



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.

TESIS DE GRADO

Previa a la obtención del Título de:

Ingeniera en Contabilidad y Auditoría C.P.A.

TEMA:

**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A LA DIRECCIÓN COMERCIAL DE
LA EMPRESA PÚBLICA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE
Y ALCANTARILLADO “EP-EMAPAR” DE LA CIUDAD DE
RIOBAMBA, PERÍODO 2013.**

VIMOS QUINTANILLA EVELYN KATHERINE.

Riobamba – Ecuador

2015

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de investigación sobre el tema AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A LA DIRECCIÓN COMERCIAL DE LA EMPRESA PÚBLICA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO “EP-EMAPAR” DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PERÍODO 2013. Previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría C.P.A., ha sido desarrollado por la Srta. Evelyn Katherine Vimos Quintanilla, ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. C.P.A. Víctor Manuel Albán Vallejo Mg.CA.

DIRECTOR DE TESIS

Lic. Danilo Remigio Vallejo Altamirano

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

CERTIFICACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, EVELYN KATHERINE VIMOS QUINTANILLA, 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, febrero 2015

LA AUTORA

EVELYN KATHERINE VIMOS QUINTANILLA

C.I. 060357002-9

DEDICATORIA

El presente trabajo dedico en primer lugar a mi Dios y mi Madre del Cisne que han sido mi guía y refugio en los momentos de alegría y en mis dificultades, quienes me han encaminado por el sendero del amor y la bondad, han dado la fuerza necesaria para seguir adelante y nunca desmayar.

Mis padres, mis hermanos, mis abuelos que son la base fundamental de mi vida apoyándome incondicionalmente para poder llegar a estas instancias en mis estudios, gracias por ser las personas más importantes en mi vida, que siempre estuvieron listas para brindarme toda su ayuda, ahora me toca regresar un poquito de todo lo inmenso que me han otorgado. Con todo mi cariño esta tesis se las dedico a ustedes.

EVELYN KATHERINE VIMOS QUINTANILLA

AGRADECIMIENTO

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, por la oportunidad de estudiar y ser un profesional brindándome en sus aulas recibimos el conocimiento intelectual y humano de cada uno de los docentes de la Escuela de Contabilidad y Auditoría.

A la Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado (EP-EMAPAR) de la Ciudad de Riobamba, por siempre estar prestos a brindarme la información necesaria y oportuna para poder realizar esta investigación en esta noble institución.

Especial agradecimiento a mi Director de Tesis el Ing. Víctor Manuel Albán Vallejo y de igual manera a mi Miembro de Tesis el Lic. Danilo Remigio Vallejo por sus esfuerzos dedicación, quienes con sus conocimientos, sus experiencias, su paciencia y su motivación han logrado en mí que pueda terminar mis estudios con éxito

Son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional a las que agradezco sinceramente por su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida. Algunas están aquí conmigo y otras en mis recuerdos y en mi corazón, sin importar en donde estén quiero darles las gracias por formar parte de mí, por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones.

EVELYN KATHERINE VIMOS QUINTANILLA

RESUMEN EJECUTIVO

La aplicación de una Auditoría Administrativa a la Dirección Comercial de la Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado (EP-EMAPAR) de la Ciudad de Riobamba, período 2013, se desarrolló con el fin de evaluar la eficiencia, eficacia y economía de la gestión administrativa, obteniendo información veraz y oportuna que permita medir los niveles de gestión del departamento. En base a este contexto fue de tipo exploratorio debido a la ejecución del trabajo de campo y fue eminentemente descriptiva al realizar una evaluación completa a los procesos y políticas ejecutadas por los funcionarios del Departamento Comercial por medio de programas de auditoría. La auditoría fue fundamentada en base a la Normas Internacionales de Auditoría y en las Normas de Control Interno emitidas por la Contraloría General del Estado por tratarse de una entidad pública. Para evaluar el control interno se utilizaron técnicas de auditoría como: observación, entrevistas, cuestionarios e inspección, se emitió el informe de auditoría administrativa con las respectivas recomendaciones de acuerdo a las deficiencias encontradas para que los directivos de la institución establezcan medidas correctivas que permitan mejorar sus actividades y procesos administrativos para dar cumplimiento a la misión y objetivos institucionales y así brindar un mejor servicio a la comunidad.

Ing. C.P.A. Víctor Manuel Albán Vallejo Mg.CA.
DIRECTOR DE TESIS

EXECUTIVE SUMMARY

The application of an Administrative Auditing to the Commercial Direction of the Public Enterprise -Municipal Enterprise of the Drinking Water and Sewerage, Empresa Municipal de Agua Potable y Alcatarillado- (EP-EMAPAR), from the city Riobamba, period 2013, it was developed with the aim to evaluate the efficiency, efficacy, and economy of the administrative management, obtaining true and opportune information that permits to gauge the levels of management of the department. In base to this context was the exploratory type due to the execution of field work and was eminently descriptive to make a complete evaluation to the processes and policies executed by the functionaries of the Commercial Department by means of auditing programs. The Auditing was founded in base to the International Auditing Norms and the Internal Control Norms emitted by the General Comptroller of the State and because of being a public entity. To evaluate the internal control, were used auditing techniques, such as: Observation, Interviews, Questionnaires and Inspection, it was emitted the administrative auditing report with the respective recommendations, according to the found deficiencies for the directives of the institution establish corrective measurements that permit to improve their activities and administrative processes in order to give accomplishment with the mission and the institutional objectives and on this way to provide a better service to community.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Portada	i
Certificación del tribunal	ii
Certificación de responsabilidad	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Resumen	vi
Executive summary	vii
Índice de contenidos	viii
Índice de gráficos	xi
Índice de tablas	xi
Capítulo I: El Problema	1
1.1 Antecedentes del problema	1
1.1.1 Formulación del problema	3
1.1.2 Delimitación del problema	3
1.2 Objetivos	4
1.2.1 Objetivo general	4
1.2.2 Objetivos específicos	4
1.3 Justificación	5
Capítulo II: Marco teórico	7
2.1 Fundamentación teórica	7
2.1.1 Auditoría	7
2.1.2 Importancia de la auditoría	8
2.1.3 Tipos de auditoría	8
2.1.4 Auditoría administrativa	10
2.1.5 Antecedentes	11
2.1.6 Alcance	11

2.1.7	Objetivos de la auditoría administrativa	13
2.1.8	Fases de la auditoría administrativa	14
2.1.9	Normas de auditoría	17
2.1.10	Administración	20
2.1.11	Proceso de la administración	20
2.1.12	Indicadores de gestión	21
2.1.13	Tipos de indicadores	21
2.1.14	Elementos de gestión	23
2.1.15	Control interno	23
2.1.16	Técnicas y prácticas de auditoría	25
2.1.17	Archivo permanente	29
2.1.18	Archivo corriente	29
2.1.19	Programas de auditoría	30
2.1.20	Marcas de auditoría	30
2.1.21	Riesgo de auditoría	31
2.1.22	Hallazgos de auditoría	32
2.1.23	Papeles de trabajo	33
2.1.24	Informe	34
	Capítulo III: Marco metodológico	35
3.1	Idea a defender	35
3.2	Tipo de investigación	35
3.2.1	Tipos de estudios de investigación	35
3.3	Población y muestra	37
3.4	Métodos, técnicas e instrumentos.	38
	Capítulo IV: Marco propositivo	40
	Archivo permanente	41

Hoja de índices	42
Información general de la empresa	43
Organigrama estructural	44
Plan operativo anual	45
Plan anual de contrataciones	47
Código de ética	50
Manual de funciones y perfiles	59
Estado de ejecución presupuestaria	71
Cédula de gastos	72
Archivo corriente	73
Hoja de índices 2	75
Contrato de trabajo	76
Orden de trabajo	79
Comunicación de inicio de examen	81
Programa de planificación preliminar	83
Cédula narrativa de visita preliminar	84
Memorando de planificación preliminar	87
Entrevista al director comercial	99
Programa de planificación específica	105
Memorando de planificación específica	106
Evaluación del control interno	108
Cuestionarios de control interno	110
Programa de análisis de áreas críticas	144
Indicadores administrativos	145
Hoja de hallazgos	151

Informe de auditoría administrativa	166
Conclusiones	180
Recomendaciones	181
Bibliografía	182
Anexos	184

ÍNDICE DE CUADROS

No.	Título	Pág.
1	Tipos de auditoría y sus objetivos	9
2	Clasificación de las normas personales de auditoría	18
3	Técnica de auditoría verificación	26
4	Técnica de auditoría verificación verbal	27
5	Técnica de auditoría verificación escrita	27
6	Técnica de auditoría verificación documental	28
7	Técnica de auditoría verificación física	28
8	Población y muestra	37
9	Conocimiento de la entidad	88
10	Funcionarios principales	98
11	Información de la entidad entrevista	100
12	Matriz de ponderación de riesgo y de confianza	109

ÍNDICE DE FIGURAS

No.	Título	Pág.
1	Criterios para determinar el alcance	12
2	Organigrama estructural EP-EMAPAR	44

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

En el principio las empresas consideraban al recurso económico como el más importante, y por esta razón las auditorías se enfocaban totalmente en el mismo con la principal necesidad de proteger el manejo del factor económico.

En la actualidad la auditoría administrativa surgió de la necesidad de realizar un examen completo y constructivo de la estructura organizativa de un organismo público o privado, de sus métodos de control, medios de operación que otorgue a sus recursos humanos y materiales poder medir, cuantificar los logros alcanzados por la empresa en un periodo de tiempo determinado

En la Dirección Comercial de la Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado (EP-EMAPAR) no se ha realizado investigaciones relacionadas con el tema propuesto por lo tanto es original del autor. Sin embargo esta investigación tiene como antecedentes tesis, proyectos, documentos y material bibliográfico sobre auditoría administrativa para empresas del sector público, que pueden servir como referencia y base para fortalecer el desarrollo de la investigación planteada.

Según Naranjo, M. (2011), *Auditoría Administrativa a la Jefatura de Recursos Humanos de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A. Año 2010*. (Tesis inédita de ingeniería). Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

La presente investigación fue una herramienta muy importante para la jefatura de recursos humanos de la empresa eléctrica Riobamba S.A, esta auditoria se llevó a cabo tomando en cuenta todas las fases de auditoría para poder detectar las debilidades y los aciertos del mismo, A fin de que los funcionarios estén regidos por un reglamento y se realice las actividades con ética profesional y personal. Así como también difundir y capacitar a los funcionarios acerca del mismo, incentivar a los funcionarios del departamento a realizar capacitaciones para que sus actividades sean eficientes.

La investigación realizada concluyó que la EERSA no cuenta con un código de conducta establecido ni pronunciamientos relativos a valores éticos, por lo que los funcionarios del departamento de recursos humanos no han recibido información respectiva que les permita desarrollar sus funciones éticas e integra. No existe manual de procedimientos para evaluar el desempeño del personal con nombramiento, lo que ha llevado a que no exista uniformidad en el comportamiento personal.

De acuerdo con Mantilla, L. (2009), *Evaluación y Control del Gobierno Corporativo en la Administración de una Entidad Municipal, mediante el criterio de una auditoría administrativa*. . (Tesis inédita de ingeniería).Escuela Superior Politécnica del litoral.

El presente trabajo evalúa, a través de una auditoría administrativa para verificar si la gestión de un Municipio de la Provincia del Guayas cumple con los principios del esquema del Gobierno Corporativo y los controles implantados en dicha entidad. Además busca asegurar el buen manejo y administración para fomentar la confianza en el medio corporativo, y por ultimo promover la competitividad de la entidad mediante la transparencia, eficacia y eficiencia.

Donde el autor pudo concluir que la situación actual del municipio encontrada en cuanto al gobierno corporativo y responsabilidad corporativa abarca una transparencia en la información baja, la protección del medio ambiente es muy escasa, las relaciones laborales poco transparentes, integrando todo esto en un estilo de vida diario del cabildo.

Según Chimbay, P. (2014), *Auditoría Administrativa a la Junta Parroquial “El Altar”, Cantón Penipe, Provincia de Chimborazo, período 2012*. (Tesis inédita de ingeniería). Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

La presente tesis se realizó con el objetivo principal de detectar factores que requieran mayor atención en el proceso administrativo o en su caso, apoyar las prácticas de trabajo. La auditoría administrativa se encaminó a un examen comprensivo de la estructura de la organización, en cuanto a los planes, objetivos, métodos y participación individual de los integrantes de la institución.

Esta investigación ha surgido debido a la inexistencia de indicadores de gestión, orientados a definir el mejoramiento continuo de la calidad del servicio hacia los pobladores de este importante sector; adicionalmente no se dispone de un manual orgánico funcional, así como de políticas y procedimientos administrativos claramente definidos.

Al final de la investigación se llegó a la conclusión que la Junta Parroquial no cuenta con un Manual Orgánico Funcional y según las disposiciones del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD), no cuenta con objetivos generales y políticas establecidas por escrito que debe cumplir la institución. La insuficiente capacitación del personal hace que la eficiencia en el desempeño laboral sea parcial, para un adecuado desarrollo de las actividades diarias.

1.1.1 Formulación del Problema

¿De qué manera una Auditoría Administrativa a la Dirección Comercial de la Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado (EP-EMAPAR) de la Ciudad de Riobamba, período 2013; incide en la evaluación de la eficiencia, eficacia y economía de la gestión administrativa?

1.1.2 Delimitación del Problema

Área:	Auditoría
Campo:	Auditoría Administrativa
Aspecto	Auditoría Administrativa a la Dirección Comercial de la Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado (EP-EMAPAR) de la Ciudad de Riobamba.

Espacial: Dirección Comercial de la Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado “EP-EMAPAR”, Provincia de Chimborazo, Ciudad de Riobamba.

Temporalidad: Período 2013.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo General

Realizar una Auditoría Administrativa a la Dirección Comercial de la Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado (EP-EMAPAR) de la Ciudad de Riobamba, período 2013; y su incidencia en la evaluación de la eficiencia, eficacia y economía de la Gestión Administrativa.

1.2.2 Objetivos Específicos

1. Desarrollar el marco teórico referente a auditoría administrativa como base técnica fundamental para la realización de la investigación y sustentar la problemática.
2. Ejecutar los procedimientos, métodos y técnicas de auditoría administrativa para la obtención de información veraz, oportuna que permita evaluar el nivel de desempeño del talento humano y los niveles de gestión funcional en la organización.
3. Preparar el informe de Auditoría Administrativa conforme a los hallazgos y evidencias encontradas para conocimiento de las autoridades, que les facilite la toma de decisiones a sus directivos.

1.3 JUSTIFICACIÓN

Es importante la ejecución de una auditoría administrativa, para conocer el desempeño organizacional y establecer en qué grado se han alcanzado los objetivos, así mismo proporcionará a los directivos, un panorama claro de cómo es administrada, señalando aciertos y desviaciones de aquellas áreas cuyos problemas administrativos detectados exijan una mayor atención. A través de esta investigación se aportó la aplicación de los elementos teóricos que se manejan actualmente en cuanto al desarrollo de las funciones relacionadas con la gestión administrativa.

En la ejecución y práctica de la auditoría administrativa, se desarrolló pruebas de cumplimiento y las siguientes técnicas como cuestionarios, entrevistas, observación, inspección y análisis que en su conjunto forman los procedimientos de auditoría que permitió obtener una evidencia suficiente para poder evaluar los controles existentes y así poder detectar debilidades y aciertos de los mismos.

Con la adaptación de la metodología de la auditoría administrativa permitió revisar la calidad de los recursos humano, material, programas de capacitación y adiestramiento, división de actividades, supervisión, y sus sistemas de control para alcanzar las metas y objetivos planteados.

Es pertinente la realización de la auditoría administrativa, pues una vez formulado el informe se emitió las recomendaciones permitiendo así el progreso de las actividades diarias que se realizan, el manejo de los recursos cumpliendo así con los objetivos y metas establecidas, beneficiando así tanto al departamento comercial, como a toda la entidad en sí y a sus clientes.

Se puso en práctica todos los conocimientos adquiridos a través de la carrera universitaria, para que el desarrollo de la investigación sea un aporte de calidad, y sea una herramienta con datos reales, que facilite la toma de decisiones a sus directivos.

La auditoría administrativa que se propuso se justifica por la factibilidad que se tuvo para su realización, los directivos de la empresa estuvieron prestos a proveer de toda la documentación necesaria e información adicional que la investigación amerite, la disponibilidad de los recursos necesarios 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 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1.1 Auditoría

La auditoría constituye una herramienta fundamental para impulsar el crecimiento de las organizaciones, es importante considerar su concepto para esto hemos reunido algunos criterios, de acuerdo con Peña, G. (2009) que dice:

Auditoría es examinar, verificar, investigar, consultar, revisar, comprobar y obtener evidencias sobre informaciones, registros, procesos, etc. Hoy en día, la palabra auditoría se encuentra relacionada con diversos procesos de revisión o verificación que, aunque todos ellos tienen en común el estar de una u otra forma vinculados a la empresa, pueden diferenciarse en función de su finalidad económica inmediata.(p.15)

Por otro lado con una línea de pensamiento similar establece la siguiente definición Sánchez, J. (2012) que argumenta:

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. (p.14)

En base a este contexto la auditoría es un instrumento que permite evaluar las actividades y procesos que se realizan dentro de una organización con el fin de detectar las posibles debilidades y falencias para que se pueda corregir a través de la toma de decisiones y de esta manera dar cumplimiento a los objetivos planteados y conocer la situación real de la empresa.

2.1.2 Importancia de la auditoría

Actualmente toda entidad pública y privada debe realizar actividades de auditoría para asegurar el correcto manejo de la misma para esto nos adherimos a la opinión de Sotomayor, A. (2009) que menciona:

Hoy en día es primordial que las organizaciones cuenten con la actividad de auditoría (interna o externa) para conocer la veracidad tanto de la información financiera que se ha generado como de las actividades relacionadas con el área administrativa. Sin olvidar que en el caso de una auditoría financiera se revisaran los estados financieros. En lo que respecta a la auditoría administrativa, se considera aspectos muy variados que toman en cuenta la eficiencia, y la eficacia de las operaciones. (p.14)

Con este antecedente se considera que es de vital importancia realizar auditorías dentro de una institución con el fin de examinar y evaluar las operaciones, su gestión administrativa y así determinar si existe confiabilidad en la información de la organización.

2.1.3 Tipos de auditoría

El conocimiento de la definición y objetivos de cada tipo de auditoría existentes tiene como fin determinar las diferencias con respecto a las características principales, el enfoque con que se desarrolla, la responsabilidad de que se adquiere al realizar y profundizar en el estudio e investigación de cada tipo de auditoría.

CUADRO No. 01
Tipos de auditoría y sus objetivos

AUDITORÍA	OBJETIVO Y NORMATIVIDAD
FINANCIERA	Examen y revisión de estados financieros, registros contables, realizada por un contador cuya conclusión es un dictamen acerca de la corrección de los estados financieros
FISCAL	Verificación del cumplimiento de obligaciones tributarias, de acuerdo con la normativa legal vigente.
OPERACIONAL	Revisar el desarrollo y eficiencia en la realización de operaciones y procesos fundamentalmente se plantean el cómo y por qué se hacen las cosas y se trata de medir la realidad con las normas del desempeño
ADMINISTRATIVA	Es una técnica de control administrativo que sirve para evaluar la eficiencia en los resultados, sus metas fijadas con base en la organización, sus recursos humanos, financieros, materiales, su método, controles y su forma de operar.
INTEGRAL	Evalúa la eficacia y la eficiencia, así como la toma de decisiones. Su repercusión y resultados
GUBERNAMENTAL	Examina operaciones de diferente naturaleza en entidades y dependencias del sector público, con base en los preceptos de índole constitucional
CALIDAD	Evalúa tanto la calidad del producto o del servicio como la del proceso, de acuerdo a la normativa establecida por esta disciplina
LEGALIDAD	Tiene como finalidad revisar si la dependencia o entidad, en el desarrollo de sus actividades, ha observado el cumplimiento de disposiciones legales que sean aplicables

FUENTE: Sotomayor, A. (2009)

2.1.4 Auditoría administrativa

La auditoría administrativa considerada como una técnica de control que permite conocer la situación real de la organización, por ello es necesario citar varias opiniones para la fácil comprensión de este concepto según Mancillas, E. (2011) que menciona:

La auditoría administrativa es la técnica de control administrativo que examina sistemática e integralmente el grado de eficiencia en la aplicación del proceso administrativo de las diferentes funciones de una entidad, así como la manera en que esta eficiencia influye en la efectividad de las mismas. (p.34)

También existe razonamientos de otros autores que tienen una percepción similar sobre el concepto de auditoría administrativa como es Rodríguez, J. (2010) que manifiesta:

Es un examen detallado y metodológico realizado por un profesional de la administración, de un organismo social, aplicando diversos procedimientos con el fin de evaluar la eficiencia de sus resultados, sus recursos humanos, financieros, materiales y sus métodos y controles, su forma de operar. (p.31)

Sin dejar de lado la opinión de Franklin, E. (2013, p.15) que argumenta “es la revisión analítica total o parcial de una organización con el propósito de precisar su nivel de desempeño y perfilar oportunidades de mejora para innovar y lograr una ventaja competitiva sustentable”, de lo anterior se desprende la auditoría administrativa es un examen que se aplica a la actividad administrativa de una organización, así como de los elementos que integran, para evaluar su desempeño, conocer la efectividad de sus operaciones y la confiabilidad de su información.

2.1.5 Antecedentes

Inicialmente la auditoría administrativa surge de la necesidad de implementar principios y procedimientos que sirvan como base para garantizar el buen manejo de la administración es primordial conocer el criterio de Rodríguez, J. (2010) que define:

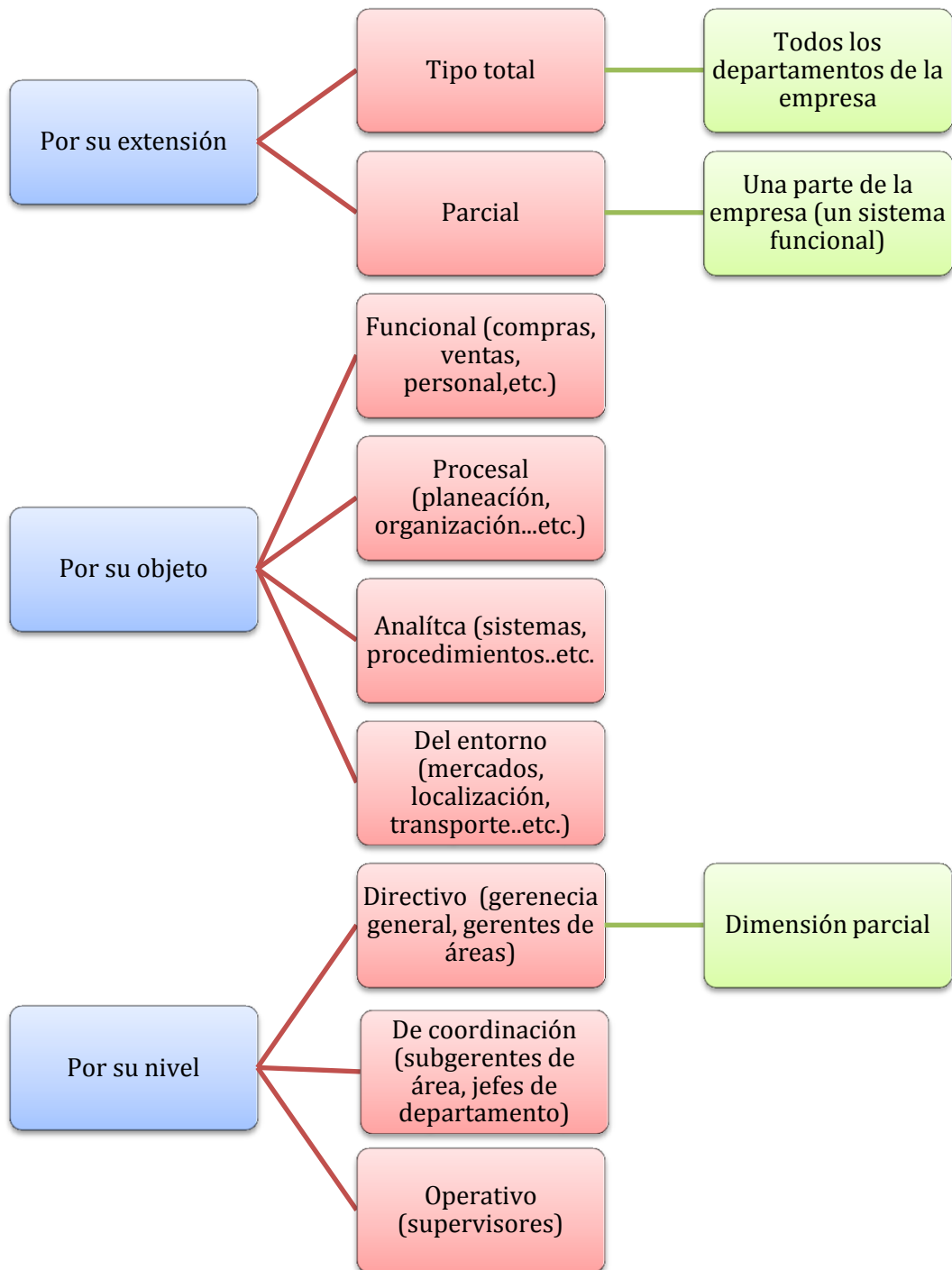
Los problemas administrativos dieron lugar a nuevas dimensiones en el pensamiento administrativo. Los estudios trataron problemas cotidianos e inmediatos de planeación, de organización, etc.; problema de recursos humanos, materiales, de tecnología y producción. En la búsqueda sistemática de soluciones naturalmente utilizaron la ciencia, la metodología científica. Este Enfoque pragmático y sus soluciones “científicas” dieron lugar a una orientación técnica hacia la auditoría administrativa. (p.34)

Con este antecedente es conveniente mencionar que hoy en día se ha detectado que las organizaciones no alcanzan sus objetivos planteados solo por deficiencias financieras, Actualmente se han detectado problemas administrativos significativos que impiden que la entidad marche de la mejor manera y para puedan mitigar los riesgos que puedan ocurrir por esta razón se vio la necesidad de implementar una auditoría administrativa.

2.1.6 Alcance

La Auditoría Administrativa se puede aplicar en todo tipo, tamaño, de organismo social, además existen tres criterios fundamentales que permiten determinar el alcance de la misma.

FIGURA No. 01
Criteria para determinar el alcance



FUENTE: Rodríguez, J. (2010).

2.1.7 Objetivos de la auditoría administrativa

Entre los objetivos prioritarios para poder realizar una auditoría consistente de acuerdo con Franklin, E. (2013) podemos mencionar los siguientes:

- **De control.-** destinados a orientar los esfuerzos en la aplicación de la auditoría y poder evaluar el comportamiento organizacional con relación a estándares preestablecidos.
- **De productividad.-** encauzan las acciones de la auditoría para optimizar el aprovechamiento de los recursos, de acuerdo con la dinámica administrativa instituida por la organización.
- **De organización.-** determinan que el curso de la auditoría apoye la definición de la estructura, competencia, las funciones y los procesos por medio del manejo efectivo de la delegación de autoridad y el trabajo en equipo.
- **De servicio.-** representan la manera en la cual la auditoría puede constatar que la organización está inmersa en un proceso que la vincula cuantitativa y cualitativamente con las expectativas y satisfacción de sus clientes.
- **De calidad.-** buscan que la auditoría tienda a elevar los niveles de actuación de la organización en todos sus contenidos y ámbitos, para que produzca bienes y servicios altamente competitivos.
- **De toma de decisiones.-** traducen la puesta en práctica y los resultados de la auditoría en un sólido instrumento de soporte al proceso de gestión de la organización. (pp.15-16)

De lo anterior se deduce que los objetivos se enfocan en evaluar el comportamiento organizacional, aprovechando los recursos humanos, materiales, financieros, tecnológicos, entre otros que posee la entidad auditada, buscando la mejora continuamente con el fin de elevar el nivel desempeño de la gestión.

