUDITORÍA OPERACIONAL A LA DIRECCIÓN FINANCIERA DE LA EMPRESA PÚBLICA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO “EP-EMAPAR” DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA.

**10. ¿Quién efectúa los procesos gobernantes de la institución?**

Directorio y Gerencia.

**11. ¿Quién efectúa los procesos desconcentrados de la institución?**

Las Direcciones

**12. ¿Se han realizado Auditorías Operacionales o algún examen especial al Departamento Financiero?**

No Auditorias, si Exámenes Especiales por parte de la Contraloría General del Estado.

**13. ¿Existen hechos que evidencien la necesidad de realizar una Auditoría Operacional al Departamento Financiero?**

En lo que respecta a mi punto de vista he notado algunos problemas como demoras y aglomeración en los tramites, retrasos en las actividades cotidianas del departamento, por lo que sería de gran ayuda para la institución la práctica de una Auditoría Operacional en el Departamento Financiero para mejorar sus procesos internos y con esto contribuir al logro de los objetivos institucionales.

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	RFAM	13/01/2015
Revisado por:	LGMC / SSEM	19/01/2015

AUDITORÍA OPERACIONAL A LA DIRECCIÓN FINANCIERA DE LA EMPRESA PÚBLICA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO “EP-EMAPAR” DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA.

**ENTREVISTA A LA JEFA DEL DEPARTAMENTO FINANCIERO DE LA EMPRESA PÚBLICA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO**

**ENTREVISTA A LA DIRECCIÓN FINANCIERA**

**Nombre del entrevistado:** Sandra Noboa

**Cargo:** Directora Financiera

**Día previsto:** 15 de octubre de 2014

**Hora solicitada:** 10:30 am

**Finalización:** 11:00 am

**1. ¿Nivel de instrucción?**

Superior, Ingeniera en Contabilidad y Auditoría.

**2. ¿Tiempo de servicio en la institución?**

Nueve años

**3. ¿Ha trabajado en otra institución pública?**

Ministerio de Bienestar Social

**4. ¿Tipo de explotación?**

Servicio de agua potable y alcantarillado

**5. ¿Quiénes son sus asesores en materia de:**

**a. Impuestos**

Contadora, SRI.

**b. Asuntos Legales**

Asesor Jurídico

**c. Sistemas contables**

MEGAN

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	RFAM	13/01/2015
Revisado por:	LGMC / SSEM	19/01/2015



AUDITORÍA OPERACIONAL A LA DIRECCIÓN FINANCIERA DE LA EMPRESA PÚBLICA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO “EP-EMAPAR” DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA.

**6. ¿Quién elabora el Plan Operativo Anual?**

Todas las direcciones en conjunto

**7. ¿Quién elabora el Plan Anual de Contratación?**

La Dirección Financiera

**8. Cantidad de personal que ocupa el Departamento Financiero.**

20 personas

**9. ¿Quién efectúa los procesos gobernantes de la institución?**

Directorio y Gerencia.

**10. ¿Quién efectúa los procesos desconcentrados de la institución?**

Las Direcciones

**11. ¿Se han realizado Auditorías Operacionales o algún examen especial al Departamento Financiero?**

No Auditorias, si Exámenes Especiales por parte de la Contraloría General del Estado.

**12. ¿Cómo se realiza el control en la Dirección?**

A través de tesorería se realiza el Control Previo, Concurrente y Posterior.

**13. ¿Existen hechos que evidencien la necesidad de realizar una Auditoría Operacional al Departamento Financiero?**

Por supuesto, en el Departamento Financiero existen muchos problemas, existe demora en los tramites y actividades, lentitud en los procesos, incumplimiento de los plazos entre otros, por lo cual sería de gran ayuda conocer las causas que lo provocan para así poder mitigarlos y determinar los controles adecuados para operar con eficiencia. Por esta razón y muchas más es necesaria la práctica de una Auditoría Operacional al Departamento Financiero para mejorar sus procesos y lograr eficiencia y eficacia en las actividades.

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	RFAM	13/01/2015
Revisado por:	LGMC / SSEM	19/01/2015

AUDITORÍA OPERACIONAL A LA DIRECCIÓN FINANCIERA DE LA EMPRESA PÚBLICA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO “EP-EMAPAR” DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA.

**CÉDULA NARRATIVA DE VISITA PREVIA A LAS INSTALACIONES DE “EP-EMAPAR”.**

**Procedimiento**

Visita a las Instalaciones de La Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado “EP-EMAPAR” observando los procesos y anotando cualquier novedad.

**Objetivo**

Conocer, comprender y diagnosticar las diferentes actividades y procesos que se realizan en el Departamento Financiero de la EP-EMAPAR, y en las distintas áreas que la conforman.

**Desarrollo**

El día lunes 2 de Junio del 2014, siendo las 10:30 de la mañana, se procede a realizar una visita previa a las Instalaciones de La Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado “EP-EMAPAR”. En sus oficinas ubicadas en la calle Londres 07-50 y Av. Juan Félix Proaño en las que se pudo observar lo siguiente:

- El Departamento Financiero cuenta con una óptima infraestructura física y tecnológica al ser recientemente remodelado.
- Cada área del departamento se encuentra correctamente delimitado, lo que fomentaría un mejor desarrollo de las operaciones.
- Parte del personal del Departamento Financiero no cumple con el perfil del puesto, ya que se constató que algunos funcionarios no contaban con el título requerido para el correcto desenvolviendo de sus actividades.
- Al momento de la visita todo el personal del departamento se encontraba laborando en sus respectivos puestos.

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	<b>RFAM</b>	14/01/2015
Revisado por:	<b>LGMC / SSEM</b>	19/01/2015

**AUDITORÍA OPERACIONAL A LA DIRECCIÓN FINANCIERA DE LA EMPRESA PÚBLICA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO “EP-EMAPAR” DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA.**

- El personal conocía de la existencia de un manual de funciones pero no había la disponibilidad de este en el momento de la visita.
- Inexistencia de Manual de Procesos.
- La atención al público no es la óptima ya que no se cuenta con una sala de espera y existe aglomeración en la solicitud de información,
- Existe demoras en los anticipos a empleados.
- El archivo de documentos no es el adecuado ya que se constató que el Departamento Financiero de la EP-EMAPAR no cuenta con un espacio físico para el correcto y ordenado archivo de los distintos documentos.
- No dispone de procedimientos para definir los procesos dentro del departamento financiero.

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	<b>RFAM</b>	14/01/2015
Revisado por:	<b>LGMC / SSEM</b>	19/01/2015

### MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

#### 1. ANTECEDENTES

El contrato se efectuó el 5 de Junio del 2014, el motivo de este contrato es efectuar una Auditoría Operacional a los procesos de las operaciones del Departamento Financiero de la Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable Y Alcantarillado de la ciudad de Riobamba, para el ejercicio fiscal 2012. Anteriormente no han realizado este tipo de auditoría, pero si exámenes especiales por parte de la Contraloría General del Estado.

#### 2. MOTIVO DE LA AUDITORÍA OPERACIONAL

La motivación de efectuar una Auditoría Operacional resulta del deseo por parte de la gerencia de conocer más sobre el rendimiento de una actividad en términos de eficiencia en el uso de los recursos, eficacia en el logro de las metas y objetivos y economía en la obtención de recursos en el Departamento Financiero de la Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable Y Alcantarillado de la ciudad de Riobamba, la labor está enfocada desde el punto de vista de cómo se puede mejorar las operaciones.

#### 3. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA OPERACIONAL

La ejecución de la auditoría buscará cumplir con los siguientes objetivos:

- a) Evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos, metas y políticas.
- b) Evaluar el nivel de eficiencia, economía y eficacia con que se desarrollan las actividades y procesos en el Departamento Financiero.
- c) Establecer si el control interno proporciona un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos y metas.
- d) Formular conclusiones y recomendaciones que contribuyan a la mejora de los procesos y operaciones del Departamento Financiero.

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	<b>RFAM</b>	15/01/2015
Revisado por:	<b>LGMC / SSEM</b>	19/01/2015

AUDITORÍA OPERACIONAL A LA DIRECCIÓN FINANCIERA DE LA EMPRESA PÚBLICA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO “EP-EMAPAR” DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA.

#### 4. ALCANCE DE LA AUDITORÍA OPERACIONAL

La Auditoría Operacional al Departamento Financiero, se realizara por el ejercicio económico del 1 de enero al 31 de diciembre de 2012.

Este examen se ejecutará tomando en cuenta el alcance de la Auditoría Operacional, Las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, Normas de Control Interno que regulan al Sector Público, Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, Reformas y Reglamento, COSO I y demás disposiciones legales que regulan a la institución.

#### 5. CONOCIMIENTO DE LA ENTIDAD

**Cuadro No. 6**  
**Conocimiento de la Entidad**

<b>RAZÓN SOCIAL</b>	EP-EMAPAR
<b>DIRECCIÓN</b>	Londres 07-50 y Av. Juan Félix Proaño
<b>RUC</b>	0660836910001
<b>TELÉFONO</b>	37 30 800
<b>FORMA JURÍDICA</b>	Sector Público
<b>UBICACIÓN GEOGRÁFICA</b>	Provincia de Chimborazo-Cantón Riobamba.
<b>SITUACIÓN LEGAL</b>	Activa
<b>FECHA DE CONSTITUCIÓN</b>	16 de Mayo de 1991
<b>ACTIVIDAD ECONÓMICA</b>	Prestación de servicios de agua potable y alcantarillado.
<b>REPRESENTANTE LEGAL</b>	Ing. Víctor Méndez

Fuente: EP-EMAPAR

Elaborado por: Autor de Tesis

	<b>Iniciales</b>	<b>Fecha</b>
Elaborado por:	<b>RFAM</b>	15/01/2015
Revisado por:	<b>LGMC / SSEM</b>	19/01/2015

**AUDITORÍA OPERACIONAL A LA DIRECCIÓN FINANCIERA DE LA EMPRESA PÚBLICA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO “EP-EMAPAR” DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA.**

## 6. BASE LEGAL

La Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado fue creada por ordenanza constitutiva de la Ilustre Municipalidad del Cantón Riobamba, publicada en el Registro Oficial N° 685 de 16 de Mayo de 1991, con la finalidad de dotar a la comunidad en forma integral de los servicios de Agua Potable y Alcantarillado.

Mediante Ordenanza N° 010-2004 de 24 de septiembre de 2004, publicada en el Registro Oficial N° 442 del 14 de octubre de 2004, sustituye la ordenanza publicada en el Registro Oficial N° 685 por una legislación moderna, que reconozca la autonomía administrativa y económica y una estructura orgánica funcional que le permita una eficiente y ágil administración de sus operaciones, propicie la consecución de sus objetivos y garantice en forma óptima la prestación de servicios básicos.

En uso de las facultades y atribuciones que confieren los artículos 264 de la Constitución de la República 92 y 123 de la Codificación de la Ley Orgánica de Régimen Municipal expide la ordenanza N° 001-2010 de creación de la Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Riobamba EP-EMAPAR sustitutiva de la ordenanza N°010-2004 de creación de la empresa EMAPAR.

## 7. PRINCIPALES DISPOSICIONES LEGALES

La Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Riobamba EP-EMAPAR estará regida por las siguientes leyes de la República del Ecuador:

- Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública del Ecuador, Registro Oficial No. 395 de 4 de agosto de 2008;
- Reglamento General de Bienes del Sector Público.
- La legislación tributaria vigente;

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	<b>RFAM</b>	15/01/2015
Revisado por:	<b>LGMC / SSEM</b>	19/01/2015

**AUDITORÍA OPERACIONAL A LA DIRECCIÓN FINANCIERA DE LA EMPRESA PÚBLICA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO “EP-EMAPAR” DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA.**

- Reglamento General de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública del Ecuador, Decreto Ejecutivo No. 1700 del 12 de Mayo del 2009;
- Normativa del Sistema de Administración Financiera expedido por el Ministerio de Economía y Finanzas del Ecuador;
- Manual General de Administración y Control de Activos Fijos del Sector Pública, expedido por la Contraloría General del Estado, publicada en el Registro Oficial suplemento No. 59-012 CG del 7 de mayo de 1997.
- Reglamento para el Control Administrativo de los bienes no considerados activos fijos.
- Normas de Control Interno para el Área de Inversiones en existencias y bienes de larga duración.
- Otras leyes nacionales aplicables.

**8. MISIÓN, VISIÓN Y OBJETIVOS INSTITUCIONALES**
**MISIÓN**

“Somos una Empresa Pública que dota de servicios de Agua Potable y Alcantarillado, con el concurso de recursos humanos calificados, insumos de calidad y tecnología de punta para mejorar la calidad de vida de todos los habitantes de los sectores urbano y urbano marginal de la ciudad de Riobamba”.

**VISIÓN**

“Somos una Empresa Pública regida por la Ley, que dota de servicios de Agua Potable y Alcantarillado de calidad las 24 horas diarias, con recurso humano altamente tecnificado trabajando con una actitud proactiva del servicio, satisfaciendo las necesidades de los habitantes del cantón Riobamba”.

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	<b>RFAM</b>	15/01/2015
Revisado por:	<b>LGMC / SSEM</b>	19/01/2015

**AUDITORÍA OPERACIONAL A LA DIRECCIÓN FINANCIERA DE LA EMPRESA PÚBLICA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO “EP-EMAPAR” DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA.**

### **OBJETIVOS**

1. La empresa tiene como objetivo la prestación de los servicios públicos de agua potable y alcantarillado, para preservar la salud de los habitantes y obtener una rentabilidad social y económica en sus inversiones.
2. Es también su objetivo cuidar el entorno ecológico, contribuir al mantenimiento y control de las fuentes hídricas aprovechables del cantón Riobamba, así como integrar los proyectos de agua potable y alcantarillado dentro de los programas de saneamiento ambiental.

### **9. ESTRUCTURA ORGÁNICA**

Para el cumplimiento de sus funciones, EP-EMAPAR, observará el correspondiente orgánico funcional aprobado por su Directorio, con los siguientes niveles jerárquicos:

- a) Nivel Directivo.- Conformado por el Directorio.
- b) Nivel Ejecutivo.- Conformado por la Gerencia General.
- c) Nivel Asesor.- Conformado por Asesoría Jurídica y Auditoría Interna.
- d) Nivel de Apoyo.- Conformado por las Direcciones Administrativa y Financiera.
- e) Nivel Operativa.- Conformado por las Direcciones: De Ingeniería, Técnica y Comercial.

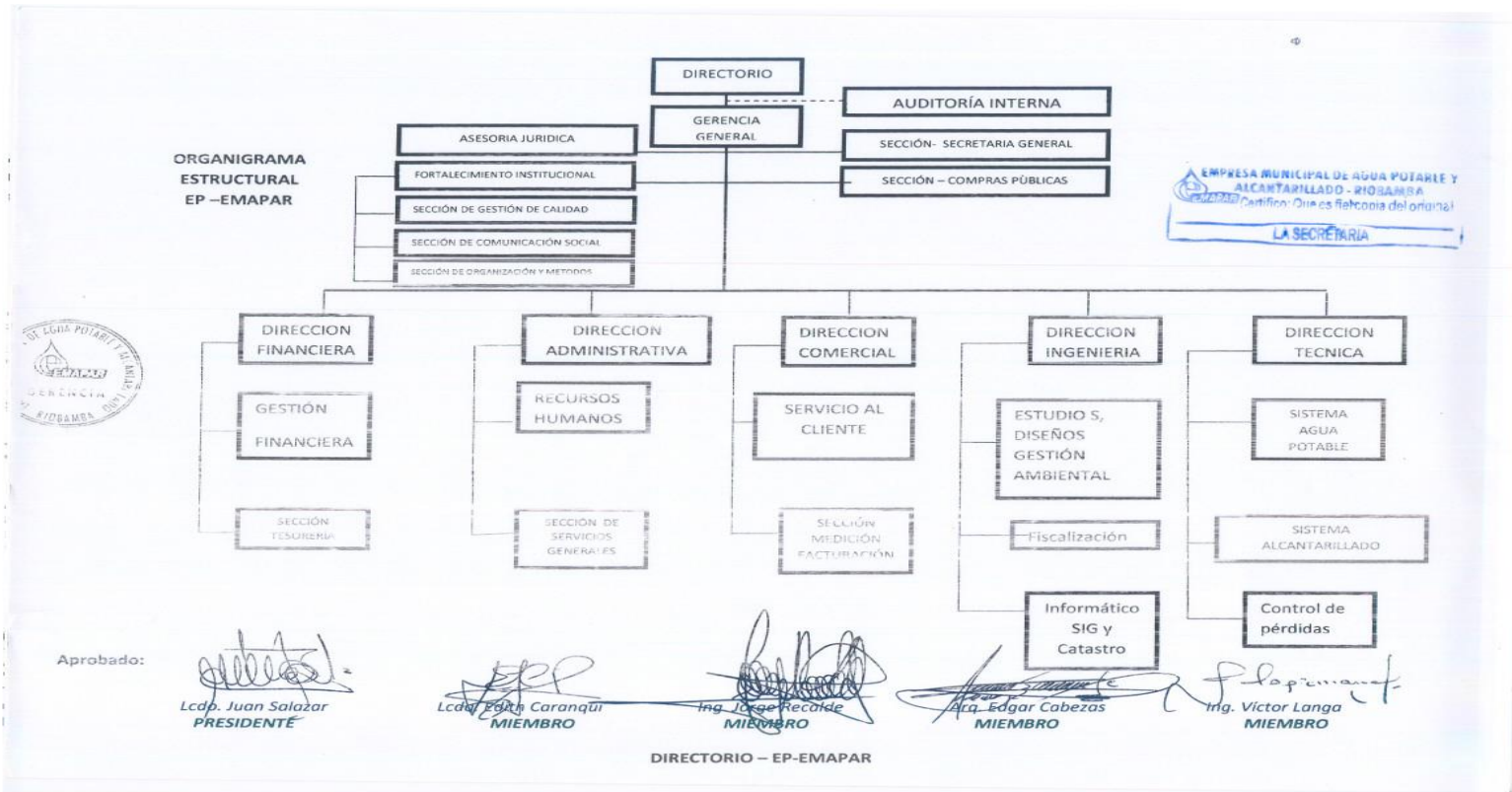
Y las demás unidades técnico–administrativas que se contemplaren en los manuales Orgánico-Funcional y de Procesos.

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	<b>RFAM</b>	15/01/2015
Revisado por:	<b>LGMC / SSEM</b>	19/01/2015



**AUDITORÍA OPERACIONAL A LA DIRECCIÓN FINANCIERA DE LA EMPRESA PÚBLICA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO “EP-EMAPAR” DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA.**

**MP 7/15**



	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	<b>RFAM</b>	15/01/2015
Revisado por:	<b>LGMC / SSEM</b>	19/01/2015

AUDITORÍA OPERACIONAL A LA DIRECCIÓN FINANCIERA DE LA EMPRESA PÚBLICA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO “EP-EMAPAR” DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA.

### 10. PRINCIPALES ACTIVIDADES, OPERACIONES E INSTALACIONES

Los servicios o productos que ofrece la EP-EMAPAR son los siguientes:

- Planificar y gestionar los aspectos de la finalidad empresarial;
- Identificar financiamientos para la ejecución de proyectos y acciones;
- Implementar, operar, supervisar y mantener los sistemas de agua potable y alcantarillado del cantón Riobamba;
- Desarrollar sistemas de información catastral en coordinación con la Municipalidad de Riobamba;
- Supervisar, autorizar y/o ejecutar las instalaciones, reconexiones, ampliaciones, reparaciones y mantenimiento de los sistemas de agua potable y alcantarillado, requeridas por la demanda del servicio, con sujeción a diseños y especificaciones técnicas;
- Crear las unidades técnicas y administrativas, que se demandaren;

### 11. PRINCIPALES POLÍTICAS Y ESTRATÉGICOS FUNCIONALES.

- Efectuar permanente estudios técnico – económico – ambientales de proyectos, para cumplir su finalidad y objetivos;
- Establecer anualmente el estado de su patrimonio;
- Definir las tarifas de sus servicios, aplicando conceptos de solidaridad y sostenibilidad;
- Capacitar a su personal, mantener equidad remunerativa e incentivar el cumplimiento de los indicadores de gestión;
- Innovar los sistemas tecnológicos de sus procesos;
- Exigir el manejo transparente y responsable de los recursos empresariales;
- Preservar, conservar y mantener el entorno ecológico de las fuentes hídricas aprovechables.
- Plan de aseguramiento de la disponibilidad de agua potable Riobamba.

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	<b>RFAM</b>	16/01/2015
Revisado por:	<b>LGMC / SSEM</b>	19/01/2015

**AUDITORÍA OPERACIONAL A LA DIRECCIÓN FINANCIERA DE LA EMPRESA PÚBLICA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO “EP-EMAPAR” DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA.**

- Plan de reducción de pérdidas y consumos, y adaptación a los cambios climáticos.
- Plan de manejo y control de inundaciones y optimización del drenaje urbano.
- Programa de saneamiento ambiental.
- Plan de captación, producción y distribución de agua potable.
- Calidad de agua en las redes de distribución.
- Plan der muestreo y parámetros de agua potable.
- Plan de comunicación.
- Plan de capacitación
- PAC
- POA
- Creación del Manual de Procesos.
- Revisión del reglamento orgánico de gestión por procesos.
- Actualización del Manual de descripción, valoración y clasificación de puestos.

## 12. FINANCIAMIENTO

El financiamiento de La Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de la ciudad de Riobamba en el año 2012 fue el siguiente:

**Cuadro No. 7  
Financiamiento**

Recaudación por concepto de dotación de servicios de agua potable y saneamiento.	13'394,170.00
Asignaciones presupuestarias municipales.	10'557,275.00
Créditos de organismos multilaterales y regionales.	100,000.00

**Fuente:** EP-EMAPAR

**Elaborado por:** Autor de Tesis

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	<b>RFAM</b>	16/01/2015
Revisado por:	<b>LGMC / SSEM</b>	19/01/2015

**13. FUNCIONARIOS PRINCIPALES**

**Cuadro No. 8**  
**Funcionarios Principales**

<b>FUNCIÓN</b>	<b>NOMBRE</b>
Gerente.	Ing. Víctor Méndez
Jefe Financiero	Ing. Sandra Noboa
Jefe de Contabilidad	Lic. Adriana Cano
Jefe de Presupuestos	Ing. Cesar Rosero
Jefe de Tesorería	Ing. Jenny Urquizo
Jefe de Bodega	Lic. Carlos Santillán

**Fuente:** EP-EMAPAR

**Elaborado por:** Autor de Tesis

**14. PRINCIPALES POLÍTICAS CONTABLES**
**Bases de preparación.**

Los estados financieros de La Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado correspondientes al periodo terminado del año 2012 han sido preparados de acuerdo con las Normas Internacional de Información Financiera (NIIF).

**Moneda de presentación y moneda funcional.**

Las partidas incluidas en los estados financieros de La Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado, se valoran utilizando la moneda del entorno económico principal en que la entidad opera.

La moneda funcional de La Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado, es el dólar estadounidense, que constituye la moneda de presentación de los estados financieros.

**Devengado.**

El registro de las transacciones se realiza bajo el método devengado; es decir, se registran los hechos económicos en el momento que ocurran, haya o no movimiento de dinero, como consecuencia del reconocimiento de derechos u obligaciones, vencimiento de plazos, condiciones contractuales, cumplimiento de disposiciones legales o prácticas comerciales.

	<b>Iniciales</b>	<b>Fecha</b>
Elaborado por:	<b>RFAM</b>	16/01/2015
Revisado por:	<b>LGMC / SSEM</b>	19/01/2015

AUDITORÍA OPERACIONAL A LA DIRECCIÓN FINANCIERA DE LA EMPRESA PÚBLICA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO “EP-EMAPAR” DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA.

### Activos Fijos

Las inversiones en bienes de larga duración, se contabilizan al precio de adquisición, no disponen de una política para capitalizar las adiciones, mejoras y reposiciones vitales destinadas a aumentar la vida útil estimada o el valor de los bienes.

### Depreciación Acumulada

Los activos fijos fueron depreciados hasta el 31 de diciembre de 2012.

### Existencia para Consumo

Se registran al precio de adquisición y la sección de bodega lleva un registro para su control, sin que la sección de contabilidad aperturará los registros para su control y valoración de los inventarios.

### Patrimonio

Presenta los fondos acumulados por la entidad, producto de los resultados obtenidos en el presente ejercicio así como en ejercicios anteriores.

### Anticipo de Fondos

Representa los anticipos entregados a funcionarios y empleados.