2.1.8 Fases de la auditoría administrativa

Cualquier actividad requiere de un proceso a seguir para que se cumpla de manera óptima, es así que la auditoría administrativa se debe ejecutar de acuerdo a todas las etapas para alcanzar los resultados esperados de manera eficiente por esta razón nos referimos a Mancillas, E. (2011) que menciona:

Aunque en términos muy generales y esquemáticos podríamos identificar el proceso de la auditoría administrativa con la función de las etapas de la función administrativa de control, es innegable que para efectos prácticos estas resultarían demasiado vagas. Es por eso que a través de la evolución de la Auditoría Administrativa distintos autores han propuesto pasos más operativos que guíen de manera clara a quienes realicen la misma. (p.38)

En base a este contexto todas las etapas de la auditoría son muy importantes y por tal motivo no debemos excluir ninguna durante la ejecución de la auditoría administrativa para poder garantizar resultados efectivos.

Planificación

Considerando que la planificación en auditoría administrativa consiste en determinar de manera anticipada los procedimientos, pruebas que se van a utilizar, de acuerdo con lo que establece Franklin, E. (2013) dice que:

Se refiere los lineamientos de carácter general que norman la aplicación de la auditoría administrativa, para garantizar que la cobertura de factores prioritarios, las fuentes de estudio, la investigación preliminar, el proyecto de auditoría y el diagnóstico preliminar sean suficientes, pertinentes y relevantes. (p.56)

De lo anterior se desprende que la planificación es el examen previo al inicio de la auditoría con el propósito de conocer en detalle las características de la entidad a auditar para obtener los elementos necesarios y la aprobación del plan de auditoría con el cual se va a trabajar.

Planificación preliminar y específica

De acuerdo al Manual de auditoría de Gestión, (2007) de la Contraloría General del Estado la planificación en auditoría se divide en dos grupos que son los siguientes:

La planificación preliminar tiene el propósito de obtener, actualizar la información general de la entidad y las principales actividades sustantivas y adjetivas, a fin de identificar globalmente las condiciones existentes para ejecutar la auditoría.

Planificación Específica define la estrategia a seguir en el trabajo de campo, tiene incidencia en la eficiente utilización de los recursos y en el logro de las metas y objetivos definidos para la auditoría. Se fundamenta en la información obtenida inicialmente durante la planificación preliminar. (p. 59)

En base a lo argumentado anteriormente la planificación preliminar y específica son la fase de partida o inicio de auditoría donde se selecciona de las técnicas de auditoría más viables para poder obtener la evidencia suficiente y competente que estarán sustentadas en los papeles de trabajo que se han empleado.

Ejecución del trabajo

Es conveniente definir la ejecución del trabajo en auditoría administrativa donde se obtiene y analiza la información para obtener evidencia para ello se ha tomado en cuenta el juicio de Franklin, E. (2013) que plantea:

El examen de los factores de la auditoría consiste en dividir o separar sus elementos componentes para conocer la naturaleza, las características y el origen de su comportamiento, sin perder de vista la relación, interdependencia e interacción de las partes entre sí y con el todo, y de éstas con su contexto. (p.73)

En base a este criterio la ejecución consiste en que el auditor al realizar el trabajo de campo podrá observar todos los procesos y actividades que se llevan a cabo a través de distintas técnicas, pruebas, procedimientos y normas de auditoras para determinar los hallazgos.

Comunicación de resultados

Es de vital importancia que el informe sea analizado para la ejecución de esta investigación, Franklin, E. (2013) que menciona:

Al finalizar el examen de organización es necesario preparar un informe, en el cual se consignen los resultados de la auditoría identificando claramente el área, sistema, programa, proyecto, auditado, el objeto de la revisión, la duración, alcance, recursos y métodos empleados. (p.80)

De lo anterior se desprende el informe constituye el producto final de la auditoría, en donde el auditor debe organizar el contenido y estructurar el informe, asegurándose que dentro del mismo se encuentren todos los puntos relevantes como una herramienta de fácil comprensión y que contribuya a la toma de decisiones.

Seguimiento

Se considera que el seguimiento en auditoría se convierte en un elemento fundamental para la corrección de falencias y toma de decisiones, de acuerdo con Franklin, E. (2013) que dice:

Las observaciones que se producen como resultado de la auditoría deben de sujetarse a un estricto seguimiento, ya que no sólo se orientan a corregir las fallas detectadas, sino también a evitar su recurrencia. En sentido, el seguimiento no se limita a la determinación de observaciones o deficiencias, sino a aportar elementos de crecimiento a la organización, lo que hace posible. (p.88)

Con este antecedente una vez emitido un informe donde se encuentran las conclusiones y recomendaciones se da seguimiento para conocer si están siendo implantadas las acciones correctivas propuestas dentro de la organización.

2.1.9 Normas de auditoría

Para la ejecución de esta investigación es imprescindible conocer lo que establece las Normas Internacionales de Auditoría. (1990) que plantea:

Son un conjunto de cualidades personales y requisitos profesionales que debe poseer el Auditor y todos aquellos procedimientos técnicos que debe observar al realizar su trabajo de Auditoría y al emitir su dictamen o informe, para brindarles y garantizarle a los usuarios del mismo un trabajo de calidad. (p.2)

En base a este contexto las normas de auditoría constituyen directrices generales que sirven para regular las actividades, operaciones y demás factores que son utilizados por el auditor para una correcta práctica profesional.

Normas personales

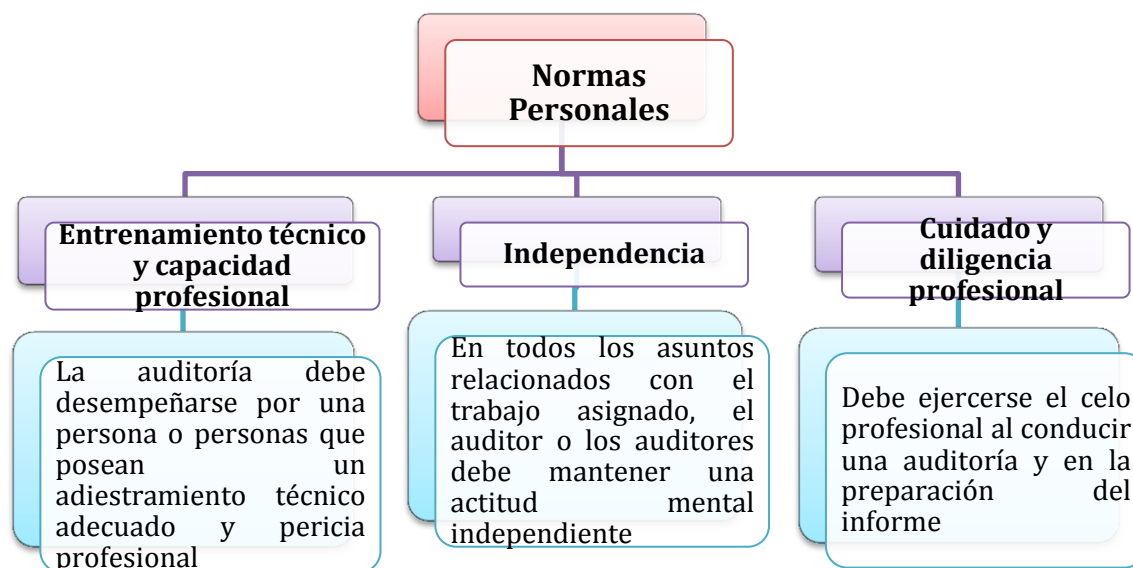
De acuerdo a lo que establece estas normas se debe analizar prioritariamente las de naturaleza personal según Normas Internacionales de Auditoría. (1990) son:

Las normas generales son de naturaleza personal y se relacionan con las cualidades del auditor y la calidad de su trabajo a diferencia de aquellas normas que se refieren a la ejecución del trabajo a las relativas al informe. Estas normas personales o generales se aplican por igual a las áreas del trabajo de campo y al informe. Las personas que desempeñan una profesión constituyen el factor más importante de la misma por tanto, la calidad de la gente marca la calidad de la profesión. Dicen como debe ser el auditor para garantizar que su trabajo sea de calidad. (p.10)

De acuerdo a lo antes mencionado las normas personales se consideran las más importantes para ejecutar una auditoría donde se destacan las cualidades del auditor, y su desempeño en el área laboral si son cumplidas a cabalidad se obtendrá un trabajo de calidad. Estas normas se dividen en tres grupos importantes que son:

CUADRO No. 02

Clasificación de las normas personales de auditoría.



FUENTE: Normas Internacionales de Auditoría, (1990).

La ética

Un auditor debe ser caracterizado obligatoriamente por el principios éticos por esto hemos hecho mención lo que declaran las Normas Internacionales de Auditoría. (1990) que plantea:

La auditoría es una profesión con una connotación muy especial es pública, el hecho de ser pública genera una responsabilidad muy seria, se debe en todo y por completo a la sociedad, es decir la comunidad, las organizaciones públicas y privadas, personas naturales y jurídicas. El auditor cuando la ejerce cumple una función social que se materializa en la fe pública, potestad que le concede el Estado para brindarle seguridad a las relaciones de tipo económico que establezca la sociedad en general. Su obligación es entonces velar por los intereses. (p.15)

Con este antecedente la ética ha sido plasmada para preservar el respeto y la transparencia a la profesión, orientar a sus miembros en sus relaciones con los demás y garantizar a sus clientes que se mantiene un elevado nivel de desempeño en el trabajo que se esté realizando.

Principios éticos

Al hacer mención a las Normas Internacionales de Auditoría. (1990) argumentan que los principios éticos son:

Las reglas de conducta son fijadas establecen mínimos niveles de conducta aceptables que son obligatorios y de estricto cumplimiento. Sin embargo, los auditores deben mantener una conducta que no esté regida únicamente con las prohibiciones. La conducta ética, en su significación verdadera es mucho más que acatar prohibiciones explícitas. Durante el tiempo que la profesión no tuvo un Código de Ética, los Contadores tenían la obligación de actuar conforme a principios éticos. (p.17)

De lo anterior se define que el auditor debe ser ético en todo el transcurso de su vida no solo en el campo laboral, la práctica de este principio garantizara un trabajo confiable. Se establecen los principios básicos de ética profesional cuando se manifiesta:

- Integridad
- Objetividad
- Responsabilidad
- Confidencialidad
- Observaciones de las disposiciones normativas
- Competencia y actualización profesional
- Difusión y colaboración
- Respeto entre colegas
- Conducta ética. (p.17)

Considerando el criterio antes señalado los principios éticos para el auditor son de suprema importancia que permitirán que se ejecute su trabajo de manera correcta y transparente.

2.1.10 Administración

La administración es la base fundamental para el buen manejo de toda organización por lo tanto es importante mencionar su definición para esto hemos considerado las opiniones de Robbins & Decenzo. (2009) que definen:

El término de administración se refiere al proceso de conseguir que se hagan las cosas, con eficiencia y eficacia, a través de otras personas y junto con ellas. Varios términos de esta definición se merecen más explicaciones, como

- Proceso se refiere a las actividades primordiales que desempeñan los gerentes.
- Eficiencia y eficacia: se refieren a lo que hacemos y como lo hacemos.
- Eficiencia significa hacer una tarea correctamente y se refiere a la relación que existe entre los insumos y los productos. Reducir los costos de los recursos al mínimo es importante, pero no basta para conseguir la eficiencia. (p.10)

Con base a este argumento la administración es un proceso que si es aplicado correctamente dentro de la institución se podrán alcanzar las metas y objetivos institucionales con eficiencia, eficacia y economía.

2.1.11 Proceso de la administración

Una vez expuesta la definición de administración debemos determinar las etapas del proceso administrativo apoyándonos en el criterio de Koontz, H. (2009):

- **Planeación.-** Incluye la selección de misiones, objetivos y las acciones para tomar decisiones, es decir seleccionar cursos futuros de acción entre varias opciones.

- **Organización.-** Es aquella parte de la administración que implica establecer una estructura intencional de los papeles que deben desempeñar las personas en una organización.
- **Dirección.-** Consiste en influir sobre las personas para que contribuyan a la obtención de las metas de la organización y del grupo.
- **Control.-** Implica medir y corregir el desempeño individual y organizacional para asegurar que los hechos se ajusten a los planes considerando que la Auditoría puede extenderse a todas las operaciones de una entidad u organización. (pp.6-14)

2.1.12 Indicadores de gestión

Es fundamental realizar una aproximación teórica al concepto de indicadores de gestión, así como a sus características, y utilidades. Para esto nos hemos basado en el Manual de Auditoría de Gestión para la Contraloría General del Estado. (2007, p.14) dice que “es una visión de la realidad que se quiere transformar, consecuentemente los indicadores permiten valorar las modificaciones (variaciones, dinámicas) de las características de la unidad de análisis establecida, es decir de los objetivos institucionales y programáticos” de lo anterior se desprende que los indicadores son medios, instrumentos o mecanismos para evaluar hasta qué punto o en qué medida se están logrando los objetivos.

2.1.13 Tipos de indicadores

Indicadores de gestión o eficiencia

Existen algunos tipos de indicadores pero haremos mención a los que serán utilizados en la investigación de acuerdo con el Manual de Auditoría de Gestión para la Contraloría General del Estado. (2007) la eficiencia es:

Conocida también bajo otras denominaciones como de: seguimiento, de control, de monitoreo, de administración, de actividades, de tareas, de metas intermedias, de adelantos, de avances, de progresos, de procesos, indicadores internos. Los indicadores de gestión permiten la valoración de la “eficiencia” en la utilización de los recursos y permiten la valoración de al menos los siguientes elementos:

- a) La utilización de los recursos humanos, físicos, financieros y de tiempo.
- b) El cumplimiento de actividades tareas o metas. (p.126)

A través de lo mencionado anteriormente los indicadores de gestión a los criterios que se utilizan para evaluar el comportamiento de las variables que permitirá conocer la situación actual de la entidad y el nivel de cumplimiento de sus objetivos y metas.

Indicadores de logro o eficacia

Los indicadores de Eficacia se aplicara en la investigación para ello acogimos lo que nos expone el Manual de Auditoría de Gestión para la Contraloría General del Estado. (2007) eficacia es:

Conocidos también como indicadores de éxito, son hechos concretos, verificables, medibles, evaluables, que se establecen a partir de cada objetivo pertenecen al sub-sistema de evaluación permitiendo la valoración de la eficacia de los planes, programas y proyectos sociales de la institución para resolver los problemas y necesidades del grupo. (p.127)

De acuerdo con lo antes argumentado los indicadores de eficacia están relacionados con las razones que indican capacidad o acierto en la consecución de tareas y actividades.

2.1.14 Elementos de gestión

Los elementos de gestión serán un apoyo para conocer la situación de la entidad a evaluar es importante conocer su concepto, clasificación de acuerdo con lo que establece Estupiñán, R. (2009) que menciona:

El estado requiere de planificación estratégica y de parámetros e indicadores de gestión cuyo diseño e implantación es de responsabilidad de los administradores de las instituciones públicas en razón de su responsabilidad social de rendición de cuentas y de demostrar su gestión y sus resultados.

Los elementos de gestión son:

- **Economía:** es economía cuando los recursos se han adquirido al menor coste, en el tiempo oportuno y de calidad
- **Eficiencia:** Es detectar si la relación entre la producción de un bien o servicio con los recursos utilizados se realizaron de manera óptima.
- **Eficacia:** Sirven para medir el grado en que son alcanzados los objetivos de un programa, actividad y operación.(p.160)

2.1.15 Control interno

El control interno es fundamental para la evaluación de la empresa por tanto hemos analizado lo siguiente de acuerdo con la Normas de Control Interno para las Entidades, Organismos del Sector Público y de las Personas Jurídicas de Derecho Privado que dispongan de Recursos Públicos No 100. (2007) que plantea:

El control interno será responsabilidad de cada institución del Estado y de las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos y tendrá como finalidad crear las condiciones para el ejercicio del control. El control interno es un proceso integral aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada entidad, que proporciona seguridad razonable para el logro de los objetivos institucionales y la protección de los recursos públicos. (p.47)

Con este antecedente el control interno está orientado a cumplir con aspectos sean jurídicos, técnicos y administrativos, además sirve para promover eficiencia, eficacia y economías en las actividades y operaciones de las entidades del sector público, para obtener información veraz y oportuna que permita la corrección de falencias, para la consecución de los objetivos y metas institucionales

Objetivos del control interno

Los objetivos del control interno son primordiales en esta investigación por el apego a las Normas de Control Interno para las Entidades, Organismos del Sector Público y de las Personas Jurídicas de Derecho Privado que dispongan de Recursos Públicos. (2007) que dispone:

El control interno de las entidades, organismo del sector público y personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos para alcanzar la misión institucional, deberá contribuir al cumplimiento de los siguientes objetivos:

- Promover la eficiencia, eficacia y economía de las operaciones bajo principios éticos y de transparencia.
- Garantizar la confiabilidad, integridad y oportunidad de la información.
- Cumplir con las disposiciones legales y la normativa de la entidad para otorgar bienes y servicios públicos de calidad.
- Proteger y conservar el patrimonio público contra pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal. (p.48).

De lo anterior se desprende los objetivos del control interno emitidos por la Contraloría General del Estado fueron creados con el fin de que las instituciones públicas realicen correctamente sus operaciones, existan sistemas de información confiables y se salvaguarde los recursos públicos y así obtener un desarrollo institucional.

Componentes del control interno

El análisis del control interno se realizara de acuerdo a las Normas de Control Interno para las Entidades, Organismos del Sector Público y de las Personas Jurídicas de Derecho Privado que dispongan de Recursos Públicos. (2007) emitidas por la Contraloría General del Estado, de acuerdo a los cinco siguientes grupos:

- 200 Ambiente de Control
- 300 Evaluación de Riesgos
- 400 Actividad de Control
- 500 Información y Comunicación
- 600 Seguimiento (p.50)

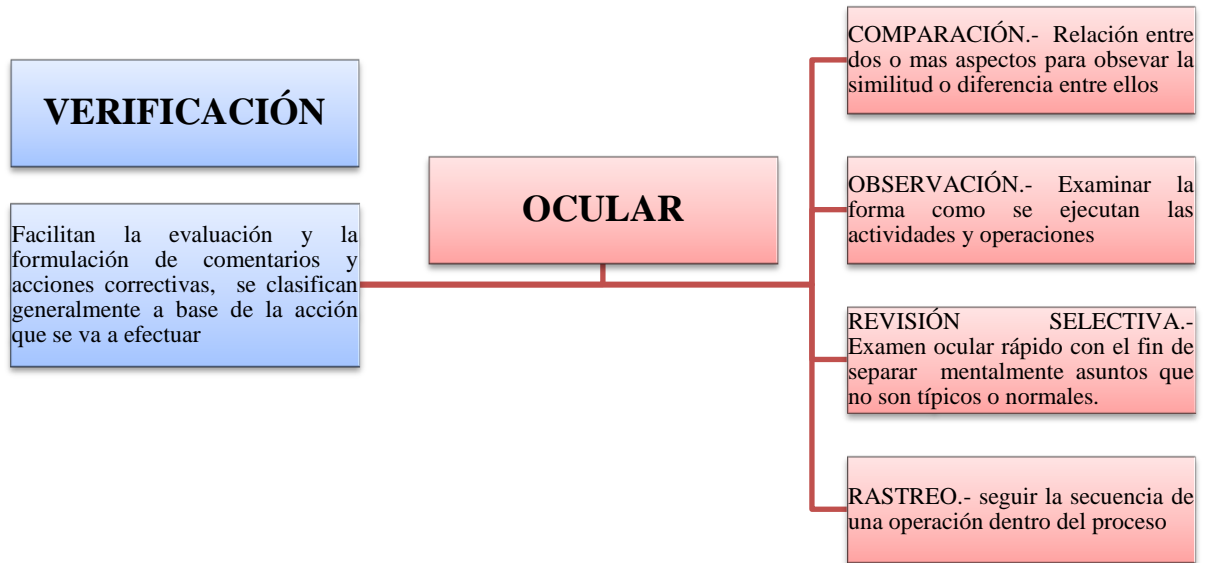
En base a este contexto los componentes del control interno deben ser analizados rigurosamente para poder evaluar el control interno a través de estas normas que son los fundamentos principales para realizar los cuestionarios del control interno.

2.1.16 Técnicas y prácticas de auditoría

Las técnicas y prácticas de auditoria serán las herramientas para obtener las evidencias por esta razón es imprescindible mencionar su concepto y clasificación según el Manual de Auditoría de Gubernamental para la Contraloría General del Estado, (2007) que plantea:

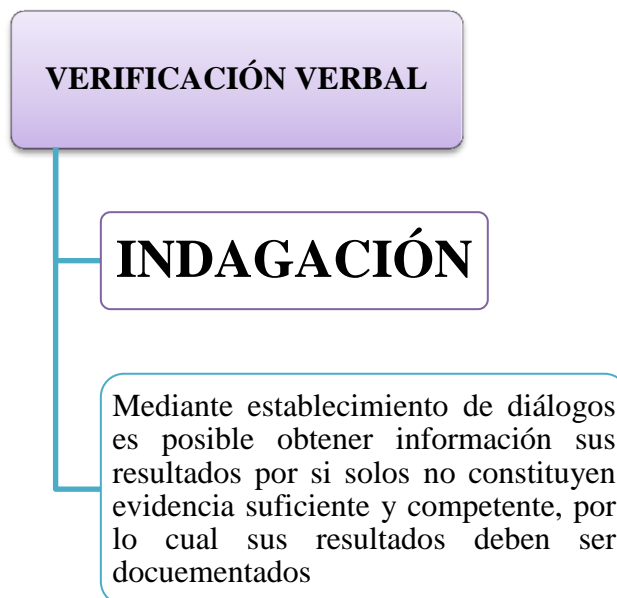
Las técnicas de auditoría son las herramientas del auditor y su empleo se basa en su criterio o juicio, según las circunstancias. Durante las fases de planeamiento y programación, el auditor determina cuales técnicas va a emplear, cuando debe hacerlo y de qué manera. Las técnicas seleccionadas para una auditoría específica al ser aplicadas se convierten en los procedimientos de auditoría, algunas de las técnicas y otras prácticas para la aplicación de las pruebas en la auditoría profesional del sector público son expuestas a continuación. (p.108).

CUADRO No. 03
TÉCNICA DE AUDITORÍA VERIFICACIÓN



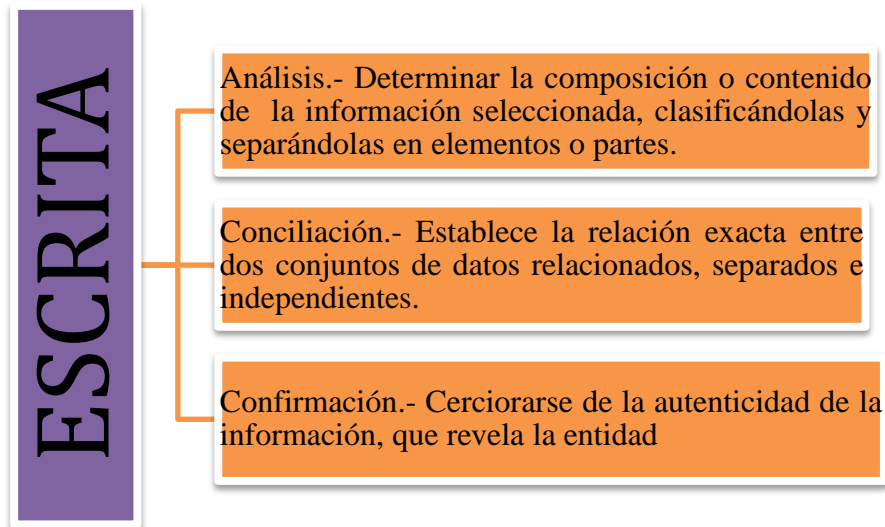
FUENTE: Manual de Auditoría de Gubernamental para la Contraloría General del Estado, (2007).

CUADRO No. 04
TÉCNICA DE AUDITORÍA VERIFICACIÓN VERBAL



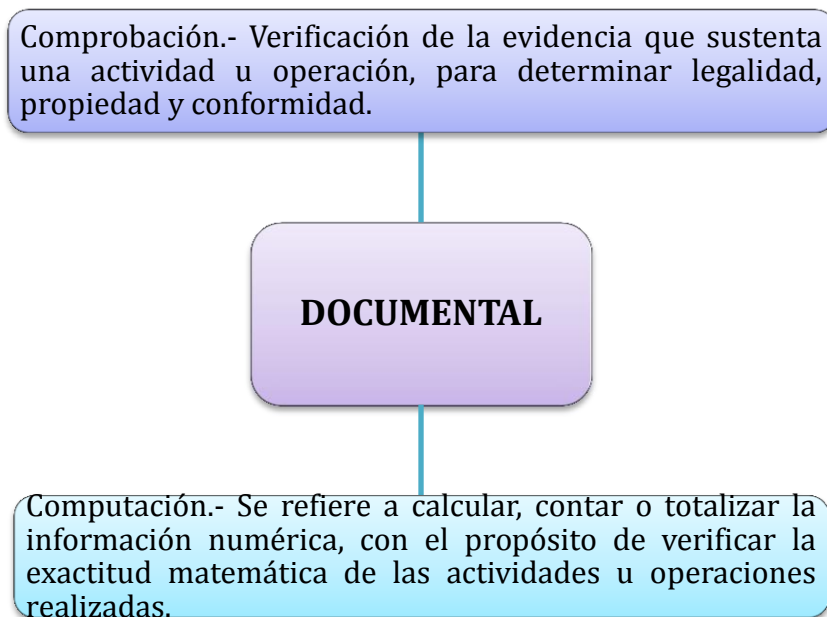
FUENTE: Manual de Auditoría de Gubernamental para la Contraloría General del Estado, (2007)

CUADRO No. 05
TÉCNICA DE AUDITORÍA VERIFICACIÓN ESCRITA



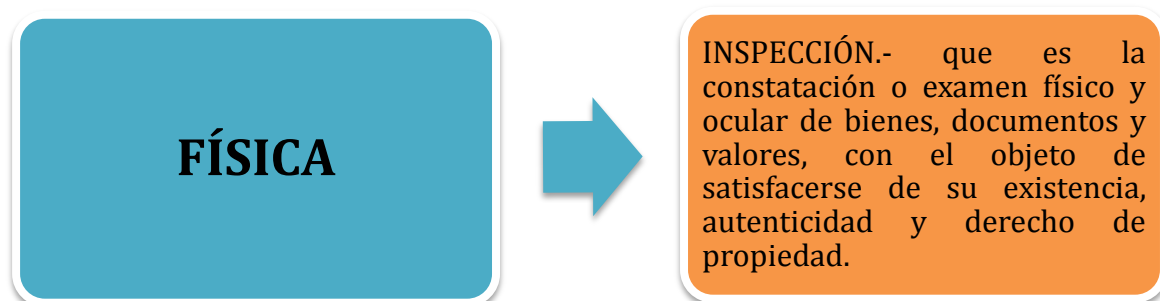
FUENTE: Manual de Auditoría de Gubernamental para la Contraloría General del Estado, (2007).