## 15. GRADO DE CONFIABILIDAD DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA, ADMINISTRATIVA Y OPERACIONAL.

**Cuadro No. 8**  
**Funcionarios Principales**

	Alta	Media	Baja
Información Financiera			X
Información Administrativa		X	
Información Operacional			X

**Fuente:** EP-EMAPAR

**Elaborado por:** Autor de Tesis

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	<b>RFAM</b>	16/01/2015
Revisado por:	<b>LGMC / SSEM</b>	19/01/2015

El grado de confiabilidad de la información financiera es baja debido a que se observó que existía retraso en el cumplimiento de los plazos establecidos para la presentación de la información financiera, además de no contar con la apertura necesaria para analizar y revisar la información financiera.

La delimitación de responsabilidades no era la adecuada ya que cada funcionario no recibía por escrito las funciones que debe realizar en el ejercicio de su trabajo, por lo que la confiabilidad de la información administrativa es media y causa problemas en las actividades.

La información operacional es baja ya que se evidencio problemas en las actividades, como retrasos en los procedimientos e incumplimiento de los plazos establecidos lo que afectaba a la eficiencia y economía de los procesos del Departamento Financiero.

#### **16. SISTEMA DE INFORMACIÓN AUTOMATIZADO**

La información financiera es actualizada diaria, semanal y mensualmente. El software de Gestión Financiera de EP-EMAPAR es MEGAN diseñado acorde a lo estipulado en la Normativa Técnica de Contabilidad Gubernamental Ecuatoriana vigente.

El software contable MEGAN cuenta con los siguientes módulos:

- Contabilidad Gubernamental;
- Existencias;
- Bienes de Larga Duración;
- Rol de Pagos;
- Facturación Electrónica;
- Anexo Transaccional.

El personal contable está debidamente calificado para el manejo de este software.

Existe una unidad la cual está encargada del mantenimiento y actualización del sistema contable, así como, del archivo de toda la información financiera.

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	<b>RFAM</b>	16/01/2015
Revisado por:	<b>LGMC / SSEM</b>	19/01/2015

AUDITORÍA OPERACIONAL A LA DIRECCIÓN FINANCIERA DE LA EMPRESA PÚBLICA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO “EP-EMAPAR” DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA.

**17. PUNTOS DE INTERÉS PARA EL EXAMEN.**

- Evaluación del sistema de control interno.
- Análisis del cumplimiento de objetivos y metas.
- Revisión del manual de funciones y su incidencia en las actividades de cada funcionario.
- Pruebas de cumplimiento.

Análisis de la eficiencia, eficacia y economía de los procesos.

**18. TRANSACCIONES IMPORTANTES IDENTIFICADAS.**

Las transacciones más significativas publicadas en el Portal de Compras Públicas en el año 2012 fueron las siguientes:

**Tabla No. 17**  
**Transacciones Importantes Identificadas**

<b>CÓDIGO</b>	<b>TIPO DE CONTRATACIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>
MCS	Menor Cuantía Servicios	2
CTS	Cotización	1
SIE	Subasta Inversa Electrónica	30
MCO	Menor Cuantía Obra	7
CLC	Lista Corta	4
CSD	Contratación Directa	1
MCB	Menor Cuantía Bienes	3
LCO	Licitación Obra	1
RE	Publicación Especial	8
LCS	Licitación de Seguros	3
PN	Producción Nacional	3
<b>Total de Procesos</b>		<b>63</b>

**Fuente:** EP-EMAPAR

**Elaborado por:** Autor de Tesis

**19. ESTADO ACTUAL DE OBSERVACIONES DE EXÁMENES ANTERIORES**

En La Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado, no se ha realizado una auditoría operacional, por este motivo no se puede obtener información de exámenes anteriores, solamente se han realizado exámenes especiales por parte de la Contraloría General del Estado.

	<b>Iniciales</b>	<b>Fecha</b>
Elaborado por:	<b>RFAM</b>	16/01/2015
Revisado por:	<b>LGMC / SSEM</b>	19/01/2015

**20. IDENTIFICACIÓN DE LOS COMPONENTES IMPORTANTES A EXAMINAR EN LA PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA.**

Los componentes a examinar en la planificación específica de auditoría operacional son los siguientes:

1. Evaluación de las normas de control interno, Contraloría General Del Estado.
2. Procedimientos financieros
3. Manual de funciones.
4. Reglamento interno
5. Aplicación informe COSO2

**21. MATRIZ DE EVALUACIÓN PRELIMINAR DEL RIESGO DE AUDITORÍA**

**Cuadro No. 9**  
**Matriz de Evaluación Preliminar del Riesgo de Auditoría**

Entradas	Herramientas y Técnicas	Salidas
<ul style="list-style-type: none"> <li>- EDT.</li> <li>- Cronograma.</li> <li>- Matriz de Stakeholders.</li> <li>- Información histórica.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificación, análisis y cuantificación de riesgos.</li> <li>- Categorización de riesgos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Matriz de riesgos.</li> <li>- Planes de mitigación de riesgos.</li> <li>- Planes de contingencia de riesgos.</li> </ul>

**Fuente:** EP-EMAPAR

**Elaborado por:** Autor de Tesis

**22. RECURSOS A UTILIZARSE**

**Tabla No. 18**  
**Recursos a utilizarse**

DETALLE	CANTIDAD
Recurso Humano	1 persona
Recurso Financiero	Dinero
Recurso Tecnológico	1 laptop
Recurso Material	Lápices, borradores, carpetas, lápices bicolor, hojas.
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 3200,00</b>

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	<b>RFAM</b>	16/01/2015
Revisado por:	<b>LGMC / SSEM</b>	19/01/2015



AUDITORÍA OPERACIONAL A LA DIRECCIÓN FINANCIERA DE LA EMPRESA PÚBLICA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO “EP-EMAPAR” DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA.

### 23. TIEMPO EN EL CUAL SE DESARROLLARA EL EXAMEN

La fecha de inicio del examen es el 1 de julio del 2014, el tiempo estimado para el cumplimiento de la auditoría es de 130 días laborables dentro de los cuales se desarrollará:

- FASE 1: Conocimiento Preliminar 20 días
- FASE 2: Evaluación del Control Interno 20 días
- FASE 3: Análisis de Área Crítica 70 días
- FASE 4: Informe 20 días

La fecha de entrega del informe de auditoría se estima para el 27 de marzo de 2015.

### 24. RESULTADOS DE LA AUDITORIA

Con la aplicación de la auditoría operacional se desea proporcionar conclusiones y recomendaciones sobre los aspectos administrativos y operacionales, poniendo énfasis en el grado de efectividad y eficiencia con que se han realizado los procesos en el departamento, así como la economía en el uso de los recursos materiales y financieros mediante modificación de políticas, controles operativos, tomar acciones correctivas e identificar las causas operacionales y síntomas adversos que afecten a la consecución de objetivos y metas.

El objeto del examen es determinar si una función o actividad puede operar de una manera mas eficiente, económica y efectiva. El resultado será mejorar los métodos operativos y la optimización de los recursos del Departamento Financiero.

### 25. FIRMAS DE QUIEN PREPARA Y QUIEN APRUEBA

ELABORADO	SUPERVISOR	JEFE DE EQUIPO
Firma:	Firma:	Firma:
Fabricio Aguilar Muñoz	Ing. Luís Merino Chávez	Dr. Sergio Esparza Moreno
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	<b>RFAM</b>	16/01/2015
Revisado por:	<b>LGMC / SSEM</b>	19/01/2015

**4.2.1.1 INFORME DE CONOCIMIENTO PRELIMINAR**

Riobamba, 10 de Junio del 2014

Ing.  
 Víctor Méndez  
**Gerente de la EP-EMAPAR**  
 Presente

De mi consideración:

Una vez realizada la Primera Fase de la Auditoría, en la que consta la visita previa a la institución, las entrevistas a su persona como Gerente General y al Jefe Financiero y las encuestas realizadas al personal de las distintas áreas que conforman la Dirección Financiera, obtuve información relevante que permitió tener una perspectiva amplia de la institución.

Las deficiencias encontradas durante la fase de diagnóstico general en la Dirección Financiera La Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado “EP-EMAPAR”, son las siguientes:

**Conclusiones**

- Inexistencia o desconocimiento de un documento donde se describan los procedimientos del Departamento Financiero.
- Inexistencia de un Manual de Control Interno para el Departamento Financiero.
- Las capacitaciones al personal no se realizan periódicamente.
- No existe un análisis para verificar si los procesos se están ejecutando de manera eficiente.
- No existe un análisis sobre los puntos fuertes y débiles de la dirección financiera.
- No se realizan evaluaciones de desempeño a los servidores públicos.
- No se analiza el cumplimiento de metas y objetivos institucionales

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	<b>RFAM</b>	19/01/2015
Revisado por:	<b>LGMC / SSEM</b>	26/01/2015

- Retraso en los trámites e ineficiencia en las operaciones.

**Recomendaciones**

Dirección Financiera

- A la Dirección Financiera elaborar un Manual de Procesos donde este detallado cada procedimiento a realizar en el Departamento Financiero.
- A la Dirección Financiera la creación de un Manual de Control Interno para el departamento.
- Al Director Financiero analizar si los procesos se están ejecutando de manera eficiente.
- Al Departamento Financiero que se realicen análisis de sobre la los procesos ejecutados y el cumplimiento de metas y objetivos institucionales.
- Al Departamento Financiero hacer un análisis donde se permita identificar las falencias y las fortalezas del área dar solución en los problemas encontrados brindando un servicio ágil y oportuno.
- A la Dirección Financiera buscar vías distintas donde sus actividades estén ligadas a la eficiencia, eficacia en el desarrollo de las operaciones y economía en el manejo de los recursos.

Gerencia General

- A Gerencia realizar periódicamente evaluaciones de desempeño al personal la cual permitirá evaluar la eficiencia de cada servidor público.
- A Gerencia realizar un análisis para conocer si se están cumpliendo las metas y objetivos institucionales.

Atentamente,

Fabricio Aguilar Muñoz  
**RESPONSABLE**

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	<b>RFAM</b>	19/01/2015
Revisado por:	<b>LGMC / SSEM</b>	26/01/2015

AUDITORÍA OPERACIONAL A LA DIRECCIÓN FINANCIERA DE LA EMPRESA PÚBLICA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO “EP-EMAPAR” DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA.



**FASE II/ EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO**

Programa de Auditoría	<b>PA2</b>
Elaboración de Cuestionarios de C.I mediante COSO II	<b>CI</b>
Aplicación de Cuestionarios de C.I., a los colaboradores del Departamento Financiero.	<b>CI</b>
Realización del informe del control interno de la segunda fase.	<b>ICI</b>

**Equipo de Trabajo**

Ing. Luis Gonzalo Merino Chávez	<b>LGMC</b>
Dr. Sergio Saúl Esparza Moreno	<b>SSEM</b>
Ing. Roque Fabricio Aguilar Muñoz	<b>RFAM</b>

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	<b>RFAM</b>	2/02/2015
Revisado por:	<b>LGMC / SSEM</b>	23/02/2015

**PROGRAMA DE AUDITORÍA  
 EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO  
 DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

Nº	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	RESPONSABLE	FECHA	
<b>OBJETIVO GENERAL</b>					
1	Analizar el sistema de control interno para determinar los puntos débiles y emitir recomendaciones.		RFAM		
<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>					
1	Evaluar el control interno.				
2	Obtener evidencias suficientes, competentes y relevantes mediante la aplicación de pruebas y procedimientos de auditoría.				
3	Analizar los procesos del departamento y el cumplimiento de objetivos y metas.				
<b>PROCEDIMIENTOS</b>					
1	Evaluación del Control Interno	<b>ECI</b>			3/02/2015
2	Elaborar y aplicar Cuestionarios de C.I a los colaboradores mediante COSO II.	<b>CCI</b>			3/02/2015
3	Evaluar el nivel de Confianza del Sistema de Control Interno	<b>CCI</b>			3/02/2015
4	Realización del informe del control interno de la segunda fase.	<b>ICI</b>			23/02/2015

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	<b>RFAM</b>	2/02/2015
Revisado por:	<b>LGMC / SSEM</b>	23/02/2015

AUDITORÍA OPERACIONAL A LA DIRECCIÓN FINANCIERA DE LA EMPRESA PÚBLICA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO “EP-EMAPAR” DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA.

**EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO  
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

Para la evaluación del Control Interno del Departamento Financiero en la Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de la ciudad de Riobamba, se utilizará el método del COSO II, y se procederá a evaluar a la institución en sus cinco componentes y sus subcomponentes.

▪ **Ambiente de Control**

1. Integridad y Valores Éticos.
2. Compromiso por la Competencia Profesional.
3. Filosofía Administrativa y Estilo de Operación.
4. Estructura Administrativa.
5. Autoridad y Responsabilidad.
6. Políticas y Prácticas de Talento Humano.

▪ **Evaluación de Riesgos**

7. Objetivos.
8. Riesgo.
9. Análisis del riesgo y su proceso.
10. Manejo de cambios.

▪ **Actividad de Control**

11. Tipos de Actividad de control.
12. Control sobre los Sistemas de Información.

▪ **Información y Comunicación**

13. Información.
14. Comunicación.

▪ **Supervisión y Monitoreo**

15. Actividad de Monitoreo.
16. Reporte de deficiencias.

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	<b>RFAM</b>	3/02/2015
Revisado por:	<b>LGMC / SSEM</b>	23/02/2015

**MATRIZ DE RIESGO Y CONFIANZA**

A continuación se describe la fórmula bajo el cual se determinó el nivel de confianza y riesgo inherente tanto en los cuestionarios de control interno.

$$NC = \frac{CT}{PT} * 100$$

$$NR = NC - 100$$

Dónde:

NC= Nivel de Confianza

CT= Confianza Total

PT= Ponderación Total

NR= Nivel de Riesgo

La ponderación para los cuestionarios de control interno se realizó de acuerdo a la siguiente matriz:

**CUADRO No. 10  
MATRIZ DE PONDERACIÓN DE RIESGO Y CONFIANZA**

<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>		
<b>BAJO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>
<b>15% - 50%</b>	<b>51% - 75%</b>	<b>76% - 95%</b>
<b>ALTO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>BAJO</b>
<b>NIVEL DE RIESGO</b>		

**FUENTE:** Manual de Auditoría de Gestión  
**ELABORADO POR:** CGE

	<b>Iniciales</b>	<b>Fecha</b>
Elaborado por:	<b>RFAM</b>	3/02/2015
Revisado por:	<b>LGMC / SSEM</b>	23/02/2015

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO: 1. AMBIENTE DE CONTROL**
**ENTIDAD:** Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de la ciudad de Riobamba

**COMPONENTE:** Ambiente de Control

**SUBCOMPONENTE:** Integridad y Valores Éticos

**OBJETIVO:** Determinar si la entidad establece valores éticos basados en estándares de conducta, es decir si mantiene una cultura de organización, que debe ser comunicada y puesta en práctica.

N°	PREGUNTAS	DIRECCIÓN FINANCIERA										TO TALES		OBSERVACIONES
		DIRECCIÓN FINANCIERA		CONTABILIDAD		TESORERÍA		BODEGA		PRESUPUESTO		SI	NO	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
1	¿Se ha socializado el código de ética aprobado por la entidad dentro del departamento financiero?		1		1		1		1		1	0	5	No hay un código de ética.
2	¿La dirección financiera demuestra con el ejemplo un comportamiento ético aceptado por la sociedad?	1		1		1		1		1		5	0	
3	¿Existe por escrito normas y actitudes personales en base a los valores éticos y de conducta?	1			1	1			1	1		3	2	
4	¿Existen procesos de difusión y comunicación del código de ética o políticas en forma periódica y se evalúa el conocimiento y comprensión de los funcionarios del tema?		1		1		1			1		0	5	
5	¿Muestra la dirección interés por la integridad y los valores éticos. La dirección socializa la importancia de la integridad y comportamiento ético?	1		1		1		1		1		5	0	No constante
6	¿Existe conocimiento de actos fraudulentos o contrarios a la Ética que involucren a los servidores públicos que ejecutan las operaciones?		1	1			1			1	1	1	4	Solo rumores
7	¿Se investigan y documentan las posibles violaciones a la Ética?		1		1		1			1	1	0	5	No hay casos
8	¿Se sancionan los comportamientos contrarios a la Ética?		1		1		1			1	1	0	5	
<b>TOTAL</b>		<b>3</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>14</b>	<b>26</b>	

Iniciales

Fecha

Elaborado por:

**RFAM**

3/02/2015

Revisado por:

**LGMC / SSEM**

23/02/2015



Nivel de confianza		
<b>Bajo</b>	<b>Moderado</b>	<b>Alto</b>
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
<b>Alto</b>	<b>Moderado</b>	<b>Bajo</b>
Nivel de riesgo		

NC= $\frac{14}{40} * 100 = 35\%$	CONFIANZA	35% Bajo
	RIESGO	65% Alto

**Análisis:** El nivel de confianza es bajo debido a que el código de ética no está socializado, no está normando la conducta para los funcionarios que trabajan en la entidad perjudicando el logro y desarrollo organizacional en base al buen trato y los valores corporativos que deben primar en toda empresa, por lo tanto se enfrenta a un riesgo Alto.

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	<b>RFAM</b>	3/02/2015
Revisado por:	<b>LGMC / SSEM</b>	23/02/2015

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO: 1. AMBIENTE DE CONTROL**
**ENTIDAD:** Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de la ciudad de Riobamba

**COMPONENTE:** Ambiente de Control

**SUBCOMPONENTE:** Compromiso por la Competencia Profesional

**OBJETIVO:** Evaluar si el Departamento Financiero se interesa por el grado de competencia profesional existente en la entidad y el nivel de habilidad y conocimientos que debe poseer el personal para cumplir adecuadamente con su tarea.

N°	PREGUNTAS	DIRECCIÓN FINANCIERA										TOTALES		OBSERVACIONES
		DIRECCIÓN FINANCIERA		CONTABILIDAD		TESORERÍA		BODEGA		PRESUPUESTO		SI	NO	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
1	¿Cuenta la Dirección Financiera con un Manual de Funciones?	1		1		1		1		1		5	0	Actualizado en el año 2011.
2	¿Se aplica el manual de funciones y procedimientos en instructivos para las áreas del Departamento Financiero?	1			1	1			1	1		3	2	
3	¿Conoce usted los requerimientos de su cargo, las funciones y responsabilidades que este conlleva?	1		1		1		1		1		5	0	
4	¿Cuenta el departamento con programas permanentes de capacitación a empleados?		1		1	1			1	1		2	3	
5	¿Existen métodos formales para la evaluación del desempeño?	1		1			1	1		1		4	1	
6	¿Existen estipuladas las competencias para los cargos o se han especificado los requisitos de conocimientos, habilidades, destrezas y experiencia que requieren los principales cargos?	1		1		1		1		1		5	0	
7	¿Para la selección del personal se hace mención de los requisitos personales y profesionales de cada puesto?		1		1		1		1		1	0	5	
8	¿La contratación del personal se realiza mediante el concurso de meritos y oposición estipulado en el socio empleo?		1		1		1		1		1	0	5	No se ha dado el caso.
<b>TOTAL</b>		<b>5</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>24</b>	<b>16</b>	

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	RFAM	4/02/2015
Revisado por:	LGMC / SSEM	23/02/2015

Nivel de confianza		
<b>Bajo</b>	<b>Moderado</b>	<b>Alto</b>
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
<b>Alto</b>	<b>Moderado</b>	<b>Bajo</b>
Nivel de riesgo		

NC= $\frac{24}{40} * 100 = 60\%$	CONFIANZA	60% Moderado
	RIESGO	40% Moderado

**Análisis:** El nivel de confianza y riesgo es moderado puesto que la administración no toma muy en cuenta el grado de competencia profesional que tiene cada uno de los trabajadores con el fin de evaluar su desempeño, habilidad y conocimiento en el puesto de trabajo, debido a que en algunos casos pueden ingresar por incidencia política.

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	<b>RFAM</b>	4/02/2015
Revisado por:	<b>LGMC / SSEM</b>	23/02/2015

**1. AMBIENTE DE CONTROL  
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

**ENTIDAD:** Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de la ciudad de Riobamba

**COMPONENTE:** Ambiente de Control

**SUBCOMPONENTE:** Filosofía Administrativa y Estilo de Operación

**OBJETIVO:** Determinar si los factores más relevantes del departamento son mostrados en la información financiera a través del procesamiento de la información y principios y criterios contables, entre otros.

N°	PREGUNTAS	DIRECCIÓN FINANCIERA										TO TALES		OBSERVACIONES	
		DIRECCIÓN FINANCIERA		CONTABILIDAD		TESORERÍA		BODEGA		PRESUPUESTO		SI	NO		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
1	¿En el departamento financiero se exige el cumplimiento de objetivos y metas bajo criterios de eficacia y eficiencia en el marco legal que rige las actividades de la entidad?	1		1		1			1		1		3	2	
2	¿En el departamento financiero se toma acciones oportunas procurando corregir las deficiencias del control interno?	1			1		1		1	1			2	3	
3	¿Existe una adecuada delegación de autoridad y de responsabilidad?	1		1		1		1			1		4	1	
4	¿Se controla las operaciones económicas del Departamento Financiero?	1		1		1		1		1			5	0	
5	¿Existe rotación de personal en las funciones operativas del Departamento?		1		1		1		1		1		0	5	
6	¿La información financiera es compartida mediante sistemas de red?	1		1		1		1		1			5	0	
7	¿Existen archivos de documentos que respalden la confiabilidad y registro de las transacciones y demás información financiera?	1		1		1		1		1			5	0	
8	¿La dirección superior exige el cumplimiento de plazos para la presentación de la información financiera?	1			1		1		1		1		1	4	
<b>TOTAL</b>		<b>7</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>25</b>	<b>15</b>	

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	<b>RFAM</b>	4/02/2015
Revisado por:	<b>LGMC / SSEM</b>	23/02/2015

Nivel de confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de riesgo		

NC= $\frac{25}{40} * 100 = 63\%$	CONFIANZA	63% Moderado
	RIESGO	37% Moderado

**Análisis:** El nivel de confianza y riesgo es moderado puesto la administración no se preocupa en tomar medida oportunas para corregir las deficiencias de control interno. Cabe recalcar que no existe rotación del personal y la presentación de la información financiera no se cumple en los plazos establecidos.

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	<b>RFAM</b>	4/02/2015
Revisado por:	<b>LGMC / SSEM</b>	23/02/2015

**1. AMBIENTE DE CONTROL  
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

**ENTIDAD:** Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de la ciudad de Riobamba

**COMPONENTE:** Ambiente de Control

**SUBCOMPONENTE:** Estructura Administrativa

**OBJETIVO:** Verificar si con la estructura organizativa se puede controlar las actividades que realiza el Departamento y que al mismo tiempo la información fluya de manera comprensible.

N°	PREGUNTAS	DIRECCIÓN FINANCIERA										TO TALES		OBSERVACIONES
		DIRECCIÓN FINANCIERA		CONTABILIDAD		TESORERÍA		BODEGA		PRESUPUESTO		SI	NO	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
1	¿Dispone la entidad de un organigrama estructural?	1		1		1		1		1		5	0	No se encuentra actualizado
2	¿La estructura organizativa es apropiada para el tamaño, las actividades operacionales financieras y la complejidad de la entidad?		1		1		1		1		1	0	5	
3	¿Cuenta el departamento financiero con un organigrama estructural?	1		1		1		1		1		2	3	
4	¿El organigrama del departamento financiero define claramente las líneas de autoridad, responsabilidad y dependencia?	1		1		1		1		1		5	0	
5	¿Se cuenta con los reglamentos específicos y se dispone de un manual de procedimientos para aplicarlos como herramientas de gestión?		1		1		1		1		1	0	5	
6	¿Existen mecanismos formales para la revisión, actualización y perfeccionamiento de los procedimientos de acuerdo con las necesidades?	1		1		1		1		1		5	0	
7	¿La descripción de las funciones para cada cargo existente, permite identificar claramente las responsabilidades de cada trabajador y/o empleado del Departamento?	1		1		1		1		1		5	0	
8	¿Hay una adecuada segregación de actividades incompatibles (separación entre la autorización, ejecución, registro, recepción, custodia y el control de las operaciones)?	1		1		1		1		1		5	0	
<b>TOTAL</b>		<b>6</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>27</b>	<b>13</b>	

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	RFAM	5/02/2015
Revisado por:	LGMC / SSEM	23/02/2015

Nivel de confianza		
<b>Bajo</b>	<b>Moderado</b>	<b>Alto</b>
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
<b>Alto</b>	<b>Moderado</b>	<b>Bajo</b>
Nivel de riesgo		

NC= $\frac{27}{40} * 100 = 68\%$	CONFIANZA	68% Moderado
	RIESGO	32% Moderado

**Análisis:** Se puede observar que el nivel de confianza y riesgo es moderado lo cual refleja que la institución no cuenta con una estructura organizacional en función de su tamaño, misión, visión y objetivos lo cual influiría en el direccionamiento de la entidad, y no está clara las líneas de autoridad y responsabilidad, también se logró denotar la inexistencia de un manual de procedimientos.

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	<b>RFAM</b>	5/02/2015
Revisado por:	<b>LGMC / SSEM</b>	23/02/2015

**1. AMBIENTE DE CONTROL  
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

**ENTIDAD:** Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de la ciudad de Riobamba

**COMPONENTE:** Ambiente de Control

**SUBCOMPONENTE:** Autoridad y Responsabilidad

**OBJETIVO:** Determinar si se toma en cuenta la asignación de autoridad y responsabilidad en el departamento y revisar las diferentes relaciones jerárquicas y funcionales para cada uno de los cargos.

Nº	PREGUNTAS	DIRECCIÓN FINANCIERA										TOTALES		OBSERVACIONES	
		DIRECCIÓN FINANCIERA		CONTABILIDAD		TESORERÍA		BODEGA		PRESUPUESTO		SI	NO		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
1	¿Se asigna responsabilidad y se delega autoridad para tratar objetivos organizacionales y funciones institucionales?	1			1	1			1		1		2	3	
2	¿Existen políticas que describan las prácticas apropiadas, conocimiento y experiencia del personal?		1		1		1		1		1		0	5	No hay encademanamiento en las funciones
3	¿Es clara la asignación de responsabilidades?	1		1			1		1		1		2	3	
4	¿Delegan autoridad para la toma de decisiones en base al desenvolvimiento de cada individuo para la consecución de los objetivos?		1		1		1		1		1		0	5	
5	¿Conoce claramente sus deberes y responsabilidades?	1		1		1		1		1		5	0		
6	¿El Director Financiero revisa si se está cumpliendo con la función designada a los jefes de las distintas áreas y a sus subordinados?	1			1		1		1		1		1	4	
7	¿Cree tener el conocimiento y habilidades para desempeñar otras funciones?	1		1		1		1		1		5	0		
8	¿Existe el número adecuado de personal para cumplir con todas las responsabilidades que tiene el departamento?	1		1		1		1		1		5	0		
<b>TOTAL</b>		<b>6</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>20</b>	<b>20</b>		

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	<b>RFAM</b>	6/02/2015
Revisado por:	<b>LGMC / SSEM</b>	23/02/2015



Nivel de confianza		
<b>Bajo</b>	<b>Moderado</b>	<b>Alto</b>
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
<b>Alto</b>	<b>Moderado</b>	<b>Bajo</b>
Nivel de riesgo		

NC=	$\frac{20}{40}$	*100 = 50%	CONFIANZA	50% Bajo
			RIESGO	50% Alto

**Análisis:** El nivel de confianza es bajo y el riesgo alto, se determina que la administración no se preocupa en delegar autoridad, responsabilidad, y diseñar políticas donde se detalle el conocimiento y experiencia del personal, adicional a esto el departamento cuenta con el personal para cumplir con todas las responsabilidades de manera eficiente pero no cumplen las funciones cabalmente por lo que las tareas son incompletas.

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	<b>RFAM</b>	6/02/2015
Revisado por:	<b>LGMC / SSEM</b>	23/02/2015

**1. AMBIENTE DE CONTROL  
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

**ENTIDAD:** Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de la ciudad de Riobamba

**COMPONENTE:** Ambiente de Control

**SUBCOMPONENTE:** Políticas y Prácticas del Talento Humano

**OBJETIVO:** Comprobar si las políticas y prácticas en cuanto al manejo del talento humano son las adecuadas, en cuanto a la contratación, capacitación y rotación del personal.

N°	PREGUNTAS	DIRECCIÓN FINANCIERA										TO TALES		OBSERVACIONES
		DIRECCIÓN FINANCIERA		CONTABILIDAD		TESORERÍA		BODEGA		PRESUPUESTO		SI	NO	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
1	¿Existen normas y procedimientos para la contratación, adiestramiento, motivación, evaluación, promoción, remuneración, traslados y terminación del personal?		1		1		1		1		1	0	5	
2	¿Para la contratación de personal se realiza los procesos de reclutamiento, selección y contratación?		1		1		1		1		1	0	5	
3	¿Se procede con la entrevista previa y pruebas de conocimiento antes de contratar al personal?		1		1		1		1		1	0	5	
4	¿Se investiga sobre las referencias personales y profesionales antes de reclutar al personal?		1		1		1		1		1	0	5	
5	¿Contrata el departamento a personas idóneas que cumplan el perfil requerido?	1			1		1		1		1	1	4	
6	¿Se dispone de mecanismos de comunicación que informen al personal de sus obligaciones?	1		1		1		1		1	1	4	1	
7	¿Existen políticas de formación, autoformación y capacitación continua para los funcionarios de la entidad especialmente para el área financiera?		1		1		1		1		1	0	5	
8	¿El desempeño de cada empleado es evaluado y revisado periódicamente?	1		1		1		1		1	3	2		
<b>TOTAL</b>		<b>3</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>32</b>	

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	<b>RFAM</b>	7/02/2015
Revisado por:	<b>LGMC / SSEM</b>	23/02/2015

Nivel de confianza		
<b>Bajo</b>	<b>Moderado</b>	<b>Alto</b>
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
<b>Alto</b>	<b>Moderado</b>	<b>Bajo</b>
Nivel de riesgo		

NC= $\frac{8}{40} * 100 = 20\%$	CONFIANZA	20% Bajo
	RIESGO	80% Alto

**Análisis:** La Dirección Financiera en cuanto a las Políticas y Prácticas del Talento Humano tiene un nivel de confianza Bajo, lo que demuestra que la administración no tiene interés en crear y/o cumplir políticas de contratación, evaluación y capacitación para los funcionarios, lo cual conlleva a una mala selección de un personal idóneo que cumplan con las responsabilidades del departamento, y esto desencadena en el incumplimiento de los objetivos y metas y satisfacción institucional.

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	<b>RFAM</b>	7/02/2015
Revisado por:	<b>LGMC / SSEM</b>	23/02/2015

**2. EVALUACIÓN DEL RIESGO  
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

**ENTIDAD:** Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de la ciudad de Riobamba

**COMPONENTE:** Evaluación del Riesgo

**SUBCOMPONENTE:** Objetivos

**OBJETIVO:** Evaluar si los objetivos institucionales se encuentran correctamente definidos, de manera que permitan cumplir las metas.

N°	PREGUNTAS	DIRECCIÓN FINANCIERA										TOTALES		OBSERVACIONES
		DIRECCIÓN FINANCIERA		CONTABILIDAD		TESORERÍA		BODEGA		PRESUPUESTO		SI	NO	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
1	¿Conoce los objetivos de la entidad?	1		1		1		1		1		5	0	
2	¿Los objetivos de la entidad son claros y conducen al establecimiento de metas?	1		1		1		1		1		5	0	
3	¿Los objetivos se han definido en base a los niveles del departamento y cada actividad?	1		1		1			1	1		4	1	
4	¿La administración evalúa el desempeño de cada área con relación a los objetivos de la entidad?	1		1		1			1		1	3	2	
5	¿Las autoridades evalúan el desempeño de cada área con relación a los objetivos y metas?	1		1		1			1		1	3	2	
6	¿Los objetivos de la institución están enmarcados con las leyes y regulaciones establecidas en el país para las entidades del sector público?	1		1		1		1		1		5	0	
7	¿Cuándo los objetivos no están siendo cumplidos la autoridad correspondiente toma las debidas precauciones correctivas?		1		1		1		1		1	0	5	
8	¿Se aplican evaluaciones con indicadores que permitan medir la gestión y cumplimiento de objetivos institucionales?		1		1		1		1		1	0	5	
<b>TOTAL</b>		<b>6</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>25</b>	<b>15</b>	

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	<b>RFAM</b>	9/02/2015
Revisado por:	<b>LGMC / SSEM</b>	23/02/2015

Nivel de confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de riesgo		

NC= $\frac{25}{40} * 100 = 63\%$	CONFIANZA	63% Moderado
	RIESGO	37% Moderado

**Análisis:** El nivel de confianza y riesgo es moderado lo que refleja que en el Departamento Financiero no se da seguimiento para conocer si se están considerando los objetivos planteados y tampoco se ha evaluado el nivel de cumplimiento a través de indicadores de gestión y poder tomar las debidas medidas correctivas.

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	<b>RFAM</b>	9/02/2015
Revisado por:	<b>LGMC / SSEM</b>	23/02/2015

**2. EVALUACIÓN DEL RIESGO  
 CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**
**ENTIDAD:** Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de la ciudad de Riobamba

**COMPONENTE:** Evaluación del Riesgo

**SUBCOMPONENTE:** Riesgo

**OBJETIVO:** Evaluar y medir los posibles impactos y consecuencias de los riesgos identificados en el proceso de la auditoría.

N°	PREGUNTAS	DIRECCIÓN FINANCIERA										TO TALES		OBSERVACIONES
		DIRECCIÓN FINANCIERA		CONTABILIDAD		TESORERÍA		BODEGA		PRESUPUESTO		SI	NO	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
1	¿Se identifican los riesgos en los diferentes departamentos y se discuten con la Dirección?		1		1		1		1		1	0	5	
2	¿Se clasifican los riesgos de acuerdo al nivel de importancia?		1		1		1		1		1	0	5	
3	¿Se recopila y comunica oportunamente la información importante respecto al riesgo a aquellos que deben tomar acción?		1		1		1		1		1	0	5	
4	¿En el proceso de identificación de riesgos se determinan si son factores internos y externos?		1		1		1		1		1	0	5	
5	¿Identificado un riesgo se involucra a todo el departamento?		1		1		1		1		1	0	5	
6	¿En caso de cumplirse un determinado riesgo existen medidas de precaución para actuar?		1		1		1		1		1	0	5	
7	¿Se analizan los riesgos y se toman acciones para mitigarlos?		1		1		1		1		1	0	5	
8	¿El personal está en la capacidad de reaccionar frente a los riesgos?		1		1	1			1		1	1	4	
<b>TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>39</b>	

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	<b>RFAM</b>	10/02/2015
Revisado por:	<b>LGMC / SSEM</b>	23/02/2015

Nivel de confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de riesgo		

NC= $\frac{1}{40} * 100 = 3\%$	CONFIANZA	3% Bajo
	RIESGO	97% Alto

**Análisis:** Se observa que el nivel de confianza es bajo puesto que la Dirección Financiera no se ha enfocado en identificar los riesgos tanto interno como externo a la actividad que está bajo su responsabilidad, no se ha medido los posibles impactos y consecuencias que pueden ocasionar y mucho menos existen medidas de precaución y el personal no está en la capacidad de actuar frente a los riesgos.

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	RFAM	10/02/2015
Revisado por:	LGMC / SSEM	23/02/2015

**2. EVALUACIÓN DEL RIESGO  
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

**ENTIDAD:** Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de la ciudad de Riobamba

**COMPONENTE:** Evaluación del Riesgo

**SUBCOMPONENTE:** Análisis del Riesgo y su Proceso

**OBJETIVO:** Medir los posibles impactos y consecuencias de los riesgos identificados, así como su probabilidad de ocurrencia y evaluar las acciones que deben tomarse.

N°	PREGUNTAS	DIRECCIÓN FINANCIERA										TO TALES		OBSERVACIONES
		DIRECCIÓN FINANCIERA		CONTABILIDAD		TESORERÍA		BODEGA		PRESUPUESTO		SI	NO	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
1	¿Se analizan los riesgos y se toman acciones para mitigarlos?		1		1		1		1		1	0	5	
2	¿Se valora la probabilidad de ocurrencia del riesgo?		1		1		1		1		1	0	5	
3	¿Para la interpretación del efecto de un riesgo existe un proceso de valoración?		1		1		1		1		1	0	5	
4	¿Existen estrategias de mitigación de los riesgos?		1		1		1		1		1	0	5	
5	¿Existe un proceso para la comunicación inmediata de los riesgos?		1		1		1		1		1	0	5	
6	¿Se hace un intercambio abierto de información y opiniones aclaratorias para una mejor comprensión y adopción de acciones respecto al riesgo?		1		1		1		1		1	0	5	
7	¿Se analizan la influencia de los riesgos en la consecución de los objetivos?		1		1		1		1		1	0	5	
8	¿Existe medidas precautelares contra el deterioro, robo o mal uso de la información confidencial del Departamento?		1		1		1	1		1		2	3	
<b>TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>38</b>	

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	<b>RFAM</b>	11/02/2015
Revisado por:	<b>LGMC / SSEM</b>	23/02/2015



Nivel de confianza		
<b>Bajo</b>	<b>Moderado</b>	<b>Alto</b>
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
<b>Alto</b>	<b>Moderado</b>	<b>Bajo</b>
Nivel de riesgo		

NC=	$\frac{2}{40} * 100 = 5\%$	CONFIANZA	5% Bajo
		RIESGO	95% Alto

**Análisis:** El nivel de confianza es bajo, puesto que no existe ningún tipo de indicadores que permitan analizar evaluar los impactos y consecuencias así como tomar medidas precautelares contra riesgos que se pueden presentar.

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	<b>RFAM</b>	11/02/2015
Revisado por:	<b>LGMC / SSEM</b>	23/02/2015

**2. EVALUACIÓN DEL RIESGO  
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

**ENTIDAD:** Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de la ciudad de Riobamba

**COMPONENTE:** Evaluación del Riesgo

**SUBCOMPONENTE:** Manejo de cambios

**OBJETIVO:** Comprobar si existe mecanismos de reacción a los cambios naturales y económicos en la entidad y verificar si el personal cuenta con la suficiente capacidad de reacción para hacer frente.

Nº	PREGUNTAS	DIRECCIÓN FINANCIERA										TOTALES		OBSERVACIONES	
		DIRECCIÓN FINANCIERA		CONTABILIDAD		TESORERÍA		BODEGA		PRESUPUESTO		SI	NO		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
1	¿Se ha determinado sistemas de información que capturen, procesen y reporten información sobre hechos que indiquen cambios?	1		1		1			1		1		3	2	
2	¿Existen mecanismos que garanticen el cumplimiento efectivo de las actividades de la dirección financiera?	1		1			1		1		1		2	3	
3	¿Se le comunica al personal sobre los riesgos posibles que puedan afectar al departamento considerando el cambio?	1		1		1			1		1		3	2	
4	¿Está el personal en la capacidad de reaccionar frente a los cambios y sus riesgos?	1		1		1		1			1		4	1	
5	¿Se controla el cumplimiento de las medidas precautelares tomadas frente a un riesgo?	1		1			1		1		1		2	3	
6	¿Existe algún mecanismo para anticiparse a los cambios que pueden afectar a la entidad?		1		1		1		1		1		0	5	
7	¿Se discute con el personal y se proyecta cambios en el Departamento Financiero?		1		1		1		1		1		0	5	
<b>TOTAL</b>		<b>5</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>14</b>	<b>21</b>		

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	<b>RFAM</b>	12/02/2015
Revisado por:	<b>LGMC / SSEM</b>	23/02/2015

Nivel de confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de riesgo		

NC= $\frac{14}{35} * 100 = 40\%$	CONFIANZA	40% Bajo
	RIESGO	60% Alto

**Análisis:** Podemos observar que en la matriz que el nivel de confianza es bajo la Dirección Financiera deberá implementar medidas de valoración para reacción ante los cambios naturales y económicos en la entidad, discutir los posibles cambios en el departamento financiero y verificar si el personal está preparada a reacción frente a los cambios puesto que el nivel de riesgo es Alto considerando que al no implementar medidas pueden afectar cambios significantes.

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	<b>RFAM</b>	12/02/2015
Revisado por:	<b>LGMC / SSEM</b>	23/02/2015

**3. ACTIVIDADES DE CONTROL  
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

**ENTIDAD:** Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de la ciudad de Riobamba

**COMPONENTE:** Actividades de Control

**SUBCOMPONENTE:** Tipo de Actividades de Control

**OBJETIVO:** Evaluar las actividades de control a través de controles preventivos para detectar deficiencias manuales, operacionales, computarizadas y administrativas.

N°	PREGUNTAS	DIRECCIÓN FINANCIERA										TOTALES		OBSERVACIONES
		DIRECCIÓN FINANCIERA		CONTABILIDAD		TESORERÍA		BODEGA		PRESUPUESTO		SI	NO	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
1	¿Las tareas y responsabilidades relacionadas al tratamiento, autorización, registro y revisión de las transacciones las realizan personas diferentes?	1		1		1		1		1		5	0	
2	¿Cada área opera, coordinada e interrelaciona con las otras áreas del departamento?	1		1		1		1		1		5	0	
3	¿La documentación sobre transacciones y hechos significativos es exacta y completa?	1		1		1		1		1		5	0	
4	¿Las transacciones se registran al momento de su ocurrencia y se procesa de manera inmediata?	1		1		1		1		1		5	0	
5	¿Para las diversas operaciones y transacciones en el departamento se tiene primero la autorización de la máxima autoridad?	1		1		1		1		1		5	0	
6	¿El acceso a los recursos, activos, registros y comprobantes, están protegidos por los mecanismos de seguridad y limitados a las personas autorizadas?	1		1		1			1		1	3	2	
7	¿Se cuenta con indicadores de desempeño para supervisar y evaluar la gestión administrativa?		1		1		1		1		1	0	5	
8	¿Existen políticas y procedimientos de control que ayuden a asegurar si se están cumpliendo las directrices administrativas?		1		1		1		1		1	0	5	
<b>TOTAL</b>		<b>6</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>28</b>	<b>12</b>	

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	<b>RFAM</b>	13/02/2015
Revisado por:	<b>LGMC / SSEM</b>	23/02/2015

Nivel de confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de riesgo		

NC=	$\frac{28}{40}$	*100 = 70%	CONFIANZA	70% Moderado
			RIESGO	30% Moderado

**Análisis:** El nivel de confianza es alto por cuanto la administración se ha preocupado en realizar controles preventivos para detectar deficiencias en los manuales operacionales, computarizadas y administrativos; se constató la inexistencia de procedimientos de control para asegurar si se cumplen las directrices y evaluar el desempeño de la gestión administrativa nos proyecta un nivel de riesgo bajo.

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	RFAM	13/02/2015
Revisado por:	LGMC / SSEM	23/02/2015

**3. ACTIVIDADES DE CONTROL  
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**
**ENTIDAD:** Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de la ciudad de Riobamba

**COMPONENTE:** Actividades de Control

**SUBCOMPONENTE:** Control Sobre los Sistemas de Información

**OBJETIVO:** Verificar que los sistemas de información tanto controles generales como de aplicación estén funcionando correctamente para lograr el procesamiento, integridad y confiabilidad de la información.

N°	PREGUNTAS	DIRECCIÓN FINANCIERA										TOTALES		OBSERVACIONES	
		DIRECCIÓN FINANCIERA		CONTABILIDAD		TESORERÍA		BODEGA		PRESUPUESTO		SI	NO		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
1	¿El control sobre el sistema contable posee características específicas y requeridas, de manera que se controle el desarrollo o mantenimiento del mismo?	1			1		1		1		1		1	4	
2	¿El sistema cuenta con medidas de seguridad que alcancen a las entradas, procesos, almacenamiento y salida de datos?	1		1		1		1		1		5	0		
3	¿El sistema ayuda a registrar, supervisar acciones y eventos en el momento que ocurren?	1		1		1		1		1		5	0		
4	¿El personal que maneja el sistema entiende todas las aplicaciones del mismo?	1		1		1		1		1		5	0		
5	¿Supervisa la administración en forma rutinaria las operaciones e ingreso de registros al momento que se desarrollan las actividades?		1		1	1			1	1		2	3		
6	¿El sistema encuentra errores y permite corregirlos al momento de identificarlos?	1		1		1		1		1		5	0		
7	¿El sistema refleja la información de manera completa y exacta, colaborando para la toma de decisiones?	1		1		1		1		1		5	0		
8	¿Se respalda la información financiera que maneja el departamento?	1		1		1		1		1		5	0		
<b>TOTAL</b>		<b>7</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>33</b>	<b>7</b>		

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	<b>RFAM</b>	16/02/2015
Revisado por:	<b>LGMC / SSEM</b>	23/02/2015

Nivel de confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Bajo	Moderado	Alto
Nivel de riesgo		

NC=	$\frac{33}{40}$	*100 = 83%	CONFIANZA	83% Alto
			RIESGO	17% Bajo

**Análisis:** El nivel de confianza es alto puesto que la institución cuenta con un sistema de información financiera administrativa acorde a las necesidades sin embargo se encontró algunas falencias por cuanto no es utilizado en su totalidad, así mismo no se supervisa los ingresos y los registros al momento que se ingresa al sistema, se debe mejorar para contribuir a un manejo correcto dentro del procesamiento, integridad y confiabilidad de la información, del análisis proyecta un nivel de riesgo bajo.

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	RFAM	16/02/2015
Revisado por:	LGMC / SSEM	23/02/2015

**4. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN  
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**
**ENTIDAD:** Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de la ciudad de Riobamba

**COMPONENTE:** Información y Comunicación

**SUBCOMPONENTE:** Información

**OBJETIVO:** Verificar si la información llega de manera oportuna a todas las áreas del departamento y si es la adecuada para la toma de decisiones.

N°	PREGUNTAS	DIRECCIÓN FINANCIERA										TOTALES		OBSERVACIONES
		DIRECCIÓN FINANCIERA		CONTABILIDAD		TESORERÍA		BODEGA		PRESUPUESTO		SI	NO	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
1	¿En un determinado proceso se identifica, captura, procesa y comunica información pertinente en la forma y tiempo indicado?	1		1		1		1		1		5	0	
2	¿La información que recibe la dirección financiera por parte de la máxima autoridad es comunicada a todo el personal con claridad y efectividad y es confiable y completa?	1		1		1			1	1		3	2	
3	¿El departamento recibe información de los otros departamentos de manera oportuna?		1		1		1	1		1		1	4	
4	¿La información es coordinada con otros departamentos?	1		1		1		1		1		5	0	
5	¿Se comunica a todo el personal sobre aspectos que afecten al departamento?	1		1		1		1		1		5	0	
6	¿La entidad cuenta con un lugar distinto para guardar sus archivos e información en caso de alguna eventualidad?		1		1	1		1			1	2	3	
7	¿El lugar donde guarda los archivos es el idóneo y cumple con un alto nivel de seguridad?	1		1		1			1		1	3	2	
8	¿Existe un personal encargado de mantener resguardado toda la información ante alguna eventualidad?		1		1		1		1	1		1	4	
<b>TOTAL</b>		<b>5</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>25</b>	<b>15</b>	

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	<b>RFAM</b>	17/02/2015
Revisado por:	<b>LGMC / SSEM</b>	23/02/2015



Nivel de confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de riesgo		

NC= $\frac{25}{40} * 100 = 63\%$	CONFIANZA	63% Moderado
	RIESGO	37% Moderado

**Análisis:** El nivel de confianza y riesgo es moderado, demuestra que no existe una correcta distribución de la información al personal del departamento financiero. La administración no recopila y comunica la información de manera eficiente, es decir en el tiempo que sucede y tampoco se ha designado un lugar y personal específico para el resguardo de la información del departamento.

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	<b>RFAM</b>	17/02/2015
Revisado por:	<b>LGMC / SSEM</b>	23/02/2015

**4. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN  
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

**ENTIDAD:** Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de la ciudad de Riobamba

**COMPONENTE:** Información y Comunicación

**SUBCOMPONENTE:** Comunicación

**OBJETIVO:** Contribuir a la identificación, captura e intercambio de información relevante en una oportunidad y de un modo que permiten a la dirección y al personal cumplir con sus responsabilidades.