CUADRO No. 06
TÉCNICA DE AUDITORÍA VERIFICACIÓN DOCUMENTAL



FUENTE: Manual de Auditoría de Gubernamental para la Contraloría General del Estado, (2007)

CUADRO No. 07
TÉCNICA DE AUDITORÍA VERIFICACIÓN FÍSICA



FUENTE: Manual de Auditoría de Gubernamental para la Contraloría General del Estado, (2007)

Técnica de la entrevista

Esta herramienta de investigación es muy importante para obtener información por esta razón analizaremos su concepto y contenido, de acuerdo con el Manual de Auditoría de Gubernamental para la Contraloría General del Estado. (2007):

La entrevista constituye el vehículo para ganar acceso a datos más confiables, siendo un proceso fundamental del proceso de investigación. Al comenzar la entrevista, el auditor debe usar la información que obtuvo durante la investigación preliminar lo cual le permitirá iniciar la conversación y facilitar la realización de la entrevista.

- Dar a la entrevistada información sobre el origen de la auditoría y las razones que dieron lugar a la entrevista.
- Discutir el propósito y los objetivos de la entrevista.
- Preguntar al entrevistado si tiene alguna pregunta o preocupación antes de entrar a los temas de la entrevista.
- Informar el tiempo que estima dure la entrevista.

El auditor debe conducir la apertura y cierre de la entrevista de manera que demuestre al entrevistado que se le agradece por su tiempo y la información proporcionada y dar una idea general de lo próximo que ocurrirá en el proceso de la auditoría para mantener la comunicación abierta para futuras entrevistas. (p.107).

En base a este argumento la entrevista es una técnica que permite que el auditor tenga un vínculo directo y pueda recabar información necesaria para obtener la evidencia para ello debe tener una preparación previa antes de aplicar esta técnica.

2.1.17 Archivo permanente

Para la ejecución de la auditoría es necesario realizar el archivo permanente de acuerdo al Manual de Auditoría de Gestión para la Contraloría General del Estado, (2007, p.10) que define “dirigido a mantener la información general de carácter permanente como un punto clave de referencia para conocer la entidad, su misión básica y los principales objetivos para futuros exámenes”. Con este antecedente el archivo permanente 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 de estos documentos cada que se realice esta actividad.

2.1.18 Archivo corriente

En esta investigación se realizara el archivo corriente por lo tanto nos apoyaremos en el Manual de Auditoría de Gestión para la Contraloría General del Estado, (2007) que menciona:

Es un archivo donde guardan los papeles de trabajo relacionados con la auditoría específica de un período. La cantidad de legajos o carpetas que forman parte de este archivo de un período dado, varía de una auditoría a otra y aun tratándose de la misma entidad auditada. (p.10)

De lo antes citado se analiza que el archivo corriente incluye los papeles de trabajo y evidencias que sustenten el resultado de la auditoría; así como también los criterios utilizados por los responsables de la fase de ejecución.

2.1.19 Programas de auditoría

Dentro de esta investigación se realizarán los programas de auditoría por eso necesario conocer su definición según el Manual de Auditoría de Gestión para la Contraloría General del Estado, (2007) que establece:

El programa de auditoría es el documento formal que sirve como guía de procedimientos a ser aplicados durante el curso del examen y como registro permanente de la labor efectuada. Muestra un procedimiento lógico, ordenado y clasificado para ser empleados en el trabajo de auditoría. (p.15)

De lo anterior se desprende los programas de auditoría son herramientas o instrumentos fundamentales que facilitan el trabajo del auditor, en los papeles de trabajo se plasma y se sustenta todas las actividades de auditoría administrativa realizadas, las técnicas utilizadas y a través de estos documentos se puede evidenciar los resultados y emitir criterios.

2.1.20 Marcas de auditoría

Es conveniente mencionar lo que son las marcas de auditoría según Manual de Auditoría de Gestión para la Contraloría General del Estado. (2007, p.11) “Son signos o símbolos convencionales que utiliza el auditor gubernamental para identificar el tipo de procedimiento, tarea o pruebas realizadas en la de un examen”, Con base a este contexto las marcas de auditoría son símbolos, letras que facilitan identificar y clasificar los aspectos significativos o los hechos relevantes que se encuentran en el archivo permanente, archivo corriente y papeles de trabajo.

2.1.21 Riesgo de auditoría

El riesgo de auditoría será analizado a continuación de acuerdo al Manual de Auditoría de Gestión para la Contraloría General del Estado. (2007) que argumenta:

El riesgo de auditoría es lo opuesto a la seguridad de la auditoría, es decir, es el riesgo de que los estados financieros o área que se está examinando, contengan errores o irregularidades no detectadas, una vez que la auditoría ha sido completada. En una auditoría, donde se examina las afirmaciones de la entidad, respecto a la existencia, integridad, valuación y presentación de los saldos, el riesgo de auditoría se compone de los siguientes factores:

- a. **Riesgo inherente.** Es la posibilidad de errores o irregularidades en la información financiera, administrativa u operativa, antes de considerar la efectividad de los controles internos diseñados y aplicados por el ente.
- b. **Riesgo de control.** Está asociado con la posibilidad de que los procedimientos de control interno, incluyendo a la unidad de auditoría interna, no puedan prevenir o detectar los errores e irregularidades significativas de manera oportuna.
- c. **Riesgo de detección.** Existe al aplicar los programas de auditoría, cuyos procedimientos no son suficientes para descubrir errores o irregularidades significativas. (p.101)

Con este antecedente los riesgos de auditoría son detectados una vez que se ha evaluado el control interno, los riesgos pueden ser internos, externos, políticos, tecnológicos, naturales entre otros, son identificables y mitigados para que no tengan un impacto significativo en las actividades y procesos de la organización.

2.1.22 Hallazgos de auditoría

El término hallazgo se refiere a los hechos e informaciones que se encuentran al momento de la evaluación del ente, de acuerdo con el Manual de Auditoría de Gubernamental para la Contraloría General del Estado. (2007) que define:

Son 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. 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)

De lo anterior se desprende los hallazgos de auditoría son todas las falencias, debilidades y errores que han sido encontrados por el auditor al momento de la evaluación, los mismos que deben ser comunicados de forma clara y concreta a los directivos o a las personas interesadas de la organización para que tomen acciones correctivas.

2.1.23 Papeles de trabajo

Se expondrá los papeles de trabajo su concepto y contenido de acuerdo con Franklin, E. (2013) que señala:

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. 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 en el auditor.
- Comentarios acerca del desarrollo de su trabajo.
- Anotaciones sobre información relevante.
- Lineamientos recibidos por área o fase de la aplicación.
- Reporte de posibles irregularidades. (p.90)

En base al criterio anterior los papeles de trabajo son un registro donde se encuentran plasmados todos los hechos que el auditor ha ido evaluando en el transcurso de su trabajo y debe contener algunos lineamientos para que sean utilizados como una evidencia documental.

2.1.24 Informe

Finalmente el informe es el resultado de la investigación realizada por lo tanto se hará referencia de acuerdo con el Manual de Auditoría de Gestión para la Contraloría General del Estado. (2007) que plantea:

El informe de auditoría debe ser expresado en forma clara, correcta y sencilla los problemas, sus causas, deficiencias las mismas que servirán como herramientas de mejora para los directivos de la organización. Además debe contener lo siguiente:

- **Introducción.-** Los objetivos que se expondrá en este segmento, será los específicos que fueron definidos en la etapa “Planteamiento”.
- **Conclusiones.-** Se deberá exponer, de forma resumida, las causas y condiciones que incidieron en el grado de incumplimiento de las actividades planteadas por la institución.
- **Cuerpo del Informe.-** Hacer una valoración de la eficiencia de las regulaciones vigentes es decir todo lo que sea cuantificable.
- **Recomendaciones.-** Estas deben ser generales y constructivas, no comprometedoras con situaciones futuras que se puedan producir en la entidad.
- **Síntesis.-** En ocasiones es necesario realizar un resumen, el cual debe reflejar los hallazgos más relevantes de forma amena, precisa y concisa que motive a la lectura de los interesados.

Con este antecedente el informe de auditoría es el resultado del trabajo del auditor, es un documento elaborado por el auditor donde se expresa de forma estándar, general y sencilla, una opinión profesional sobre la situación real de una empresa. Debe ejecutarse bajo un esquema determinado explícitamente debe ser claro, oportuno, resumido.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 IDEA A DEFENDER

La realización de una Auditoría Administrativa la Dirección Comercial de la Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado (EP-EMAPAR) de la Ciudad de Riobamba, período 2013; permite el mejoramiento de la gestión administrativa enfocada en la eficiencia, eficacia y economía.

3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación fue de tipo mixta por ser de carácter cuantitativa a través métodos permitieron realizar pruebas numéricas con bases estadísticas en determinar la población y muestra, analíticas al momento de determinar niveles de confianza y riesgo, de tipo cualitativa porque se aplicaron técnicas directas de auditoría para la recolección de datos y la explicación de los hechos que se estudió en base a las entrevistas realizadas, programas, procedimientos para obtener evidencia suficiente y necesaria para la elaboración del informe final.

3.2.1. Tipos de estudios de investigación

Investigación descriptiva

Permitió describir las actividades, programas, procedimientos, técnicas, políticas y criterios de auditoría administrativa que se utilizaron para evaluar las actividades y procesos que realizan los funcionarios de las diversas unidades administrativas que conforman la Dirección Comercial de la Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado EP-EMAPAR; para obtener una respuesta efectiva de la situación real de la entidad.

Investigación de campo

Se ejecutó la investigación de campo al momento de acudir al sitio donde se encontró el objeto de estudio. Esto permitió el conocer profundamente la situación real de la dirección comercial, además se pudo manejar los datos investigados con más seguridad al momento de realizar una visita preliminar por las instalaciones del departamento conociendo la infraestructura, servidores en los puestos de trabajo, recursos materiales y entre otros que fueron datos muy esenciales para el desarrollo de la auditoría.

Investigación documental

Permitió apoyar el trabajo investigativo a través de fuentes bibliográficas y documentales, recolección y análisis de datos dentro del departamento, se obtuvo las siguientes fuentes información:

Fuentes primarias

Fue conformada por la información que se obtuvo de por parte de los servidores de la dirección comercial, para lo cual se elaboró entrevistas con preguntas abiertas y cerradas que fueron debidamente documentadas, cuestionarios de control interno correctamente estructurados de acuerdo a las normas de control interno de la contraloría general del estado, se analizó al POA, al PAC institucional, estados de situación presupuestaria, y demás documentos que fueron fuentes principales en la investigación.

Fuentes secundarias

La fuente secundaria fue recopilada para sustento del marco teórico se obtuvo de libros, folletos, artículos científicos, leyes, tesis relacionadas con el tema y el internet para obtener información que sirva como referencia y de apoyo para el desarrollo de la auditoría.

Diseño de la investigación

La investigación que se desarrolló en el Departamento Comercial de la EP- EMAPAR fue considerada como un diseño cuasi experimental porque se realizó en situaciones naturales se analizó la realidad y se observó la reacción de las actividades y procesos que se llevaron a cabo normalmente dentro de esta dirección, fue temporal porque se recolectó datos en un tiempo único en un lapso tres meses.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

La población para esta investigación fue representada por todos los funcionarios que laboran en esta dirección, que son 25 personas en las siguientes dependencias:

CUADRO No. 08
POBLACIÓN Y MUESTRA

DEPENDENCIA	N.- de Personas
Dirección Comercial	1
Secretaría	1
Jefatura servicio al cliente	4
Sección de Medición y Facturación	10
Nuevas Acometidas	3
Inspección	6
TOTAL	25

FUENTE: Dirección Comercial EP- EMAPAR (2013)

ELABORADO POR: Vimos, K. (2014).

Muestra: El número de servidores que laboran en el Departamento Comercial es de 25 personas, por lo que no se realizó un cálculo de la muestra debido a que el universo es muy pequeño y para el caso de estudio no amerita el cálculo respectivo.

3.4 Métodos, técnicas e instrumentos.

Método inductivo

El método inductivo fue utilizado para estudiar desde las mínimas unidades particularidades que partió por el conocimiento de cada una de las dependencias de la dirección comercial, se evaluó el control interno, se determinó las áreas críticas, se aplicó las técnicas de auditoría más apropiadas, se elaboró los papeles de trabajo, se obtuvo y se analizó las evidencias encontradas, realizamos el informe de auditoría con las respectivas recomendaciones para facilitar la toma de decisiones de los directivos.

Método deductivo

El método deductivo permitió describir aspectos particulares que partieron de lo general, que son las leyes que regulan el trabajo, teorías, normas, reglamentos, artículos para reunir evidencia suficiente y competente a través de la ejecución de la auditoría donde se aplicó normas, principios, técnicas de auditoría para formular un informe final que contenga la opinión de los hallazgos encontrados en el Departamento Comercial de la Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado EP-EMAPAR

Técnicas

Las técnicas de auditorías más acertadas que fueron aplicadas para obtener las evidencias necesarias que fundamenten las opiniones y conclusiones son:

- **Observación.**- Se partió de la visita preliminar con una presencia física para conocer y analizar cómo se realizaron ciertas operaciones o hechos a través de observación directa a las dependencias de la dirección comercial que permitieron sustentar la evidencia.

- **Cuestionario.**- Se elaboró estos papeles de trabajo como herramientas utilizadas para la fácil recolección de información y las opiniones que fueron manifestadas por los funcionarios que laboran en esta dependencia, el mismo que permitió evaluar el control interno de acuerdo a las Normas Generales de la Contraloría General del Estado.

- **Entrevista.**- Esta técnica de investigación fue un medio que permitió reunir hechos, opiniones, ideas de los principales funcionarios de la dirección los cuales fueron entrevistados y a través de la se pudo obtener la información preliminar necesaria tomando nota de las palabras claves y asuntos más importantes.

- **Inspección.**- Se realizó visitas planificadas al Departamento Comercial de la Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado EP-EMAPAR, a fin de examinar los registros y documentos como el POA y el PAC que proporcionaron evidencia de auditoría de grados variables de confiabilidad dependiendo de su naturaleza y fuente y de la efectividad de los controles internos sobre su procesamiento.

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

Auditoría Administrativa a la Dirección Comercial de la Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado (EP –EMAPAR) de la Ciudad de Riobamba, período 2013.



ARCHIVO

PERMANENTE

CLIENTE:	Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado (EP-EMAPAR).
NATURALEZA:	Auditoría Administrativa.
PERÍODO:	Año 2013.

**EMPRESA PÚBLICA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA
POTABLE Y ALCANTARILLADO (EP –EMAPAR) DE LA CIUDAD
DE RIOBAMBA**

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

ARCHIVO PERMANENTE CONTENIDO

ÍNDICE

ABREVIATURA	SIGNIFICADO
AP	Archivo Permanente.
IGE	Información General de la Empresa.
OE	Organigrama Estructural.
CE	Código de Ética.
POA	Plan Operativo Anual.
PAC	Plan Anual de Contrataciones.
MF	Manual de Funciones.
EEP	Estado de Ejecución Presupuestaria
CG	Cédula de Gatos

Elaborado por:	EKVQ	13/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

INFORMACIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

ANTECEDENTES

En la Dirección Comercial de la Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de la Ciudad de Riobamba, no se ha realizado una Auditoría Administrativa desde sus inicios, la misma que requiere de este elemento para proporcionar a los directivos un panorama claro de cómo está siendo gestionada, se evaluará y se detectara debilidades que afecten a la consecución de los objetivos y metas institucionales.

BASE LEGAL

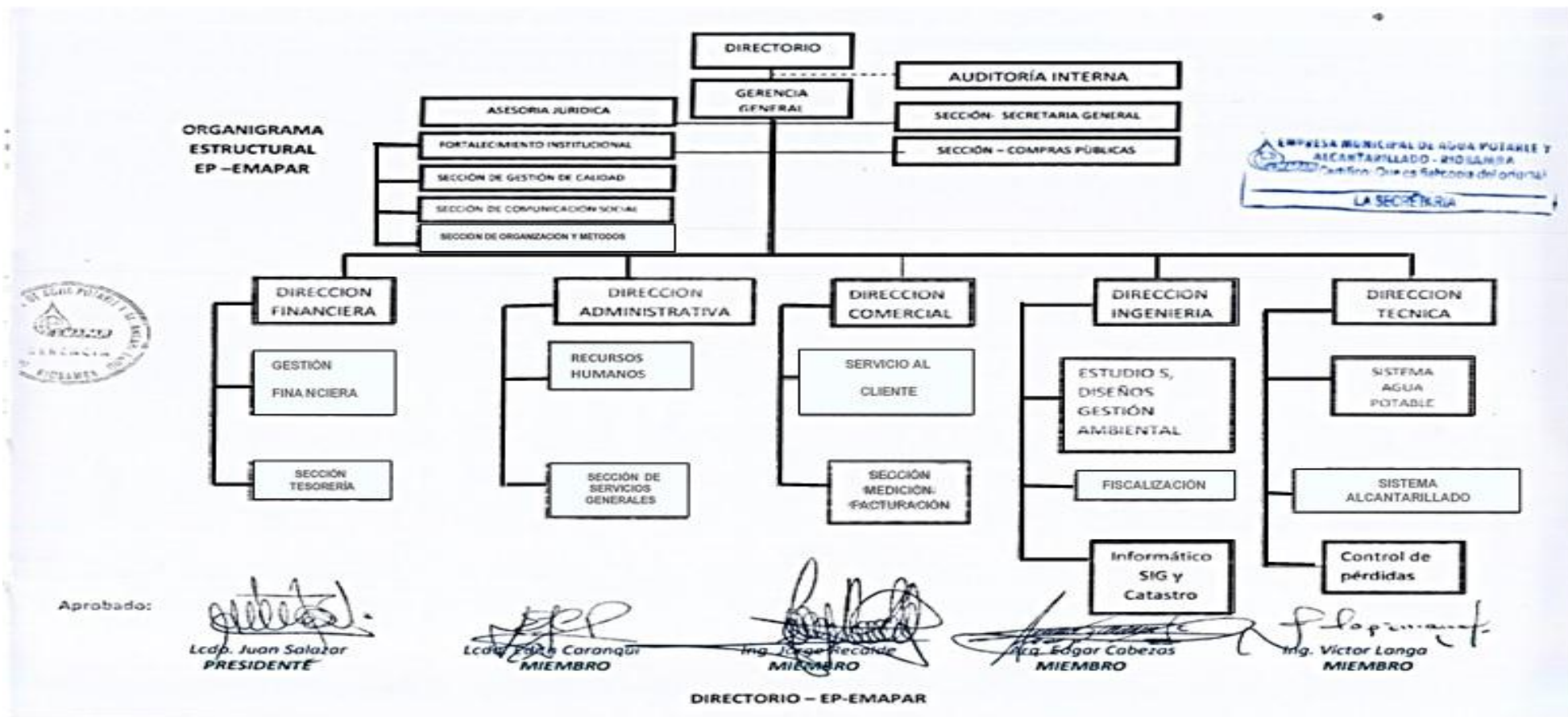
La Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado fue creada por ordenanza constitutiva de la Ilustre Municipalidad del Cantón Riobamba, publicada en el Registro Oficial N° 685 de 16 de Mayo de 1991, con la finalidad de dotar a la comunidad en forma integral de los servicios de Agua Potable y Alcantarillado.

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.

Elaborado por:	EKVQ	13/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

FIGURA No. 02
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



Elaborado por:	EKVQ	13/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

PLAN OPERATIVO ANUAL 2013

PLAN OPERATIVO ANUAL

Función institucional:		Prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado para preservar la salud de los habitantes y obtener una rentabilidad social y económica en sus inversiones, que ha su vez se reinvertirá para el desarrollo de la empresa.									
Misión:		Servir a la colectividad en el abastecimiento de agua potable y alcantarillado, preservando la salud de la población y el medio ambiente.									
Visión:		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 Portoviejo.									
Objetivos Institucionales:		<ol style="list-style-type: none"> 1. Garantizar a la población del Cantón Riobamba la prestación de los servicios de Agua Potable y Alcantarillado en condiciones optimas. 2. Motivar el sentido de pertenencia de los ciudadanos a través del reconocimiento y valoración a la empresa. 3. Optimizar el sistema comercial para beneficio institucional 									
OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTIVIDADES	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 COMERCIAL PARA FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL Y LA RENTABILIDAD SOCIAL A LOS CIUDADANOS	Definir y Sistematizar los procesos de la Gestión Comercial	Evaluar Implementación Procesos, si mantiene un sistema de planificación definido y actualizado, que permitan medir el cumplimiento de los objetivos y metas	IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA COMERCIAL V7 / IMPLEMENTACIÓN TOTAL DE SISTEMAS	\$ 120.000,00	FONDOS PROPIOS	GERENCIA GENERAL, DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA, DIRECCIÓN COMERCIAL, DIRECCIÓN TÉCNICA Y SERVICIOS GENERALES	12 MESES	25%	25%	25%	25%
	Implementar indicadores de medición de satisfacción al Cliente	Solucionar quejas y reclamos recibidas anuales en un 90% por diferentes causas: medidor de agua dañado, fugas externas, consumos elevados, alcantarillas taponadas, e implementar del buzón de quejas y sugerencias, crear canales de comunicación directos,	#QUEJAS Y RECLA. SOLUCIONADOS/ #TOTAL DE QUEJAS RECIBIDAS	\$ 60.782,59	FONDOS PROPIOS	GERENCIA GENERAL, JEFE DE ATENCIÓN AL CLIENTE, DIRECCIÓN COMERCIAL, ASESORÍA JURÍDICA Y RECURSOS HUMANOS	12 MESES	125%	125%	125%	125%
	Capacitar a los servidores, para un trabajo eficiente	Definición de temas de capacitación, Priorización de temas de capacitación, Recepción de propuestas de Instituciones que brindan capacitación, Ejecución del programa de capacitación, Entrega de certificados	# DE SERVIDORES CAPACITADOS / # TOTAL DE SERVIDORES DTO.C.	\$ 2.730,00	FONDOS PROPIOS	GERENCIA GENERAL, JEFE DE ATENCIÓN AL CLIENTE, DIRECCIÓN COMERCIAL, ASESORÍA JURÍDICA Y RECURSOS HUMANOS	3 MESES		100%		
	Controlar y custodiar los bienes de la EPMAPAR	Programación de control de bienes, Activos Adquis Y Suministros, Constatación de bienes, Guardalmacen, registro de bienes, levantamiento de actas entrega recepción	# DE BIENES CODIFICADOS / # DE BIENES A CODIFICAR	NO APLICA	NO APLICA	GERENCIA GENERAL, DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA, ASESORÍA JURÍDICA Y RECURSOS HUMANOS	3 MESES	100%			
	Realizar estudios de investigación para proyectos de agua potable y alcantarillado	contratación de estudios de investigación, en temas relacionados con actividades de la empresa.	N. DE ESTUDIOS REALIZADOS / TOTAL DE PROYECTOS	\$ 12.000,00	FONDOS PROPIOS	GERENCIA GENERAL, DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA, ASESORÍA JURÍDICA, DIECCIPON FINANCIERA.	6 MESES	50%	50%		

Elaborado por:	EKVQ	13/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

OPTIMIZAR EL SISTEMA COMERCIAL PARA FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL Y LA RENTABILIDAD SOCIAL A LOS CIUDADANOS	Cancelar los gastos financieros y corrientes de la empresa	realizar los pagos correspondientes a dichas partidas.	IAS ACREDITADAS / N. DE TRANSFERE	\$ 1.200.000,00	FONDOS PROPIOS	GERENCIA GENERAL, DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA, ASESORÍA JURÍDICA DIRECCION COMERCIAL, DIECCIPON FINANCIERA.	6 MESE			50%	50%
	Mejorar las reservas correspondientes a las áreas que no fueron incluidas en el plan maestro.	proyecto de optimización y mejoramiento de reservas, optimizar el 7% de reservas en 5 mese	N. DE RESERVAS OPTIMIZADAS / N. DE RESERVAS PROYECTADAS	\$ 950.000,00	FONDOS PROPIOS	GERENCIA GENERAL, DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA, ASESORÍA JURÍDICA, DIECCIPON FINANCIERA.	5 meses		80%	20%	
	Contar con herramienta pesada de buena calidad	Realizar las cotizaciones de las maquinarias a adquirir, revisar el presupuesto para dicha partida, realizar los trámites correspondientes a las adquisiciones de dichas maquinarias	N. DE MAQUINARIA NUEVA / TOTAL DE MAQUINARIA PESADA	\$ 135.000,00	FONDOS PROPIOS	GERENCIA GENERAL, DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA, ASESORÍA JURÍDICA, DIECCIPON FINANCIERA, COMPRAS PÚBLICAS	3 MESES			100%	
	Realizar los pagos correspondientes a servicios básicos de la entidad y arrendamiento de bienes necesarios	cumplir con el 100% de las obligaciones generadas mensualmente para el buen funcionamiento administrativo de la empresa	Porcentaje de pagos realizados / pagos totales	\$ 135.400,00	FONDOS PROPIOS	GERENCIA GENERAL, DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA, ASESORÍA JURÍDICA, DIECCIPON FINANCIERA.	3 MESES		100%		
	realizar el proyecto de optimización de redes	optimizar al 100% el funcionamiento de las redes de distribución de agua potable	N. DE REDES OPTIMIZADAS / N. DE REDES EXISTENTES	\$ 158.000,00	FONDOS PROPIOS	GERENCIA GENERAL, DIRECCIÓN DE INGENIERIA Y TÉCNICA, ASESORÍA JURÍDICA, DIECCIPON FINANCIERA.	12 MESES	25%	25%	25%	25%
	Actualizar la base de datos CATASTRO	Incorporar información real y oportuna a la base de datos de clientes que no se encuentran debidamente registrados con los datos necesarios para su ubicación, por la existencia de datos simples y antiguos que impiden coocer nombres completos, dirección, cédula de identidad, teléfono entre otros.	CUENTES ACTUALIZADOS/BASE CATASTRAL	\$ 2.400,00	FONDOS PROPIOS	GERENCIA GENERAL, DIRECCIÓN DE INGENIERIA Y TÉCNICA, ASESORÍA JURÍDICA, DIECCIPON COMERCIAL.	12 MESES			100%	
	Fortalecer el Catastro de Usuarios, Notificación personalizada, convenios de pago	Adquisición de plataforma cartográfica para la depuración y validación de la información, Notificación personalizada de bienvenida a los nuevos usuarios, Requerimiento de equipos de oficina, materiales, herramientas, combustibles, lubricantes y vehículo de trabajo.	ADQUISICIONES REALIZADAS/ ADQUISICIONES PROGRAMADAS	\$ 179.591,81	FONDOS PROPIOS	GERENCIA GENERAL, DIRECCIÓN DE INGENIERIA Y TÉCNICA, ASESORÍA JURÍDICA, DIECCIPON COMERCIAL.	6 MESES	25%	25%	25%	25%
	Adquirir equipos informáticos, para el buen desempeño de las actividades de administración del departamento	dotar al 100% de servidores de equipos nuevos para un optimo trabajo	EQUIPOS DE CÓMPUTO ADQUIRIDOS/ EQUIPOS DE COMPUTO NECESARIOS	\$ 35.000,00	FONDOS PROPIOS	GERENCIA GENERAL, DIRECCIÓN DE INGENIERIA Y TÉCNICA, ASESORÍA JURÍDICA, DIECCIPON COMERCIAL.	6 MESES			50%	50%
	Realizar mantenimiento y adquisiciones de los vehículos de la empresa	mantenimiento y reparacion de vehículos y maquinaria de la empresa	N. DE MANTENIMIENTOS REALIZADOS/ N. DE MANTENIMIENTOS PROGRAMADOS	\$ 145.300,00	FONDOS PROPIOS	GERENCIA GENERAL, DIRECCIÓN DE INGENIERIA Y TÉCNICA, ASESORÍA JURÍDICA, COMPRAS PÚBLICAS.	12 MESES	25%	25%	25%	25%
	Desarrollar liderazgo, trabajo en equipo, comunicación y evaluación	Ejecutar los reemplazos en forma reglamentaria, Ejecutar el programa de Capacitación específica y formación de líderes y trabajo en equipo	PERSONAL UNIFORMADO / TOTAL DE PERSONAL	\$ 35.000,00	FONDOS PROPIOS	GERENCIA GENERAL, DIRECCIÓN DE INGENIERIA Y TÉCNICA, ASESORÍA JURÍDICA, COMPRAS PÚBLICAS.	12 MESES	25%	25%	25%	25%

Elaborado por:	EKVQ	13/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

RESOLUCIÓN No. 005-2014

**ING. VICTOR MANUEL MENDEZ ARIAS
GERENTE GENERAL**

**EMPRESA PÚBLICA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DE RIOBAMBA EP-EMAPAR.**

CONSIDERANDO:

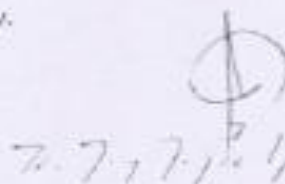
Que, el Art. 22 de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública, en armonía con el Art.25 del Reglamento General a la misma Ley, dispone a los organismos de estado la Formulación del Plan anual de Contratación;

Que, existe la disponibilidad presupuestaria para cubrir obligaciones derivadas de las contrataciones que constan en el Plan Anual de contrataciones, para el ejercicio fiscal del año 2014 según Memorando 34-DF-EP-EMAPAR-2014 suscrito por la Lcda. Adriana Cano Directora Financiera en el que solicita la aprobación del Plan Anual.