N°	PREGUNTAS	DIRECCIÓN FINANCIERA										TO TALES		OBSERVACIONES	
		DIRECCIÓN FINANCIERA		CONTABILIDAD		TESORERÍA		BODEGA		PRESUPUESTO		SI	NO		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
1	¿La Dirección comunica los deberes y responsabilidades de control interno a los empleados en una manera eficaz?	1		1		1			1		1		3	2	
2	¿Ha establecido la Dirección canales de comunicación para que se reporten situaciones que se sospeche son impropias?	1			1		1		1	1			2	3	
3	¿Los datos que recibe todo el personal son comunicados con claridad y efectividad?	1			1		1		1		1		1	4	
4	¿Existen canales abiertos de comunicación de abajo hacia arriba en la dirección?	1		1		1			1		1		3	2	
5	¿Existe una adecuada comunicación entre empleados, clientes, proveedores u otras personas externas que permita a las personas cumplir con su responsabilidad eficazmente?	1		1		1		1			1		4	1	
6	¿La Dirección toma acciones oportunas y apropiadas sobre las comunicaciones recibidas de colaboradores, clientes, proveedores, u otras partes externas?	1		1		1		1			1		4	1	
7	¿Hay un proceso para comunicar rápidamente la información crítica a la Dirección y a toda la entidad cuando sea necesario?	1		1		1		1			1		4	1	
8	¿Se comunica a los nuevos empleados, y a quienes comienzan en una nueva posición, la naturaleza y alcance de sus deberes y responsabilidades?	1		1		1			1		1		3	2	
<b>TOTAL</b>		<b>8</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>24</b>	<b>16</b>		
												Iniciales		Fecha	
Elaborado por:												RFAM		18/02/2015	
Revisado por:												LGMC / SSEM		23/02/2015	

Nivel de confianza		
<b>Bajo</b>	<b>Moderado</b>	<b>Alto</b>
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
<b>Alto</b>	<b>Moderado</b>	<b>Bajo</b>
Nivel de riesgo		

NC= $\frac{24}{40} * 100 = 60\%$	CONFIANZA	60% Moderado
	RIESGO	40% Moderado

**Análisis:** El nivel de confianza y riesgo en lo relacionado a la comunicación es moderado, la Dirección Financiera no mantiene una buena comunicación tanto verbal como escrita entre el departamento y los trabajadores lo que impide que la información sea comunicada de manera oportuna con claridad y responsabilidad.

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	<b>RFAM</b>	18/02/2015
Revisado por:	<b>LGMC / SSEM</b>	23/02/2015

**5. SUPERVISIÓN Y MONITOREO  
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

**ENTIDAD:** Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de la ciudad de Riobamba

**COMPONENTE:** Supervisión y Monitoreo

**SUBCOMPONENTE:** Actividades de Monitoreo

**OBJETIVO:** Verificar si se realizan actividades diarias de monitoreo y que permitan observar si efectivamente los objetivos de control se están cumpliendo y si los riesgos se están considerando adecuadamente.

N°	PREGUNTAS	DIRECCIÓN FINANCIERA										TO TALES		OBSERVACIONES		
		DIRECCIÓN FINANCIERA		CONTABILIDAD		TESORERÍA		BODEGA		PRESUPUESTO		SI	NO			
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO					
1	¿Se realizan evaluaciones periódicas de las funciones del personal, mientras realiza sus deberes regulares?	1			1	1			1			1		2	3	
2	¿Se realiza verificaciones de registros con la existencia física?		1		1	1			1	1				2	3	
3	¿El Director Financiero realiza una evaluación por sus medios para verificar las actividades?	1		1		1		1		1				5	0	
4	¿Se compara información generada con auditorías externas?		1		1		1		1		1			0	5	
5	¿Se supervisan los puntos críticos de control (autorización, exactitud, integridad, oportunidad y salvaguarda) sobre las operaciones administrativas a efectos de evaluar su aplicación efectiva?"	1		1		1			1		1			3	2	
6	¿La actividad de supervisión se desarrolla con el alcance y la frecuencia necesaria para detectar deficiencias en la aplicación de controles sobre las operaciones del Departamento Financiero?		1		1		1		1		1			0	5	
7	¿Existe responsable para la supervisión y monitoreo del	1		1		1			1	1				4	1	
8	¿La actividad de auditoría interna asiste al departamento en sus actividades de monitoreo?		1		1		1		1		1			0	5	
<b>TOTAL</b>		<b>4</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>16</b>	<b>24</b>			

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	<b>RFAM</b>	19/02/2015
Revisado por:	<b>LGMC / SSEM</b>	23/02/2015

Nivel de confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de riesgo		

NC= $\frac{16}{40} * 100 = 60\%$	CONFIANZA	38% Bajo
	RIESGO	62% Alto

**Análisis:** El nivel de confianza del Departamento Financiero en lo relativo a Actividades de Monitoreo es bajo, Por cuanto no existe control, análisis, supervisión y evaluación de las actividades que están bajo responsabilidad del departamento financiero, no se designado a una persona para realizar esta actividad y no se han diseñado indicadores para el efecto, no se coordina con la unidad de auditoria interna.

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	RFAM	19/02/2015
Revisado por:	LGMC / SSEM	23/02/2015

**5. SUPERVISIÓN Y MONITOREO  
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

**ENTIDAD:** Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de la ciudad de Riobamba

**COMPONENTE:** Supervisión y Monitoreo

**SUBCOMPONENTE:** Reporte de Deficiencias

**OBJETIVO:** Comunicar las deficiencias, junto con la magnitud del riesgo y la probabilidad de ocurrencia y contribuir al mejoramiento del sistema de control.

N°	PREGUNTAS	DIRECCIÓN FINANCIERA										TOTALES		OBSERVACIONES
		DIRECCIÓN FINANCIERA		CONTABILIDAD		TESORERÍA		BODEGA		PRESUPUESTO		SI	NO	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
1	¿Se consideran los informes provenientes de fuentes externas para valorar el sistema de control?	1		1			1	1			1	3	2	
2	¿Se comunica los hallazgos de deficiencias a los superiores inmediatos y a los responsables de la función o actividad implicada?	1		1		1			1		1	3	2	
3	¿Se toma medidas necesarias para enfrentar a las deficiencias encontradas en el departamento?	1		1			1		1	1		3	2	
4	¿Se toma el nivel de importancia para solucionar las deficiencias?		1		1		1		1		1	0	5	
5	¿Se efectúa un seguimiento del cumplimiento de recomendaciones que permitan superar las deficiencias?		1		1		1		1		1	0	5	
6	¿Se asigna algún funcionario responsable para dar seguimiento y solución de los problemas?		1		1		1		1		1	0	5	
7	Las deficiencias encontradas en el Departamento Financiero han sido puestas en conocimiento de las autoridades correspondientes y se han adoptado medidas adecuadas para su supervisión?		1		1		1		1		1	0	5	
8	¿Se dispone de un presupuesto que permita solucionar las deficiencias que requieren financiamiento?		1		1		1		1		1	0	5	
<b>TOTAL</b>		<b>3</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>31</b>	

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	<b>RFAM</b>	20/02/2015
Revisado por:	<b>LGMC / SSEM</b>	23/02/2015

Nivel de confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Bajo	Moderado	Alto
Nivel de riesgo		

NC= $\frac{9}{40} * 100 = 23\%$	CONFIANZA	23% Bajo
	RIESGO	77% Alto

**Análisis:** El nivel de confianza en lo que se refiere al reporte de deficiencias es bajo, debido a que no se da seguimiento a las recomendaciones y se fijan responsables y plazos para su ejecución y control no se coordina con la Unidad de Auditoría Interna de la Institución, no existe medidas de supervisión de las deficiencias y sus recomendaciones, reflejando un nivel de riesgo alto.

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	<b>RFAM</b>	20/02/2015
Revisado por:	<b>LGMC / SSEM</b>	23/02/2015

**INFORME DEL CONTROL INTERNO**

Riobamba, 1/12/2014

**Ingeniero**

Víctor Méndez

**Gerente General de La Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado “EP-EMAPAR”**

De mi Consideración,

Se realizó la evaluación del sistema de control interno a través de la aplicación de cuestionarios a los funcionarios del Departamento Financiero mediante COSO II, con lo cual se pudo evidenciar el incumplimiento de varios aspectos.

**1. Código de ética**

El nivel de confianza es bajo debido a que cuenta con un código de ética pero no está debidamente socializado, y los funcionarios que trabajan en la entidad no aportan al logro y desarrollo organizacional en base al buen trato y los valores corporativos que deben primar en toda empresa, y el nivel de riesgo Alto.

**R1.-** Al Director Financiero: Comunicar el código de ética y moral para el departamento financiero y sociabilizar su contenido y comprensión del mismo en relación a las actividades que se realiza, con el fin de hacer evaluaciones periódicas del mismo.

**2. Competencia profesional.**

El nivel de confianza y riesgo es moderado puesto que la administración no toma muy en cuenta el grado de competencia profesional que tiene cada uno de los trabajadores con el fin de evaluar su desempeño, habilidad y conocimiento en el puesto de trabajo.

**R2.-** Al Jefe de Recursos Humanos: Implementar políticas y procesos que permitan evaluar las competencias profesionales de los funcionarios y diseñar programas de capacitación permanente para todos los departamentos de la entidad.

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	<b>RFAM</b>	23/02/2015
Revisado por:	<b>LGMC / SSEM</b>	25/02/2015



**3. Filosofía Administrativa**

El nivel de confianza y riesgo es moderado puesto la administración no se preocupa en tomar medidas oportunas para corregir las deficiencias de control. Cabe recalcar que no existe rotación del personal y la presentación de la información financiera no se cumple en los plazos establecidos.

**R3.-** Al Director Financiero: elaborar un cronograma para establecer la rotación del personal de acuerdo a las necesidades del departamento y que se determine plazos para la entrega de la información financiera que permita un control adecuado de los recursos.

**4. Estructura organizacional**

Se puede observar que el nivel de confianza y riesgo es moderado lo cual refleja que la institución no cuenta con una estructura organizacional en función de su tamaño, misión, visión y objetivos lo cual influiría en el direccionamiento de la entidad, y no está clara las líneas de autoridad y responsabilidad, también se logró denotar la inexistencia de un manual de procedimientos.

**R4.-** Al Director Financiero: Actualizar el organigrama estructural jerarquizando las funciones en coordinación con el crecimiento instituciones el mismo que permita cumplir con los objetivos y metas.

**R5.-** Al Jefe de Recursos Humanos y al Director Financiero: Desarrollar el respectivo manual de procedimientos del departamento con el fin de encaminar las tareas al cumplimiento de la misión y objetivos institucionales.

**5. Autoridad y responsabilidad**

El nivel de confianza es bajo y el riesgo alto, se determina que la administración no se preocupa en delegar autoridad, responsabilidad, y diseñar políticas donde se detalle el conocimiento y experiencia del personal, adicional a esto el departamento no cuenta con el personal para cumplir con todas las responsabilidades de manera eficiente y no cumplen las funciones por que no están claramente definidas y el poco personal que existe en el departamento.

**R6.-** Al Director Financiero y Contador: Delegar autoridad y responsabilidades a los funcionarios de tal manera que se puedan realizar oportunamente las tareas y cumplir con los objetivos y logros institucionales.

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	<b>RFAM</b>	23/02/2015
Revisado por:	<b>LGMC / SSEM</b>	25/02/2015

**6. Políticas de contratación**

La Dirección Financiera en cuanto a las Políticas y Prácticas del Talento Humano tiene un nivel de confianza Bajo, lo que demuestra que la administración no tiene interés en crear y/o cumplir políticas de contratación, evaluación y capacitación para los funcionarios, lo cual conlleva a una mala selección de un personal idóneo que cumplan con las responsabilidades del departamento, en algunos casos pueden ingresar por incidencia política y esto desencadena en el incumplimiento de los objetivos y metas y satisfacción institucional.

**R7.-** Al Jefe de Recursos Humanos: Coordinar con el jefe del departamento financiero para la contratación y partida presupuestaria para el personal que deba ingresar mediante concursos de méritos y oposición con la transparencia debida.

**7. Cumplimiento de objetivos**

El nivel de confianza y riesgo es moderado lo que refleja que en el Departamento Financiero no se da seguimiento para conocer si se están considerando los objetivos planteados y tampoco se ha evaluado el nivel de cumplimiento a través de indicadores de gestión y poder tomar las debidas medidas correctivas.

**R8.-** Al Director Financiero: Diseñar indicadores y realizar evaluaciones y seguimientos a las actividades para verificar el cumplimiento de los logros y objetivos institucionales.

**8. Medición de los riesgos**

Se observa que el nivel de confianza es bajo puesto que la Dirección Financiera no se ha enfocado en identificar los riesgos tanto interno como externo a la actividad que está bajo su responsabilidad, no se ha medido los posibles impactos y consecuencias que pueden ocasionar y mucho menos existen medidas de precaución y el personal no está en la capacidad de actuar frente a los riesgos.

**9. Análisis de los riesgos**

El nivel de confianza es bajo, puesto que no existe ningún tipo de indicadores que permitan analizar evaluar los impactos y consecuencias así como tomar medidas precautelares contra riesgos que se pueden presentar.

**R9.-** Al Director Financiero: Implementar indicadores de gestión que permitan evaluar los riesgos en las actividades y el desempeño de los funcionarios, están evaluaciones deben ser permanentes y notificadas su resultado a los evaluados.

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	<b>RFAM</b>	23/02/2015
Revisado por:	<b>LGMC / SSEM</b>	25/02/2015

AUDITORÍA OPERACIONAL A LA DIRECCIÓN FINANCIERA DE LA EMPRESA PÚBLICA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO “EP-EMAPAR” DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA.

**ICI 4/6**

### 10. Cambios económicos y naturales

Podemos observar en la matriz que el nivel de confianza es bajo la Dirección Financiera deberá implementar medidas de valoración para reacción ante los cambios naturales y económicos en la entidad, discutir los posibles cambios en el departamento financiero y verificar si el personal está preparada a reacción frente a los cambios puesto que el nivel de riesgo es Alto considerando que al no implementar medidas pueden afectar cambios significantes.

**R10.-** Al Director Financiero: Establecer un plan de mitigación que permitan prevenir, dar soluciones o eliminar los riesgos que se presentan en la Dirección financiera.

### 11. Control preventivo

El nivel de confianza es alto por cuanto la administración se ha preocupado en realizar controles preventivos para detectar deficiencias en los manuales operacionales, computarizadas y administrativos; se constató la inexistencia de procedimientos de control para asegurar si se cumplen las directrices y evaluar el desempeño de la gestión administrativa nos proyecta un nivel de riesgo bajo.

**R11.-** Al Director Financiero Diseñar manuales que permitan el desarrollo de las actividades y su posterior evaluación del desempeño de la gestión administrativa.

### 12. Sistema de información financiera administrativa

El nivel de confianza es alto puesto que la institución cuenta con un sistema de información financiera administrativa acorde a las necesidades sin embargo se encontró algunas falencias por cuanto no es utilizado en su totalidad, así mismo no se supervisa los ingresos y los registros al momento que se ingresar al sistema, se debe mejorar para contribuir a un manejo correcto dentro del procesamiento, integridad y confiabilidad de la información, del análisis proyecta un nivel de riesgo bajo.

**R12.-** Al Director Financiero y Al Jefe de Sistemas: Solicitar una capacitación sobre el uso y mantenimiento del software, con el fin de optimizar la productividad del software de la institución. Para que el personal pueda cumplir con sus labores de manera oportuna.

**R13.-** Al Director Financiero supervisar el ingreso y registro de datos en el momento que ocurran para verificar la oportunidad y confiabilidad de la información financiera.

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	<b>RFAM</b>	24/02/2015
Revisado por:	<b>LGMC / SSEM</b>	25/02/2015

**13. Distribución de la información**

El nivel de confianza y riesgo es moderado, demuestra que no existe una correcta distribución de la información al personal del departamento financiero. La administración no recopila y comunica la información de manera eficiente, es decir en el tiempo que sucede y tampoco se ha designado un lugar y personal específico para el resguardo de la información del departamento.

**R14.-** Al Director Financiero: Aplicar mecanismos de comunicación de la información basados en las TICS, los facilitan el acceso a los funcionarios y acceso a la información de manera más simplificada dentro de los procesos financieros.

**14. Ambiente laboral**

El nivel de confianza y riesgo en lo relacionado a la comunicación es moderado, la Dirección Financiera no mantiene una buena comunicación tanto verbal como escrita entre el departamento y los trabajadores lo que impide que la información sea comunicada de manera oportuna con claridad y responsabilidad.

**R15.-** Al Jefe de Talento Humano: Crear sistemas de comunicación mediante charlas, memorandos reuniones de trabajo para obtener buenas prácticas de talento humano, esto ayudara a crear un ambiente adecuado, idóneo y armonioso para que los funcionarios realicen sus funciones.

**15. Supervisión**

El nivel de confianza del Departamento Financiero en lo relativo a Actividades de Monitoreo es bajo, Por cuanto no existe control, análisis, supervisión y evaluación de las actividades que están bajo responsabilidad del departamento financiero, no se designado a una persona para realizar esta actividad y no se han diseñado indicadores para el efecto, no se coordina con la unidad de auditoria interna por cuanto esta no existe.

**R16.-** Al Director Financiero: Realizar supervisiones periódicas de las funciones y tareas de los funcionarios del departamento, con la finalidad de evitar que se cometan errores y exista agilidad en los procesos.

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	<b>RFAM</b>	24/02/2015
Revisado por:	<b>LGMC / SSEM</b>	25/02/2015

AUDITORÍA OPERACIONAL A LA DIRECCIÓN FINANCIERA DE LA  
EMPRESA PÚBLICA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO “EP-EMAPAR” DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA.

**ICI 6/6**

**16. Unidad de auditoria interna**

El nivel de confianza en lo que se refiere al reporte de deficiencias es bajo, debido a que no se da seguimiento a las recomendaciones no se fijan responsables y plazos para su ejecución y control no se coordina con la Unidad de Auditoría Interna de la Institución, no existe medidas de supervisión de las deficiencias y sus recomendaciones, reflejando un nivel de riesgo alto.

**R17.-** Al Gerente, Al Jefe de Recursos Humanos y Director Financiero: Cumplir con lo que dispone la Contraloría General del Estado y gestionar recursos para la implementación de la unidad de Auditoría Interna, ya que es fundamental que la EP-EMAPAR fortalezca su sistema de control interno y se establezcan medidas preventivas y correctivas para evitar la pronunciación de riesgos que puedan afectar el cumplimiento de los logros institucionales.

Particular que le comunico para los fines consiguientes.

Atentamente,

Fabricio Aguilar  
Auditor

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	<b>RFAM</b>	24/02/2015
Revisado por:	<b>LGMC / SSEM</b>	25/02/2015



### **FASE III/ ANÁLISIS DE ÁREAS CRÍTICAS**

Programa de Auditoría	<b>PA3</b>
Diseño de la Simbología del Flujo-grama	<b>SF</b>
Elaboración de Narrativas de los Procesos de Créditos	<b>NP</b>
Elaboración de flujo-gramas	<b>FLG</b>
Evaluación de Indicadores de Gestión	<b>EI</b>
Elaboración de Hoja de Hallazgos	<b>HH</b>

#### **Equipo de Trabajo**

Ing. Luis Gonzalo Merino Chávez	<b>LGMC</b>
Dr. Sergio Saúl Esparza Moreno	<b>SSEM</b>
Ing. Roque Fabricio Aguilar Muñoz	<b>RFAM</b>

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	<b>RFAM</b>	26/02/2015
Revisado por:	<b>LGMC / SSEM</b>	4/03/2015


AUDITORÍA OPERACIONAL A LA DIRECCIÓN FINANCIERA DE LA EMPRESA PÚBLICA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO “EP-EMAPAR” DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA.

**PROGRAMA DE AUDITORÍA**  
**EMPRESA PÚBLICA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y**  
**ALCANTARILLADO “EP-EMAPAR”**  
**ANÁLISIS DE ÁREAS CRÍTICAS**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

Nº	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	RESPONSABLE	FECHA	
<b>OBJETIVO GENERAL</b>					
1	Realizar un examen profundo de las áreas críticas identificadas en las fases anteriores y determinar las acciones correctivas.		RFAM		
<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>					
1	Encontrar deficiencias en los procesos a través de flujo gramas.				
2	Evaluar el nivel de eficiencia, eficacia y economía de las operaciones.				
3	Determinar los hallazgos de Auditoría.				
<b>PROCEDIMIENTOS</b>					
1	Elaboración de Hoja de Hallazgos.	<b>HH</b>			26/02/2015
2	Diseño de Simbología de Flujo-grama.	<b>SF</b>			5/03/2015
3	Elaboración de Narrativa de los procesos.	<b>NP</b>			5/03/2015
4	Elaboración de Flujo-gramas de los procesos.	<b>FLJ</b>			6/03/2015
5	Diseño de Indicadores de Gestión	<b>EI</b>		11/03/2015	

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	<b>RFAM</b>	26/02/2015
Revisado por:	<b>LGMC / SSEM</b>	4/03/2015

## HALLAZGOS DE AUDITORÍA

 <b>AGUILAR &amp; ASOCIADOS</b> <small>Audidores &amp; Consultores</small>	<b>AUDITORES CONSULTORES AGUILAR &amp; ASOCIADOS</b>	<b>HH 1/11</b>									
<b>AUDITORÍA OPERACIONAL A LA DIRECCIÓN FINANCIERA DE LA EMPRESA PÚBLICA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO “EP-EMAPAR” DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA.</b>		<b>(REF. PT)</b>									
<p><b>TÍTULO</b> COMUNICACIÓN Y PRÁCTICA DE VALORES ÉTICOS.</p> <p><b>CONDICIÓN</b> No se ha sociabilizado el código de ética de la entidad en el departamento financiero donde se establece valores éticos basados en estándares de conducta que mantiene una cultura de organizacional que debe ser comunicada y puesta en práctica</p> <p><b>CRITERIO</b> No cumple con la <b>Norma de Control Interno 200-01 Integridad y valores éticos.</b> <i>“La integridad y los valores éticos son elementos esenciales del ambiente de control, la administración y el monitoreo de los otros componentes del control interno. La máxima autoridad y los directivos establecerán los principios y valores éticos como parte de la cultura organizacional para que perduren frente a los cambios de las personas de libre remoción; estos valores rigen la conducta de su personal, orientando su integridad y compromiso hacia la organización. La máxima autoridad de cada entidad emitirá formalmente las normas propias del código de ética, para contribuir al buen uso de los recursos públicos y al combate a la corrupción.”</i></p> <p><b>CAUSA</b> No se socializo el código de ética, no fue difundido, no existió un profesional que ayude a su difusión, no se designó un presupuesto para su sociabilización, también no se entregó el documento físico.</p> <p><b>EFECTO</b> Falta a la ética, moral y buenas costumbres para los funcionarios y directivos del departamento financiero, falta de compromiso hacia la institución, posible mal uso de los recursos públicos, ambiente de trabajo no idóneo y mala atención al público.</p> <p><b>CONCLUSIÓN</b> El departamento financiero no socializa y comunica al personal el código de ética existente en la entidad, necesario para lograr una mejor atención y permitirá el uso adecuado de los recursos públicos y una correcta práctica de los valores éticos.</p> <p><b>RECOMENDACIÓN</b> Al Director Financiero: Comunicar el código de ética y moral para el departamento financiero y sociabilizar su contenido para la comprensión del mismo en relación a las actividades que se realiza, y realizar evaluaciones periódicas.</p>		<b>AC 2- CCI 1/32</b>									
		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 60%;"></td> <td style="text-align: center;">Iniciales</td> <td style="text-align: center;">Fecha</td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;">Elaborado por:</td> <td style="text-align: center; color: red; font-weight: bold;">RFAM</td> <td style="text-align: center;">26/02/2015</td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;">Revisado por:</td> <td style="text-align: center; color: red; font-weight: bold;">LGMC / SSEM</td> <td style="text-align: center;">4/03/2015</td> </tr> </table>		Iniciales	Fecha	Elaborado por:	RFAM	26/02/2015	Revisado por:	LGMC / SSEM	4/03/2015
	Iniciales	Fecha									
Elaborado por:	RFAM	26/02/2015									
Revisado por:	LGMC / SSEM	4/03/2015									



AUDITORÍA OPERACIONAL A LA DIRECCIÓN FINANCIERA DE LA EMPRESA PÚBLICA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO “EP-EMAPAR” DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA.

**HH 2/11**

**TÍTULO**

CAPACITACIÓN DEL PERSONAL.

**(REF. PT)**

**CONDICIÓN**

El departamento financiero cuenta con un plan de capacitación financiado para los funcionarios el mismo que no ha sido utilizado en su totalidad.

**CRITERIO**

No cumple con la **Norma de Control Interno 200-06 Competencia profesional** La máxima autoridad y los directivos de cada entidad pública reconocerán como elemento esencial, las competencias profesionales de las servidoras y servidores, acordes con las funciones y responsabilidades asignadas.

*Las servidoras y servidores de los organismos, entidades, dependencias del sector público y personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos, mantendrán un nivel de competencia que les permita comprender la importancia del desarrollo, implantación y mantenimiento de un buen control interno y realizar sus funciones para poder alcanzar los objetivos y la misión de la entidad.*

**CAUSA**

Falta de ejecución total del plan de capacitación y del presupuesto para la capacitación del total personal del departamento financiero.

**AC 2-  
CCI 3/32**

**EFFECTO**

No permite al personal del departamento un desenvolvimiento óptimo en sus puestos de trabajo, deficiencia y demora de tareas porque el personal no ha sido capacitado permanentemente para actualizar sus conocimientos.

**CONCLUSIÓN**

Se determinó que la empresa cuenta con un plan de capacitación pero no se ejecutó el 100% para el personal del departamento, solo se capacito a los jefes de área de los departamentos, y los funcionarios encontrando deficiencia de los procesos operativos.

**RECOMENDACIONES**

Al Director Financiero: Solicitar el incremento de la partida presupuestaría para capacitación y que sea utilizado el valor total y que participe el personal del departamento financiero.

Al Jefe de Recursos Humanos: Diseñar e implementar programas de capacitación permanente para todos los departamentos de la entidad.

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	<b>RFAM</b>	27/02/2015
Revisado por:	<b>LGMC / SSEM</b>	4/03/2015

AUDITORÍA OPERACIONAL A LA DIRECCIÓN FINANCIERA DE LA EMPRESA PÚBLICA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO “EP-EMAPAR” DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA.

HH 3/11

**TÍTULO**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

(REF. PT)

**CONDICIÓN**

No existe un manual de procedimientos para cumplimiento de las actividades de la entidad y especialmente del departamento financiero.

**CRITERIO**

No cumple con la **Norma de Control Interno 200-04 Estructura Organizativa** " *La máxima autoridad debe crear una estructura organizativa que atienda el cumplimiento de su misión y apoye efectivamente el logro de los objetivos organizacionales, la realización de los procesos, las labores y la aplicación de los controles pertinentes.* "

**CAUSA**

El desinterés del jefe departamental en contar con un manual.  
 El exceso de trabajo y la no asignación de una comisión para levantar los procesos.

**EFECTO**

Retraso en la entrega de información, pérdida de recursos y duplicidad de funciones, no disponer de un documento oficial que norme las actividades o procedimiento a ejecutar.

AC 2-  
CCI 7/32

**CONCLUSIÓN**

No existe un manual de procedimientos que encamine y ayude al desarrollo de las actividades del departamento financiero de la entidad para que ayude a establecer un sistema de trabajo acorde a la misión y objetivos institucionales.

**RECOMENDACIÓN**

Al Director Financiero: Crear y sistematizar un manual de procedimientos del Departamento Financiero, y como complemento utilizar flujogramas con el fin de encaminar las tareas al cumplimiento de la misión y objetivos institucionales.

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	RFAM	27/02/2015
Revisado por:	LGMC / SSEM	4/03/2015

AUDITORÍA OPERACIONAL A LA DIRECCIÓN FINANCIERA DE LA EMPRESA PÚBLICA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO “EP-EMAPAR” DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA.

HH 4/11

**TÍTULO**

AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD

(REF. PT)

**CONDICIÓN**

No esta adecuadamente asignada los niveles de autoridad y responsabilidad en el departamento no se ha revisado las relaciones jerárquicas y funcionales para cada uno de los cargos.

**CRITERIO**

No cumple con la **Norma de Control Interno 200-05 Delegación de autoridad** “La asignación de responsabilidad, la delegación de autoridad y el establecimiento de políticas conexas, ofrecen una base para el seguimiento de las actividades, objetivos, funciones operativas y requisitos regulatorios, incluyendo la responsabilidad sobre los sistemas de información y autorizaciones para efectuar cambios.”

**CAUSA**

No están definidos claramente los niveles de autoridad y responsabilidad. Los funcionarios no cuentan con el perfil y experiencia profesional.

**EFEECTO**

Incumplimiento de las obligaciones, retraso en los procesos de recepción y entrega de inflación administrativa financiera, confusión en el cumplimiento de sus responsabilidades, las actividades son realizadas por empleados que no cuentan con la suficiente capacidad y experiencia.

AC 2-  
CCI 9/32

**CONCLUSIÓN**

No existe un persona que se encargue de controlar la asignación de responsabilidad y autoridad en el departamento financiero, ni evalué los niveles jerárquicos ni funcionales para cada uno de los cargos que desempeñan en el departamento financiero.

**RECOMENDACIÓN**

Al Director Financiero: Realizar un estudio para la asignación de responsabilidad, delegar autoridad acorde al puesto, perfil y experiencia profesional y monitorear dichas asignaciones

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	RFAM	27/02/2015
Revisado por:	LGMC / SSEM	4/03/2015

AUDITORÍA OPERACIONAL A LA DIRECCIÓN FINANCIERA DE LA EMPRESA PÚBLICA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO “EP-EMAPAR” DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA.

**HH 5/11**

**TÍTULO**

SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DEL PERSONAL

**(REF. PT)**

**CONDICIÓN**

Inobservancia del Reglamento Interno para la selección y contratación del personal donde se hace mención de los requisitos personales y profesionales para cada uno de los puestos de trabajo.

**CRITERIO**

No cumple con la **Norma de Control Interno 200-03 Políticas y prácticas de talento humano** “*El control interno incluirá las políticas y prácticas necesarias para asegurar una apropiada planificación y administración del talento humano de la institución, de manera que se garantice el desarrollo profesional y asegure la transparencia, eficacia y vocación de servicio.*”

**CAUSA**

Contratación del personal de manera directa o por incidencia política, por cuanto no se realizan concursos de méritos y oposición según lo establecido reglamento vigente en la organización.

**EFECTO**

Incumplimiento en las funciones asignadas, retraso en la entrega de información, tareas inconclusas y desmotivación del personal.

**CONCLUSIÓN**

Para la selección y contratación del personal no se convoca a concurso de méritos y oposición, no se aplica lo que menciona el reglamento de contratación de personal donde constan los requisitos personales y profesionales necesarios para cada puesto, y no existe un correcto cumplimiento de las funciones asignadas.

**RECOMENDACIONES**

Al Gerente: Aplicar reglamento de contratación de personal y verificar que la selección y contratación del personal se realice respetando los parámetros establecidos para el reclutamiento, para asegurar una apropiada planificación y administración del talento humano en la institución, de manera que se garantice el desarrollo profesional y asegure la transparencia, eficacia y vocación de servicios.

Al Jefe de Recursos Humanos: Realizar la contratación del personal mediante concursos de méritos y oposición con la debida transparencia.

**AC 2-  
CCI 11/32**

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	<b>RFAM</b>	27/02/2015
Revisado por:	<b>LGMC / SSEM</b>	4/03/2015

AUDITORÍA OPERACIONAL A LA DIRECCIÓN FINANCIERA DE LA EMPRESA PÚBLICA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO “EP-EMAPAR” DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA.

**HH 6/11**

**TÍTULO**

EVALUACIÓN DE OBJETIVOS

**(REF. PT)**

**CONDICIÓN**

No se evalúan los objetivos institucionales considerando el nivel de riesgo y que puede afectar al cumplimiento y deben ser evaluados a través de indicadores de gestión para comprobar su cumplimiento.

**CRITERIO**

No cumple con la **Norma de Control Interno 300 EVALUACIÓN DEL RIESGO** “La máxima autoridad establecerá los mecanismos necesarios para identificar, analizar y tratar los riesgos a los que está expuesta la organización para el logro de sus objetivos. El riesgo es la probabilidad de ocurrencia de un evento no deseado que podría perjudicar o afectar adversamente a la entidad o su entorno.”

**CAUSA**

Falta de una evaluación de los objetivos institucionales a través de indicadores de gestión.

No existen indicadores de gestión y desinterés por parte de la gerencia en evaluar el cumplimiento de objetivos a través de indicadores y mitigar los efectos de los riesgos a los cuales puede estar expuesto.

**AC 2-CCI 13/32**

**EFECTO**

El desempeño y el grado de cumplimiento no están enfocados a los objetivos y metas. No se realiza una adecuada valoración de riesgos que afectan significativamente al cumplimiento de los objetivos.

**CONCLUSIÓN**

La empresa no evalúa los objetivos institucionales para determinar si estos se cumplen en su totalidad o hasta que nivel se han direccionado y se valore su cumplimiento.

**RECOMENDACIÓN**

Al Gerente: Aplicar indicadores de gestión para evaluar el cumplimiento de los objetivos institucionales y valorar los riesgos y proponer mecanismos de control.

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	<b>RFAM</b>	27/02/2015
Revisado por:	<b>LGMC / SSEM</b>	4/03/2015

AUDITORÍA OPERACIONAL A LA DIRECCIÓN FINANCIERA DE LA EMPRESA PÚBLICA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO “EP-EMAPAR” DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA.

**HH 7/11**

**TÍTULO**

IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS

**(REF. PT)**

**CONDICIÓN**

No se evalúan ni se miden los posibles impactos y consecuencias de los riesgos al no poseer una matriz para identificarlos y definir su nivel de impacto.

**CRITERIO**

No cumple con la **Norma de Control Interno 300-01 Identificación de riesgos** “*Los directivos de la entidad identificarán los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales debido a factores internos o externos, así como emprenderán las medidas pertinentes para afrontar exitosamente tales riesgos. Los factores externos pueden ser económicos, políticos, tecnológicos, sociales y ambientales. Los internos incluyen la infraestructura, el personal, la tecnología y los procesos.*”

**CAUSA**

No se ha elaborado una matriz de riesgos y poder clasificado de acuerdo al nivel de impacto y la falta de indicadores que permitan medir dichos impactos.

**EFEECTO**

Invertir más recursos para mitigar los riesgos y cumplir con los objetivo en otros casos pérdida de recursos e incumplimiento de objetivos del Departamento Financiero y por ende el desprestigio.

**CONCLUSIÓN**

El departamento financiero no ha elaborado una matriz de riesgo que permita identificar, evaluar, analizar y medir los impactos y consecuencias de los riesgos que se suscitan el desarrollo de las actividades del departamento relacionados con los objetivos.

**RECOMENDACIÓN**

Al Director Financiero: Elaborar con la colaboración de todo el personal una matriz de riesgos y poder disponer de una herramienta de control a los que estar expuestos el departamento y diseñar métodos y procesos para la identificación de los riesgos de tal manera se puedan describir, clasificar y proponer objetivos para mitigarlos.

**AC 2-  
CCI 15/32**

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	<b>RFAM</b>	2/03/2015
Revisado por:	<b>LGMC / SSEM</b>	4/03/2015

AUDITORÍA OPERACIONAL A LA DIRECCIÓN FINANCIERA DE LA EMPRESA PÚBLICA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO “EP-EMAPAR” DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA.

**TÍTULO**

CAMBIOS EN LA ENTIDAD

**(REF. PT)**

**CONDICIÓN**

La entidad carece de mecanismos de reacción a cambios internos como externos en aspectos naturales, económicos y sociales que pueden afectar al departamento financiero.

**CRITERIO**

No cumple con la **Norma de Control Interno 300-02 Plan de mitigación de riesgos.** *"Los directivos de las entidades del sector público y las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos, desarrollarán planes, métodos de respuesta y monitoreo de cambios, así como un programa que prevea los recursos necesarios para definir acciones en respuesta a los riesgos. Una adecuada planeación de la administración de los riesgos, reduce la eventualidad de la ocurrencia y del efecto negativo de éstos (impacto) y alerta a la entidad respecto de su adaptación frente a los cambios."*

**CAUSA**

No se identifican los cambios que pueden afectar al departamento, no se ha designado un equipo de trabajo para enfrentarse a los cambios y presentar alternativas de solución.

AC 2-  
CCI 19/32

**EFECTO**

Requiere mayor inversión de recursos provocará o la pérdida de recursos, afectación al prestigio institucional.

**CONCLUSIÓN**

La entidad no dispone de mecanismos, métodos, de reacción frente a cambios naturales y económicos que se pueden presentar en las empresas, no se evalúan los riesgos, procedimientos que sean capaces de captar oportunamente y dar solución a los cambios del entorno de la empresa.

**RECOMENDACIÓN**

Al Director Financiero: Establecer y aplicar mecanismos, métodos, planes de acción para solucionar los posibles de riesgos que se pueden presentar en la entidad.

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	RFAM	2/03/2015
Revisado por:	LGMC / SSEM	4/03/2015

AUDITORÍA OPERACIONAL A LA DIRECCIÓN FINANCIERA DE LA EMPRESA PÚBLICA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO “EP-EMAPAR” DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA.

**TÍTULO**

EVALUACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE CONTROL

**(REF. PT)**

**CONDICIÓN**

Las actividades de control no son evaluadas por la empresa y estas permiten verificar como se han llevado las operaciones administrativas y financieras y detectar deficiencias.

**CRITERIO**

No cumple con la **Norma de Control Interno N° 400 Actividades de Control**, que manifiesta, *“Las actividades de control se dan en toda la organización, en todos los niveles y en todas las funciones. Incluyen una diversidad de acciones de control de detección y prevención, tales como: separación de funciones incompatibles, procedimientos de aprobación y autorización, verificaciones, controles sobre el acceso a recursos y archivos, revisión del desempeño de operaciones, segregación de responsabilidades de autorización, ejecución, registro y comprobación de transacciones, revisión de procesos y acciones correctivas cuando se detectan desviaciones e incumplimientos”*.

**CAUSA**

Descuido por parte del gerente y el director financiero al no determinar procedimientos y para manejar las actividades que puedan ser expuestas al riesgo, y proteger los activos de la entidad.

**EFECTO**

La falta de control de las actividades y se evaluación puede ocasionar bajas en las recaudaciones y por ende afectar al manejo y prestación de servicios.

**CONCLUSIÓN**

El Departamento Financiero no evalúa las actividades de control, es decir no cumple con el subcomponente tipo de actividades de control lo que limita a no detectar deficiencias operacionales y administrativas. La junta directiva y el gerente del departamento, no disponen de políticas y procedimientos para manejar riesgos, y proteger los activos de la empresa.

**RECOMENDACIÓN**

Al Gerente y al Director Financiero: Aplicar la norma de control interno 400 que manifiesta generar políticas y procedimientos para manejar los riesgos en la a los cuales pueden estar expuestas las actividades y consecución en los objetivos institucionales para proteger y conservar los activos.

**AC 2-  
CCI 21/32**

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	<b>RFAM</b>	2/03/2015
Revisado por:	<b>LGMC / SSEM</b>	4/03/2015



AUDITORÍA OPERACIONAL A LA DIRECCIÓN FINANCIERA DE LA EMPRESA PÚBLICA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO “EP-EMAPAR” DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA.

**TÍTULO**

SISTEMAS DE INFORMACIÓN

**(REF. PT)**

**CONDICIÓN**

La empresa no verifica los sistemas de información tanto administrativa como financiera, para lograr la integridad y confiabilidad en el procesamiento de la información.

**CRITERIO**

No cumple con la **Norma de Control Interno N° 120-04 Sistema de Información y Comunicación**, que manifiesta, *“En el sector público el sistema integrado de información financiera se sustentará en una base de datos central y única, cuyo soporte será la informática y las telecomunicaciones, accesible para todos los usuarios de las áreas de presupuesto, tesorería, contabilidad y deuda pública.”*

**CAUSA**

No disponen de mecanismo para evaluar la información que dispone la institución  
Existe acceso limitado a la información procesada por la institución, para proveer información ágil, veraz y oportuna.

**EFEECTO**

Perdida de información, retraso en el cumplimiento de las actividades por no dispone de información útil, adecuada y pertinaz que permita tomar decisiones acertadas en beneficio del crecimiento de la institución.

**CONCLUSIÓN**

No se verifican los sistemas de información que se utilizan para lograr el procesamiento, integridad y confiabilidad de la información. No se evalúa los sistemas de información, no se provee información ágil, veraz y oportuna tanto interna como externa.

**RECOMENDACIÓN**

Al Director Financiero: Diseñar procedimientos para evaluar el sistema de información respecto a registrar para resumir e informar sobre las operaciones administrativas y financieras con el objeto de obtener la calidad y oportunidad en la información que se necesita para adoptar decisiones adecuadas que permitan controlar datos importantes para la entidad .

AC 2-  
CCI 23/32

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	<b>RFAM</b>	3/03/2015
Revisado por:	<b>LGMC / SSEM</b>	4/03/2015

AUDITORÍA OPERACIONAL A LA DIRECCIÓN FINANCIERA DE LA  
EMPRESA PÚBLICA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO “EP-EMAPAR” DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA.

**TÍTULO**

UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA

**(REF. PT)**

**CONDICIÓN**

No cumple la normativa en la que manifiesta que se debe disponer de una unidad o departamento de Auditoría Interna.

**CRITERIO**

No cumple con la **Norma de Control Interno 200-09 Unidad de Auditoría Interna** “Cada institución, cuando se justifique, contará con una Unidad de Auditoría Interna organizada, con independencia y con los recursos necesarios para que brinde asesoría oportuna y profesional en el ámbito de su competencia, agregando valor a la gestión institucional y garantía razonable de que la gestión de la máxima autoridad y demás servidoras y servidores, se realiza con apego a las normas vigentes. “

**CAUSA**

No se han definido procedimientos y presupuesto para su implementación. Falta interés de las autoridades para crear la unidad de auditoría interna.

**EFECTO**

Falencias en los procedimientos y falta de apoyo a las gestiones que contribuyen a la existencia de riesgos frecuentes y errores en el manejo y procesamiento de la información del Departamento Financiero, carencia de un sistema de control interno.

**CONCLUSIÓN**

La institución no dispone de una Unidad de Auditoría Interna, pero si consta dentro del Organigrama Estructural, por ende no se puede dar el correcto seguimiento a las actividades del departamento para establecer controles.

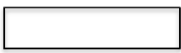



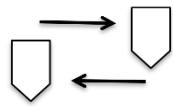


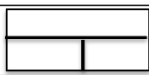







**RECOMENDACIÓN**

Al Gerente, Al Jefe de Recursos Humanos y Director Financiero: Gestionar recursos para la implementación de la Unidad de Auditoría Interna, ya que es fundamental que la EP-EMAPAR fortalezca el sistema de control interno y establecer medidas preventivas y correctivas para evitar riesgos e incumplimiento de las normativas vigentes.

**AC 2-  
CCI 31/32**

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	<b>RFAM</b>	2/03/2015
Revisado por:	<b>LGMC / SSEM</b>	4/03/2015

### Cuadro No. 11 Simbología en los flujogramas

SÍMBOLO	DENOMINACIÓN
	<b>Operación:</b> representa toda acción de elaboración, modificación o incorporación de información
	<b>Control:</b> representa la acción de verificación
	<b>Inicio:</b> en el círculo se indica el número que identifica cada subprograma. En el interior del símbolo se indicará el nombre del sistema o subsistema. Se lo graficará solo al inicio de la flujogramación de un sistema o subsistema.
	<b>Registro:</b> contiene entrada y salida de operaciones, Son libros auxiliares o principales.
	<b>Conector Interno:</b> relaciona dos partes del flujo-grama entre subsistemas. Sirve para referenciar Información que ingresa y sale del flujograma. Cuando ingresa se grafica al margen izquierdo y cuando sale se debe mencionar el lugar donde continua el gráfico en el mismo flujograma.
	<b>Frecuencia de Tiempo:</b> representa una condición de tiempo para la ejecución de las operaciones en días, meses, años. Se grafica al lado izquierdo de la operación. Dentro del símbolo debe precisarse el tiempo.
	<b>Línea de Referencia:</b> representa la circulación de la información hacia otro nivel. Se utiliza para relacionar documentos con el registro.
	<b>Conector Externo:</b> representa la relación de una Información de un proceso entre subsistemas o sistemas. En la parte superior se indica el sistema.
	<b>Finalización:</b> se utiliza para indicar la conclusión del Flujograma del sistema.
	<b>Demora:</b> representa una detención transitoria.
	<b>Archivo Transitorio:</b> representa el almacenamiento de información bajo diversas situaciones. (T) Temporal, (P) Permanente, o (X) destrucción. Las letras deben escribirse dentro del símbolo.
	<b>Alternativa o Decisión:</b> en el trámite puede originar distintos cursos de acción o de decisión. Debe escribirse la numeración correlativa como si fuera una operación más.
	<b>Documento:</b> representa un elemento portador de la Información, originado o recibido en el sistema. Debe graficarse el número de copias del documento e identificar su nombre.
	<b>Traslado de línea de flujo:</b> representa el desplazamiento teórico de la información, indica el sentido de circulación.
	<b>Conector de Página:</b> enlaza una parte del proceso con otra en una página diferente".28

FUENTE: Manual de Auditoría de Gestión Contraloría General del Estado.

ELABORADO POR: EL AUTOR

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	RFAM	5/03/2015
Revisado por:	LGMC / SSEM	9/03/2015

AUDITORÍA OPERACIONAL A LA DIRECCIÓN FINANCIERA DE LA EMPRESA PÚBLICA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO “EP-EMAPAR” DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA.

**NP 1/4**

**DIRECCIÓN FINANCIERA EP-EMAPAR**

**Proceso:** Adquisición de Bienes Normales EP-EMAPAR

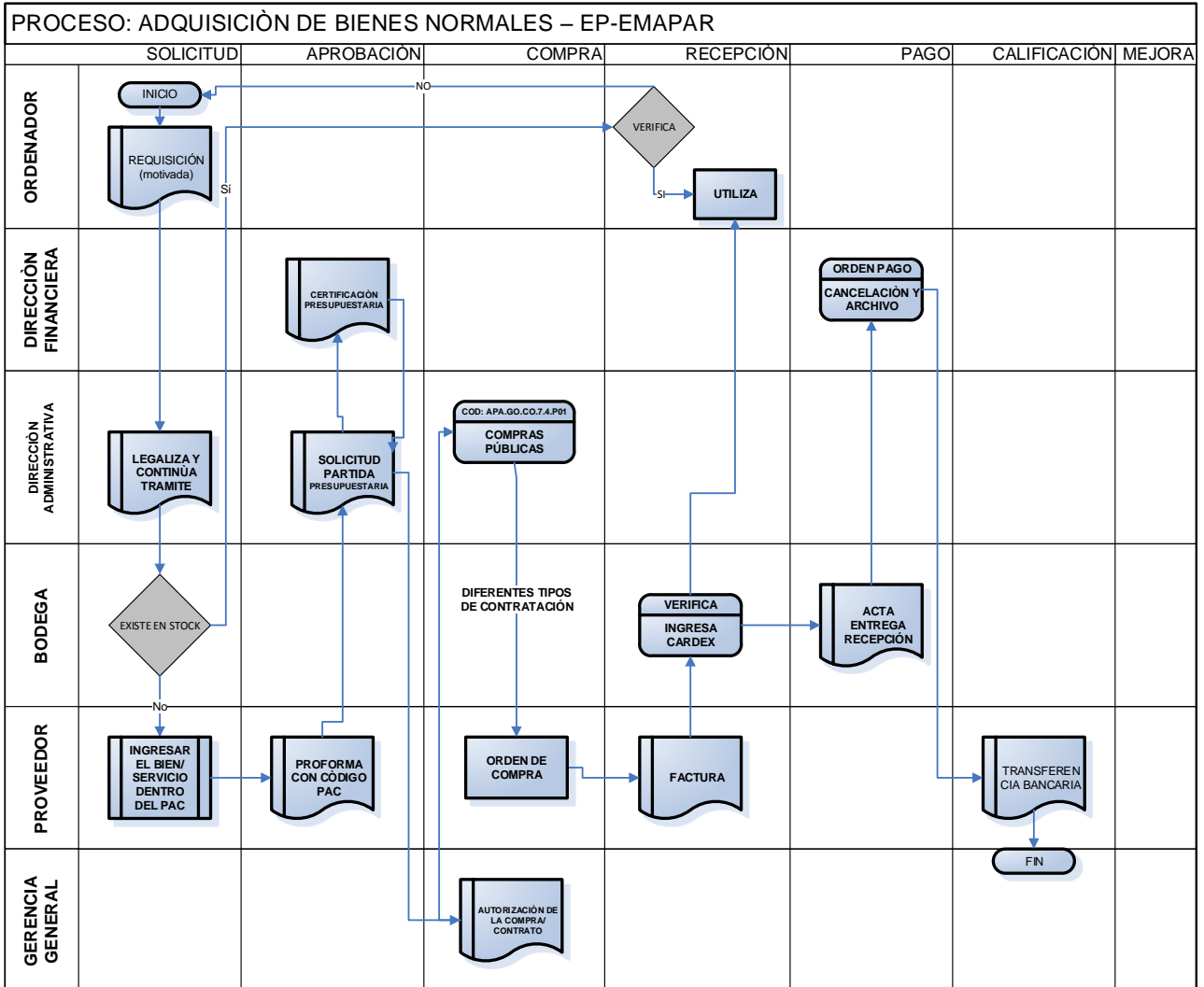
**Propósito:** Que la compra se realice según la resolución administrativa para regular los procedimientos para la adquisición de bienes y prestación de servicios que requiera la EP-EMAPAR.