Que, el Plan anual de contratación, será publicado obligatoriamente en la página Web de la entidad contratante dentro de los quince (15) días del mes de enero de cada año e interoperará con el portal COMPRASPUBLICAS.

Que, según visado inserto en Memorando No 34-DF-EP-EMAPAR-2014 por el Ing. Víctor Méndez, Gerente General de la EP-EMAPAR, autoriza continuar el trámite correspondiente conforme lo establece el Art. 25 del Reglamento a la LOSNCP.

En uso de sus atribuciones que le confiere la ley.



7-7-7-14

Elaborado por:	EKVQ	13/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

PLAN ANUAL DE

Por favor no modifique la estructura del archivo para subir al sistema USHAY - Módulo Facilitador de Contratación Pública

RUC_ENTIDAD						
0660836910001						
INFORMACION DE LA PARTIDA PRESUPUESTARIA						
AÑO	PARTIDA PRESUPUESTARIA Y CUENTA CONTABLE	CODIGO CATEGORIA CPC A NIVEL 8	TIPO COMPRA (Bien, obra, servicio o consultoría)	DETALLE DEL PRODUCTO (Descripción de la contratación)	CANTIDAD ANUAL	UNIDAD (metros, litros etc)
2014	53.01.06.000.0601.001	68112.00.1	SERVICIO	SERVICIO DE CORREO	1	UNIDAD
2014	53.02.18.000.0601.001	83632.00.1	SERVICIO	PUBLICIDAD Y PROPAGANDA EN MEDIOS DE COMU	1	UNIDAD
2014	53.02.99.000.0601.001	97990.09	SERVICIO	OTROS SERVICIOS GENERALES	1	UNIDAD
2014	53.04.02.000.0601.001	54129.09.1	OBRAS	EDIFICIOS LOCALES Y RESIDENCIAS	1	UNIDAD
2014	53.04.03.000.0601.001	62183.00.1	BIEN	MOBILIARIOS	1	UNIDAD
2014	53.04.04.000.0601.001	62281.00.1	BIEN	MAQUINARIA Y EQUIPOS	1	UNIDAD
2014	53.04.05.000.0601.001	62281.00.1	BIEN	VEHICULOS	1	UNIDAD
2014	53.07.01.000.0601.001	83149.01.1	CONSULTORIA	DESARROLLO DE SISTEMAS INFORMATICOS	1	UNIDAD
2014	53.07.04.000.0601.001	83141.05.1	SERVICIO	MANTENIMIENTO DE EQUIPOS Y SISTEMAS INFORM	1	UNIDAD
2014	53.08.01.000.0601.001	23999.09.2	SERVICIO	ALIMENTOS Y BEBIDAS	1	UNIDAD
2014	53.08.02.000.0601.001	62233.00.1	SERVICIO	VESTUARIO LENCERIA Y PRENDAS DE PROTECCIO	1	UNIDAD
2014	53.08.03.000.0601.001	62291.00.1	SERVICIO	COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES	1	UNIDAD
2014	53.08.04.000.0601.001	61294.00.1	BIEN	MATERIAL DE OFICINA	1	UNIDAD
2014	53.08.05.000.0601.001	38993.00.1	BIEN	MATERIAL DE ASEO	1	UNIDAD
2014	53.08.07.000.0601.001	38912.01.3	BIEN	MATERIALES DE IMPRESION FOTOGRAFIA REPROE	1	UNIDAD
2014	53.08.11.000.0601.001	62261.00.1	BIEN	MATERIALES DE CONSTRUCCION ELECTRICOS PL	1	UNIDAD
2014	53.08.13.000.0601.001	62281.00.1	BIEN	REPUESTOS Y ACCESORIOS	1	UNIDAD
2014	53.08.99.000.0601.001	85990.18	BIEN	OTROS DE USO Y CONSUMO	1	UNIDAD
2014	57.02.01.000.0601.001	71335.00	SERVICIO	SEGUROS	1	UNIDAD
2014	63.02.08.000.0601.001	85250.01.1	SERVICIO	SERVICIO DE VIGILANCIA	1	UNIDAD
2014	63.02.09.000.0601.001	97990.06.1	SERVICIO	SERVICIO DE ASEO	1	UNIDAD
2014	63.02.12.000.0601.001	93199.00.1	SERVICIO	INVESTIGACIONES PROFESIONALES Y EXAMENES	1	UNIDAD
2014	63.02.18.000.0601.001	83632.00.1	SERVICIO	PUBLICIDAD Y PROPAGANDA EN MEDIOS DE COMU	1	UNIDAD
2014	63.02.99.000.0601.001	87141.00.1	SERVICIO	OTROS SERVICIOS	1	UNIDAD
2014	63.04.02.000.0601.001	85330.03	SERVICIO	EDIFICIOS LOCALES Y RESIDENCIAS	1	UNIDAD
2014	63.04.03.000.0601.001	62483.00.1	BIEN	MOBILIARIOS	1	UNIDAD
2014	63.04.04.000.0601.001	87159.06	SERVICIO	MAQUINARIA Y EQUIPOS	1	UNIDAD
2014	63.04.05.000.0601.001	87141.00.1	SERVICIO	VEHICULOS	1	UNIDAD
2014	63.04.99.000.0601.001	85330.03	SERVICIO	OTRAS INSTALACIONES MANTENIMIENTO Y REPAR	1	UNIDAD

Elaborado por:	EKVQ	13/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

2014	63.05.04.000.0601.001	87159.06.1	SERVICIO	MAQUINARIA Y EQUIPOS	1	UNIDAD
2014	63.05.05.000.0601.001	87141.00.1	SERVICIO	VEHICULOS	1	UNIDAD
2014	63.06.01.000.0601.001	82119.00.1	SERVICIO	CONSULTORIA ASESORIA E INVESTIGACION	1	UNIDAD
2014	63.06.05.000.0601.001	83342.02.1	SERVICIO	ESTUDIOS Y DISEÑOS DE PROYECTOS	1	UNIDAD
2014	63.07.01.000.0601.001	51290.00.2	CONSULTORIA	DESARROLLO DE SISTEMAS INFORMATICOS	1	UNIDAD
2014	63.07.04.000.0601.001	83141.05.1	SERVICIO	MANTENIMIENTO DE EQUIPOS Y SISTEMAS INFORM	1	UNIDAD
2014	63.08.01.000.0601.001	23999.09.2	SERVICIO	ALIMENTOS Y BEBIDAS	1	UNIDAD
2014	63.08.02.000.0601.001	62233.00.1	SERVICIO	VESTUARIO LENCERIA Y PRENDAS DE PROTECCIO	1	UNIDAD
2014	63.08.03.000.0601.001	62291.00.1	SERVICIO	COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES	1	UNIDAD
2014	63.08.04.000.0601.001	61294.00.1	BIEN	MATERIAL DE OFICINA	1	UNIDAD
2014	63.08.05.000.0601.001	38993.00.1	BIEN	MATERIAL DE ASEO	1	UNIDAD
2014	63.08.06.000.0601.001	62265.00.1	BIEN	HERRAMIENTAS	1	UNIDAD
2014	63.08.07.000.0601.001	38912.01.3	BIEN	MATERIALES DE IMPRESION FOTOGRAFIA PUBLICI	1	UNIDAD
2014	63.08.11.000.0601.001	62261.00.1	BIEN	MATERIALES DE CONSTRUCCION ELECTRICOS PL	1	UNIDAD
2014	63.08.13.000.0601.001	62281.00.1	BIEN	REPUESTOS Y ACCESORIOS	1	UNIDAD
2014	63.08.99.000.0601.001	61273.00.1	BIEN	OTROS DE USO Y CONSUMO DE PRODUCCION	1	UNIDAD
2014	63.08.99.001.0601.001	62484.00.1	BIEN	MATERIAL INFORMATICO	1	UNIDAD
2014	63.08.99.002.0601.001	34230.12.1	BIEN	CLORO	1	UNIDAD
2014	63.08.99.003.0601.001	62265.00.1	BIEN	MATERIALES ACCESORIOS EQUIPO MENOR SISTEM	1	UNIDAD
2014	73.06.01.000.0601.001	82119.00.1	SERVICIO	CONSULTORIA ASESORIA E INVESTIGACION ESPE	1	UNIDAD
2014	84.01.03.000.0601.001	62183.00.1	BIEN	MOBILIARIOS	1	UNIDAD
2014	84.01.04.000.0601.001	62289.00.1	BIEN	MAQUINARIA Y EQUIPOS	1	UNIDAD
2014	84.01.05.000.0601.001	61281.00.1	BIEN	VEHICULOS	1	UNIDAD
2014	84.01.07.000.0601.001	51290.00.2	BIEN	EQUIPOS Y SISTEMAS Y PAQUETES INFORMATICO	1	UNIDAD
2014	84.01.11.000.0601.001	62281.00.1	BIEN	PARTES Y REPUESTOS	1	UNIDAD
2014	75.01.01.121.0601.001	54341.00.1	SERVICIO	MANTENIMIENTO RESERVAS	1	UNIDAD
2014	75.05.99.000.0601.001	54341.00.1	SERVICIO	MANTENIMIENTO DE POZOS	1	UNIDAD
2014	75.01.03.006.0601.001	53290.00.1	OBRAS	VARIAS OBRAS DEL CANTON	1	UNIDAD
2014	75.01.03.074.0601.001	53290.00.1	OBRAS	OBRAS DE ALCANTARILLADO	1	UNIDAD

Elaborado por:	EKVQ	13/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015



www.emapar.com

Memorando No. 0173 - GG-EP - EMAPAR - 13

Para: Ing. César Escorza
DIRECTOR ADMINISTRATIVO
Eco. Paola Mera
ANALISTA DE RECURSOS HUMANOS

De: Ing. Carlos Velarde
GERENTE GENERAL

Fecha: 01 de marzo de 2013

Asunto: En el texto

Adjunto sírvase encontrar la Resolución N° 005 - 2013 que contiene el Código de ética para los servidores de la EP EMAPAR, para su difusión, socialización y aplicación de la presente Resolución.

Lo que le comunico.

Atentamente,

Ing. Carlos Velarde
GERENTE GENERAL

(C.V./V.V.)



Elaborado por:	EKVQ	13/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

RESOLUCIÓN No. 005 – 2013 – EP EMAPAR

ING. CARLOS FERNANDO VELARDE HUMANANTE
GERENTE GENERAL
EMPRESA PÚBLICA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DE RIOBAMBA EP-EMAPAR.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

Con, LA ORDENANZA DE CREACION DE LA EMPRESA PÚBLICA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE RIOBAMBA, EP-EMAPAR SUSTITUTIVA DE LA ORDENANZA DE CREACIÓN DE LA EMPRESA Pública EMAPAR, esta obtiene Personería Jurídica, por consiguiente es necesario EXPEDIR un Código de Ética Para Las y los servidores de la EP-EMAPAR.

En virtud de aquello la Dirección Administrativa, mediante memorando No. 881-DAS-EP-EMAPAR-12, Solicita a Asesoría Jurídica la revisión de reglamentos, y se lo actualice conforme a la normativa legal vigente, entre dichos requerimientos consta la elaboración del Código de Ética Para Las y los servidores de la EP-EMAPAR, en virtud de lo cual Asesoría Jurídica de la EP-EMAPAR, remite copia de dicho proyecto a todas las direcciones de la empresa para su análisis y a la Dirección Administrativa, a fin de que sea revisado y socializado previo a su legalización.

CONSIDERANDO

Que, para la gestión de los sectores estratégicos y prestación de los servicios públicos, la Constitución establece en su artículo 315 que el Estado debe constituir empresas públicas, en su artículo 313 del mismo cuerpo jurídico, señala que le corresponde al Estado "el derecho de administrar, regular, controlar y gestionar los sectores estratégicos", en su Art. 314 determina que El Estado será responsable de la provisión del servicio público de agua potable, y su provisión responderá a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad;

Que, la EMPRESA PÚBLICA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE RIOBAMBA EP-EMAPAR es una persona jurídica de derecho público, con patrimonio propio, dotada de autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa y de gestión, creada en virtud de la Ordenanza No. 01-2010, de 18 de enero de 2010;

Que, para las atribuciones y deberes del Gerente General de la Empresa Pública, La Ley Orgánica de Empresas Públicas, en su numeral 8, del Art. 11, a letra escrita

Asesoría Jurídica
 Juan Félix Proaño 07-50 y Londres.
 Teléf.: 03-2940812 Ext. 15



Elaborado por:	EKVQ	13/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

dice: "Aprobar y modificar los reglamentos internos que requiera la empresa, excepto el señalado en el numeral 8 del artículo 9 de esta Ley; 8. Aprobar y modificar los reglamentos internos que requiera la empresa, excepto el señalado en el numeral 8 del artículo 9 de esta Ley";

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

Que, el contenido del Código de Ética se inspira en los principios señalados en la Constitución de la República del Ecuador; en los principios de la Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Riobamba, establecidos en sus normas legales; en su Misión y Visión, y en la socialización del presente Instrumento con las y los servidores de la EP-EMAPAR;

Que, el Código de Ética es un instrumento que recoge la identidad institucional expresada en valores corporativos para el cumplimiento de su misión y visión, y elaborado con la participación activa de sus servidores, a través de un proceso de apertura, diálogo, pluralismo y mutuo apoyo;

En ejercicio de las atribuciones previstas en la Ordenanza No. 01-2010, de creación de la Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Riobamba EP-EMAPAR, la Ley Orgánica de Empresas Públicas y la Constitución de la República;

EXPIDE:

EL SIGUIENTE CÓDIGO DE ÉTICA PARA LAS Y LOS SERVIDORES DE LA EMPRESA PÚBLICA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE RIOBAMBA (EP-EMAPAR).

**CAPITULO I
GENERALIDADES**

Asesoría Jurídica
Juan Félix Proaño 07-50 y Londres.
Teléf.: 03-2940812 Ext. 15

Elaborado por:	EKVQ	13/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015



Art. 1.- FINALIDAD.- Establecer un conjunto de normas, principios y valores éticos que guíen el accionar y orienten la conducta de las y los servidores de la EP-EMAPAR, a efecto de lograr un óptimo desempeño en sus funciones.

Art. 2.- AMBITO DE APLICACION.- Las disposiciones del presente Código de Ética son de carácter general, obligatorio y su ámbito de aplicación comprende a todas y todos las y los servidores de la EP-EMAPAR.

Art. 3.- PRESUNCION DE DERECHOS.- Los derechos y deberes previstos en la Constitución de la República, leyes, reglamentos y normas internas de la EP-EMAPAR, se presumen conocidas por las y los servidores de la Institución, su desconocimiento no les excusa de responsabilidad alguna.

Art. 4.- DEFINICIONES:

- Código.- Conjunto de reglas de una determinada materia.
- Ética.- Conjunto de normas, principios y valores morales que rigen la conducta humana. Código de Ética.- Es el instrumento mediante el cual se establece normas, principios y valores como guía para las y los servidores de la EP-EMAPAR.
- Principios.- Norma o base moral que rige el pensamiento o la conducta.
- Valores.- Consideraciones internas y subjetivas que llevan al ser humano a defender y crecer en su dignidad personal, que dependen exclusivamente de la elección libre, por ser líneas de conducta que orientan y rigen sus acciones.
- Servidor.- Todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un puesto o cargo, función o dignidad dentro de la EP-EMAPAR, sea o no de libre nombramiento y remoción.

CAPITULO II DEL ACATAMIENTO DE LAS NORMAS CONSTITUCIONALES Y LEGALES

Art. 5.- LEGALIDAD.- Las y los servidores de la EP-EMAPAR se conducirán acorde a los preceptos de la Constitución de la República, convenciones y tratados internacionales, leyes y demás instrumentos normativos que regulen su actuación, de tal manera que su actividad esté dotada de certeza jurídica.

Art. 6.- JUSTICIA.- Todos los actos de las y los servidores de la EP-EMAPAR se realizarán con apego al Derecho, otorgando a cada quien lo que en equidad y razón le corresponde, y evitando actos discriminatorios o preferenciales por motivos contrarios a la Ley.

Art. 7.- OBJETIVIDAD.- Las y los servidores observarán en todo momento como fin rector la defensa de los intereses del Estado, ejerciendo sus funciones públicas conforme a Derecho, tomando en cuenta única y exclusivamente los elementos que tengan relación con el caso concreto; en este sentido, los juicios personales o

Asesoría Jurídica
Juan Félix Proaño 07-50 y Londres.
Teléf.: 03-2940812 Ext. 15

Elaborado por:	EKVQ	13/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015



apreciaciones subjetivas del servidor no podrán pesar sobre los criterios objetivos que deberán primar en dichas funciones.

Art. 8.- IMPARCIALIDAD.- Las actuaciones y decisiones de las y los servidores se realizarán con estricto apego al orden jurídico que los rige, con ausencia absoluta de intención anticipada o prevención a favor o en contra de alguna de las personas interesadas en los asuntos materia de su competencia.

Art. 9.- CONFLICTO DE INTERESES.- Cuando las y los servidores se encontraren conociendo un trámite o proceso en el que tuviesen un propio y personal interés, o si en los mismos se hallaren involucrados obligaciones o derechos propios o de sus parientes con grado de parentesco de conformidad con la ley, informarán de forma inmediata de tal circunstancia a su inmediato superior por escrito, para que sea la autoridad quien decida sobre la reasignación del trámite o proceso a otro servidor.

Art. 10.- RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS.- Las y los servidores, en el desempeño de sus funciones así como en todas sus actuaciones sin excepción, respetarán y protegerán los derechos humanos reconocidos por la Constitución de la República, tratados internacionales y demás normativa jurídica vigente.

CAPITULO III CREDIBILIDAD SOSTENIBLE

Art. 11.- HONESTIDAD.- En el desempeño de sus funciones, las y los servidores guardarán integridad, dignidad y probidad en el pensar y en el obrar, sin buscar provecho alguno o ventaja personal y/o a favor de terceros, sin esperar o aceptar compensaciones, favores o prestaciones de cualquier persona u organización que pueda comprometer su desempeño como servidor público. Deberán cumplir, además, con un manejo honesto del tiempo, los recursos y la información bajo su responsabilidad, teniendo en cuenta siempre la misión y objetivos institucionales.

Art. 12.- RESPETO.- Las y los servidores darán a todas las personas con quienes interactúen a diario, un trato digno, amable, respetuoso, receptivo y tolerante, para crear y mantener un ambiente de trabajo óptimo, un buen trato a todos los ciudadanos y así dar cabal cumplimiento a la misión Institucional.

Art. 13.- CONFIANZA.- Las y los servidores generarán seguridad y esperanza firme en los usuarios, mediante el establecimiento de relaciones basadas en el respeto mutuo, con acciones y conductas que sean consecuentes con sus palabras, asumiendo la responsabilidad de sus propios actos, aceptando sus errores y aprendiendo de ellos para mejorar su desempeño; deberán contribuir a la construcción de una relación de credibilidad mediante las gestiones realizadas y en las decisiones adoptadas con base en el conocimiento del derecho, la jurisprudencia y el manejo solvente de la normas jurídicas, técnicas y administrativas.

Asesoría Jurídica
Juan Félix Proaño 07-50 y Londres,
Teléf.: 03-2940812 Ext. 15

Elaborado por:	EKVQ	13/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

Art. 14.- TRANSPARENCIA.- Las y los servidores desarrollarán sus actividades y acciones con claridad y diáfana, para reafirmar en todo momento la confianza de los usuarios y la ciudadanía en general, sobre la probidad y prestigio de la EP-EMAPAR, con la entrega de información veraz, precisa y oportuna.

Art. 15.- RENDICION DE CUENTAS.- Las y los servidores de la EP-EMAPAR deberán obligatoriamente rendir cuentas por sus acciones, decisiones y omisiones en el ejercicio de sus funciones ante la autoridad correspondiente y la ciudadanía en general, de conformidad con la normativa vigente.

CAPITULO IV DE LA ETICA

Art. 16.- LEALTAD.- Las y los servidores asumirán el compromiso de actuar con honor, gratitud y reciprocidad con la EP-EMAPAR, en respuesta a la confianza que ésta ha depositado en ellos; velarán por el buen uso y realce de la imagen institucional, así como por el prestigio de sus integrantes, debiendo salvaguardar los intereses de la Institución como un valor que concierne a todos por el hecho de pertenecer a ella.

Las y los servidores serán leales con la EP-EMAPAR, sus autoridades y sus superiores, en cuanto éstos no alteren sus derechos y obligaciones; deberán mantener un sentido de colaboración con sus compañeros de trabajo, demostrando gran conciencia moral y buena comprensión de las relaciones humanas.

Art. 17.- RESERVA Y CONFIDENCIALIDAD.- Las y los servidores tendrán en cuenta que la información relacionada con sus actividades, así como sus actuaciones legales, administrativas y técnicas no son necesariamente secretas, pero sí reservadas en el sentido de que ameritan un manejo moderado, prudente y sensato.

El manejo de documentos reservados y confidenciales están regulados por el artículo 18 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Deberán abstenerse de realizar declaraciones públicas o suscribir documentos, sin estar expresa y legalmente autorizados para ello.

Art. 18.- SOLIDARIDAD Y COOPERACION.- Las y los servidores propiciarán una relación de trabajo participativo, en un ambiente de ayuda mutua y con una visión de unidad basada en metas e intereses comunes, estableciendo relaciones interpersonales sustentadas en la armonía, la confianza y la comunicación abierta con sus compañeros y cualquier persona del entorno, que conduzcan a la realización del trabajo y al cumplimiento óptimo de la misión y objetivos institucionales.

Asesoría Jurídica
Juan Félix Proaño 07-50 y Londres.
Teléf.: 03-2940812 Ext. 15



Elaborado por:	EKVQ	13/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

Promoverán, además, un alto espíritu de trabajo en equipo y propiciarán la conciliación de los intereses y responsabilidades colectivas e institucionales, a efecto de fortalecer el diálogo y la convivencia pacífica y digna con sus pares.

Art. 19.- HONRADEZ.- Las y los servidores actuarán con rectitud e integridad en el ejercicio de sus funciones, desechando cualquier tipo de influencia que pretenda desviarles del marco legal y reglamentario establecido, en los trabajos de investigación, en la elaboración de informes, consultas o controversias que sean de su conocimiento.

Tendrán el cuidado necesario con las instalaciones, equipos, instrumentos, recursos, bienes y materiales de trabajo que le sean asignados para el desempeño de sus funciones, evitando su abuso o desperdicio, sin distraerlos para fines particulares o que sean incongruentes con los propósitos para los cuales hubieren sido legal y específicamente destinados.

Las y los servidores serán personalmente responsables del uso apropiado y ético de las herramientas electrónicas disponibles para el cumplimiento de su gestión (correo electrónico, internet, entre otras).

Art. 20.- TOLERANCIA.- Las y los servidores se conducirán con aceptación y respeto a la diversidad de opinión, social, étnica, cultural, de género, sexual, religiosa y política, y procurarán siempre entender situaciones y prácticas con las que no estén de acuerdo, tanto en sus relaciones laborales como en el trato con los usuarios y la ciudadanía en general.

CAPITULO V EFICIENCIA Y EFICACIA

Art. 21.- PROFESIONALISMO.- Las y los servidores ejercerán su función pública con capacidad, perseverancia, mística, esmero y compromiso de obtener y mantener el conocimiento y destrezas requeridas en un campo específico, y utilizarlos para proveer la más alta calidad del servicio, con un sentido profundo de pertenencia a la Institución y una plena identificación con su visión, misión y objetivos estratégicos institucionales.

Deberán observar como principio básico de su desempeño profesional la actualización permanente de sus conocimientos jurídicos, técnicos y administrativos, para conducirse con pro actividad, adaptación y apertura al cambio continuo.

Las y los servidores demostrarán disposición y actitud para asistir y participar en las actividades de capacitación, actualización y entrenamientos programados e impartidos por la EP-EMAPAR, en relación a la función que desempeñan y de acuerdo con las estrategias organizacionales.

Asesoría Jurídica

Juan Félix Proaño 07-50 y Londres.
Teléf.: 03-2940812 Ext. 15



Elaborado por:	EKVQ	13/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015



Art. 22.- CELERIDAD.- Las y los servidores realizarán sus funciones con la prontitud que cada caso requiera y evitarán todo tipo de retraso injustificado, a fin de lograr la oportuna entrega de los deberes a ellos encomendados, con la ponderación necesaria de todos los valores establecidos en este código. Para el efecto, deberán respetar los plazos otorgados y responder con agilidad en su trabajo.

Art. 23.- RESPONSABILIDAD.- Las y los servidores cumplirán sus funciones y obligaciones con cuidado, atención y actitud diligente en lo que hacen o deciden; asumiendo las consecuencias de sus actos y respondiendo por ellos.