No.	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	RESPONSABLE
1	Se define las necesidades de adquirir bienes y servicios.	Solicitante/Ordenador de Gasto
2	El ordenador de gasto debe enviar inmediatamente la solicitud de compra del bien o prestación de servicio que se requiere al Director Administrativo.	Ordenador de Gasto
3	El director administrativo previo a enviar la documentación a la Gerencia General para que autorice y ordene la adquisición. Procederá a realizar el siguiente procedimiento:	Dirección Administrativa
4	Se solicitará al Guardalmacén que certifique la existencia o no del bien que se requiere.	Guardalmacén
5	Si no existe el bien se procederá a solicitar al proveedor que informe si es que el bien o servicio se encuentra dentro del PAC. En caso de que no conste el proveedor deberá solicitar en el informe que siga el procedimiento correspondiente para incluir en el PAC.	Proveedor
6	El proveedor presentara la proforma con código PAC y que el director administrativo deberá hacer constar obligatoriamente el presupuesto referencial del bien o servicio a ser adquirido.	Proveedor
7	Se solicitará a la dirección financiera para que a través de presupuesto certifique partida presupuestaria.	Dirección Administrativa
8	El director financiero certifica partida presupuestaria y disponibilidad de fondos para la adquisición del bien o prestación del servicio requerido.	Dirección Financiera

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	<b>RFAM</b>	5/03/2015
Revisado por:	<b>LGMC / SSEM</b>	9/03/2015

<b>No.</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCESO</b>	<b>RESPONSABLE</b>
9	La Gerencia General una vez que se cuente con la información y documentación necesaria ordenará que a través de la dirección administrativa se inicie el proceso para la adquisición del bien o servicio.	Gerencia General
10	La dirección administrativa recibe la documentación y dispondrá se inicie el procedimiento de adquisición del bien o prestación del servicio requerido en la unidad de compras públicas.	Dirección Administrativa
11	Para adquisiciones de bienes o prestación de servicios mediante el Portal de compras públicas que se lo haga a través del proveedor.	Proveedor
12	El guardalmacén deberá efectuar el acta de entrega recepción, la misma que deberá ser enviada con la documentación habilitante a la Dirección Financiera para que proceda al pago.	Bodega
13	La Dirección Financiera una vez que cuente con la documentación e información que antecede procederá a efectuar el pago.	Dirección Financiera
14	Finalmente a través de la tesorería se efectuará la transferencia al proveedor o contratista que corresponda.	Dirección Financiera

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	RFAM	5/03/2015
Revisado por:	LGMC / SSEM	9/03/2015



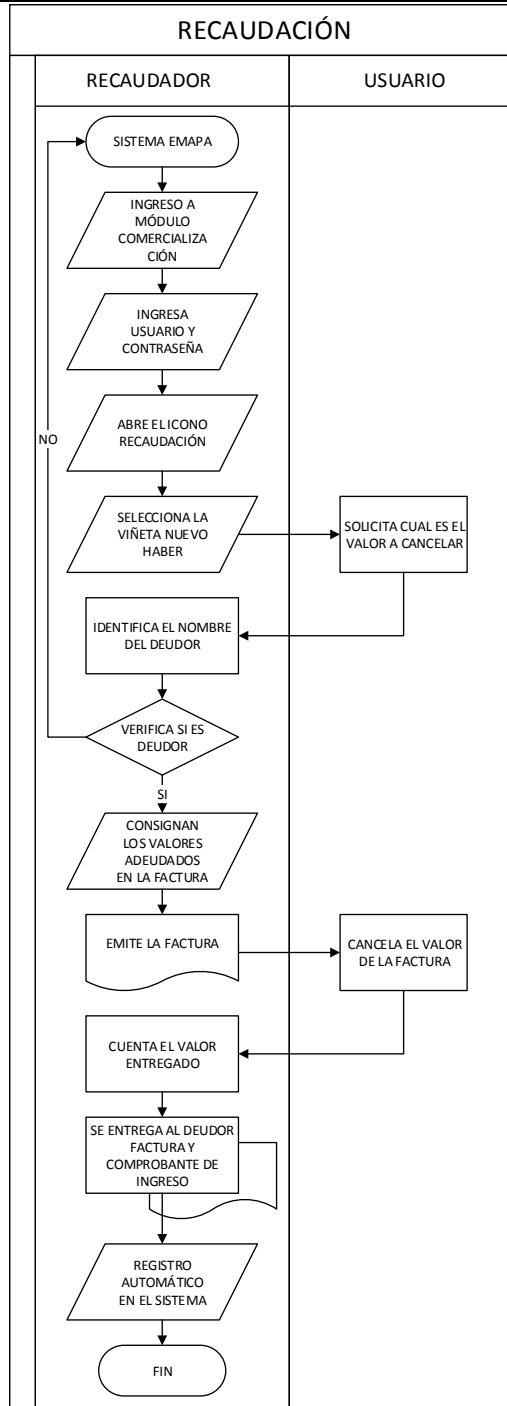
	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	<b>RFAM</b>	5/03/2015
Revisado por:	<b>LGMC/SSEM</b>	9/03/2015

**DIRECCIÓN FINANCIERA EP-EMAPAR**
**Proceso:** Recaudación.

**Propósito:** Que las recaudaciones se cumplan con agilidad.

No.	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	RESPONSABLE
1	Sistema EMAPA.	Recaudador
2	Ingresa al módulo comercialización.	Recaudador
3	Con el nombre del usuario y contraseña recaudador.	Recaudador
4	Abre el icono recaudación.	Recaudador
5	Seleccionamos la viñeta nuevo haber.	Recaudador
6	Solicita cual es el valor a cancelar.	Deudor
7	Se identifica el nombre del deudor.	Recaudador
8	Se verifica si es deudor.	Recaudador
9	Se consigna los valores adeudados en la factura	Recaudador
10	Se emite la factura	Recaudador
11	Cancela el valor de la factura	Deudor
12	Cuenta el valor entregado	Recaudador
13	Se entrega al deudor factura y comprobante de ingreso	Recaudador
14	Se guarda automáticamente en el sistema.	Recaudador

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	<b>RFAM</b>	5/03/2015
Revisado por:	<b>LGMC/SSEM</b>	9/03/2015



	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	RFAM	5/03/2015
Revisado por:	LGMC/SSEM	9/03/2015



AUDITORÍA OPERACIONAL A LA DIRECCIÓN FINANCIERA DE LA EMPRESA PÚBLICA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO “EP-EMAPAR” DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA.

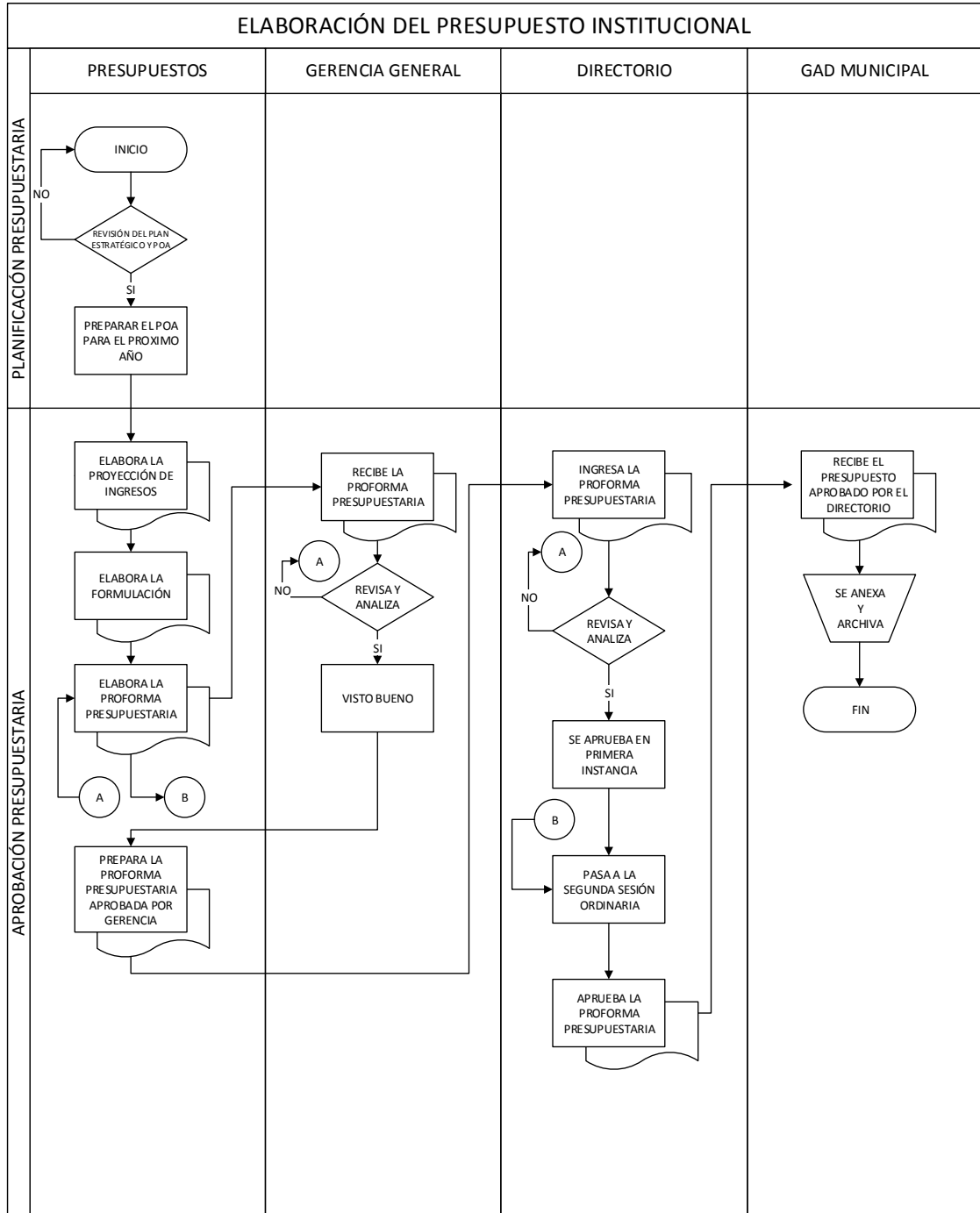
**DIRECCIÓN FINANCIERA EP-EMAPAR**

**Proceso:** Elaboración del Presupuesto Institucional

**Propósito:** Que la elaboración del Presupuesto Institucional se realice según lo establecido por el Ministerio de Finanzas.


No.	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	RESPONSABLE
<b>PLANIFICACIÓN PRESUPUESTARIA</b>		
1	Revisión del Plan Estratégico.	Jefe de Presupuestos
2	Revisión del Plan Operativo Anual del año actual para verificar si se cumplieron con los objetivos.	Jefe de Presupuestos
3	Preparar el Plan Operativo Anual para el próximo año.	Gerencia General, Fortalecimiento Institucional, y las diferentes Direcciones.
<b>APROBACIÓN PRESUPUESTARIA</b>		
4	Elaborar la proyección de ingresos.	Jefe de Presupuestos
5	Elaborar la Formulación Presupuestaria utilizando el Plan Estratégico, POA, PAC y el Plan de Negocios.	Jefe de Presupuestos
6	Elaboración de la Proforma Presupuestaria.	Jefe de Presupuestos
7	Presentar a gerencia la proforma presupuestaria para su análisis y aprobación.	Gerente General
8	Con el visto bueno y con la autorización de gerencia se prepara la proforma presupuestaria para ser presentada al Directorio de la Entidad.	Jefe de Presupuestos
8	Una vez que ingresa al Directorio el mismo previo al análisis del documento se aprueba en primera instancia.	Directorio
9	En caso de inconsistencia se revisa y se envía a la Segunda cesión ordinaria.	Jefe de Presupuestos
10	Si el Directorio aprueba pasa el documento a la segunda sesión ordinaria.	Directorio
11	En la segunda sesión ordinaria el directorio aprueba la proforma presupuestaria.	Directorio
12	Una vez que está aprobado el presupuesto por el Directorio se envía antes del 10 de diciembre de cada año al GAD municipal para su conocimiento y anexo.	GAD municipal

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	<b>RFAM</b>	5/03/2015
Revisado por:	<b>LGMC/SSEM</b>	9/03/2015



	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	RFAM	5/03/2015
Revisado por:	LGMC/SSEM	9/03/2015

## HALLAZGO DE AUDITORÍA

	<b>AUDITORES CONSULTORES AGUILAR &amp; ASOCIADOS</b>	<b>HH 12/13</b>									
<b>AUDITORÍA OPERACIONAL A LA DIRECCIÓN FINANCIERA DE LA EMPRESA PÚBLICA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO “EP-EMAPAR” DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA.</b>											
<b>TÍTULO</b> RECAUDACIONES		<b>(REF. PT)</b>									
<b>CONDICIÓN</b> Los usuarios de servicios de agua potable y alcantarillado que realizan sus pagos en instituciones financieras no son identificados para su control por cuanto no entregan copia de los depósitos o transferencias realizadas y que pueden ser considerados como morosos.											
<b>CRITERIO</b> No cumple con la <b>Norma de Control Interno N° 405-05 Oportunidad en el registro de los hechos económicos y presentación de información financiera</b> , que manifiesta, <i>“Las operaciones deben registrarse en el momento en que ocurren, a fin de que la información continúe siendo relevante y útil para la entidad que tiene a su cargo el control de las operaciones y la toma de decisiones. El registro oportuno de la información en los libros de entrada original, en los mayores generales y auxiliares, es un factor esencial para asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información”</i> .											
<b>CAUSA</b> No se le informa al usuario que posterior al pago debe notificar con copia del depósito. El depositante no entrega copia de las papeletas.		<b>FLJ 2/3</b>									
<b>EFFECTO</b> Valores sobrantes en tesorería y usuarios inconformes por cuanto se les notificar que tienen deudas pendientes y valores que no pueden ser utilizados y deficiente control de las obligaciones de los usuarios.											
<b>CONCLUSIÓN</b> Las recaudación por servicios prestados por la EP-EMAPAR, a través de instituciones financieras, relacionadas con servicios estos valores son depósitos o transferidos pero no están identificados al momento de contabilizar.											
<b>RECOMENDACIÓN</b> Al Gerente: Abrir nuevas fuentes de recaudación para evitar estos problemas y solicitar a la ciudadanía que se acerquen a la institución con el comprobante de pago para el registro y control de los pagos.  Al Director Financiero: Revisar en forma mensual el movimiento de ingresos por recaudaciones de los servicios prestados por la EP-EMAPAR, a través de las instituciones financieras los depósitos y transferencias no identificados mediante una conciliación.											
		<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">Iniciales</td> <td style="text-align: center;">Fecha</td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;">Elaborado por:</td> <td style="text-align: center; color: red;">RFAM</td> <td style="text-align: center;">9/03/2015</td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;">Revisado por:</td> <td style="text-align: center; color: red;">LGMC / SSEM</td> <td style="text-align: center;">11/03/2015</td> </tr> </table>		Iniciales	Fecha	Elaborado por:	RFAM	9/03/2015	Revisado por:	LGMC / SSEM	11/03/2015
	Iniciales	Fecha									
Elaborado por:	RFAM	9/03/2015									
Revisado por:	LGMC / SSEM	11/03/2015									

**AUDITORÍA OPERACIONAL A LA DIRECCIÓN FINANCIERA DE LA  
EMPRESA PÚBLICA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO “EP-EMAPAR” DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA.**

**TÍTULO**

BODEGA DE MATERIALES

**(REF. PT)**

**CONDICIÓN**

No se realizaron actas de entrega recepción entre los responsables de bodega, entrantes y salientes.

**CRITERIO**

No cumple con lo que determina el **Reglamento General Sustitutivo para el Manejo y Administración de Bienes del Sector Público Art. 3.- Del procedimiento y cuidado.** *Es obligación de la máxima autoridad de cada entidad u organismo, el orientar y dirigir la correcta conservación y cuidado de los bienes públicos que han sido adquiridos o asignados para uso y que se hallen en poder de la entidad a cualquier título: depósito, custodia, préstamo de uso u otros semejantes, de acuerdo con este reglamento y las demás disposiciones que dicte la Contraloría General y el propio organismo o entidad. Con este fin nombrará un Custodio - Guardalmacén de Bienes, de acuerdo a la estructura organizativa y disponibilidades presupuestarias de la institución, que será responsable de su recepción, registro y custodia.*

**Art. 64.- Entrega - recepción y examen especial.** El Guardalmacén de Bienes o quien haga sus veces, intervendrá en la entrega - recepción entre servidores de la misma entidad y organismo dejando constancia de cualquier novedad en las correspondientes actas y actuando de acuerdo con las normas de este reglamento.

Incumplieron el **Reglamento Orgánico Funcional EP-EMAPAR, artículo 14, numeral 7. toma de inventarios**

**CAUSA**

Toma física periódica de los materiales para determinar su existencia real y no ser ha dado seguimiento a la ausencia del responsable y al funcionario que se hizo cargo por cuanto la obligación es realizar la respectiva acta de entrega recepción. No existe evidencia documental de los bienes

**AC 3/4 -  
FLJ 1/3**

**EFECTO**

La institución no dispone de inventarios con información confiable en cantidad, descripción, valor y estado para su uso. .

**CONCLUSIÓN**

Al realizar el levantamiento del proceso y su respectivo flujograma se reveló falta de control del Director Financiero y de gestión del responsable de bodega, en participar y elaborar las actas de entrega recepción de bienes y documentos, en su orden, ocasionó que la institución no tenga inventarios actualizados, con información completa en cantidad, descripción, valor y estado de los bienes que se encuentran en custodia.

**RECOMENDACIÓN**

Al Director Financiero: Vigilar que cuando existan cambios de responsables de Bodega y Activos Fijos, participe en la realización de la acta de entrega recepción de bienes y documentos, participar en la toma inventarios de forma detallada.

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	<b>RFAM</b>	9/03/2015
Revisado por:	<b>LGMC / SSEM</b>	11/03/2015

**AUDITORÍA OPERACIONAL A LA DIRECCIÓN FINANCIERA DE LA EMPRESA PÚBLICA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO “EP-EMAPAR” DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA.**
**POA 1/1**

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE ALCANTARILLADO DE RIOBAMBA

 PLAN OPERATIVO ANUAL  
 DIRECCIÓN FINANCIERA

<b>Función institucional:</b>	Ejecutar la distribución de los recursos de la EP-EMAPAR con proyectos de inversión, mejoramiento, sostenibilidad de los servicios y necesidades institucionales
<b>Misión:</b>	Ser una área de apoyo para la empresa que planifica, organiza, ejecuta, controla y evalúa con calidad los recursos públicos con el aporte del talento humano asignado y calificado para esta área.
<b>Visión:</b>	Ser una empresa eficiente y eficaz, que genere rentabilidad social en sus inversiones, capaz de dotar un servicio de agua potable y alcantarillado continuo, oportuno y de calidad del Cantón Riobamba
<b>Objetivos Institucionales:</b>	

1. Priorizar la asignación de recursos conforme la disponibilidad económica de acuerdo al periodo vigente
2. Socializar oportunamente los procesos financieros administrativos con todas las dependencias de la EMAPAR
3. Optimizar el sistema financiero para beneficio institucional

OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	ACTIVIDADES	META	INDICADOR DE GESTIÓN DEL OBJETIVO	PRESUPUESTO DEL OBJETIVO ESTRATÉGICO	FUENTE DE FINANCIAMIENTO	RESPONSABLE DEL OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	TIEMPO PREVISTO PARA ALCANZAR EL O.E. (MESE)	EJECUCIÓN TRIMESTRAL EN EL % DEL OBJETIVO INSTITUCIONAL			
								I	II	III	IV
OPTIMIZAR EL SISTEMA FINANCIERO PARA FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL Y LA RENTABILIDAD SOCIAL A LOS CIUDADANOS	Mayor control interno y buena administración de riesgos	En el mes de junio se encuentre automatizada la información para establecer saldos reales de activos fijos y existencias de bienes de uso y consumo	100% de información egresada	\$ 3.000,00	FONDOS PROPIOS	Contabilidad y bodega	12 MESES		50%	25%	
	Entregar a la gerencia general los reportes y estados financieros de manera oportuna	Presentar mensualmente los estados financieros que permitan visualizar la situación financiera de la EP-EMAPAR, para la toma de decisiones	100% de información oportuna para ser entregada	\$ 3.000,00	FONDOS PROPIOS	Presupuesto, contabilidad, tesorería y bodega	12 MESES			50%	30%
	Proceso de cancelación de la contribución a la contraloría general del estado	Cancelar el valor de la contribución del \$5 mil mensualmente	100% valores cancelados	\$ 8.534,99	FONDOS PROPIOS	Dirección financiera	12 MESES	25%	25%	25%	25%
	Cumplir con el fideicomiso de crédito del banco del estado asignado con números 11267 y 11268	Cancelación mensual de las cuotas de fideicomiso vigente con el banco del estado de los meses de julio a diciembre del 2012	100% de transferencias acreditadas	\$ 461.000,00	FONDOS PROPIOS	Dirección financiera	6 MESES			50%	50%
	Proceso para la cancelación de comisiones bancarias, cauciones, seguros, y otros gastos financieros	Cancelar los rubros establecidos de julio a diciembre del 2012 con las diferentes entidades bancarias	100% de rubros cancelados y afectados	\$ 14.340,00	FONDOS PROPIOS	Dirección financiera	6 MESES			50%	50%
	Capacitación al personal de la dirección	Que todos los funcionarios de la dirección financiera tengan un mejor desenvolvimiento en las actividades diarias	personal con conocimiento básico de la normativa jurídica.	\$ 950,00	FONDOS PROPIOS	Dirección financiera	12 MESES	25%	25%	25%	10%
	Contratación del personal	Fortificar las actividades diarias de la sección de contabilidad, bodega y dirección financiera	cumplimiento de actividades	\$ 9.500,00	FONDOS PROPIOS	Dirección administrativa, dirección financiera	3 MESES	100%			
	Dotación de nuevas prendas de vestir correspondiente al año 2014	Servidores de la dirección coadyuben a reforzar la imagen corporativa	Funcionarios uniformados	\$ 4.800,00	FONDOS PROPIOS	Dirección administrativa, compras públicas, dirección financiera	3 MESES	100%			
	Mantenimiento de las instalaciones de la dirección financiera	Oficinas de la dirección se encuentren en óptimas condiciones para mejorar el clima laboral y mantener un adecuado espacio físico	Instalaciones operativas	\$ 1.000,00	FONDOS PROPIOS	Dirección administrativa, compras públicas, dirección financiera	6 MESES	50%	50%		
	Implantar el centro copiado para la dirección financiera	Entrega inmediata de los documentos requerida a esta dirección sea de manera oportuna y ágil para el cliente interno y externo	Entrega de información oportuna	\$ 24.000,00	FONDOS PROPIOS	Dirección administrativa, compras públicas, dirección financiera	6 MESES	50%	30%		

**Iniciales**

Elaborado por:

**RFAM**
**9/03/2015**

Revisado por:

**LGMC / SSEM**
**11/03/2015**

**EVALUACIÓN DE INDICADORES DE EFICIENCIA, EFICACIA Y ECONOMÍA**

**INDICADORES DE EFICIENCIA**

**Sociabilización del Código de Ética**

**Actividad:** Establecer si los servidores públicos conocen y aplican el código de ética y valores.

$$\% \text{ de empleados que conocen el Código de Ética} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de empleados que conocen el código de ética}}{\text{Total de empleados}}$$

$$\% \text{ de empleados que conocen el Código de Ética} = \frac{4}{20} * 100\%$$

$$\% \text{ de empleados que conocen el Código de Ética} = 20\%$$

Demuestra que solo 4 funcionarios conocen la existencia del Código de Ética por cuanto no se ha socializado el mismo debido a la falta de planificación para comunicar los reglamentos internos.

**Eficiencia en recaudaciones**

**Actividad:** Valores recaudados por servicios prestados en el año 2012.

$$\% \text{ de eficiencia en recaudación} = \frac{\text{Ingresos Ejecutados}}{\text{Ingresos Presupuestados}}$$

$$\% \text{ de eficiencia en recaudación} = \frac{4,253,587.82}{5,349,550.00} * 100$$

$$\% \text{ de eficiencia en recaudación} = 79,51\%$$

Los ingresos obtenidos por recaudaciones de servicios prestados fueron del 79,51%. Demostrando que existió un adecuado cumplimiento debido a la eficiencia de los procesos de recaudación.

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	<b>RFAM</b>	11/03/2015
Revisado por:	<b>LGMC / SSEM</b>	13/03/2015

**Presentación de Informes**

**Actividad:** Entregar a la Gerencia General los reportes y Estados Financieros oportunamente.

$$\% \text{ de eficiencia en la presentación de informes} = \frac{\text{Informes presentados}}{\text{Informes requeridos}}$$

$$\text{informes presentados} = \frac{4}{12} * 100\%$$

$$\% \text{ de pagos efectuados} = 33,33\%$$

Según este indicador se ha presentado solo 4 informes, pues los encargados los han elaborado trimestralmente incumpliendo el objetivo de información y reportes oportunos mensuales descritos en el Plan Operativa Anual.