Art. 24.- RESPONSABILIDAD SOCIAL.- Las y los servidores observarán, en el desempeño de sus funciones, un enfoque integral, orientado al bien común, valorando la trascendencia del ejercicio responsable de sus funciones y el potencial efecto de sus actos sobre la sociedad.

Art. 25.- LIDERAZGO.- Las y los servidores que tuvieren personal a su cargo, se convertirán en promotores de la práctica de principios y valores que generen una cultura ética en aplicación de este Código, partiendo de su ejemplo personal, a fin de proyectar confianza entre las y los servidores y usuarios.

Quienes ejerzan funciones de liderazgo fomentarán un trato respetuoso, justo y equitativo con sus colaboradores y subalternos, ejercerán su atribución de delegar responsabilidades sin eludir las que por sus funciones les correspondan, orientando con claridad y precisión a sus equipos de trabajo.

Art. 26.- DISCIPLINA.- En el ejercicio de sus funciones, las y los servidores tendrán la obligación de observar el estricto cumplimiento de la Ley, reglamentos internos, así como a las instrucciones recibidas por los superiores jerárquicos, siempre que no se aparten de la normativa vigente.

Las y los servidores deberán cumplir con puntualidad el tiempo de trabajo de su jornada laboral, en un esfuerzo responsable por acatar sus deberes y desempeñar sus funciones de una manera efectiva, y velar porque sus subalternos actúen de igual manera, a fin de potenciar la calidad de los servicios que presta la EP-EMAPAR.

Art. 27.- EFECTIVIDAD.- Las y los servidores deberán cumplir sus funciones con eficiencia y eficacia, usando sus capacidades, competencias y los recursos asignados para alcanzar los objetivos institucionales, buscando la superación y satisfacción personal, institucional y de la ciudadanía.

CAPITULO VI DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA.- Las y los servidores de la EP-EMAPAR sujetarán sus actuaciones a la estricta observancia de las disposiciones legales y administrativas que regulan su función y a las contenidas en el presente Código de Ética, estableciendo, en el

Asesoría Jurídica

Juan Félix Proaño 07-50 y Londres.

Teléf.: 03-2940812 Ext. 15

Elaborado por:	EKVQ	13/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

ámbito de sus competencias, las medidas preventivas y correctivas contra actos de corrupción.

SEGUNDA.- Los trabajadores que prestan sus servicios bajo el régimen del Código del Trabajo, se sujetarán a las normas, principios y valores establecidos en el presente Código de Ética.

TERCERA.- a todo servidor y servidora que ingrese o pertenezca a la EP-EMAPAR se le dará a conocer la presente Resolución que contiene el Código de Ética Institucional, cuyo cumplimiento y acatamiento se entenderá intrínseco a sus deberes como servidor de la EP-EMAPAR, en cumplimiento del artículo 22, letra a) de la Ley Orgánica del Servicio Público.

CUARTA.- La Dirección Administrativa y la Unidad del Talento Humano serán las encargadas de la difusión, socialización y aplicación del presente Código de Ética Institucional.

DISPOSICIONES FINALES

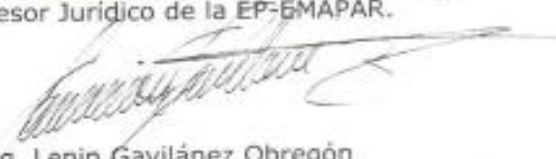
PRIMERA.-La presente Resolución entrará en vigencia desde la fecha de su aprobación.

Cúmplase y Notifíquese,

Dado, en la ciudad de Riobamba a los veintiocho días del mes de febrero del 2013.


Ing. Carlos Fernando Velarde H.
**GERENTE GENERAL
EP-EMAPAR**

Razón.- La presente Resolución Administrativa fue elaborada en Asesoría Jurídica, en estricta observancia a las normas jurídicas vigentes, por el Ab. Lenin Gaviláñez Asesor Jurídico de la EP-EMAPAR.


Abg. Lenin Gaviláñez Obregón
ASESOR JURÍDICO DE LA EP-EMAPAR

Asesoría Jurídica
Juan Félix Proaño 07-50 y Londres.
Teléf.: 03-2940812 Ext. 15

Elaborado por:	EKVQ	13/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES FUNCIONARIOS EMAPAR (2010)

RESPONSABLE DE LA GERENCIA DE COMERCIALIZACIÓN

I. NATURALEZA DEL CARGO

Planifica, organiza, dirige, coordina y controla la buena marcha de la Dirección y las dependencias a su cargo. Planifica, programa y controla la comercialización de los servicios de conformidad con las políticas y precios aprobados por la empresa.

1.1. DEPENDE DE: Gerente General

1.2. SUPERVISA A: Catastro y Medición
Inspector de Servicios.
Atención al Cliente
Recaudadores

II. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

1. Efectúa la planificación de corto y mediano plazo que deben cumplir las diferentes dependencias a su cargo.
2. Administra el sistema de atención al cliente en materia de promoción y solicitudes de servicios, facturación y cobranza de las prestaciones y de reclamos o consulta respecto de los servicios entregados.
3. Administra adecuadamente la gestión de la micro medición de la empresa.
4. Administra el sistema de detección, control y sanción del uso fraudulento de los servicios.
5. Elabora el plan anual de actividades del departamento en coordinación con las dependencias relacionadas a estas funciones y, controla la ejecución.
6. Propone las estrategias, políticas y procedimientos específicos para la gestión comercial para alcanzar las metas y objetivos propuestos.
7. Colabora en los estudios y análisis complementarios para la tarifación, consumos, proyección de clientes servicios, estadísticas de censos catastrales.
8. Evalúa periódicamente la ejecución de la planificación de actividades y de las dependencias a su cargo para la toma de decisiones oportuna.
9. Coordina con la Asesoría de Relaciones Públicas la creación y aplicación de políticas informativas y publicitarias para la ciudadanía.
10. Coordina las actividades con la Unidad de Control de Pérdidas en lo referente a pérdidas comerciales para la recuperación de agua no contabilizada en lo que respecta a conexiones domiciliarias.
11. Programa y dirige las actividades del personal a su cargo en las diferentes unidades.
12. Cumple con las demás disposiciones emitidas por la ley.
13. Otras que le sean asignadas por el Gerente General.

Elaborado por:	EKVQ	13/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

1. FORMACIÓN

- Ingeniero Comercial
- Ingeniero en Administración de Empresas

2. EXPERIENCIA

Mínimo siete años en actividades afines

V. CONOCIMIENTOS RELATIVOS AL PUESTO:

- Manejo Tarifario
 - Atención al Cliente
 - Desarrollo de Proyectos (estudios de mercado)
 - Administración Pública
 - Leyes, reglamentos, normas dictaminadas por los organismos pertinentes
- Otros conocimientos inherentes al puesto.

CATASTRO Y MEDICIÓN

I. NATURALEZA DEL CARGO

Ejecución y supervisión de datos y lecturas de consumo al sistema computarizado de la Empresa.

1.1. DEPENDE DE: Gerencia de Comercialización

1.2. SUPERVISA A: Lectores.

II. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

1. Procesar los datos de consumo y realizar el cálculo conforme las tarifas correspondientes.
2. Revisar y certificar la información enviada.
3. Elaborar informes sobre la facturación periódica.
4. Mantener archivos de la información en medios magnéticos.
5. Procesar la facturación de consumo de agua potable conforme procedimientos establecidos.
6. Coordinar la entrega oportuna de las rutas para el trabajo de micro medición.
7. Coordinar acciones para la actualización y depuración del catastro.
8. Proporcionar información oportuna para la recuperación de cartera vencida.
9. Supervisar el buen uso del programa de facturación y asesorar al personal de recaudación.
10. Informar oportunamente las novedades existentes en el sistema de facturación.
11. Revisar documentación que justifique el ingreso al catastro de nuevos usuarios y proceder a ingresarlos.
12. Seguimiento y mantenimiento del trabajo de micro medición,
13. Otras que le sean asignadas por la Gerencia de Comercialización

Elaborado por:	EKVQ	13/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

III. Especificación DEL CARGO

1. FORMACIÓN

- Licenciado en Informática

2. EXPERIENCIA

- Mínimo dos años en actividades afines.

IV. ESTÁNDARES DE DESEMPEÑO

A determinar

IV. CONOCIMIENTOS RELATIVOS AL PUESTO:

- Relaciones Humanas
- Política Tarifaria
- Atención al cliente.
- Catastro y micro medición
- Otros inherentes al puesto.

INSPECTOR DE SERVICIOS

I. NATURALEZA DEL CARGO

Realiza y coordina inspecciones de los servicios solicitados por los usuarios.

1.1. DEPENDE DE: Gerencia de Comercialización

1.2. SUPERVISA A: No aplica,

II. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

1. Receta y tramita inspecciones nuevas de conexiones de agua potable, medidores y reinstalaciones.
2. Coordina el envío y la recepción de documentación con la Jefatura de Agua Potable y Alcantarillado.
3. Atiende a los usuarios en los servicios solicitados.
4. Determina los costos en base al Reglamento de Agua Potable, que los usuarios deben cancelar por los servicios prestados.
5. Archivar el contrato, una vez que reciba el informe de reinstalación e informar a la sección de catastro y medición y facturación para que se inicie el proceso de medición de consumo y la correspondiente facturación.
6. Otras que le sean asignadas por la Gerencia de Comercialización.

1. FORMACIÓN

- Bachiller

Elaborado por:	EKVQ	13/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

2. EXPERIENCIA

- Mínimo un año en actividades afines.

IV. ESTÁNDARES DE DESEMPEÑO

A determinar

IV. CONOCIMIENTOS RELATIVOS AL PUESTO:

- Computación básica
- Dibujo básico
- Relaciones humanas.

ATENCIÓN AL CLIENTE

I. NATURALEZA DEL CARGO

Recepta, revisa y reporta novedades sobre los requisitos y documentación presentada por los usuarios en sus requerimientos. Ingresar al sistema automatizado integrado la información correspondiente.

1.1. DEPENDE DE: Gerencia de Comercialización

1.2 SUPERVISA A: Choferes de tanquero
Ayudantes de tanquero

II. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

1. Atención a los usuarios.
2. Recepta documentos para ingresar los datos al sistema.
3. Registra los reclamos y solicitudes presentadas por los usuarios.
4. Atiende los reclamos sobre la prestación de los servicios, suspensión o corte del servicio de agua potable y coordina su reinstalación previa a los pagos respectivos.
5. Informa al cliente sobre los valores de los servicios y trámites ofertados por la empresa.
6. Informa y direcciona a los usuarios a las unidades respectivas para dar solución a los problemas planteados.
7. Mantener estadísticas de los servicios prestados
8. Cumple las Leyes, los Reglamentos, los Instructivos y los manuales de Procedimientos en que basa su gestión la actividad de atención al usuario
9. Atiende al cliente en las solicitudes referentes a consumos.
10. Ingresar al sistema datos de reclamos de los usuarios.
11. Presenta mensualmente o cuando amerite el caso informes ejecutivos de todas las actividades realizadas.
12. Reactivar cartillas de consumo solicitado por los recaudadores previo visto bueno de la Gerencia Comercial.
13. Coordina el reparto de agua por medio de tanqueros.
14. Otras que le sean asignadas por la Gerencia de Comercialización.

Elaborado por:	EKVQ	13/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

III. ESPECIFICACIÓN DEL CARGO

1. FORMACIÓN

- Licenciado en Relaciones Públicas

2. EXPERIENCIA

- Mínimo dos años en actividades afines.

IV. ESTÁNDARES DE DESEMPEÑO

A determinar

V. CONOCIMIENTOS RELATIVOS AL PUESTO:

- Informática.
- Atención al Cliente
- Relaciones Humanas
- Otras

SECRETARIA

I. NATURALEZA DEL CARGO

Contribuir al mejor desenvolvimiento de las actividades de las Unidades Administrativas de la Empresa de Agua Potable y Alcantarillado EMAPAR, mediante la ejecución de labores administrativas, secretariales y de relaciones públicas.

1.1. DEPENDE DE: Diferentes Gerencias y/o unidades.

1.2 SUPERVISA A: No aplica

III. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

1. Procesa y transcribe los documentos que se generen en las distintas Unidades Administrativas de la empresa.
2. Coordina y realiza el trámite de la documentación interna y externa.
3. Mantiene el respectivo archivo bajo el sistema y procedimientos vigentes sobre la materia.
4. Envía fax, mail y cualquier otro tipo de documentación que se dispusieren en las distintas unidades administrativas de la empresa, tanto a entidades públicas y privadas con los que se mantienen relación.
5. Atiende llamadas telefónicas y controla el recordatorio de reuniones de los responsables de las distintas unidades administrativas de la empresa y actualiza el calendario de citas.
6. Proporciona información institucional al público y recibe a delegados de otras instituciones que visitan a las distintas unidades administrativas de la empres
7. Participa en comités y comisiones especiales por delegación de su jefe inmediato.
8. Maneja el SAD y otros sistemas informáticos.

Elaborado por:	EKVQ	13/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

III. ESPECIFICACIÓN DEL CARGO

1. FORMACIÓN

Bachiller.

2. EXPERIENCIA

Mínimo un año de experiencia en tareas secretariales

IV. ESTÁNDARES DE DESEMPEÑO

1. Realización nítida, ordenada y puntual de las labores asignadas
2. Mantenimiento actualizado de archivos
3. Atención amable, cortés y eficaz a visitantes de la empresa
4. Mantener buenas relaciones de trabajo, con sus superiores y compañeros
5. Cooperación con las labores ordinarias que le sean asignadas.

V. CONOCIMIENTOS RELATIVOS AL PUESTO:

- Relaciones Humanas
- Informática
- Técnica Secretariales
- Manejo de archivo

INSPECTOR DE REDES

I. NATURALEZA DEL CARGO

Controla y organiza las instalaciones, reinstalaciones y reparaciones de la tubería de redes principales, secundarias y domiciliarias.

1.1. DEPENDE DE: Jefe de Trabajos

1.2 SUPERVISA A: Peones gasfiteros.
Peones

II. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

1. Controla y reporta la asistencia del personal a su cargo.
2. Recepta las órdenes de trabajo.
3. Solicita y retira de la Bodega el material requerido para los trabajos.
4. Instala tuberías para ampliar las redes de agua potable.
5. Repara tuberías de las redes de servicios.
6. Controla la ejecución de trabajos y la utilización de materiales.
7. Informa de las actividades y novedades de la jornada de trabajo.
8. Realiza otras tareas asignadas por su Jefe Inmediato.

Elaborado por:	EKVQ	13/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

III. ESPECIFICACIÓN DEL CARGO

1. FORMACIÓN

- Bachiller

2. EXPERIENCIA

2 años de experiencia en actividades afines

IV. ESTÁNDARES DE DESEMPEÑO

A determinar

V. CONOCIMIENTOS RELATIVOS AL PUESTO:

- Plomería,
- Mecánica.
- Atención al Cliente.
- . Técnicas de Liderazgo

PEÓN

I. NATURALEZA DEL CARGO

Excava y rellena zanjas, canales y pozos. Apoya en las actividades de instalación y mantenimiento de redes y acometidas de agua potable y alcantarillado.

1.1. DEPENDE DE: Inspector de Redes

1.2 SUPERVISA A: No aplica

II. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

1. Excava zanjas, canales y pozos para la instalación de redes y acometidas de agua potable, alcantarillado o para localizar daños.
2. Transporta tubería y materiales para los diferentes trabajos.
3. Colabora en la reparación de fugas y en la limpieza de sumideros y redes de alcantarillado.
4. Prepara los materiales para rellenar las zanjas efectuadas para las conexiones domiciliarias.
5. Participa en trabajos simples de plomería, mecánica y electricidad.
6. Limpia la vegetación en caso necesario.
7. Realiza la carga y descarga de equipos, materiales y otros.
8. Realiza otras actividades que le sean asignadas por su jefe inmediato

III. ESPECIFICACIÓN DEL CARGO

1. FORMACIÓN

- Primaria

2. EXPERIENCIA

No indispensable

Elaborado por:	EKVQ	13/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

PEÓN GASFITERO

I. NATURALEZA DEL CARGO

Repara las redes y conexiones domiciliarias de agua potable y alcantarillado. Procede también a la colocación, retiro o reinstalación de los medidores de agua.

1.1. DEPENDE DE: Inspector de Redes.

1.2 SUPERVISA A: No aplica

II. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

1. Realiza conexiones domiciliarias de agua potable y alcantarillado, previa orden y aprobación de la empresa.
2. Atiende e informa sobre las solicitudes de inspección.
3. Revisa el abastecimiento de agua y el servicio de alcantarillado en los sectores asignados.
4. Instala medidores nuevos o reemplaza aquellos averiados.
5. Repara fugas de matrices.
6. Realiza mantenimiento de válvulas en las redes de distribución.
7. Realiza rotura de capas de rodadura (asfalto, adoquín, tierra y otros).
8. Realiza excavaciones.
9. Realiza otras actividades que le sean asignadas por su jefe inmediato.

III. ESPECIFICACIÓN DEL CARGO

1. FORMACIÓN

- Primaria.

2. EXPERIENCIA

1 año en actividades afines

IV. CONOCIMIENTOS RELATIVOS AL PUESTO:

- Plomería.
- Atención al Cliente

LECTOR

I. NATURALEZA DEL CARGO

Inspecciona e informa sobre las condiciones de dotación de los servicios de agua potable y alcantarillado en el sector asignado. Registra las lecturas de los medidores de consumo.

1.1. DEPENDE DE: Catastro y medición

1.2. SUPERVISA A: No aplica

Elaborado por:	EKVQ	13/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

II. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

1. Registra en un formulario preestablecido las lecturas de los medidores de consumo de agua potable.
2. Inspecciona el estado de las conexiones domiciliarias.
3. Reporta sobre el descubrimiento de fugas y conexiones clandestinas.
4. Entrega citaciones si el caso amerita
5. Participa en la actualización y depuración del catastro.
6. Realiza inspecciones para atender reclamos de medición.
7. Realiza cortes y suspensión de servicio en la recuperación de cartera vencida.
8. Realiza otras actividades que le sean asignadas por su jefe inmediato.

III. ESPECIFICACIÓN DEL CARGO

1. FORMACIÓN

- Bachiller

2. EXPERIENCIA

1 Año en funciones similares

IV. CONOCIMIENTOS RELATIVOS AL PUESTO

- Plomería Básica.
- Catastros

MECÁNICO BANCO DE MEDIDORES

I. NATURALEZA DEL CARGO

Repara, mantiene y calibra los medidores de agua potable.

1.1. DEPENDE DE: Responsable de Gerencia Comercial.

II. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

1. Registra los medidores que ingresan para revisión y/o reparación e identifica los daños de éstos.
2. Repara los medidores arreglando o cambiando piezas y efectúa pruebas de comprobación de precisión de los medidores reparados.
3. Calibra los medidores
4. Sella los medidores reparados y realiza un informe del trabajo realizado.
5. Otras actividades que le sean asignadas por su jefe inmediato

1. FORMACIÓN

- Bachiller

2. EXPERIENCIA

2 años en actividades afines.

Elaborado por:	EKVQ	13/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

IV. CONOCIMIENTOS RELATIVOS AL PUESTO:

- Manejo y Ensamblado de Medidores de Agua Potable
- Atención al Cliente
- Mecánica

CHOFER

1. NATURALEZA DEL CARGO

Es responsable de conducir y mantener en buen estado los vehículos pesados o livianos de la Empresa para el traslado de personal y/o materiales.

1.1. DEPENDE DE: Diferentes unidades.

II. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

1. Revisa las condiciones mecánicas y comprueba el correcto funcionamiento de los vehículos antes de ponerlos en marcha.
2. Transporta al personal, equipos y/o materiales: dentro o fuera de la ciudad, conforme instrucciones recibidas, y guarda el vehículo en los lugares asignados una vez concluidas las labores.
3. Conduce de manera responsable, respetando la reglamentación de tránsito vigente, manejando a la defensiva y preservando la integridad de las personas y el vehículo de la empresa.
4. Reporta oportunamente requerimientos de mantenimiento preventivo del vehículo de acuerdo a la bitácora de cada uno de éstos.
5. Reporta oportunamente en caso de accidente, los daños y suspende el funcionamiento del vehículo.
6. Colabora en actividades de carga y descarga de materiales.
7. Otras actividades que le asigne su jefe inmediato

III. ESPECIFICACIÓN DEL CARGO

1. FORMACIÓN

Chofer Profesional

2. EXPERIENCIA

1 años de experiencia en actividades similares

IV. ESTÁNDARES DE DESEMPEÑO

1. Práctica ordenada y puntual de las labores asignadas
2. Mantenimiento del vehículo
3. Atención amable cortés y eficaz a visitantes de la empresa
4. Mantener buenas relaciones de trabajo, con sus superiores y compañeros
5. Cooperación con las labores ordinarias que le sean asignadas.

V. CONOCIMIENTOS RELATIVOS AL PUESTO:

- Relaciones Humanas
- Mecánica Básica

Elaborado por:	EKVQ	13/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

CHOFER DE TANQUERO

1. NATURALEZA DEL CARGO

Es responsable de conducir y mantener en buen estado los vehículos de la Empresa para el reparto de agua potable.

1.3. DEPENDE DE: Atención al Cliente

1.4. SUPERVISA A: No aplica

II. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

1. Revisa las condiciones mecánicas y comprueba el correcto funcionamiento de los vehículos antes de ponerlos en marcha.
2. Realiza repartos de agua de acuerdo a los partes entregados
3. Informa sobre las entregas de agua realizadas
4. Guarda el vehículo en los lugares asignados una vez concluidas las labores.
5. Conduce de manera responsable, respetando la reglamentación de tránsito vigente, manejando a la defensiva y preservando la integridad de las personas y el vehículo de la empresa.
6. Reporta de manera oportuna requerimientos de mantenimiento preventivo del vehículo de acuerdo a la bitácora de cada uno de éstos.
7. Reporta oportunamente en caso de accidente y daños
8. Colabora en actividades de carga y descarga de materiales.
9. Otras actividades que le asigne su jefe inmediato

III. ESPECIFICACIÓN DEL CARGO

1. FORMACIÓN

Chofer Profesional

2. EXPERIENCIA

1 años de experiencia en actividades similares

IV. ESTÁNDARES DE DESEMPEÑO

1. Práctica ordenada y puntual de las labores asignadas
2. Mantenimiento del vehículo
3. Atención amable cortés y eficaz a usuarios de la empresa
4. Mantener buenas relaciones de trabajo, con sus superiores y compañeros
5. Cooperación con las labores ordinarias que le sean asignadas.

V. CONOCIMIENTOS RELATIVOS AL PUESTO:

- Relaciones Humanas
- Mecánica Básica

Elaborado por:	EKVQ	13/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

AYUDANTE DE TANQUERO

1. NATURALEZA DEL CARGO

Realiza funciones de ayuda en el reparto de agua potable en los diferentes sectores de la ciudad, y colabora en funciones de mantenimiento del tanquero.

1.1. DEPENDE DE: Atención al Cliente

1.2. SUPERVISA: No aplica

II. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

1. Colabora en la revisión mecánica y funcionamiento de los vehículos antes de ponerlos en marcha.
2. Participa en el traslado del Agua Potable que se realiza dentro o fuera de la ciudad, conforme instrucciones recibidas por su Jefe Inmediato.
3. Colabora en actividades de carga y descarga de Agua Potable.
4. Participa en la reparación de daños menores del vehículo.
5. Asiste al chofer del tanquero para la distribución de Agua Potable
6. Otras actividades que le asigne su jefe inmediato

III. ESPECIFICACIÓN DEL CARGO

1. FORMACIÓN

Primaria

IV. ESTÁNDARES DE DESEMPEÑO

1. Práctica ordenada y puntual de las labores asignadas
2. Atención amable cortés y eficaz a visitantes de la empresa
3. Mantener buenas relaciones de trabajo, con sus superiores y compañeros
4. Cooperación con las labores ordinarias que le sean asignadas.