**Personal capacitado**

**Actividad:** Capacitar a todos los funcionarios de la dirección financiera con el fin de mejorar el desenvolvimiento en las actividades diarias.

$$\% \text{ de personal capacitado} = \frac{\text{Personal capacitado}}{\text{Personal del Departamento Financiero}}$$

$$\% \text{ de personal capacitado} = \frac{5}{20} * 100\%$$

$$\% \text{ de personal capacitado} = 25\%$$

Refleja que no se cumplió con el objetivo del plan de capacitación a la totalidad de servidores del departamento, debido a que únicamente asistieron a los seminarios de capacitación los 5 funcionarios representados en los jefes de cada área administrativa del departamento financiero.

	Iniciales	
Elaborado por:	<b>RFAM</b>	11/03/2015
Revisado por:	<b>LGMC / SSEM</b>	13/03/2015

AUDITORÍA OPERACIONAL A LA DIRECCIÓN FINANCIERA DE LA EMPRESA PÚBLICA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO “EP-EMAPAR” DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA.

**Evaluación de objetivos**

**Actividad:** Conocer el grado de cumplimiento de los objetivos.

$$\% \text{ de objetivos alcanzados} = \frac{\text{Objetivos alcanzados}}{\text{Objetivos definidos}}$$

$$\% \text{ de objetivos alcanzados} = \frac{3}{10} * 100\%$$

$$\% \text{ de objetivos alcanzados} = 30\%$$

En el Plan Operativo Anual del departamento financiero se han planteado 10 objetivos, de los cuales se alcanzaron solamente 3 esto demuestra bajos índices de ejecución en lo referente a cumplimiento y logro de objetivos departamentales, debido a que no se han definido correctamente los objetivos y no han sido evaluados por la inexistencia de herramientas de autoevaluación

**Actividades de control**

**Actividad:** Modelos de control implantados en el Departamento Financiero.

$$\% \text{ de eficiencia de los modelos de control} = \frac{\text{Modelos de control implantados}}{\text{Total de modelos de control}}$$

$$\% \text{ de eficiencia de los modelos de control} = \frac{2}{3} * 100\%$$

$$\% \text{ de eficiencia de los modelos de control} = 66,67\%$$

Se determinó que el Departamento Financiero dispone de tres modelos de control de los cuales se han consideraron dos, el Manual de Funciones y el Reglamento Orgánico Funcional no se cumple en su totalidad debido a que el Código de Ética no fue socializado y se ha puesto a consideración del personal lo que puede dificultar el cumplimiento de las actividades y el manejo de los recursos y prestación de servicios.

	Iniciales	
Elaborado por:	RFAM	11/03/2015
Revisado por:	LGMC / SSEM	13/03/2015



AUDITORÍA OPERACIONAL A LA DIRECCIÓN FINANCIERA DE LA EMPRESA PÚBLICA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO “EP-EMAPAR” DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA.

**INDICADORES DE EFICACIA**

**Eficacia en el cumplimiento de funciones**

**Actividad:** Verificar el cumplimiento de las funciones estipuladas en el reglamento orgánico funcional.

$$\text{Eficacia en las funciones asignadas} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de funciones ejecutadas}}{\text{N}^\circ \text{ de funciones asignadas}}$$

$$\text{Eficacia en las funciones asignadas} = \frac{7}{13} * 100$$

$$\text{Eficacia en las funciones asignadas} = 53,85\%$$

Demuestra que solamente se cumplió con 7 funciones del reglamento orgánico funcional, por cuanto estas no verificadas y no se ha dado seguimiento a su cumplimiento mediante informes o indicadores.

**Tiempo de contratación**

**Actividad:** Contratación del personal

$$\text{Tiempo de contratación} = \frac{\text{Tiempo ejecutado (m)}}{\text{Tiempo programado (m)}} * 100$$

$$\text{Tiempo de contratación} = \frac{1}{3} * 100$$

$$\text{Tiempo de contratación} = 0.33$$

Este indicador demuestra que la contratación y selección del personal fue ejecutada en un período de tiempo de 1 mes en relación a los tres meses estipulados en el POA, debido a que en este proceso de no se realizó de acuerdo a las competencias personales, experiencia, nivel de conocimientos que requiere las funciones y los perfiles necesarios del manual de funciones vigente para una adecuada selección y reclutamiento de personal.

	Iniciales	
Elaborado por:	<b>RFAM</b>	11/03/2015
Revisado por:	<b>LGMC / SSEM</b>	13/03/2015

**Eficacia en la evaluación del personal**

**Actividad:** Evaluación del personal.

$$\% \text{ de eficacia en evaluaciones del personal} = \frac{\text{Total de evaluaciones realizadas}}{\text{Total de evaluaciones programadas}} * 100$$

$$\% \text{ de evaluaciones} = \frac{4}{12} * 100$$

$$\text{Tiempo de contratación} = 33\%$$

El desempeño en el departamento financiero se debe evaluar mensualmente al personal, pero se realizaron trimestralmente, debido a la falta de seguimiento y evaluación al personal considerado en el POA.

	Iniciales	
Elaborado por:	RFAM	11/03/2015
Revisado por:	LGMC / SSEM	13/03/2015

AUDITORÍA OPERACIONAL A LA DIRECCIÓN FINANCIERA DE LA  
EMPRESA PÚBLICA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO “EP-EMAPAR” DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA.

**INDICADORES DE ECONOMÍA**

**Gastos de capacitación**

**Actividad:** Capacitación al personal de la dirección.

$$\% \text{ Gastos de capacitación} = \frac{\text{Recursos económicos utilizados}}{\text{Recursos económicos presupuestados}}$$

$$\% \text{ Gastos de capacitación} = \frac{1.075,20}{1.700,00} * 100$$

$$\% \text{ Gastos de capacitación} = 63\%$$

Demuestra que se ha utilizado el 63% de presupuestó para gasto de capacitación pero fue utilizado solo para cinco funcionarios, dando a notar que existió un gasto excesivo para la preparación de los mismos, el valor asignado debió ser utilizado para todo el personal y no solo para los jefes de cada área administrativa de la dirección financiera.

**Ejecución de Gastos Corrientes**

**Actividad:** Gastos Corrientes totales del Departamento Financiero en el año 2012.

$$\% \text{ de Gastos corrientes} = \frac{\text{Total Valor Ejecutado}}{\text{Total Asignación Codificada}}$$

$$\% \text{ de Gastos corrientes} = \frac{1,120,589.48}{1,297,797.04} * 100$$

$$\% \text{ de Gastos corrientes} = 86,35\%$$

Se han ejecutado únicamente el 86,35% de los gastos corrientes presupuestados en el departamento financiero, esto refleja que existieron rubros sobrantes que pueden ser utilizados para llevar a cabo otros aspectos y cumplir satisfactoriamente con los objetivos, los mismos que ayudarían a promover la eficiencia y eficacia en las operaciones del departamento.

	Iniciales	
Elaborado por:	RFAM	11/03/2015
Revisado por:	LGMC / SSEM	13/03/2015

AUDITORÍA OPERACIONAL A LA DIRECCIÓN FINANCIERA DE LA EMPRESA PÚBLICA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO “EP-EMAPAR” DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA.

**AC 4/4**



## **FASE IV/ COMUNICACIÓN DE RESULTADOS**

Programa de Auditoría	<b>PA4</b>
Carta de Notificación para la lectura del Borrador del Informe Final.	<b>NLIF</b>
Acta De Conferencia de Lectura del Informe Final de Auditoría Operacional.	<b>ACIF</b>
Informe Final de Auditoría Operacional	<b>IA</b>

### **Equipo de Trabajo**

Ing. Luis Gonzalo Merino Chávez	<b>LGMC</b>
Dr. Sergio Saúl Esparza Moreno	<b>SSEM</b>
Ing. Roque Fabricio Aguilar Muñoz	<b>RFAM</b>

	<b>Iniciales</b>	<b>Fecha</b>
Elaborado por:	<b>RFAM</b>	16/03/2015
Revisado por:	<b>LGMC / SSEM</b>	20/03/2015

**AUDITORÍA OPERACIONAL A LA DIRECCIÓN FINANCIERA DE LA EMPRESA PÚBLICA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO “EP-EMAPAR” DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA.**
**PA4**

**PROGRAMA DE AUDITORÍA  
COMUNICACIÓN DE RESULTADOS  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

Nº	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	RESPONSABLE	FECHA
<b>OBJETIVO GENERAL</b>				
1	Elaborar el Informe de Auditoría Operacional y comunicar las debilidades encontradas en el examen con las respectivas conclusiones y recomendaciones.		RFAM	16/03/2015
1	Carta de Notificación para la lectura del Borrador del Informe Final.	NLIF		17/03/2015
2	Conferencia de Lectura del Informe Final de Auditoría Operacional.	CIF		18/03/2015
3	Informe Final de Auditoría Operacional.	IF		23/03/2015

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	RFAM	16/03/2015
Revisado por:	LGMC / SSEM	20/03/2015

AUDITORÍA OPERACIONAL A LA DIRECCIÓN FINANCIERA DE LA EMPRESA PÚBLICA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO “EP-EMAPAR” DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA.

**NOTIFICACIÓN PARA LA LECTURA DEL INFORME FINAL**

**PARA:** Ing. Víctor Méndez – Gerente General

Ing. Sandra Noboa – Jefa del Departamento Financiero

**DE:** Equipo de Trabajo de Auditoría

**ASUNTO:** Lectura del Informe del Control Interno

**FECHA:** Riobamba, 23 de marzo del 2015

De conformidad a lo evidenciado, me permito a convocar a la conferencia de lectura del informe final de Auditoría Operacional aplicada al Departamento Financiero de La Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de la ciudad de Riobamba “EP-EMAPAR”, periodo 2012. La misma que se llevará acabo el día 23 de enero del 2015 a las 10H00am en la gerencia de la institución ubicado en la calle Londres 07-50 y Av. Juan Félix Proaño.

Atentamente,

Fabricio Aguilar

**RESPONSABLE**

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	<b>RFAM</b>	17/03/2015
Revisado por:	<b>LGMC / SSEM</b>	20/03/2015

AUDITORÍA OPERACIONAL A LA DIRECCIÓN FINANCIERA DE LA  
EMPRESA PÚBLICA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO “EP-EMAPAR” DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA.

**CONFERENCIA DE LECTURA DEL INFORME FINAL**

En la ciudad de Riobamba, en la gerencia de La Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado “EP-EMAPAR”, de la ciudad de Riobamba, ubicado en las calles Londres 07-50 y Av. Juan Félix Proaño, a los veinte y tres días del mes de marzo del dos mil quince siendo a las 10H00 am, se constituye el Sr. Roque Fabricio Aguilar Muñoz, con el objeto de dejar en constancia de la comunicación final de resultados mediante la lectura del informe de la Auditoría Operacional aplicada al Departamento Financiero de La Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de la ciudad de Riobamba “EP-EMAPAR”, periodo 2012.

Para constancia de lo actuado se suscribe la presente acta entre el Auditor el Gerente General y el personal área financiera de la EP-EEMAPAR.

No.	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	Ing. Víctor Méndez	Gerente General	
2	Ing. Sandra Noboa	Jefa Financiera	
3	Lic. Adriana Cano	Contadora	
4	Ing. Cesar Rosero	Analista de Presupuesto	
5	Ing. Isabel Pastor	Jefa de Tesorería	
6	Lic. Carlos Santillán	Guardalmacén	
7	Ing. Verónica Vallejo	Secretaria D.F.	
8	Téc. Mery Berrones	Asistente Contable	
9	Ing. Paola Cevallos	Asistente Contable	
10	Ing. Jenny Urquizo	Asistente de Tesorería	
11	Ing. Ana Salazar	Asistente de Bodega	

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	<b>RFAM</b>	18/03/2015
Revisado por:	<b>LGMC / SSEM</b>	20/03/2015

**AUDITORÍA OPERACIONAL A LA DIRECCIÓN FINANCIERA DE LA EMPRESA PÚBLICA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO “EP-EMAPAR” DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA.**
**ACLI**

12	Abg. Mayra Coba	Recaudadora	
13	Abg. Jimmy Ortiz	Recaudador	
14	Sra. Adriana Jerabi	Recaudadora	
15	Sra. Gabriela Escobar	Recaudadora	
16	Sra. Elizabeth Herrera	Recaudadora	
17	Sr. Roberto Guevara	Recaudadora	
18	Sra. Ángela Morocho	Recaudadora	
19	Sra. Mónica Silva	Recaudadora	
20	Sra. Ximena Cruz	Recaudadora	
21	Sra. María Quintanilla	Recaudadora	
22	Sr. Fabricio Aguilar	Responsable	

	<b>Iniciales</b>	<b>Fecha</b>
Elaborado por:	<b>RFAM</b>	18/03/2015
Revisado por:	<b>LGMC / SSEM</b>	20/03/2015



# **EMPRESA PÚBLICA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA “EP-EMAPAR”**

## **CAPÍTULO I**

### **ENFOQUE DE LA AUDITORÍA**

#### **ANTECEDENTES**

El contrato se efectuó el 5 de Junio del 2014, el motivo de este contrato es efectuar una Auditoría Operacional a los procesos de las operaciones del Departamento Financiero de la Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de la ciudad de Riobamba, para el ejercicio fiscal 2012. Anteriormente no han realizado este tipo de auditoría, pero si exámenes especiales por parte de la Contraloría General del Estado.

#### **MOTIVO DE LA AUDITORÍA**

La Auditoría Operacional a la Dirección Financiera de la Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable Y Alcantarillado de la ciudad de Riobamba, para el ejercicio fiscal 2012, se efectuará con el objeto de evaluar el grado de eficiencia, eficacia y economía con que se desarrollan los procesos y el cumplimiento de la misión, visión, objetivos.

#### **OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA**

##### **Objetivo General:**

Realizar una Auditoría Operacional a la Dirección Financiera de la Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado “**EP-EMAPAR**” de la ciudad de Riobamba, periodo 2012, para evaluar la eficiencia, eficacia y economía de las operaciones y el cumplimiento de objetivos y metas establecidas.

##### **Objetivos Específicos:**

- Evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos, metas y políticas.
- Evaluar el nivel de eficiencia, economía y eficacia con que se desarrollan las actividades y procesos en el Departamento Financiero.
- Establecer si el control interno proporciona un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos y metas.
- Determinar hallazgos significativos derivados de la evaluación del control interno.

- Formular conclusiones y recomendaciones que contribuyan a la mejora de los procesos y operaciones del Departamento Financiero

## **ALCANCE DE LA AUDITORÍA**

La Auditoría Operacional a la Dirección Financiera, de la EP-EMAPAR se llevará a cabo en el período correspondiente del 1 de enero al 31 de diciembre del 2012.

## **CAPÍTULO II**

### **INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD**

<b>RAZÓN SOCIAL</b>	EP-EMAPAR
<b>DIRECCIÓN</b>	Londres 07-50 y Av. Juan Félix Proaño
<b>RUC</b>	0660836910001
<b>TELÉFONO</b>	37 30 800
<b>FORMA JURÍDICA</b>	Sector Público
<b>UBICACIÓN GEOGRÁFICA</b>	Provincia de Chimborazo-Cantón Riobamba.
<b>SITUACIÓN LEGAL</b>	Activa
<b>FECHA DE CONSTITUCIÓN</b>	16 de Mayo de 1991
<b>ACTIVIDAD ECONÓMICA</b>	Prestación de servicios de agua potable y alcantarillado.
<b>REPRESENTANTE LEGAL</b>	Ing. Víctor Méndez

## **RESEÑA HISTÓRICA**

La Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado fue creada por ordenanza constitutiva de la Ilustre Municipalidad del Cantón Riobamba, publicada en el Registro Oficial N° 685 de 16 de Mayo de 1991, con la finalidad de dotar a la comunidad en forma integral de los servicios de Agua Potable y Alcantarillado.

Mediante Ordenanza N° 010-2004 de 24 de septiembre de 2004, publicada en el Registro Oficial N° 442 del 14 de octubre de 2004, sustituye la ordenanza publicada en el Registro Oficial N° 685 por una legislación moderna, que reconozca la autonomía administrativa y económica y una estructura

orgánica funcional que le permita una eficiente y ágil administración de sus operaciones, propicie la consecución de sus objetivos y garantice en forma óptima la prestación de servicios básicos.

En uso de las facultades y atribuciones que confieren los artículos 264 de la Constitución de la República 92 y 123 de la Codificación de la Ley Orgánica de Régimen Municipal expide la ordenanza N° 001-2010 de creación de la Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Riobamba EP-EMAPAR sustitutiva de la ordenanza N°010-2004 de creación de la empresa EP-EMAPAR.

## **BASE LEGAL**

La Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Riobamba EP-EMAPAR estará regida por las siguientes leyes de la República del Ecuador:

- Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública del Ecuador, Registro Oficial No. 395 de 4 de agosto de 2008;
- Reglamento General de Bienes del Sector Público.
- La legislación tributaria vigente;
- Reglamento General de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública del Ecuador, Decreto Ejecutivo No. 1700 del 12 de Mayo del 2009;
- Normativa del Sistema de Administración Financiera expedido por el Ministerio de Economía y Finanzas del Ecuador;
- Manual General de Administración y Control de Activos Fijos del Sector Pública, expedido por la Contraloría General del Estado, publicada en el Registro Oficial suplemento No. 59-012 CG del 7 de mayo de 1997.
- Reglamento para el Control Administrativo de los bienes no considerados activos fijos.
- Normas de Control Interno para el Área de Inversiones en existencias y bienes de larga duración.
- Otras leyes nacionales aplicables.

## **MISIÓN**

“Somos una Empresa Pública que dota de servicios de Agua Potable y Alcantarillado, con el concurso de recursos humanos calificados, insumos de calidad y tecnología de punta para mejorar la calidad de vida de todos los habitantes de los sectores urbano y urbano marginal de la ciudad de Riobamba”.

## **VISIÓN**

“Somos una Empresa Pública regida por la Ley, que dota de servicios de Agua Potable y Alcantarillado de calidad las 24 horas diarias, con recurso humano altamente tecnificado trabajando con una actitud proactiva del servicio, satisfaciendo las necesidades de los habitantes del cantón Riobamba”.

## **OBJETIVOS**

La empresa tiene como objetivo la prestación de los servicios públicos de agua potable y alcantarillado, para preservar la salud de los habitantes y obtener una rentabilidad social y económica en sus inversiones.

Es también su objetivo cuidar el entorno ecológico, contribuir al mantenimiento y control de las fuentes hídricas aprovechables del cantón Riobamba, así como integrar los proyectos de agua potable y alcantarillado dentro de los programas de saneamiento ambiental.

## **ESTRUCTURA ORGÁNICA**

Para el cumplimiento de sus funciones, EP-EMAPAR, observará el correspondiente orgánico funcional aprobado por su Directorio, con los siguientes niveles jerárquicos:

**Nivel Directivo.-** Conformado por el Directorio.

**Nivel Ejecutivo.-** Conformado por la Gerencia General.

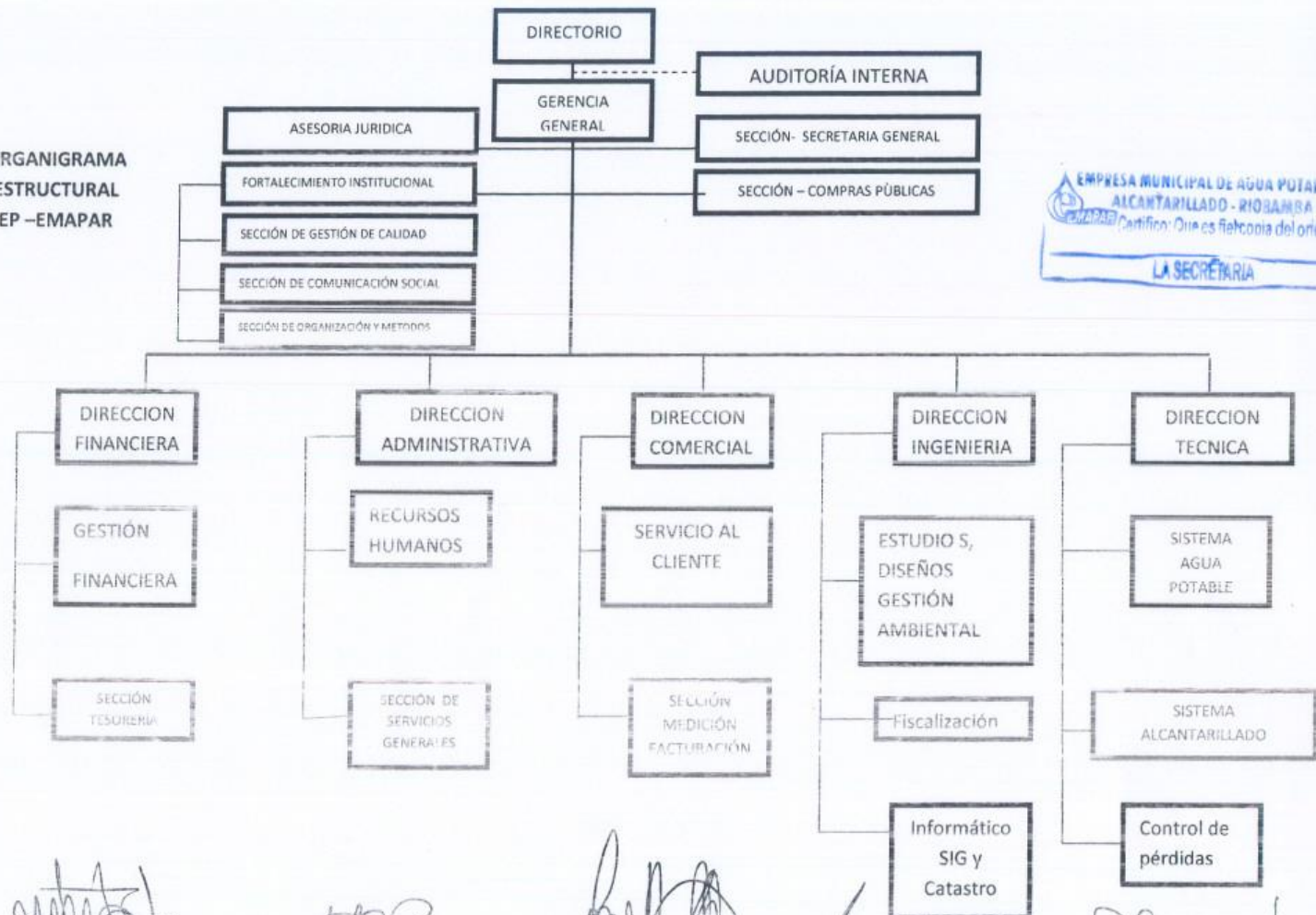
**Nivel Asesor.-** Conformado por Asesoría Jurídica y Auditoría Interna.

**Nivel de Apoyo.-** Conformado por las Direcciones Administrativa y Financiera.

**Nivel Operativa.-** Conformado por las Direcciones: De Ingeniería, Técnica y Comercial.

Y las demás unidades técnico-administrativas que se contemplaren en los manuales Orgánico-Funcional y de Procesos.

**ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL EP-EMAPAR**



Aprobado:

*[Signature]*  
Lcdp. Juan Salazar  
**PRESIDENTE**

*[Signature]*  
Lcdp. Edith Caranqui  
**MIEMBRO**

*[Signature]*  
Ing. Jorge Recalde  
**MIEMBRO**

*[Signature]*  
Aca. Edgar Cabezas  
**MIEMBRO**

*[Signature]*  
Ing. Victor Langa  
**MIEMBRO**

**DIRECTORIO - EP-EMAPAR**

## CAPÍTULO III

### RESULTADOS DE LA AUDITORÍA OPERACIONAL

#### INTRODUCCIÓN

Con la finalidad de lograr un alto grado de eficiencia, eficacia y economía de las operaciones y alcanzar los objetivos y metas establecidas en la institución a continuación se presentan el informe final de auditoría operacional con los siguientes hallazgos encontrados y sus respectivas conclusiones y recomendaciones.

#### 1. COMUNICACIÓN Y PRÁCTICA DE VALORES ÉTICOS

El departamento financiero no socializa y comunica al personal el código de ética existente en la entidad, necesario para logra una mejor atención y permitirá el uso adecuado de los recursos públicos, una correcta práctica de los valores éticos.

**R1. Al Director Financiero:** Comunicar el código de ética y moral existente para el departamento financiero y sociabilizar su contenido para la comprensión del mismo en relación a las actividades y realizar evaluaciones periódicas.

#### 2. CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

Se determinó que la empresa cuenta con un plan de capacitación pero no se ejecutó el 100% para el personal del departamento, solo se capacitó a los jefes de área de los departamentos, y los funcionarios.