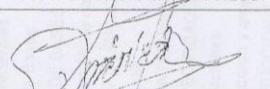
V. CONOCIMIENTOS RELATIVOS AL PUESTO:

- Relaciones Humanas
- Mecánica Básica

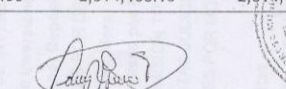
Elaborado por:	EKVQ	13/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

ESTADO DE EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

EP-EMAPAR		EP-EMAPAR		
ESTADO DE EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA		Página 1 de 1		
AL 30-12-2013				
CUENTAS	CONCEPTOS	CODIFICADO	EJECUCIÓN	DIFERENCIA
	INGRESOS CORRIENTES	7,024,459.72	7,528,261.36	-503,801.64
11	IMPUESTOS	0.00	0.00	0.00
12	SEGURIDAD SOCIAL	0.00	0.00	0.00
13	TASAS Y CONTRIBUCIONES	1,304,985.34	1,822,516.40	-517,531.06
14	VENTA DE BIENES Y SERVICIOS	5,349,550.00	5,210,468.69	139,081.31
17	RENTAS DE INVERSIONES Y MULTAS	369,924.38	465,898.62	-95,974.24
18	TRANSFERENCIAS Y DONACIONES CORRIENTES	0.00	0.00	0.00
19	OTROS INGRESOS	0.00	29,377.65	-29,377.65
	GASTOS CORRIENTES	2,143,821.76	*1,732,566.14	411,255.62
51	GASTOS EN PERSONAL	880,161.80	714,029.42	166,132.38
52	PRESTACIONES DE LA SEGURIDAD SOCIAL	0.00	0.00	0.00
53	BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	111,510.00	82,870.96	28,639.04
56	GASTOS FINANCIEROS	948,000.00	817,014.26	130,985.74
57	OTROS GASTOS CORRIENTES	54,149.96	34,273.63	19,876.33
58	TRANSFERENCIAS CORRIENTES	150,000.00	84,377.87	65,622.13
59	PREVISIONES PARA REASIGNACION	0.00	0.00	0.00
	SUPERAVIT O DEFICIT CORRIENTE	4,880,637.96	5,795,695.22	-915,057.26
	INGRESOS DE CAPITAL	4,110,021.18	2,450,372.20	1,659,648.98
24	VENTA DE ACTIVOS DE LARGA DURACION	0.00	0.00	0.00
27	RECUPERACION DE INVERSIONES	0.00	0.00	0.00
28	TRANSFERENCIAS Y DONACIONES DE CAPITAL	4,110,021.18	2,450,372.20	1,659,648.98
	GASTOS DE PRODUCCION	2,824,288.51	*2,097,739.50	726,549.01
61	GASTOS EN PERSONAL DE PRODUCCION	1,551,301.58	1,397,472.48	153,829.10
63	BIENES Y SERVICIOS DE PRODUCCION	1,272,986.93	700,267.02	572,719.91
67	OTROS GASTOS DE PRODUCCION	0.00	0.00	0.00
	GASTOS DE INVERSION	25,472,366.63	12,401,968.50	13,070,398.13
71	GASTOS EN PERSONAL PARA INVERSION	323,977.34	144,404.61	179,572.73
73	BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO PARA INVERSION	35,385.00	0.00	35,385.00
75	OBRAS PUBLICAS	25,113,004.29	12,257,563.89	12,855,440.40
77	OTROS GASTOS DE INVERSION	0.00	0.00	0.00
78	TRANSFERENCIAS PARA INVERSION	0.00	0.00	0.00
	GASTOS DE CAPITAL	812,276.38	185,975.40	626,300.98
84	ACTIVOS DE LARGA DURACION	812,276.38	*185,975.40	626,300.98
87	INVERSIONES FINANCIERAS	0.00	0.00	0.00
88	TRANSFERENCIAS Y DONACIONES DE CAPITAL	0.00	0.00	0.00
	SUPERAVIT O DEFICIT DE INVERSION	-24,998,910.34	-12,235,311.20	-12,763,599.14
	INGRESOS DE FINANCIAMIENTO	22,166,968.10	5,374,025.31	16,792,942.79
36	FINANCIAMIENTO PUBLICO	4,248,776.72	876,265.86	3,372,510.86
37	FINANCIAMIENTO INTERNO	7,035,494.09	0.00	7,035,494.09
38	CUENTAS POR COBRAR AÑOS ANTERIORES	10,882,697.29	4,497,759.45	6,384,937.84
	APLICACION DEL FINANCIAMIENTO	2,048,695.72	1,748,877.52	299,818.20
96	AMORTIZACION DE LA DEUDA PUBLICA	1,107,285.34	998,164.40	109,120.94
97	PASIVO CIRCULANTE	941,410.38	750,713.12	190,697.26
	SUPERAVIT O DEFICIT DE FINANCIAMIENTO	20,118,272.38	3,625,147.79	16,493,124.59
	SUPERAVIT O DEFICIT PRESUPUESTARIO	0.00	-2,814,468.19	2,814,468.19


ING. VICTOR MENDEZ
GERENTE GENERAL


DIRECTOR/A FINANCIERO/A


ANALISTA DE PRESUPUESTO



Elaborado por:	EKVQ	13/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

CÉDULA DE GASTOS

EP-EMAPAR									
CÉDULA DE GASTOS			13 COMERCIALIZACIÓN						
DEL 01 de Enero de 2013 AL 30 de Diciembre del 2013						<i>Pág. 2 de 2</i>			
CÓDIGO	PARTIDA	INICIAL	REFORMAS	CODIFICADO	COMPROMISO	SALDO COMP	DEVENGADO	SALDO DE DEV.	PAGADO
63.06.01	SERVICIOS DE CAPACITACIÓN	2.730,00	0,00	2.730,00	392,00	2.338,00	392,00	2.338,00	392,00
	Gastos en Informática	210.000,00	-15.500,00	194.500,00	14.099,38	20.900,62	16.449,38	20.900,62	16.449,38
54.01.03	ADQUISICIÓN DE SISTEMA INFORMÁTICO COM.	120.000,00	0,00	120.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
54.01.07	ADQUISICIÓN DE EQUIPOS INFORMÁTICOS	50.000,00	-15.000,00	35.000,00	14.099,38	20.900,62	14.099,38	20.900,62	14.099,38
54.01.09	ADQUISICIÓN DE PLATAFORMA CARTOGRÁFICA	40.000,00	-500,00	39.500,00	0,00	0,00	2.350,00	0,00	2.350,00
	Bienes de Uso y Consumo de Producción	157.903,02	5.500,00	163.403,02	103.119,03	60.283,99	126.611,57	36.791,45	126.611,57
63.08.01	ALIMENTOS Y BEBIDAS	700,00	0,00	700,00	464,56	235,44	464,56	235,44	464,56
63.08.02	VESTUARIO Y LENCERIA Y PRENDAS PROTECCIÓN	96.020,43	0,00	96.020,43	80.107,66	15.912,77	73.248,00	22.772,43	73.248,00
63.08.03	COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES	12.000,00	0,00	12.000,00	5.776,68	6.223,32	5.776,68	6.223,32	5.776,68
63.08.04	MATERIAL DE OFICINA	3.600,00	0,00	3.600,00	2.622,03	977,97	2.622,03	977,97	2.622,03
63.08.05	MATERIAL DE ASEO	600,00	0,00	600,00	600,00	0,00	600,00	0,00	600,00
63.08.06	HERRAMIENTAS	3.000,00	0,00	3.000,00	39,20	2.960,80	39,20	2.960,80	39,20
63.08.07	MATERIAL DE IMPRESIÓN FOTOGRÁFICA	2.400,00	0,00	2.400,00	2.400,00	0,00	2.400,00	0,00	2.400,00
63.08.11	MATERIALES CONST. ELECTR. PLOMERIA CARPT.	7.232,59	0,00	7.232,59	4.131,62	3.100,97	3.983,82	3.248,77	3.983,82
63.08.13	REPUESTOS Y ACCESORIOS	9.500,00	4.700,00	14.200,00	0,00	14.200,00	14.200,00	0,00	14.200,00
63.08.99	OTROS DE USO Y CONSUMO PRODUCCIÓN	7.350,00	0,00	7.350,00	6.977,28	372,72	6.977,28	372,72	6.977,28
75.05.99	MANTENIMIENTO Y REPOSICIÓN DE MEDIDORES	15.500,00	800,00	16.300,00	0,00	16.300,00	16.300,00	0,00	16.300,00
	GASTOS DE CAPITAL	230.849,81	-79.658,00	151.191,81	34.564,22	116.627,59	34.429,22	116.762,59	34.429,22
	ACTIVOS DE LARGA DURACIÓN	230.849,81	-79.658,00	151.191,81	34.564,22	116.627,59	34.429,22	116.762,59	34.429,22
	Bienes Muebles	230.849,81	-79.658,00	151.191,81	34.564,22	116.627,59	34.429,22	116.762,59	34.429,22
84.01.04	MAQUINARIAS Y EQUIPOS	122.609,81	-79.158,00	43.451,81	20.632,74	22.819,07	20.497,74	22.954,07	20.497,74
84.01.05	VEHÍCULOS	93.540,00	-500,00	93.040,00	0,00	93.040,00	0,00	93.040,00	0,00
84.01.11	PARTES Y REPUESTOS	14.700,00	0,00	14.700,00	13.931,48	768,52	13.931,48	768,52	13.931,48
	TOTAL	601.482,83	-90.958,00	511.824,83	152.174,63		177.882,17		

Elaborado por:	EKVQ	13/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

ARCHIVO

CORRIENTE

CLIENTE:	Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado (EP-EMAPAR).
NATURALEZA:	Auditoría Administrativa.
PERÍODO:	Año 2013.

**EMPRESA PÚBLICA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA
POTABLE Y ALCANTARILLADO (EP –EMAPAR) DE LA
CIUDAD DE RIOBAMBA**

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

ARCHIVO CORRIENTE

CONTENIDO	REFERENCIA
Archivo Corriente	AC
Hoja de Índices	H2
Planificación Preliminar	PP
Planificación Específica	PE
Informe Final de Auditoría	IFA

HOJA DE ÍNDICES

ABREVIATURA	SIGNIFICADO
CT	Contrato de Trabajo
OT	Orden de Trabajo
CIE	Comunicación de Inicio de Examen
PPP	Programa de Planificación Preliminar
VP	Cédula Narrativa de Visita Preliminar
MPP	Memorando de Planificación Preliminar
EPD	Entrevista preliminar al Director Comercial
MPE	Memorando de Planificación Específica
PPE	Programa de Planificación Específica
CCI	Cuestionarios de Control Interno
PAC	Programa de Áreas Críticas
IA	Indicadores de Administrativos
HH	Hoja de Hallazgos
IFA	Informe Final de Auditoría

Elaborado por:	EKVQ	13/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

CONTRATO DE TRABAJO

Comparecientes: En la Ciudad de Riobamba a los dieciocho días del mes de diciembre del año dos mil catorce, comparecen la Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de la Ciudad de Riobamba, que en el presente contrato se le denominará contratante, representada por su Gerente Ing. Víctor Méndez; y por otra parte la Srta. Katherine Vimos, que en adelante se le denominará contratista, convienen en celebrar el presente contrato de Prestación de Servicios de Auditoría Administrativa, a la Dirección Comercial de La Empresa Pública Empresa Municipal de Agua potable y Alcantarillado de la ciudad de Riobamba, por el ejercicio económico del 1 de enero al 31 de diciembre del 2013, estableciéndose las siguientes cláusulas:

PRIMERA.- OBJETO DEL CONTRATO: El presente contrato tiene por objeto la prestación del servicio de auditoria administrativa por parte de K&V S.A. Auditores Consultores a la Dirección Comercial de La Empresa Pública Empresa Municipal de Agua potable y Alcantarillado de la Ciudad de Riobamba, del periodo fiscal del 2013, revisión, evaluación del control interno y de la gestión administrativa, actividades que llevara a cabo con esmero y eficacia. La misma que se realizará respetando a los principios y procedimientos de auditoría administrativa. El examen a practicarse y sus resultados se concluirá con la presentación del informe correspondiente a las Normas Contables y de Auditoría Generalmente Aceptadas.

SEGUNDA.- OBLIGACIÓN Y FUNCIONES DEL AUDITOR EXTERNO:

Los profesionales tendrán las siguientes obligaciones específicas:

- Dedicar toda su capacidad, esfuerzo y transparencia para la ejecución del objeto contractual:
- Guardar confidencialidad respecto a los documentos e informaciones que le sean proporcionados, cuidado de bienes y servicios de la Filial;
- Cumplir con la presentación de informes mensuales relacionados con la ejecución del objeto contractual.

Elaborado por:	EKVQ	13/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

TERCERA.- DURACIÓN: El presente contrato estará vigente a partir del 5 de enero hasta el 28 de febrero de 2015.

CUARTA.- OBLIGACIONES DE LA EMPRESA: Para el efectivo desarrollo del trabajo, la EMPRESA suministrara oportunamente al AUDITOR EXTERNO la información requerida de tipo contable, financiera, operativa, de gestión y administrativa que servirá de base para la auditoria, y toda aquella otra información necesaria para el cumplimiento de la labor contratada y detallada en la propuesta.

QUINTA.- NATURALEZA DEL CONTRATO: Por tratarse de un contrato de prestación de servicios las partes dejan expresa constancia de que el mismo no constituye contrato originario de una relación laboral y que las sumas pagadas en contraprestaciones del servicio prestado no tienen el carácter del factor salarial ni prestacional. Las personas que el AUDITOR EXTERNO designe para la ejecución del contrato, actúan bajo su dirección y responsabilidad. Por tal razón, están a su cargo los salarios, honorarios y demás cargas laborales. En consecuencia la empresa no contrae obligación alguna de carácter laboral con el AUDITOR EXTERNO ni con los trabajadores del mismo, los cuales estarán sujetos a la subordinación y dependencia directa del AUDITOR EXTERNO.

SEXTA.- HONORARIOS Y FORMA DE PAGO: El contratista percibirá por concepto de honorarios, durante el tiempo de vigencia del contrato, la cantidad de USD \$2.160, 00 (DOS MIL CIENTO SESENTA 00/100 DÓLARES AMERICANOS) por cada mes de ejecución del contrato previa la presentación del correspondiente informe, en el que hará constar el tiempo de ejecución del mismo. Previo el pago de honorarios, el informe de la profesional deberá ser aprobado por el Presidente y/o al Directorio de EP-EMAPAR, deberá además adjuntar la factura correspondiente, misma que será cancelada bajo la modalidad de pago a la vista. El pago del honorario establecido en este contrato no incluye el Impuesto al Valor Agregado (IVA) y se lo hará con cargo a la partida presupuestaria, certificada por la Unidad de Presupuesto en el Memorando cuya copia se adjunta.

Elaborado por:	EKVQ	13/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

SÉPTIMA.- INFORMES: El Contratista presentará al Presidente y/o al Directorio, los informes mensuales así como un informe final global sobre la ejecución contractual.

OCTAVA.- TERMINACIÓN: Las partes convienen en que se puede dar por terminado el contrato en cualquier momento de su vigencia. El incumplimiento a lo establecido en el presente contrato dará motivo a su rescisión y a la aplicación de las disposiciones legales correspondientes.

Riobamba, 8 de Diciembre del 2014.

Katherine Vimos Quintanilla
RESPONSABLE

Ing. Víctor Méndez
GERENTE GENERAL DE LA EP-EMAPAR

Elaborado por:	EKVQ	13/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

ORDEN DE TRABAJO

No 0T001

Riobamba, 17 de Diciembre de 2014

Señorita

Evelyn Katherine Vimos Quintanilla

EGRESADA DE LA ECA.

Presente.-

De mi consideración:

En cumplimiento al contrato suscrito con la Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado (EP –EMAPAR) autorizo a usted realizar la Auditoría Administrativa a la Dirección Comercial de la misma, ubicada en la Ciudad de Riobamba Provincia de Chimborazo, por el período comprendido entre 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013.

OBJETIVO GENERAL

- Realizar una Auditoría Administrativa a la Dirección Comercial de la Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado (EP-EMAPAR) de la ciudad de Riobamba, período 2013; y su incidencia en la evaluación de la eficiencia, eficacia de la gestión administrativa.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Evaluar el grado de cumplimiento de la visión, misión, objetivos, metas, políticas y procedimientos en el departamento comercial de la EP-EMAPAR.
- Evaluar el nivel de eficiencia, eficacia y ética de la gestión administrativa desarrollada en el departamento comercial de la EP-EMAPAR.
- Determinar el grado de confiabilidad de la estructura del control interno.

Elaborado por:	EKVQ	13/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

- Determinar hallazgos significativos resultantes, para emitir un informe con conclusiones y recomendaciones para que ayuden al mejoramiento de la gestión administrativa.

EQUIPO DE TRABAJO

El equipo de trabajo designado para esta actividad estará conformado por:

Ing. C.P.A. Víctor Manuel Albán Vallejo Mg.CA.	SUPERVISOR
Lic. Danilo Remigio Vallejo Altamirano	JEFE DE EQUIPO
Srta. Evelyn Katherine Vimos Quintanilla	RESPONSABLE.

DURACIÓN

Para la ejecución de esta acción se designa un tiempo estimado de 60 días laborales, incluida la elaboración del informe y comunicación de resultados.

Atentamente,

Ing. C.P.A. Víctor Manuel Albán Vallejo Mg.CA.
SUPERVISOR DE LA AUDITORÍA

Elaborado por:	EKVQ	13/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

COMUNICACIÓN DE INICIO DEL EXAMEN

Riobamba, 05 de Enero del 2014

Ing.
Víctor Méndez
Gerente de la EP-EMAPAR
Presente

De mi consideración:

En cumplimiento al contrato suscrito con con la Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado (EP –EMAPAR), notifico a ustedes el inicio de la Auditoría Administrativa a la Dirección Comercial en el período comprendido entre 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013, con el fin de que se sirva facilitar la información y documentación que se requiera, y si es necesario contar con su presencia para el desarrollo de nuestra actividad.

Atentamente,

Katherine Vimos Quintanilla
RESPONSABLE

Elaborado por:	EKVQ	13/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

**EMPRESA PÚBLICA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA
POTABLE Y ALCANTARILLADO (EP –EMAPAR) DE LA
CIUDAD DE RIOBAMBA**

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

CLIENTE:	Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado (EP-EMAPAR).
NATURALEZA:	Auditoría Administrativa.
PERÍODO:	Año 2013.

PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

Dirección Comercial de la EP-EMAPAR
Auditoría Administrativa

Del: 1 de enero al 31 de diciembre de 2013.

OBJETIVOS:

- Realizar el estudio y conocimiento preliminar del Departamento Comercial de la EP-EMAPAR para obtener información necesaria.

Nº.	PROCEDIMIENTOS	REF. P/T	RESPONS.	FECHA
1	Realizar la visita preliminar a las instalaciones del departamento representado en la cédula narrativa.	VI	EKVQ	05/01/2015
2	Preparar el Memorando de Planificación Preliminar de la Auditoría Administrativa.	MPP	EKVQ	14/01/2015
3	Realizar la Entrevista Preliminar al Director Comercial, para conocimiento de la situación actual.	EPD	EKVQ	20/01/2015

Elaborado por:	EKVQ	07/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

**EMPRESA PÚBLICA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA
CÉDULA NARRATIVA DE VISITA PRELIMINAR**

Del: 1 de enero al 31 de diciembre de 2013.

Ubicación

LA EMPRESA PÚBLICA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA se encuentra ubicada en el sector urbano de la ciudad, en las calles Londres 07-50 y Av. Juan Félix Proaño, a la cual se permite el ingreso a la ciudadanía en general, siendo el día 14 de Enero del 2015 a las 10h00 se recorrió las instalaciones y las diferentes áreas de la institución, a continuación se presenta un resumen de la visita realizada.

Recorrido de las instalaciones

- El edificio es de dos plantas, en la primera planta se encuentra atención al cliente, donde está distribuido por la oficina de la jefatura de atención al cliente compartiendo espacio con dos cajas recaudadoras; el segundo piso se encuentra conformado por secretaría, en la siguiente dependencia se encuentra Medición y Facturación, al frente Acometidas Domiciliarias, a pocos pasos Inspecciones, se puede observar que cada una de estas áreas poseen unos espacios reducidos para la cantidad de actividades que realiza, al final del pasillo la oficina del Director comercial siento esta la única que posee un adecuado espacio físico necesario para desarrollar correctamente sus funciones.
- El Departamento Comercial cuenta con una deficiente infraestructura física, tecnológica al no ser remodelado y bien distribuido.
- El organigrama estructural que se encuentra publicado y aprobado en la Dirección Comercial, solo contiene dos áreas administrativas atención al cliente, medición y facturación y actualmente existen cinco dependencias que son:

Elaborado por:	EKVQ	07/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

- Dirección Comercial
- Atención al Cliente
- Medición y Facturación
- Nuevas Acometidas
- Inspección

Por esta razón la estructura organizativa no se encuentra bien definida y actualizada.

- Los muebles y enseres de la dirección se encuentran deteriorados y mal estado lo que no permite un ambiente cómodo y adecuado donde los funcionarios puedan trabajar con agrado.
- La infraestructura es reducida lo que dificulta que cada área pueda poseer los muebles, equipos de oficina, y demás enseres necesarios, por lo que el desenvolvimiento del personal no es el más óptimo. Además se observa que existen unidades separadas solo por cubículos y no poseen su espacio propio.
- Al momento de la visita parte del personal del departamento no se encontraba laborando en sus respectivos puestos.
- Se pudo observar que no existe el personal suficiente para laborar dentro de la dependencia, por este motivo han optado por sugerir que se envíen trabajadores de otras direcciones para poder realizar las actividades encomendadas.
- Los vehículos con los que cuenta el departamento se encuentran deteriorados y su vida útil ya termino, lo que significa un riesgo para los trabajadores que se movilizan en estas unidades para acudir a los diferentes puntos de la ciudad donde realizan sus actividades.

Elaborado por:	EKVQ	07/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

- Existen usuarios que se encuentran recorriendo todas las oficinas por un largo lapso de tiempo sin encontrar la información requerida y quejándose de la deficiente atención al cliente recibida.
- Dentro de las instalaciones no existen señalizaciones y símbolos de seguridad, salidas de emergencia, equipo antiincendios, que puedan mitigar cualquier riesgo que pueda presentarse.
- Los operarios como lectores, peones gasfiteros que realiza el trabajo de máximo riesgo en las calles de la ciudad, no utilizan uniformes de trabajo que exista una correcta seguridad industrial.

Elaborado por:	EKVQ	07/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

Dirección Comercial de la EP-EMAPAR
Auditoría Administrativa
Del: 1 de enero al 31 de diciembre de 2013.

1. Antecedentes

En la Dirección Comercial de la Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de la Ciudad de Riobamba, no se ha realizado una Auditoría Administrativa desde sus inicios, la misma que requiere de este elemento para proporcionar a los directivos un panorama claro de cómo está siendo gestionada, se evaluará y se detectara debilidades que afecten a la consecución de los objetivos y metas institucionales.

2. Motivo de la auditoría

La auditoría administrativa al Departamento Comercial de la Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de la Ciudad de Riobamba, se efectuará con la finalidad de evaluar el grado de eficiencia, eficacia y ética de la gestión administrativa y contribuir a la mejora de los procesos administrativos.

3. Objetivos de la auditoría

- Evaluar el grado de cumplimiento de la visión, misión, objetivos, metas, políticas y procedimientos en el Departamento Comercial de la EP-EMAPAR.
- Evaluar el nivel de eficiencia, eficacia y ética de la gestión administrativa desarrollada en el Departamento Comercial de la EP-EMAPAR.
- Determinar el grado de confiabilidad de la estructura del control interno.

Elaborado por:	EKVQ	13/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

- Determinar hallazgos significativos resultantes, para emitir un informe con conclusiones y recomendaciones para que ayuden al mejoramiento de la gestión administrativa.

4. Alcance de la auditoría

La Auditoría Administrativa comprenderá el análisis de los procesos administrativos La Dirección Comercial de la Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de la Ciudad de Riobamba, por el periodo 2013.

5. Conocimiento de la entidad

CUADRO No. 09
CONOCIMIENTO DE LA ENTIDAD

RAZÓN SOCIAL	Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de la Ciudad de Riobamba EP-EMAPAR
RUC	0660836910001
TELÉFONO	032940-813
FORMA JURÍDICA	Sector Público
PAÍS	Ecuador
REGIÓN	Sierra Central
PROVINCIA	Chimborazo
CANTÓN	Riobamba
PARROQUIA	Veloz
DIRECCIÓN	Londres 07-50 y Av. Juan Félix Proaño
SITUACIÓN LEGAL	Activa
FECHA DE CONSTITUCIÓN	16 de Mayo de 1991
ACTIVIDAD ECONÓMICA	Prestación de servicios de agua potable y alcantarillado.
REPRESENTANTE LEGAL	Ing. Víctor Méndez

FUENTE: Dirección Comercial EP- EMAPAR (2013)

ELABORADO POR: Vimos, K. (2014).

Elaborado por:	EKVQ	13/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

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.
- Reglamento General de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública del Ecuador, Decreto Ejecutivo No. 1700 del 12 de Mayo del 2009.

Elaborado por:	EKVQ	13/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

- 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

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.

9. 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.

10. Valores institucionales

- Honestidad,

Seguridad y Transparencia en la formulación de objetivos, políticas y procedimientos; Rectitud y decencia en las acciones que se desarrollen para la comunidad; No abuso del poder conferido, respeto de los derechos de los ciudadanos y privilegio del interés público.

Elaborado por:	EKVQ	13/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

Credibilidad por estar comprometido con la verdad, la búsqueda de precisión, imparcialidad y equidad y la diferenciación entre el interés individual y el bien común; Observancia y actuación condicionada a valores éticos y profesionales que no pueden ni deben ser negociables; Obligación moral de cumplir lo comprometido.

- Compromiso

Acción sensible y comprometida con la ciudadanía para lograr el bien común; Trabajo individual y en equipo debidamente planificado y coordinado; La entrega a los ciudadanos en forma oportuna y equitativa, la información generada que sea de interés público.

Experiencia técnica y humana compartida con un enfoque humano; Corresponsabilidad frente a los deberes y obligaciones; y, Efectividad y mística de trabajo.

- Equidad

El reconocimiento de los valores de los clientes; Igualdad en la atención; Imparcialidad en las actuaciones frente al cliente; Equilibrio en las decisiones las que se deben basar en la discusión abierta y en la búsqueda de respuestas a los problemas de desarrollo; Ejercicio de la justicia social a través de permitir que las acciones municipales beneficie a todos los sectores; Administración equilibrada del recurso humano, independientemente de su posición.

- Responsabilidad

Certeza en el desarrollo de tareas encomendadas, asumiendo las consecuencias de nuestras acciones y decisiones; Confianza y madurez en la responsabilidad del personal por la fe y lealtad que despliegan en su desempeño; Profesionalismo y compromiso en la ejecución de nuestras acciones; Involucramiento de los actores organizacionales en el logro de una vida con calidad; Cumplimiento cabal de los objetivos propuestos en una unidad de tiempo y calidad.

Elaborado por:	EKVQ	13/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

- Respeto

Acatamiento de disposiciones y directrices emitidas por las autoridades responsables de la organización; Gestión participativa, fundamentado en la tolerancia a la diversidad; Cumplimiento de las tareas con respeto y consideración a los compañeros y ciudadanos; Ejercicio de la libertad de expresión en las relaciones interpersonales y sociales; Fomento de un ambiente armónico, siendo tolerantes, pacientes, comprensivos y receptivos; Establecimiento de políticas sobre relaciones corporativas con los ciudadanos, colaboradores y autoridades.

- Productividad

Cumplimiento del Plan Operativo Anual, conforme los indicadores previstos; Optimización en el uso de los recursos institucionales, para los planes de desarrollo, sean una propuesta sostenible y respuesta alentadora a las exigencias de la ciudadanía; Retroalimentación permanente para mejorar la calidad de nuestros servicios.

- Competitividad

Actualización tecnológica y técnica potenciando nuestras ventajas competitivas; Educación corporativa como medio de fortalecimiento institucional; Administración técnica en el marco de los convenios de cooperación; Estandarización de marcos teóricos, metodologías e instrumentos que se utilicen para el desarrollo del Sistema de Gestión Municipal; y, Desarrollo y aplicación de estrategias en concordancia con los objetivos dispuestos en la Ley Orgánica de Régimen Municipal.

- Flexibilidad

Apertura al criterio de los ciudadanos, como instrumento de mejoramiento del servicio; Capacidad de adaptación a la dinámica social, rectificando oportunamente las actitudes para lograr una mejor convivencia y entendimiento con la comunidad.

Elaborado por:	EKVQ	13/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

Equilibrio entre el estilo personal de trabajo con el de los demás, mejorar la comunicación y establecer relaciones duraderas que beneficie a la entidad; y, Actitud positiva y compromiso al cambio y respeto a las individualidades.

11. 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 Operativo.- Conformado por las Direcciones: De Ingeniería, Técnica y Comercial.

Elaborado por:	EKVQ	13/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

12. Principales actividades y operaciones

Dirección Comercial

Relación de Dependencia: Depende De Gerencia.

Unidades Dependientes: Secciones Atención al Cliente y Medición y Facturación.

Objetivos: Desarrollo de todas las actividades de comercialización de agua potable y alcantarillado.

- Cumplir y hacer cumplir las políticas, objetivos, reglamentos y normas de la comercialización del agua potable.
- Sugerir políticas de la comercialización del servicio de agua potable y mantener las buenas relaciones de la Empresa con los usuarios del servicio general.
- Programar, dirigir, coordinar y supervisar las actividades de las diferentes unidades administrativas que integran la Dirección Comercial.
- Vigilar por la correcta aplicación de las tarifas por consumo de agua potable.
- Supervisar la elaboración de planillas de consumo y de títulos especiales, en coordinación con la Dirección Financiera.
- Participar en la elaboración de los planes y programas en coordinación de la Dirección de Ingeniería.
- Programar inspecciones para detectar infracciones al servicio y sancionarles de acuerdo a las normas en vigencia.
- Establecer los programas de lectura, facturación y cortes de acuerdo a la modalidad cíclica de comercialización establecida por la Empresa.
- Coordinar con la Dirección de Operación y Mantenimiento, la utilización adecuada de la capacidad en redes de distribución mediante actualización periódica.

Elaborado por:	EKVQ	13/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

- Informar mensualmente a la Gerencia de las actividades desarrolladas, tales como: montos recaudados, saldos pendientes, etc.
- Programar y dirigir la actualización periódica de la demanda facturable de los abonados.
- Analizar las diferentes variaciones presentadas en ingresos por el consumo de agua potable y tomar las decisiones necesarias, a fin de mejorar los índices respectivos.
- Orientar y sugerir mejoras o nuevos procedimientos de trabajo.
- Las demás funciones contempladas en la leyes, reglamentos, ordenanzas y las que fueran asignadas por el Gerente.

Jefatura de Atención al Cliente

Relación de Dependencia: Depende de la Dirección Comercial.

Objetivos: Dirigir las actividades de contratos, inspecciones y lecturas, así como detectar infracciones al servicio de agua potable y alcantarillado.

- Aplicar las normas y procedimientos establecidos por la Empresa para la presentación del servicio de agua potable.
- Informar a los usuarios de sus derechos y obligaciones con la Empresa, así como los reglamentos y disposiciones vigentes.
- Atender las solicitudes de nuevos clientes y otros servicios solicitados por los usuarios.
- Emitir los comprobantes de ingreso por los derechos de conexión, venta de materiales y otros conceptos de conformidad con las Ordenanzas y Reglamentos vigentes.
- Efectuar la lectura de los medidores, de acuerdo a los programas establecidos y detectar.
- Mantener un control especial de los usuarios en lo referente a su correcta clasificación como es: residenciales, comerciales, industriales y oficiales.

Elaborado por:	EKVQ	13/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

- Atender reclamos de los abonados por inconformidad en la calidad de los servicios o por inexactitud en la facturación y solucionarlos en base a normas y procedimientos vigentes y que se estipulan en los respectivos reglamentos u ordenanzas.
- Realizar inspecciones para atender servicios nuevos, detectar irregularidades en los servicios instalados y sancionarlos de acuerdo a los reglamentos y ordenanzas vigentes.
- Mantener estadísticas de los servicios prestados por la sección.
- Informar mensualmente sobre sus actividades, a la Dirección Comercial.
- Las demás que se le sean asignadas por el Director Comercial.

Jefatura de Medición y Facturación

Relación de Dependencia: Depende de la Dirección Comercial.

Unidad de Dependencia: Ninguna

Objetivo: Dirigir las actividades de medición y facturación

- Aplicar las normas y procedimientos establecidos por la Empresa para la prestación del servicio e lectura de consumos y su facturación.
- Realizar inspecciones para verificar datos de facturación y lectura.
- Atender al público y solicitudes de facturación y refacturación.
- Facturar los consumos de agua potable de acuerdo a los pliegos tarifarios vigentes; en coordinación con la Sección Procesamiento de Datos.
- Mantener estadísticas mensuales de los servicios prestados por la sección.
- Realizar cambios en los catastros que sea legalmente ordenados por el Director en concordancia con la Ley y Reglamentos vigentes.
- Las demás funciones inherentes al cargo y que sean dispuestas por el Director Comercial.

Elaborado por:	EKVQ	13/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

13. Funcionarios principales**CUADRO No. 10
FUNCIONARIOS PRINCIPALES**

NOMBRE Y APELLIDOS	CARGO
Hugo Fernández	Director Comercial
Lola Mejía	Secretaria
Juan Abarca	Jefe de atención al cliente
Liliana Calderón	Atención al Cliente
Lorena Borja	Atención al Cliente
Soledad Tapia	Atención al Cliente
Miguel Quínensela	Coordinador de Acometidas domiciliarias
Ángel Parada	Coordinador Medición y facturación
Xavier Montesdeoca	Coordinador de Inspecciones
Vanessa Erazo	Digitadora
Ricardo Luna	Inspector
Franklin Sagñay	Inspector

FUENTE: Dirección Comercial EP- EMAPAR (2013)**ELABORADO POR:** Vimos, K. (2014).

ENTREVISTA PRELIMINAR AL DIRECTOR COMERCIAL

Dirección Comercial de la EP-EMAPAR
Auditoría Administrativa
Del: 1 de enero al 31 de diciembre de 2013.

Nombre del Entrevistado: Ing. Hugo Fernández.
Cargo: Director Comercial de la EP-EMAPAR.
Entrevistador: Katherine Vimos.
Día Previsto: 20 de Enero del 2015.
Lugar: Oficina de la Dirección Comercial
Hora Planificada: 09H00.
Tiempo Estimado: 30 minutos.

Objetivos de la Entrevista:

- Comunicar el inicio de la Auditoría Administrativa a la Dirección Comercial de la EP-EMAPAR, a través del plan de auditoría para contribuir con el mejoramiento de la gestión administrativa.

Proceso:

- Explicar y dar a conocer el motivo, alcance, objetivos de la auditoría.
- Solicitar al director comercial una opinión sobre la situación actual de la Departamento Comercial.
- Requerir información acerca de Departamento Comercial para conocimiento preliminar

Elaborado por:	EKVQ	13/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

Desarrollo:

CUADRO No. 11
INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD ENTREVISTA

RAZÓN SOCIAL	Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de la Ciudad de Riobamba EP-EMAPAR
RUC	0660836910001
TELÉFONO	032940-813
FORMA JURÍDICA	Sector Público
PAÍS	Ecuador
REGIÓN	Sierra Central
PROVINCIA	Chimborazo
CANTÓN	Riobamba
PARROQUIA	Veloz
DIRECCIÓN	Londres 07-50 y Av. Juan Félix Proaño
SITUACIÓN LEGAL	Activa
FECHA DE CONSTITUCIÓN	16 de Mayo de 1991
ACTIVIDAD ECONÓMICA	Prestación de servicios de agua potable y alcantarillado.
REPRESENTANTE LEGAL	Ing. Víctor Méndez

FUENTE: Dirección Comercial EP- EMAPAR (2013)

ELABORADO POR: Vimos, K. (2014).

Conocimiento del Departamento Comercial:

Horario de atención y número de funcionarios: 07H30 A 16H30 y 25 empleados.

¿Qué servicio presta Departamento Comercial y como se encuentra distribuida?

El servicio que presta el Departamento Comercial es basado principalmente en el servicio a la comunidad, con las cinco diferentes áreas que lo conforman que son:

- **Dirección Comercial:** Es la máxima autoridad en el departamento, depende de Gerencia, se encarga de dotar un excelente servicio al cliente a través de la solución de cualquier requerimiento que sea solicitado por la ciudadanía.

Elaborado por:	EKVQ	13/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

Cumplir y hacer cumplir las políticas, objetivos, reglamentos y normas de la comercialización del agua potable, sugerir políticas de la comercialización del servicio de agua potable y mantener las buenas relaciones de la Empresa con los usuarios del servicio general.

- **Atención al Cliente:** Se encarga de las áreas de negocio de los servicios empresariales, informar a los usuarios de sus derechos y obligaciones con la empresa, así como los reglamentos y disposiciones vigentes, dirigir las actividades de contratos, inspecciones, lecturas y detectar infracciones al servicio de agua potable y alcantarillado.
- **Medición y facturación, Acometidas Domiciliarias e Inspección:** Estas áreas administrativas se encargan de la lectura, control de medidores y cobro por servicios, incorporar las nuevas acometidas domiciliarias. realizar cambios en los catastros que sea legalmente ordenados.

Información complementaria:

¿Qué nivel de instrucción tiene usted?

Título de tercer nivel, Ingeniero en Administración de Empresas graduado en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

¿Qué tiempo labora dentro de la institución?

Se encuentra laborando 8 meses, en el Departamento Comercial y 5 años en la ESPOCH.

¿Anteriormente ha trabajado en otra institución pública?

Ha laborado anteriormente en la ESPOCH.

Elaborado por:	EKVQ	13/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

¿Conoce la misión, visión y políticas de la empresa?

Sí, es fundamental conocer para poder ejecutar las actividades eficientemente y saber hacia dónde se espera llegar, siendo una empresa de calidad y prestar buen servicio a la comunidad.

¿Conoce si se ha realizado anteriormente una Auditoría Administrativa en la Departamento Comercial?

No se ha realizado ninguna auditoría administrativa a esta dependencia, únicamente han realizado exámenes especiales por parte de la Contraloría General del Estado a toda la institución.

¿Existe un manual de funciones para el Departamento Comercial?

Sí, existe un manual de funciones pero no engloba a toda las áreas administrativas que pertenecen al departamento solo se encuentra detallada Atención al Cliente y Medición y Facturación.

¿Existe un sistema de control de asistencia para los funcionarios?

Existe el reloj digital donde se coloca la huella digital de los funcionarios, de eso se encarga el área de Talento Humano.

¿Se realiza evaluaciones de desempeño a los servidores públicos?

Las evaluaciones de desempeño se realiza en forma mensual, cada empleado debe presentar el informe de sus actividades con sus metas personales cumplidas.

¿Qué sistemas de información utilizan en el Departamento Comercial?

- Sistema Integrado de usuarios, facturación e ingresos
- Demo es un software de trámites comerciales
- Lotus sistema de apoyo institucional sirve como correo electrónico

Se ha solicitado la actualización de los softwares para mejorar la calidad en la información.

Elaborado por:	EKVQ	13/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

¿Cuál es la proyección y expectativas que tiene actualmente el Departamento?

Actualmente se trata de mejorar la situación en que se encuentra el Departamento Comercial ya que atraviesa una situación difícil se desea implementar los siguientes puntos:

- Implementar un manual de funciones y procedimientos para cada una de las unidades administrativas que actualmente se encuentran funcionando.

- Incorporar índices e indicadores para la evaluación de la gestión.

- Afianzar y mejorar el clima laboral en el departamento.

- Realizar la gestión pertinente para poder adquirir vehículos nuevos que ayude en el traslado de los trabajadores a los diferentes puntos de la ciudad por seguridad de los mismos ya que las unidades se encuentran fuera de su vida útil.

- A través de capacitaciones mejorar el nivel de desempeño de cada uno de los integrantes del departamento.

- Consolidar los conocimientos y la aplicación del personal en lo referente a cultura organizacional.

Elaborado por:	EKVQ	13/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

**EMPRESA PÚBLICA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA
POTABLE Y ALCANTARILLADO (EP –EMAPAR) DE LA
CIUDAD DE RIOBAMBA**

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

CLIENTE:	Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado (EP-EMAPAR).
NATURALEZA:	Auditoría Administrativa.
PERÍODO:	Año 2013.

PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

**Dirección Comercial de la EP-EMAPAR
Auditoría Administrativa**

Del: 1 de enero al 31 de diciembre de 2013.

OBJETIVOS:

- Evaluar el sistema de control interno mediante la aplicación de cuestionarios de auditoría y determinar el nivel de confianza y riesgo con su respectivo análisis.

No.	PROCEDIMIENTOS	REF. P/T	RESPONS.	FECHA
1	Realizar Memorando de Planificación Específica.	MPP	EKVQ	13/01/2015
2	Evaluación del Sistema de Control Interno.	ECI	EKVQ	13/01/2015
	Ambiente de Control 200	AC	EKVQ	13/01/2015
	Evaluación de Riesgos 300	ER		
	Actividades de Control 400	ACC		
	Información y Comunicación 500	IC		
	Seguimiento 600	SE		
3	Determinar el nivel de confianza y riesgo con su análisis.	NC	EKVQ	13/01/2015

Elaborado por:	EKVQ	13/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

**EMPRESA PÚBLICA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA
MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN ESPECIFICA
DIRECCIÓN COMERCIAL
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2013**

Objetivo

Realizar el estudio y evaluación del control Interno de acuerdo con las Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado, para evaluar la eficiencia, eficacia, y economía de gestión administrativa del Departamento Comercial de la EP-EMAPAR con el fin de detectar y corregir deficiencias que impiden el cumplimiento de los objetivos y metas.

Recursos a utilizar

Humanos:

El equipo de auditoría está conformado por:

Ing. Víctor Albán	SUPERVISOR
Srta. Katherine Vimos	AUDITORA
Lic. Danilo Vallejo	JEFE DE EQUIPO

Recursos económicos

RECURSO MATERIAL	
Copias	30,00
Impresiones	40,00
Hojas	10,00
Carpeta	3,00
Lápices, esferos, etc.	2,00
Transporte	50,00
Laptop	800,00
Internet	40,00
TOTAL	975,00

Elaborado por:	EKVQ	13/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

Tiempo asignado

De acuerdo a la orden de trabajo el tiempo asignado es de 40 días laborables.

- Inicio de labores en el campo 2015-01-05
- Fecha estimada de finalización 2015-02-27

Riobamba, 15 de enero de 2015

Elaborado por:

Revisado por:

Katherine Vimos

Ing. C.P.A. Víctor Albán Mg. CA.

Elaborado por:	EKVQ	13/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

**EMPRESA PÚBLICA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2013**

Para evaluar el Control Interno del Departamento Comercial de la EP-EMAPAR se utilizó las Normas de Control Interno para las Entidades, Organismos del Sector Público y de las Personas Jurídicas de Derecho Privado que dispongan de Recursos Públicos. (2007) emitidas por la Contraloría General del Estado, de acuerdo a los cinco siguientes grupos:

- **200 Ambiente de Control**
 - 200-01 Integridad y Valores Éticos.
 - 200-02 Administración Estratégica.
 - 200-03 Políticas y Prácticas del Talento Humano.
 - 200-04 Estructura Organizativa.
 - 200-05 Delegación de Autoridad.
 - 200-06 Competencia Profesional.
- **300 Evaluación de Riesgos**
 - 300-01 Identificación de Riesgos.
 - 300-02 Plan de Mitigación de Riesgos.
 - 300-03 Valoración de Riesgos.
 - 300-04 Respuesta al Riesgo.
- **400 Actividad de Control**
 - 400 Generales.
 - 400-06 Administración Financiera – Administración de Bienes.
 - 406-09 Control de Vehículos Oficiales.
 - 407 Administración del Talento Humano.
 - 410 Infraestructura Tecnológica.
- **500 Información y Comunicación**
 - 500-01 Controles sobre Sistemas de Información.
- **600 Seguimiento Continuo o en Operación.**
-

Elaborado por:	EKVQ	13/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

Matriz de Riesgo y Confianza

Después de aplicar los cuestionarios de control interno se determinó el nivel de confianza y el nivel de riesgo, con su respectivo análisis de acuerdo a la siguiente fórmula:

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

$$NR = NC - 100$$

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. 12
MATRIZ DE PONDERACIÓN DE RIESGO Y CONFIANZA

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

FUENTE: Manual de Auditoría de Gestión
Para la Contraloría General del Estado, (2007).

Elaborado por:	EKVQ	13/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
DIRECCIÓN COMERCIAL DE LA EP-EMAPAR
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
DEL: 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013.**

200 AMBIENTE DE CONTROL

200-01 Integridad y Valores Éticos

Objetivo: Determinar si el departamento cuenta con un entorno organizacional óptimo con conductas, valores apropiados para la ejecución de sus actividades.

N°	PREGUNTAS	DIRECCIÓN COMERCIAL										OBSERVACIONES
		DIRECCIÓN COMERCIAL		ATENCIÓN AL CLIENTE		MEDICIÓN Y FACTURACIÓN		NUEVAS ACOMETIDAS		INSPECCIÓN		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Conoce usted de la existencia de un código de ética implantado en este departamento?	X			X		X		X		X	Solo el director comercial conoce.
2	¿El Departamento Comercial demuestra interés por la integridad, conducta y valores éticos?	X		X		X		X		X		
3	¿Existe comunicación y mecanismos que fomenten integridad y valores éticos para beneficiar el desarrollo de las actividades en el departamento?	X			X		X		X		X	Existe un código de ética pero no es comunicado.
4	¿Las relaciones entre funcionarios, interesados y la ciudadanía se realiza de manera ética, orientada a la honestidad, al buen servicio y transparencia?	X		X		X		X			X	A veces el usuario está inconforme.
5	¿Se designa una sanción a los funcionarios que no actúen de manera íntegra, con valores éticos en sus actividades?	X		X		X		X		X		Ha existido hasta despidos.

Elaborado por:	EKVQ	16/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

6	¿Existe una área designada para el depósito de sugerencias, denuncias por parte de interesados y clientes que permita solucionar y mejorar la atención al cliente?		X		X		X		X		X	Se encuentra en proceso.
7	¿Las quejas y reclamos son recibidos por un funcionario designado de cada área administrativa?	X		X			X		X		X	La mayoría de veces recibe la secretaria del departamento.
8	¿Existe un registro en orden cronológico y de acuerdo al asunto de quejas y reclamos?	X		X		X			X		X	Mensualmente se registran alrededor de 220.
TOTAL		7	1	5	3	4	4	3	5	2	6	21

NC=	$\frac{21}{40}$	*100 =	53%
CONFIANZA	Moderado 53%		
RIESGO	Moderado 47%		

ANÁLISIS: Una vez aplicado el Cuestionario de Control Interno al subcomponente Integridad y Valores Éticos, del componente Ambiente de Control se determina que está cumpliendo con el 53% en lo correspondiente a esta norma con una **CONFIANZA Y RIESGO MODERADO**, debido a que se encuentra implantado un código de ética pero no se encuentra difundido y los funcionarios desconocen del mismo, además los usuarios consideran que el servicio al cliente no es el adecuado.

Elaborado por:	EKVQ	16/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
DIRECCIÓN COMERCIAL DE LA EP-EMAPAR
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
DEL: 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013.**

200 AMBIENTE DE CONTROL

200-02 Administración estratégica

Objetivo: Evaluar si la unidad mantiene un sistema de planificación definido y actualizado, y el establecimiento de indicadores de gestión que permitan verificar el cumplimiento de los objetivos y metas.

N°	PREGUNTAS	DIRECCIÓN COMERCIAL										OBSERVACIONES
		DIRECCIÓN COMERCIAL		ATENCIÓN AL CLIENTE		MEDICIÓN Y FACTURACIÓN		NUEVAS ACOMETIDAS		INSPECCIÓN		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Conoce la visión, misión y objetivos institucionales?	X		X		X		X		X		
2	¿Se encuentran claramente definidos objetivos y metas departamentales de acuerdo a la visión y misión institucional?	X		X		X			X		X	En proceso.
3	¿Existe un plan estratégico definido en la institución para el desempeño de las funciones?	X			X		X		X		X	En proceso.
4	¿El POA institucional se realiza de la recopilación de los POA de las direcciones que conforman la organización?		X		X		X		X		X	Realizan una lista simple de requerimientos.
5	¿Existe información periódica, oportuna y confiable sobre el cumplimiento de metas y objetivos por área para el seguimiento de las estrategias?	X			X		X		X		X	Informe mensual, poco confiable proceso de mejora.
6	¿El presupuesto de la entidad constituye una expresión económica-financiera de acuerdo a las necesidades?	X		X			X		X		X	Existen deficiencias.
7	¿Se efectúa el seguimiento de las estrategias como una herramienta para evaluar la gestión administrativa del departamento?	X			X		X		X		X	En proceso.
8	¿Existen indicadores de gestión para medir el nivel de cumplimiento de los objetivos y metas?	X			X		X		X		X	En proceso.

9	¿Conoce usted el porcentaje de satisfacción de la ciudadanía con respecto a su labor?	X			X		X		X		X	
TOTAL		8	1	3	6	2	7	1	8	1	8	15

NC= $\frac{15}{45} * 100 = 33\%$	
CONFIANZA	Bajo 33%
RIESGO	Alto 67%

ANÁLISIS: Después de aplicar el Cuestionario de Control Interno al subcomponente Administración estratégica, del componente Ambiente de Control se determina que se está cumpliendo con el 33% en lo correspondiente a esta norma con una **CONFIANZA BAJA Y RIESGO ALTO**, debido a la inexistencia de una planificación estratégica para establecer objetivos y metas departamentales y la evaluación de las mismas a través de indicadores de gestión lo cual dificulta el desempeño de las funciones.

Elaborado por:	EKVQ	16/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
DIRECCIÓN COMERCIAL DE LA EP-EMAPAR
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
DEL: 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013.**

200 AMBIENTE DE CONTROL

200-03 Políticas y Prácticas de Talento Humano

Objetivo: Determinar si se ha implementado políticas y manuales que garanticen la planificación y la buena administración del talento humano y así asegurar la transparencia, la eficacia, eficiencia en las operaciones y el buen servicio al cliente.

N°	PREGUNTAS	DIRECCIÓN COMERCIAL										OBSERVACIONES
		DIRECCIÓN COMERCIAL		ATENCIÓN AL CLIENTE		MEDICIÓN Y FACTURACIÓN		NUEVAS ACOMETIDAS		INSPECCIÓN		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Se ha elaborado un manual o descripción de funciones donde se definan las obligaciones y responsabilidades del personal?	X		X		X			X		X	No está completo, ni actualizado.
2	¿Se envía a recursos humanos las especificaciones de competencias y perfil que debe cumplir el personal que se necesita contratar?	X		X			X		X		X	Se envía, pero no lo aplican.
3	¿El desempeño del personal es evaluado y revisado periódicamente?	X			X	X		X			X	Mensualmente.
4	¿Las habilidades de los funcionarios son valoradas e incentivadas en la organización?		X		X		X		X		X	Puestos por acuerdos políticos.
5	¿Existe un programa para la capacitación y actualización de conocimientos continua para el personal?		X		X		X		X		X	Capacitación selectiva.
6	¿Existe rotación de personal en las funciones operativas del departamento comercial?		X		X		X		X		X	Para que exista especialización.

Elaborado por:	EKVQ	16/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

7	¿Existe un sistema de control definido para supervisar la asistencia y puntualidad de los funcionarios del departamento?	X		X		X		X		X		Reloj digital y supervisiones.
	TOTAL	4	3	3	4	3	4	2	5	1	6	13

NC= $\frac{13}{35} * 100 = 37\%$	
CONFIANZA	Bajo 37%
RIESGO	Alto 63%

ANÁLISIS: Al aplicar el cuestionario de control interno al subcomponente políticas y prácticas de talento humano del componente Ambiente de Control se determina que está cumpliendo con el 53% en lo correspondiente a esta norma con una **CONFIANZA BAJA Y RIESGO ALTO**, debido a que se ha implementado políticas y manuales que describen las obligaciones, funciones, responsabilidades, perfil que debe cumplir pero no está actualizado y no contiene todos los puestos de trabajo existentes en el departamento comercial, y no se realiza rotación del personal.

Elaborado por:	EKVQ	16/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
DIRECCIÓN COMERCIAL DE LA EP-EMAPAR
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
DEL: 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013.

200 AMBIENTE DE CONTROL

200-04 Estructura Organizativa

Objetivo: Conocer si se encuentra definida la estructura organizacional de acuerdo a la misión de la entidad y apoya a la consecución de los objetivos.

N°	PREGUNTAS	DIRECCIÓN COMERCIAL										OBSERVACIONES
		DIRECCIÓN COMERCIAL		ATENCIÓN AL CLIENTE		MEDICIÓN Y FACTURACIÓN		NUEVAS ACOMETIDAS		INSPECCIÓN		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Existe un organigrama estructural y en funcionamiento de la institución?	X		X		X		X		X		No está actualizado (2010).
2	¿Cuenta el departamento comercial con un organigrama estructural y actualizado propio?		X		X		X		X		X	No existe, necesitan implementar.
3	¿El organigrama estructural define claramente las líneas de autoridad y responsabilidad?		X	X			X		X	X		No, conocen líneas jerárquicas por experiencia.
4	¿Existe un manual de procedimientos donde se describan actividades, cargos y responsabilidades del personal?		X		X		X		X		X	En proceso.
5	¿La estructura organizacional es adecuada al tamaño y a las actividades de la organización?		X		X		X		X	X		Deficiente, algunas áreas omitidas.
6	¿La institución revisa y modifica la estructura organizacional de acuerdo a los cambios significativos que se producen en la institución?		X		X		X		X		X	Desactualizado.
	TOTAL	1	5	2	4	1	5	1	5	3	3	8

Elaborado por:	EKVQ	16/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

NC= $\frac{8}{30} * 100 = 27\%$	
CONFIANZA	Baja 27%
RIESGO	Alto 73%

ANÁLISIS: Una vez aplicado el cuestionario de control interno al subcomponente estructura organizativa del componente Ambiente de Control se determina que se está incumpliendo totalmente a lo especificado en esta norma con una **CONFIANZA BAJA Y RIESGO ALTO**, debido a que existe una estructura organizativa deficiente, no está definida de acuerdo al tamaño de la institución y no ha sido actualizada de acuerdo a los cambios significativos que se han producido en la entidad y en el departamento, por esta razón las líneas de autoridad y responsabilidades no son claras y correctamente definidas solo se manejan de acuerdo a la experiencia.

Elaborado por:	EKVQ	16/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
DIRECCIÓN COMERCIAL DE LA EP-EMAPAR
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
DEL: 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013.**

200 AMBIENTE DE CONTROL

200-05 Delegación de autoridad

Objetivo: Comprobar si la asignación de autoridad y responsabilidades se realiza de acuerdo al orden jerárquico y esto permite el cumplimiento de actividades, funciones y procesos de forma eficiente y eficaz

N°	PREGUNTAS	DIRECCIÓN COMERCIAL										OBSERVACIONES
		DIRECCIÓN COMERCIAL		ATENCIÓN AL CLIENTE		MEDICIÓN Y FACTURACIÓN		NUEVAS ACOMETIDAS		INSPECCIÓN		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Se realiza la asignación de responsabilidades para la toma de decisiones administrativas y operativas de acuerdo a los niveles jerárquicos?	X		X		X		X			X	Experiencia personal.
2	¿Existe políticas que describan las prácticas apropiadas para el asegurar el buen desempeño y el logro de objetivos dentro del departamento?		X		X		X		X		X	En proceso, se realiza por experiencia.
3	¿La designación de cargos y funciones se realiza de acuerdo al nivel de experiencia y las competencias del personal?	X			X		X		X		X	Se realiza por afinidad.
4	¿Se realiza ascensos de acuerdo al nivel de experiencia y competencias del personal interno?	X			X		X		X		X	Se contrata nuevos y se maneja por acuerdos políticos.
5	¿El Director Comercial supervisa si los jefes de cada unidad y sus subordinados cumplen totalmente con las funciones encargadas?	X		X		X		X			X	Supervisiones continuas.
	TOTAL	4	1	2	3	2	3	2	3	0	5	

Elaborado por:	EKVQ	16/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

NC= $\frac{10}{25} * 100 = 40\%$	
CONFIANZA	Baja 40%
RIESGO	Alto 60%

ANÁLISIS: Una vez aplicado el cuestionario de control interno al subcomponente delegación de autoridad del componente Ambiente de Control se determina que la norma se está cumpliendo en un 44% con una **CONFIANZA BAJA Y RIESGO ALTO**, debido a que se toma las decisiones de acuerdo a los niveles jerárquicos, pero no se realiza la designación de cargos según las competencias y los perfiles profesionales, no existe un plan de ascensos y el personal interno no es tomado como prioridad para ocupar un cargo vacante ya que maneja por acuerdos políticos.

Elaborado por:	EKVQ	16/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
DIRECCIÓN COMERCIAL DE LA EP-EMAPAR
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
DEL: 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013.**

200 AMBIENTE DE CONTROL

200-06 Competencia Profesional

Objetivo: Conocer si los funcionarios que laboran dentro del departamento cumplen con los conocimientos, habilidades, experiencia necesarias para ocupar el cargo delegado y realizar sus actividades con eficiencia, eficacia y ética profesional.