**R2. Al Director financiero:** Solicitar el incremento de la partida presupuestaría para Capacitación y que sea utilizado el valor total y que participe el personal del departamento financiero.

**R3. Al Jefe de Recursos Humanos:** Diseñar e implementar programas de capacitación permanente para todos los departamentos de la entidad.

#### 3. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

No existe un manual de procedimientos que encamine y ayude al desarrollo de las actividades del departamento financiero de la entidad para que ayude a establecer un sistema de trabajo acorde a la misión y objetivos institucionales.

**R4. Al Director Financiero:** Crear y sistematizar un manual de procedimientos para el Departamento Financiero, y como complemento utilizar flujogramas con el fin de encaminar las tareas al cumplimiento de la misión y objetivos institucionales.

#### **4. AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD**

No existe una persona que se encargue de controlar la asignación de responsabilidad y autoridad en el departamento financiero, ni evalué los niveles jerárquicos ni funcionales para cada uno de los cargos que desempeñan en el departamento financiero.

**R5. Al Director Financiero:** Realizar un estudio para la asignación de responsabilidad, delegar autoridad acorde al puesto, perfil y experiencia profesional y monitorear dichas asignaciones.

#### **5. SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DEL PERSONAL**

Para la selección y contratación del personal no se convoca a concurso de méritos y oposición, inobservado el reglamento de contratación de personal donde constan los requisitos personales y profesionales necesarios para cada puesto, y no existe un correcto cumplimiento de las funciones asignadas.

**R6. Al Gerente:** Aplicar reglamento de contratación de personal y verificar que la selección y contratación del personal se realice respetando los parámetros establecidos para el reclutamiento del personal, para asegurar una apropiada planificación y administración del talento humano de la institución, de manera que se garantice el desarrollo profesional y asegure la transparencia, eficacia y vocación de servicios.

**R7. Al Jefe de Recursos Humanos:** Realizar la contratación del personal mediante concursos de méritos y oposición con la debida transparencia.

#### **6. EVALUACIÓN DE OBJETIVOS**

La empresa no evalúa los objetivos institucionales para determinar si estos se cumplen en su totalidad o hasta que nivel se ha direccionados y se valore su cumplimiento.

**R8. Al Gerente:** Aplicar indicadores de gestión para evaluar el cumplimiento de los objetivos institucionales y valorar los riesgos y proponer mecanismos de control.

## 7. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS

El departamento financiero no ha elaborado una matriz de riesgo que permita identificar, evaluar, analizar y medir los impactos y consecuencias de los riesgos que se suscitan el desarrollo de las actividades del departamento relacionados con los objetivos.

**R9. Al Director Financiero:** Elaborar con la colaboración de todo el personal una matriz de riesgos y poder disponer de una herramienta de control a los que estar expuestos el departamento y diseñar métodos y procesos para la identificación de los riesgos de tal manera se puedan describir, clasificar y proponer planes de mitigación.

## 8. CAMBIOS EN LA ENTIDAD

La entidad no dispone de mecanismos de reacción frente a cambios naturales y económicos que se pueden presentar en las empresas, no se evalúan los riesgos, procedimientos que sean capaces de captar oportunamente y dar solución a los cambios del entorno de la empresa.

**R10. Al Director Financiero:** Establecer y aplicar mecanismos y planes de acción para solucionar los riesgos que se pueden presentar en la entidad.

## 9. EVALUACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE CONTROL

El Departamento Financiero no evalúa las actividades de control, es decir no cumple con el subcomponente tipos de actividades de control lo que limita a no detectar deficiencias operacionales y administrativas. La junta directiva y el gerente del departamento, no disponen de políticas y procedimientos para manejar riesgos, y proteger los activos de la empresa.

**R11. Al Gerente y al Director Financiero:** Aplicar la norma de control interno 400 que manifiesta generar políticas y procedimientos para manejar los riesgos en la a los cuales pueden estar expuestas las actividades y consecución en los objetivos institucionales para proteger y conservar los activos.

## 10. SISTEMAS DE INFORMACIÓN

No se verifican los sistemas de información que se utilizan para lograr el procesamiento, integridad y confiabilidad de la información. No se evalúa los sistemas de información, no se provee información ágil, veraz y oportuna tanto interna como externa.

**R12. Al Director Financiero:** Diseñar procedimientos para evaluar el sistema de información respecto a registrar para resumir e informar sobre las operaciones administrativas y financieras con el objeto de obtener la calidad y oportunidad en la información que se necesita para adoptar decisiones adecuadas que permitan controlar datos importantes para la entidad .



## 11. UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA

La institución no dispone de una Unidad de Auditoría Interna, pero si consta dentro del Organigrama Estructural, por ende no se puede evaluar y dar el correcto seguimiento a las actividades del departamento para establecer controles.

**R13. Al Gerente, Al Jefe de Recursos Humanos y Director Financiero:** Gestionar recursos para la implementación de la Unidad de Auditoría Interna, ya que es fundamental que la EP-EMAPAR fortalezca el sistema de control interno y se establezca medidas preventivas y correctivas para evitar riesgos e incumplimiento de las normativas vigentes.

## 12. RECAUDACIONES

Las recaudaciones por servicios prestados por la EP-EMAPAR, a través de instituciones financieras, relacionadas con servicios, estos valores son depositados o transferidos pero no están identificados al momento de contabilizar. Esta deficiencia se reveló al momento de levantar información y realizar el respectivo diagrama de flujo.

**R14. Al Gerente:** Abrir nuevas fuentes de recaudación para evitar estos problemas, y solicitar a la ciudadanía que se acerquen a la institución con el comprobante de pago para el registro y control de los pagos.

**R15. Al Director Financiero:** Revisar en forma mensual el movimiento de ingresos por recaudaciones de los servicios prestados por la EP-EMAPAR, a través de las instituciones financieras los depósitos y transferencias no identificados mediante una conciliación.

## 13. BODEGA DE MATERIALES

Al realizar el levantamiento del proceso y su respectivo flujograma se reveló falta de control del Director Financiero y de gestión del responsable de bodega, en participar y elaborar las actas de entrega recepción de bienes y documentos, en su orden, ocasionó que la institución no tenga inventarios actualizados, con información completa en cantidad, descripción, valor y estado de los bienes que se encuentran en custodia.

**R16. Al Director Financiero:** Vigilar que cuando existan cambios de responsables de Bodega y Activos Fijos, participe en la realización del acta de entrega recepción de bienes y documentos, e intervenga en la toma de inventarios de forma detallada.

Atentamente,

Fabricio Aguilar  
**Responsable**

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### CONCLUSIONES:

- La Empresa Pública Empresa Municipal de Agua de Potable y Alcantarillado de la Ciudad de Riobamba, proporcionó suficiente información que permitió el desarrollo y ejecución de la Auditoría Operacional a la Dirección Financiera, período 2012.
- Se comprobó la hipótesis del presente trabajo de tesis mediante la ejecución de la Auditoría Operacional, la misma que permitió evaluar y analizar la eficiencia, eficacia y economía de los procesos administrativos y financieros de la Dirección Financiera.
- Fueron determinados los hallazgos, mediante los programas de auditoría efectuados, cuestionarios de control interno, indicadores de gestión, diagramas de flujo, que permitieron determinar las deficiencias en los procedimientos y debilidades existentes en el departamento financiero.
- El área en donde se concentra un nivel de riesgo alto, es la bodega por el motivo que no se realizaron actas de entrega recepción entre los responsables de bodega, entrantes y salientes; y recaudación debido a la falta de control de los pagos realizados en instituciones financieras por parte de los usuarios al no ser identificados por cuanto no entregan copia de los depósitos o transferencias realizadas. También se determinó la inexistencia de un manual de procedimientos que regulen las actividades del departamento.
- El informe final de auditoría operacional contribuirá como herramienta importante que facilitará la toma de decisiones a la gerencia en el cumplimiento de los objetivos y metas en términos de eficiencia, eficacia y economía logrando un mejor desempeño del personal al ejecutar las actividades operacionales de la empresa.

## RECOMENDACIONES

- Al Director Financiero de la EP-EMAPAR actualizar la información en todos sus niveles lo que facilitará el desarrollo de nuevas auditorías que contribuyan al mejoramiento continuo de los procesos de la entidad.
- Evaluar y analizar a través de indicadores de gestión de forma periódica la eficiencia, eficacia, y economía de los procesos administrativos y financieros de la Dirección Financiera de la EP-EMAPAR.
- Analizar los niveles de riesgo y confianza obtenidos mediante la aplicación de los cuestionarios de control interno y cumplir las recomendaciones formuladas en cada componente del COSO II.
- Realizar un estudio minucioso de los procesos operativos tomando como referencia las observaciones realizadas en el diagrama de flujo, que permita a la entidad mitigar la pérdida de recursos, repetición de procesos y deficiente control durante el desarrollo de las actividades diarias del departamento financiero.
- Para comunicar el Informe Final de Auditoría de Operacional, se deberá realizar una reunión con todas las personas implicadas en el examen, para de esta manera comprometerles a la aplicación de las recomendaciones emitidas. Que contribuyan al crecimiento institucional y un adecuada toma de decisiones.

## BIBLIOGRAFÍA

- Sánchez, J. (2012) *Teoría y Práctica de la Auditoría I. Concepto y Metodología*. 4ª ed. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Mantilla, S. (2009) *Auditoría de Información Financiera*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Franklin, B. (2013) *Auditoría Administrativa: evaluación y diagnóstico empresarial*. 3ª ed. México: Pearson Educación.
- Arens, A., et al (2007) *Auditoría un Enfoque Integral*. 11ª ed. México: Pearson Educación.
- Whittington, O.R. & Pany K. (2009) *Auditoría un Enfoque Integral*. 12ª ed. México: McGraw.Hill Interamericana S.A.
- Santillana, J.R. (2002) *Auditoría Interna Integral*. 2ª ed. México: Editorial Thomson.
- Whittington, O.R. & Pany K. (2005) *Principios de Auditoría*. 14ª ed. México: McGraw.Hill Interamericana S.A.
- Rodríguez, J. (2010) *Auditoría Administrativa*. 9ª ed. México: Editorial Trillas S. A.
- Estupiñán, R. (2006) *Control Interno y Fraudes*. 2ª ed. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Estupiñán, R. (2009) *Análisis financiero y de gestión*. 4ª ed. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Esparza, S. (2010) *Auditoría Financiera*. 1ª ed. Riobamba.

- Contraloría General del Estado Ecuador. (2007) *Manual de Auditoría de Gestión*. Quito: C.G.E.
  
- Contraloría General del Estado Ecuador. (2001) *Manual de Auditoría Financiera*. Quito: C.G.E.
  
- Contraloría General del Estado Ecuador. (2007) *Manual de Auditoría Gubernamental*. Quito: C.G.E.

## LINKOFRAFÍA

- De Dionisia Bermúdez Condori (2013), Normas de preparación del informe según las NAGAS, en <http://es.slideshare.net/DionisiaBermudezCondori/normas-de-auditora-generalmente-aceptadas-nagas-siiiiiii>, recuperado el 5/05/2014.
- De Jorge Quiñonez Folgar (2012), Marcas, Índices y referencia cruzada, en <http://www.gerencie.com/procedimientos-y-tecnicas-de-auditoria.html>, recuperado el 20/08/2014.
- De Elsa Mara (2009), Ejemplo de marcas de auditoría, en <http://misanotacionescontables.blogspot.mx/2009/03/indices-y-marcas-de-los-papeles-de.htm>, recuperado el 10/07/2014.

# ANEXOS



**ANEXO 01: Fotos de la EP-EMAPAR**



ANEXO 02: RUC

REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES  
SOCIEDADES



NUMERO RUC: 0660836910001  
RAZON SOCIAL: EMPRESA PUBLICA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO DE RIOBAMBA EP-EMAPAR  
NOMBRE COMERCIAL:  
CLASE CONTRIBUYENTE: ESPECIAL  
REPRESENTANTE LEGAL: NOBOA TELLO SANDRA LLAQUELINE  
CONTADOR: CANO ESPIN ADRIANA CATALINA

FEC. INICIO ACTIVIDADES: 18/01/2010      FEC. CONSTITUCION: 18/01/2010  
FEC. INSCRIPCION: 01/04/2011      FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 24/07/2014

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:

SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO.

DOMICILIO TRIBUTARIO:

Provincia: CHIMBORAZO Cantón: RIOBAMBA Parroquia: VELOZ Calle: LONDRES Número: 07-50 Intersección: AV. JUAN FELIX PROAÑO Referencia ubicación: FRENTE AL HOSPITAL POLICLINICO Celular: 0984348267 Email: sandritanoboa@yahoo.com Telefono Trabajo: 033730800

DOMICILIO ESPECIAL:

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:

- \* ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- \* ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- \* DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
- \* DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- \* DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA

# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS: del 001 al 001      ABIERTOS: 1  
JURISDICCION: \ REGIONAL CENTRO III CHIMBORAZO      CERRADOS: 0

  
FIRMA DEL CONTRIBUYENTE



Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ella se deriven (Art. 97 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).

Usuario: AEVM010410      Lugar de emisión: RIOBAMBA/AV. DANIEL LEÓN Fecha y hora: 24/07/2014 08:44:36

**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES  
SOCIEDADES**



**NUMERO RUC:** 0660836910001  
**RAZON SOCIAL:** EMPRESA PUBLICA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO DE RIOBAMBA EP-EMAPAR

**ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:**

**No. ESTABLECIMIENTO:** 001 **ESTADO** ABIERTO **MATRIZ** **FEC. INICIO ACT.** 18/01/2010

**NOMBRE COMERCIAL:** **FEC. CIERRE:**

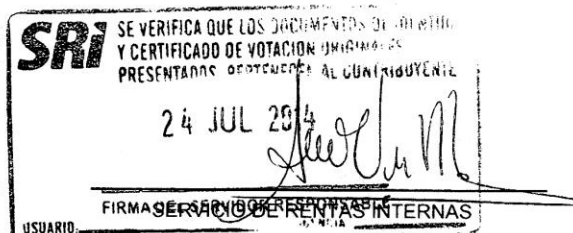
**ACTIVIDADES ECONÓMICAS:** **FEC. REINICIO:**

SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO.

**DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:**

Provincia: CHIMBORAZO Cantón: RIOBAMBA Parroquia: VELOZ Calle: LONDRES Número: 07-50 Intersección: AV. JUAN FELIX PROAÑO Referencia: FRENTE AL HOSPITAL POLICLINICO Celular: 0984348267 Email: sandritanoboa@yahoo.com Telefono Trabajo: 033730800

  
FIRMA DEL CONTRIBUYENTE



Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ella se deriven (Art. 97 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).

**Usuario:** AEVM010410 **Lugar de emisión:** RIOBAMBA/AV. DANIEL LEÓN **Fecha y hora:** 24/07/2014 08:44:36

## ANEXO 03: CÉDULA DE GASTOS

LAPAR

CLASIFICACIÓN DE GASTOS 12 ADMINISTRACION FINANCIERA

Pag 1 de 2

IGO	PARTIDA	INICIAL	REFORMAS	CODIFICADO	COMPROMISO	SALDO COMP	DEVENGADO	SALDO DEV	PAGADO
	GASTOS CORRIENTES	1,249,326.24	26,359.00	1,275,685.24	1,108,954.82	166,730.42	1,105,651.18	170,034.016	1,099,753.86
	GASTOS EN PERSONAL	243,076.24	2,150.00	245,226.24	228,177.12	17,049.12	228,177.12	17,049.12	228,068.32
	Remuneraciones Básicas	175,860.00	.00	175,860.00	174,540.99	1,319.01	174,540.99	1,319.01	174,540.99
30.0601.C	REMUNERACIONES UNIFICADAS	175,860.00	.00	175,860.00	174,540.99	1,319.01	174,540.99	1,319.01	174,540.99
	Remuneraciones Complementarias	20,415.00	.00	20,415.00	15,768.31	4,646.69	15,768.31	4,646.69	15,768.31
30.0601.C	DECIMO TERCER SUELDO	14,655.00	.00	14,655.00	12,799.39	1,855.61	12,799.39	1,855.61	12,799.39
30.0601.C	DECIMO CUARTO SUELDO	5,760.00	.00	5,760.00	2,968.92	2,791.08	2,968.92	2,791.08	2,968.92
	Remuneraciones Temporales	5,650.00	2,150.00	7,800.00	4,834.06	2,965.94	4,834.06	2,965.94	4,780.13
30.0601.C	HONORARIOS	1,400.00	.00	1,400.00	0.00	1,400.00	.00	1,400.00	0.00
30.0601.C	HORAS EXTRAORDINARIAS Y SUPLEMENTARIAS	2,100.00	2,150.00	4,250.00	3,317.58	932.42	3,317.58	932.42	3,263.65
30.0601.C	ENCARGOS	2,150.00	.00	2,150.00	1,516.48	633.52	1,516.48	633.52	1,516.48
	Aportes Patronales a la Seguridad Social	36,754.74	.00	36,754.74	32,357.23	4,397.51	32,357.23	4,397.51	32,302.36
30.0601.C	APORTE PATRONAL	20,487.69	.00	20,487.69	20,390.76	96.93	20,390.76	96.93	20,335.89
30.0601.C	FONDOS DE RESERVA	16,267.05	.00	16,267.05	11,966.47	4,300.58	11,966.47	4,300.58	11,966.47
	Indemnizaciones	4,396.50	.00	4,396.50	676.53	3,719.97	676.53	3,719.97	676.53
30.0601.C	COMPENSACION POR VACACIONES	4,396.50	.00	4,396.50	676.53	3,719.97	676.53	3,719.97	676.53
	BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	43,850.00	19,005.00	62,855.00	49,041.13	13,813.87	45,737.49	17,117.51	39,948.97
	Servicios Generales	10,150.00	3,200.00	13,350.00	10,897.24	2,452.76	10,897.24	2,452.76	10,881.14
30.0601.C	PUBLICIDAD Y PROPAGANDA EN MEDIOS COMUNIC	1,900.00	-1,900.00	0.00	0.00	0.00	.00	0.00	0.00
30.0601.C	OTROS SERVICIOS GENERALES	8,250.00	5,100.00	13,350.00	10,897.24	2,452.76	10,897.24	2,452.76	10,881.14
	Traslados, Instalaciones, Viáticos y Subsistencias	1,900.00	.00	1,900.00	1,476.50	423.50	1,476.50	423.50	1,476.50
30.0601.C	PASAJES AL INTERIOR	200.00	.00	200.00	0.00	200.00	.00	200.00	0.00
30.0601.C	VIATICOS Y SUBSISTENCIAS EN EL INTERIOR	1,700.00	.00	1,700.00	1,476.50	223.50	1,476.50	223.50	1,476.50
	Instalación, Mantenimiento y Reparación	9,300.00	.00	9,300.00	7,868.09	1,431.91	5,163.09	4,136.91	5,163.09
30.0601.C	EDIFICIOS LOCALES Y RESIDENCIAS	8,500.00	.00	8,500.00	7,868.09	631.91	5,163.09	3,336.91	5,163.09
30.0601.C	MOBILIARIOS	800.00	.00	800.00	0.00	800.00	.00	800.00	0.00
	Contrataciones de Estudios e Investigaciones	1,700.00	.00	1,700.00	1,075.20	624.80	1,075.20	624.80	1,075.20
30.0601.C	SERVICIOS DE CAPACITACION	1,700.00	.00	1,700.00	1,075.20	624.80	1,075.20	624.80	1,075.20
	Gastos en Informática	2,350.00	3,500.00	5,850.00	4,598.80	1,251.20	4,598.80	1,251.20	3,649.60
30.0601.C	DESARROLLO DE SISTEMAS INFORMATICOS	1,100.00	2,500.00	3,600.00	2,865.60	734.40	2,865.60	734.40	2,399.60
30.0601.C	MANTENIMIENTO DE EQUIPOS Y SISTEMAS INFORMATICOS	1,250.00	1,000.00	2,250.00	1,733.20	516.80	1,733.20	516.80	1,250.00
	Bienes de Uso y Consumo Corriente	18,450.00	12,305.00	30,755.00	23,125.30	7,629.70	22,526.66	8,228.34	17,703.44
30.0601.C	ALIMENTOS Y BEBIDAS	150.00	.00	150.00	0.00	150.00	.00	150.00	0.00
30.0601.C	VESTUARIO LENCERIA Y PRENDAS DE PROTECCION	6,500.00	4,200.00	10,700.00	5,905.20	4,794.80	5,905.20	4,794.80	5,905.20
30.0601.C	MATERIAL DE OFICINA	2,250.00	1,350.00	3,600.00	2,648.20	951.80	2,246.00	1,355.00	2,246.00

MAPAR

LA DE GASTOS 12 ADMINISTRACION FINANCIERA  
de Enero de 2014 AL 30 de Diciembre de 2014

Pag 2 de 2

FIGO	PARTIDA	INICIAL	REFORMAS	CODIFICADO	COMPROMIS	SALDO COMP	DEVENGADO	SALDO DEV.	PAGADO
000.0601.C	MATERIAL DE ASEO	350.00	.00	350.00	258.67	91.33	258.67	91.33	242.97
000.0601.C	MATERIALES DE IMPRESION FOTOGRAFIA REPRODUCCION P	1,300.00	3,850.00	5,150.00	4,305.28	844.72	4,305.28	844.72	4,305.28
000.0601.C	MATERIALES DE CONSTRUCCION ELECTRICOS PLOM CARPT	1,100.00	.00	1,100.00	302.96	797.04	107.52	992.48	0.00
000.0601.C	OTROS DE USO Y CONSUMO	6,800.00	2,905.00	9,705.00	9,704.99	0.01	9,704.99	0.01	5,004.09
	<b>GASTOS FINANCIEROS</b>	<b>948,000.00</b>	<b>.00</b>	<b>948,000.00</b>	<b>817,824.65</b>	<b>130,175.35</b>	<b>817,824.65</b>	<b>130,175.35</b>	<b>817,824.65</b>
	Intereses de la Deuda Pública Interna	948,000.00	.00	948,000.00	817,824.65	130,175.35	817,824.65	130,175.35	817,824.65
000.0601.C	SECTOR PUBLICO FINANCIERO	408,000.00	.00	408,000.00	357,134.51	50,865.49	357,134.51	50,865.49	357,134.51
000.0601.C	SECTOR PUBLICO NO FINANCIERO	540,000.00	.00	540,000.00	460,690.14	79,309.86	460,690.14	79,309.86	460,690.14
	<b>OTROS GASTOS CORRIENTES</b>	<b>14,400.00</b>	<b>5,204.00</b>	<b>19,604.00</b>	<b>13,911.92</b>	<b>5,692.08</b>	<b>13,911.92</b>	<b>5,692.08</b>	<b>13,911.92</b>
	Seguros, Costos Financieros y Otros Gastos	14,400.00	5,204.00	19,604.00	13,911.92	5,692.08	13,911.92	5,692.08	13,911.92
000.0601.C	SEGUROS	5,200.00	.00	5,200.00	2,178.87	3,021.13	2,178.87	3,021.13	2,178.87
000.0601.C	COMISIONES BANCARIAS	8,500.00	5,204.00	13,704.00	11,733.05	1,970.95	11,733.05	1,970.95	11,733.05
000.0601.C	OTROS GASTOS FINANCIEROS	700.00	.00	700.00	0.00	700.00	.00	700.00	0.00
	<b>GASTOS DE CAPITAL</b>	<b>20,892.80</b>	<b>1,219.00</b>	<b>22,111.80</b>	<b>14,938.30</b>	<b>7,173.50</b>	<b>14,938.30</b>	<b>7,173.50</b>	<b>14,938.30</b>
	ACTIVOS DE LARGA DURACION	20,892.80	1,219.00	22,111.80	14,938.30	7,173.50	14,938.30	7,173.50	14,938.30
	Bienes Muebles	20,892.80	1,219.00	22,111.80	14,938.30	7,173.50	14,938.30	7,173.50	14,938.30
000.0601.C	MOBILIARIOS	500.00	-500.00	.00	0.00	0.00	.00	0.00	0.00
000.0601.C	MAQUINARIAS Y EQUIPOS	15,392.80	1,719.00	17,111.80	14,938.30	2,173.50	14,938.30	2,173.50	14,938.30
000.0601.C	EQUIPOS Y SISTEMAS Y PAQUETES INFORMATICOS	5,000.00	.00	5,000.00	0.00	5,000.00	.00	5,000.00	0.00
	<b>TOTAL:</b>	<b>1,270,219.04</b>	<b>27,578.00</b>	<b>1,297,797.04</b>	<b>1,123,893.12</b>	<b>173,893.92</b>	<b>1,120,589.48</b>	<b>173,893.92</b>	<b>1,120,589.48</b>