N°	PREGUNTAS	DIRECCIÓN COMERCIAL										OBSERVACIONES
		DIRECCIÓN COMERCIAL		ATENCIÓN AL CLIENTE		MEDICIÓN Y FACTURACIÓN		NUEVAS ACOMETIDAS		INSPECCIÓN		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿El departamento ha establecido los perfiles necesarios para los cargos o se han especificado los requisitos fundamentales para la asumir los mismos?	X		X		X			X		X	Existe, pero no aplica recursos humanos.
2	¿En el PAC están establecido las competencias profesionales para los puestos requeridos?		X		X	X			N/A		N/A	2 áreas que no intervienen.
3	¿Cuenta el departamento comercial con el suficiente personal para realizar sus actividades de manera eficiente?	X			X		X		X		X	Personal prestado dto. Técnico (10p.)
4	¿Los funcionarios tienen los conocimientos idóneos y la experiencia necesaria de acuerdo a su puesto de trabajo?		X		X		X		X	X		En algunos puestos.
5	¿Conoce usted los requerimientos de su cargo, así como las responsabilidades y obligaciones que este conlleva?	X		X		X		X		X		No documentado, experiencia personal.
	TOTAL	3	2	2	3	3	2	1	3	2	2	11

Elaborado por:	EKVQ	16/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

NC= $\frac{11}{23} * 100 = 47\%$	
CONFIANZA	Baja 47%
RIESGO	Alto 53%

ANÁLISIS: Después de aplicar el cuestionario de control interno al subcomponente competencia profesional del componente Ambiente de Control se determina que la norma se está cumpliendo en un 47% con una **CONFIANZA BAJA Y RIESGO ALTO**, debido a que no se encuentran definidos los perfiles necesarios de todos los cargos existentes en el departamento comercial no se ha actualizado de acuerdo a los cambios que se han producido, no existe el personal suficiente y con los conocimientos idóneos para realizar todas las actividades eficientemente.

Elaborado por:	EKVQ	16/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
DIRECCIÓN COMERCIAL DE LA EP-EMAPAR
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
DEL: 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013.**

300 EVALUACIÓN DEL RIESGO

300-01 Identificación del Riesgo

Objetivo: Determinar si el departamento comercial identifica los riesgos que pueden afectar al logro de sus objetivos y utiliza medidas pertinentes para enfrentarlos.

N°	PREGUNTAS	DIRECCIÓN COMERCIAL										OBSERVACIONES
		DIRECCIÓN COMERCIAL		ATENCIÓN AL CLIENTE		MEDICIÓN Y FACTURACIÓN		NUEVAS ACOMETIDAS		INSPECCIÓN		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Existe mecanismos que faciliten la identificación de riesgos?		X		X		X		X	X		Experiencia personal, no está documentado.
2	¿Se identifican los riesgos internos o externos de carácter económico, político, tecnológico, social y acontecimiento natural que puedan afectar el logro de los objetivos?		X		X		X		X	X		Experiencia personal, no está documentado.
3	¿Se clasifican los riesgos de acuerdo al grado de importancia?		X		X		X		X		X	En proyecto.
4	¿Se informa a los funcionarios acerca de los riesgos que puedan presentarse, afectar el logro de los objetivos y las operaciones del departamento?		X		X		X		X		X	En proyecto.
	TOTAL	0	4	0	4	0	4	0	4	2	2	2

Elaborado por:	EKVQ	16/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

NC= $\frac{2}{20} * 100 = 10\%$	
CONFIANZA	Baja 10%
RIESGO	Alto 90%

ANÁLISIS: Después de aplicar el cuestionario de control interno al subcomponente identificación del riesgo del componente Evaluación del Riesgo se determina que está incumpliendo totalmente a lo especificado en esta norma con una **CONFIANZA BAJA Y RIESGO ALTO**, porque no se realiza la identificación de riesgos sean internos, externos o de cualquier naturaleza políticos, tecnológicos, sociales lo que impide que la empresa se encuentre preparada para enfrentarlos y estos tengan mayor impacto por encontrarse desprevenidos.

Elaborado por:	EKVQ	16/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
DIRECCIÓN COMERCIAL DE LA EP-EMAPAR
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
DEL: 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013.**

300 EVALUACIÓN DEL RIESGO

300-02 Plan de Mitigación

Objetivo: Examinar si los directivos han implementado un programa o estrategia que permita superar cualquier riesgos que pueda presentarse, y que no impacto significativo en la entidad impidiendo el logro de los objetivos.

N°	PREGUNTAS	DIRECCIÓN COMERCIAL										OBSERVACIONES
		DIRECCIÓN COMERCIAL		ATENCIÓN AL CLIENTE		MEDICIÓN Y FACTURACIÓN		NUEVAS ACOMETIDAS		INSPECCIÓN		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Se analiza los riesgos y existe un programa o estrategia para mitigarlos?		X		X		X		X		X	En proyecto.
2	¿En caso de producirse un determinado riesgo existen medidas precautelares para superar el mismo?		X		X		X		X	X		Experiencia personal, no está documentado.
3	¿Existe un proceso para la comunicación y difusión de los posibles riesgos que puedan afectar a la institución?		X		X		X		X		X	En proyecto.
4	¿El personal se encuentra en la capacidad de hacer frente a los riesgos que puedan presentarse?		X		X		X		X	X		Experiencia personal, no está documentado.
5	¿Se han implementado sistemas, métodos de respuesta y monitoreo a cualquier cambio que pueda ocurrir en el departamento?		X		X		X		X		X	En proyecto.
	TOTAL	0	5	0	5	0	5	0	5	2	3	2

Elaborado por:	EKVQ	16/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

NC= $\frac{2}{25} * 100 = 8\%$	
CONFIANZA	Baja 8%
RIESGO	Alto 92%

ANÁLISIS: Al aplicar el cuestionario de control interno al subcomponente plan de mitigación de riesgos del componente Evaluación del Riesgo se determina que está incumpliendo totalmente a lo estipulado en esta norma con una **CONFIANZA BAJA Y RIESGO ALTO**, debido a que los directivos no han implementado estrategias, planes y medidas precautelares para que la entidad pueda minimizar el impacto de los riesgos que puedan ocurrir.

Elaborado por:	EKVQ	16/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
DIRECCIÓN COMERCIAL DE LA EP-EMAPAR
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
DEL: 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013.**

300 EVALUACIÓN DEL RIESGO

300-03 Valoración de los Riesgos

Objetivo: Determinar si existe una valoración y la información necesaria acerca de las situaciones de riesgo que el departamento pueda enfrentar

N°	PREGUNTAS	DIRECCIÓN COMERCIAL										OBSERVACIONES
		DIRECCIÓN COMERCIAL		ATENCIÓN AL CLIENTE		MEDICIÓN Y FACTURACIÓN		NUEVAS ACOMETIDAS		INSPECCIÓN		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Existe un grupo responsable del estudio detallado de los riesgos que se haya decidido evaluar?		X		X		X		X		X	En proyecto.
2	¿Se valora la probabilidad de ocurrencia de un riesgo y las acciones para enfrentarlo?		X		X		X		X	X		Experiencia personal, no está documentado.
3	¿La valoración del riesgo se realiza usando el juicio profesional y la experiencia?		X		X		X		X		X	En proyecto.
4	¿Se analiza y se valora el impacto que pueda producir un riesgo y su efecto en la consecución de los objetivos?		X		X		X		X	X		Valoración por experiencia personal, no está documentado.
TOTAL		0	4	0	4	0	4	0	4	2	2	2

Elaborado por:	EKVQ	16/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

NC= $\frac{2}{20} * 100 = 10\%$	
CONFIANZA	Baja 10%
RIESGO	Alto 90%

ANÁLISIS: Una vez aplicado el cuestionario de control interno al subcomponente valoración de los riesgo del componente Evaluación del Riesgo se determina que está incumpliendo totalmente a lo estipulado en esta norma con una **CONFIANZA BAJA Y RIESGO ALTO**, esto se debe a que no existe un grupo designado para evaluar el riesgo, socializarlo a los funcionarios de la institución lo cual debe ser primordial dentro de una entidad que se encarga de servir a la comunidad porque puede sufrir riesgos de todo tipo los cuales impiden la consecución de los objetivos.

Elaborado por:	EKVQ	16/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
DIRECCIÓN COMERCIAL DE LA EP-EMAPAR
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
DEL: 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013.**

300 EVALUACIÓN DEL RIESGO

300-04 Respuesta al Riesgo

Objetivo: Identificar si los directivos han implementado estrategias de prevención y de respuesta a los riesgos que se producen.

N°	PREGUNTAS	DIRECCIÓN COMERCIAL										OBSERVACIONES
		DIRECCIÓN COMERCIAL		ATENCIÓN AL CLIENTE		MEDICIÓN Y FACTURACIÓN		NUEVAS ACOMETIDAS		INSPECCIÓN		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Se considera la implementación de respuesta al riesgo como una parte integral de la administración para evitar, reducir, compartir y aceptar los mismos?		X		X		X		X	X		En proyecto.
2	¿Los procedimientos implantados de respuesta al riesgo son formales, conocidos y aplicados?		X		X		X		X	X		En proyecto.
3	¿La dirección considera cuanto riesgo está en capacidad de enfrentar cuando establece actividades y se esfuerza por mantener los riesgos bajo esos niveles?		X		X		X		X		X	Experiencia personal no está documentado.
4	¿Se supervisa y monitorea el proceso de evaluación del riesgo y se toma de acciones para mitigar los riesgos relevantes?		X		X		X		X		X	Experiencia personal no está documentado.
	TOTAL	0	4	0	4	0	4	0	4	2	2	2

Elaborado por:	EKVQ	16/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

NC=	$\frac{2}{20}$	*100 =	10%
CONFIANZA	Baja 10%		
RIESGO	Alto 90%		

ANÁLISIS: Después de aplicar el Cuestionario de Control Interno al subcomponente Plan de mitigación de Riesgos del componente Evaluación del Riesgo se determina que está incumpliendo totalmente a lo estipulado en esta norma con una **CONFIANZA BAJA Y RIESGO ALTO**, debido a que los directivos no ha implementado estrategias de prevención y de respuesta a los riesgos que puedan ocurrir, y el personal no se encuentra apto para hacer frente a los mismos.

Elaborado por:	EKVQ	16/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
DIRECCIÓN COMERCIAL DE LA EP-EMAPAR
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
DEL: 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013.**

400 ACTIVIDADES DE CONTROL

400-01 Generales

Objetivo: Evaluar si el departamento comercial mantiene políticas, procedimientos para verificar el control interno, salvaguardar los activos, el buen manejo del sistema de información y lograr los objetivos institucionales.

N°	PREGUNTAS	DIRECCIÓN COMERCIAL										OBSERVACIONES
		DIRECCIÓN COMERCIAL		ATENCIÓN AL CLIENTE		MEDICIÓN Y FACTURACIÓN		NUEVAS ACOMETIDAS		INSPECCIÓN		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Se encuentran establecidas políticas administrativas y operativas que constituyan guías para el desarrollo de operaciones?	X			X		X		X		X	Experiencia personal.
2	¿En el departamento cada responsable de la unidad prepara informes sobre la evaluación de sus objetivos y metas individuales, frente al desempeño?		X		X		X		X		X	Solo reportes de actividades sin indicadores.
3	¿Las actividades relacionadas con la autorización, registro y revisión de las operaciones realizan personas diferentes?	X		X		X		X			X	Una sola persona realiza todo.
4	¿Las autorizaciones por parte de la máxima autoridad son documentadas?	X		X		X		X		X		Por escrito.
5	¿Las autoridades y sus funcionarios verifican que las operaciones estén completas, autorizadas y sin irregularidades?	X		X		X		X			X	Trabajos operarios difíciles de controlar.
6	¿Se ha implementado una metodología para el control de la gestión administrativa, basada en la utilización de indicadores de desempeño?		X		X		X		X		X	En proyecto.
	TOTAL	4	2	4	2	4	2	3	3	1	5	16

NC= $\frac{16}{30} * 100 = 53\%$	
CONFIANZA	Moderado 53%
RIESGO	Moderado 47%

ANÁLISIS: Existe una **CONFIANZA MODERADA AL IGUAL QUE EL RIESGO**, se deriva de que no están establecidas políticas administrativas y operativas que constituyan guías para el desarrollo de operaciones, además no se encuentra implantado la evaluación del desempeño del personal con indicadores de gestión, solo se realiza al final del mes un reporte sencillo de enumeración de actividades.

Elaborado por:	EKVQ	16/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
DIRECCIÓN COMERCIAL DE LA EP-EMAPAR
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
DEL: 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013.**

400 ACTIVIDADES DE CONTROL

400-06 Administración Financiera – Administración de Bienes

Objetivo: Determinar si el departamento comercial mantiene políticas, procedimientos la correcta administración de los bienes muebles e inmuebles que tiene a su cargo.

N°	PREGUNTAS	DIRECCIÓN COMERCIAL										OBSERVACIONES
		DIRECCIÓN COMERCIAL		ATENCIÓN AL CLIENTE		MEDICIÓN Y FACTURACIÓN		NUEVAS ACOMETIDAS		INSPECCIÓN		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Se formula el Plan Anual de Contratación PAC de acuerdo a la planificación de la Institución y al Plan Nacional de Desarrollo?	X		X		X		N/A		N/A		2 áreas que no intervienen.
2	¿El PAC es aprobado por la máxima autoridad de la entidad de acuerdo a las necesidades de las diferentes dependencias?	X		X		X		N/A		N/A		2 áreas que no intervienen.
3	¿La solicitud de adquisición de bienes o contratación de servicios, está debidamente aprobada, fundamentada por el responsable del área respectiva?	X		X		X		X		X		
4	¿El recibo de bienes o servicios adquiridos, se respalda por escrito y considerando lo ordenado?	X		X		X		X		X		
5	¿Se han contratado seguros necesarios para salvaguardar los bienes en general, contra posibles riesgos y se toma las medidas para la custodia física y seguridad?		X		X		X	N/A		N/A		No intervienen inspección y nuevas acometidas.
6	¿Son utilizados los bienes y servicios únicamente para los fines previstos en la programación de operaciones?	X		X			X		X		X	En ocasiones fines personales.

Elaborado por:	EKVQ	16/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

7	¿Se elabora y ejecuta un plan de mantenimiento preventivo de los activos fijos?		X		X		X	N/A		N/A		No intervienen estas dos áreas.
TOTAL		5	2	5	2	4	3	2	1	2	1	18

NC= $\frac{18}{27} * 100 = 66\%$	
CONFIANZA	Moderado 66%
RIESGO	Moderado 34%

ANÁLISIS: Existe **CONFIANZA MODERADO Y UN RIESGO MODERADO** debido a que no existe un plan de mantenimiento preventivo, para el cuidado de los activos fijos, además no existen seguros para salvaguardar los bienes en general que se encuentran en el departamento comercial.

Elaborado por:	EKVQ	16/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
DIRECCIÓN COMERCIAL DE LA EP-EMAPAR
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
DEL: 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013.

400 ACTIVIDADES DE CONTROL

406-09 Administración Financiera – Control de vehículos oficiales

Objetivo: Evaluar si los vehículos oficiales del departamento comercial son utilizados exclusivamente para el desempeño de las funciones y se encuentran en buenas condiciones.

N°	PREGUNTAS	DIRECCIÓN COMERCIAL										OBSERVACIONES
		DIRECCIÓN COMERCIAL		ATENCIÓN AL CLIENTE		MEDICIÓN Y FACTURACIÓN		NUEVAS ACOMETIDAS		INSPECCIÓN		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Los vehículos institucionales son utilizados exclusivamente para las actividades del departamento?		X		X		X		X		X	Se observa que utilizan en otras actividades.
2	¿Se han establecido controles internos que garanticen el buen uso de las unidades?		X		X		X		X		X	En proceso.
3	¿Las unidades llevan la placa oficial, utilizan la frase "Uso Oficial" y logotipo de la institución?	X		X		X		X		X		En los vehículos nuevos.
4	¿Los vehículos que por cualquier circunstancia van a ser utilizados fuera de las horas laborables son autorizados por la máxima autoridad?	X		X		X		X			X	Salvo conducto por la C.G.E.
5	¿Los vehículos que utiliza el personal del departamento comercial se encuentran en perfectas condiciones?	X		X			X		X		X	Pasó su vida útil, camionetas del año 1986.
	TOTAL	3	3	3	3	2	3	2	3	1	4	11

Elaborado por:	EKVQ	16/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

NC= $\frac{11}{25}$ *100 = 44%	
CONFIANZA	Bajo 44%
RIESGO	Alto 56%

ANÁLISIS: De acuerdo a los cuestionarios del control interno existe una **CONFIANZA BAJA Y UN RIESGO ALTO**, debido a que las unidades que se encuentran a cargo del departamento comercial se encuentran en mal estado y ya paso su vida útil, no existe controles que garanticen el buen uso de los mismos.

Elaborado por:	EKVQ	16/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
DIRECCIÓN COMERCIAL DE LA EP-EMAPAR
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
DEL: 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013.**

400 ACTIVIDADES DE CONTROL

400-07 Administración del talento humano

Objetivo: Conocer como el talento humano es administrado desde su contratación y el desempeño en sus funciones.

N°	PREGUNTAS	DIRECCIÓN COMERCIAL										OBSERVACIONES
		DIRECCIÓN COMERCIAL		ATENCIÓN AL CLIENTE		MEDICIÓN Y FACTURACIÓN		NUEVAS ACOMETIDAS		INSPECCIÓN		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Las funciones, tareas y responsabilidades de cada uno de los cargos, están establecidos en los respectivos manuales?	X		X			X		X		X	Desactualizado omiten dos áreas.
2	¿Se tiene implantado y mantiene actualizado, un expediente para cada uno de los trabajadores de la unidad que contenga la información necesaria?	X		X			X	X			X	Personal prestado por dto. Técnico.
3	¿Se promueve la constante y progresiva capacitación, entrenamiento y desarrollo profesional de los servidores, en el cargo que ocupan?	X			X		X		X		X	Una vez al año capacitación selectiva.
4	¿Se retribuye a los servidores con un adecuado sueldo, de tal forma que sea una justa compensación a las funciones realizadas y de acuerdo con la responsabilidad de cada cargo y su nivel de complejidad?	X			X		X		X		X	Mal remunerado.
5	¿Existe colaboración por parte de los funcionarios para que la entidad alcance y mejore su eficiencia operativa?	X		X		X		X		X		
6	¿Existe un plan de promociones y ascensos donde se considere la experiencia, el grado académico, la eficiencia y el rendimiento en su desempeño?		X		X		X		X		X	Acuerdos políticos y afinidad.

Elaborado por:	EKVQ	16/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

7	¿Existen procedimientos y mecanismos apropiados para controlar la asistencia, puntualidad y permanencia de los servidores públicos en los puestos de trabajo?	X		X		X		X		X		Constante supervisión.
8	¿Cumple la dirección con las disposiciones legales vigentes en materia de beneficios sociales, seguridad industrial para preservar la integridad física de los trabajadores?	X			X		X		X		X	Solo en beneficios sociales.
TOTAL		7	1	4	4	2	6	3	5	2	6	18

$NC = \frac{18}{40} * 100 = 45\%$	
CONFIANZA	Bajo 45%
RIESGO	Alto 55%

ANÁLISIS: EXISTE UNA CONFIANZA BAJA Y RIESGO ALTO, debido a que el departamento comercial no cuenta con un programa de capacitación y especialización, ascensos para los funcionarios que laboran en esta dependencia, no cumple con materia de seguridad industrial en cuanto a obreros y peones lo cual puede comprometer la integridad de los mismos.

Elaborado por:	EKVQ	16/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
DIRECCIÓN COMERCIAL DE LA EP-EMAPAR
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
DEL: 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013.**

410 TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

410-08 Infraestructura Tecnológica

Objetivo: Evaluar si la infraestructura tecnológica implantada en el departamento comercial, es eficiente y de calidad para un óptimo desarrollo de las actividades y operaciones.

N°	PREGUNTAS	DIRECCIÓN COMERCIAL										OBSERVACIONES
		DIRECCIÓN COMERCIAL		ATENCIÓN AL CLIENTE		MEDICIÓN Y FACTURACIÓN		NUEVAS ACOMETIDAS		INSPECCIÓN		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Los softwares existentes son de acuerdo a las necesidades y facilitan el desarrollo de las actividades del departamento comercial?	X			X		X		X		X	Demo de plataforma cartográfica.
2	¿El equipo informático que se utiliza en el departamento comercial se ajusta a las necesidades y operaciones del mismo?		X		X		X		X		X	Existe 28 en total, pero no satisfacen las necesidades.
3	¿El equipo informático está dentro de su vida útil, son modernos y representan una herramienta de calidad para la realización de las actividades?	X		X			X		X		X	Pasó su vida útil, son muy lentos, tienen virus.
4	¿Existen un plan de control, mantenimiento y actualización de los softwares y equipos informáticos?	X			X		X		X		X	Mantenimiento escaso, y softwares desactualizados,
5	¿La infraestructura tecnológica es moderna tiene conexiones en red, óptimas de última generación?	X		X		X		X		X	X	Espacios sin internet.
TOTAL		4	1	2	3	1	4	0	5	0	5	7

Elaborado por:	EKVQ	16/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

NC= $\frac{7}{25} * 100 = 28\%$	
CONFIANZA	Bajo 28%
RIESGO	Alto 72%

ANÁLISIS: De acuerdo a los cuestionarios del control interno existe una **CONFIANZA BAJA Y UN RIESGO ALTO**, la infraestructura tecnológica es deficiente y de baja calidad no existen softwares con licencia, se utilizan demos que son de poca confiabilidad, además se encuentran desactualizados, el equipo informático existente ha sobrepasado su vida útil no son modernos y los mismos no representan una herramienta que facilite las actividades y operaciones, espacios del departamento que no tienen internet, lo que dificulta el buen manejo de la gestión administrativa y la obtención de información confiable y oportuna.

Elaborado por:	EKVQ	16/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
DIRECCIÓN COMERCIAL DE LA EP-EMAPAR
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
DEL: 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013.**

500 INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

500-01 Controles sobre Sistemas de Información

Objetivo: Determinar si los sistemas de información son manejados adecuadamente para garantizar la confiabilidad y seguridad en la información que arrojen los mismos.

N°	PREGUNTAS	DIRECCIÓN COMERCIAL										OBSERVACIONES
		DIRECCIÓN COMERCIAL		ATENCIÓN AL CLIENTE		MEDICIÓN Y FACTURACIÓN		NUEVAS ACOMETIDAS		INSPECCIÓN		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Los sistemas de información existentes son de acuerdo a las necesidades y operaciones del departamento comercial?	X		X			X		X		X	Falta de instrumentos actualizar base catastral y s.c.
2	¿La información proporcionada y recibida entre las diversas áreas, cuenta con detalle, oportunidad y confiabilidad para su procesamiento?	X		X		X			X	X		Información poco confiable por demos utilizados.
3	¿Los contenidos de la información generada por cada unidad son de acuerdo a las necesidades que tienen los usuarios o clientes?	X			X		X		X	X		Constantes dudas y reclamos.
4	¿Se han implementado controles de prevención y mantenimiento para el perfecto funcionamiento y actualización de los sistemas de información del departamento comercial?	X		X			X		X		X	Sistema comercial desactualizado, versión antigua
5	¿Existe una protección y respaldo adecuado de documentos que contiene información necesaria e importante?		X		X		X		X		X	No existe espacio físico necesario
6	¿Existe comunicación entre los funcionarios sobre las diversas problemáticas que se presentan?	X		X			X		X	X		Comunicación selectiva.

Elaborado por:	EKVQ	16/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

7	¿Los medios de comunicación que utiliza para difundir la información e instrucciones de las actividades, son de fácil acceso para todo el personal?	X		X		X		X			X	Comunicación selectiva.
8	¿Se ha establecido actividades de control obtener una comunicación constante entre el personal para realizar con mayor eficiencia y transparencia las funciones encomendadas?	X		X			X		X		X	En proceso.
TOTAL		7	1	6	2	4	4	1	7	3	5	20

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

ANÁLISIS: EXISTE UNA CONFIANZA MODERADO Y RIESGO MODERADO, debido a que no se ha establecido actividades de control para obtener una comunicación abierta entre el personal y la información que arroja las otras áreas no son de fácil acceso para todos los funcionarios.

Elaborado por:	EKVQ	16/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
DIRECCIÓN COMERCIAL DE LA EP-EMAPAR
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
DEL: 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013.**

600 SEGUIMIENTO

600-01 Seguimiento Continuo o en operaciones

Objetivo: Examinar si existe un seguimiento constante al ambiente interno y externo y la aplicación de medidas oportunas para el desarrollo eficiente de las actividades

Nº	PREGUNTAS	DIRECCIÓN COMERCIAL										OBSERVACIONES
		DIRECCIÓN COMERCIAL		ATENCIÓN AL CLIENTE		MEDICIÓN Y FACTURACIÓN		NUEVAS ACOMETIDAS		INSPECCIÓN		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Se verifica y evalúa periódicamente el control interno con supervisión permanente por los funcionarios responsables de cada área para el desempeño eficiente de las actividades?		X		X		X		X		X	No está documentado, por experiencia personal.
2	¿Se ha identificado los controles internos que deben ser constantemente monitoreados?		X		X		X		X		X	En proyecto.
3	¿Se realizan evaluaciones periódicas a las áreas operativas con el fin de identificar fortalezas y debilidades con respecto al control interno?	X			X	X			X		X	En proyecto.
4	¿Existe la unidad de auditoría interna, o se ejecuta auditorías por firmas privadas?		X		X		X		X		X	No existe, y no se realizado.
5	¿Se ha tomado decisiones pertinentes y correctivas para dar cumplimiento a las recomendaciones emitidas por los organismos de control?	X		X		X		X			X	
	TOTAL	2	3	1	4	2	3	1	4	0	5	6

Elaborado por:	EKVQ	16/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

NC= $\frac{6}{25} * 100 = 24\%$	
CONFIANZA	Bajo 24%
RIESGO	Alto 76%

ANÁLISIS: EXISTE UNA CONFIANZA BAJA Y RIESGO ALTO, no existe control interno ni responsables del monitoreo del mismo, que permita identificar las fortalezas y debilidades a través de evaluaciones periódicas a las áreas operativas para promover la eficiencia, eficacia y economía en las operaciones.

Elaborado por:	EKVQ	16/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

PROGRAMA DE ANÁLISIS DE ÁREAS CRÍTICAS

**Dirección Comercial de la EP-EMAPAR
Auditoría Administrativa**

Del: 1 de enero al 31 de diciembre de 2013.

OBJETIVOS:				
<ul style="list-style-type: none"> Determinar las áreas críticas con sus debilidades, emitir conclusiones y recomendaciones que facilite la toma de acciones correctivas. 				
No.	PROCEDIMIENTOS	REF. P/T	RESPONS.	FECHA
1	Elaborar indicadores administrativos de eficiencia, eficacia y economía	IA	EKVQ	16/01/2015
2	Realizar un comentario de los indicadores administrativos.	IA	EKVQ	16/01/2015
3	Elaborar las hojas de hallazgos.	HH	EKVQ	16/01/2015
4	Realizar Informe Final de Auditoría	IFA	EKVQ	16/01/2015

Elaborado por:	EKVQ	16/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

**EMPRESA PÚBLICA EMPRESA MUNICIPAL DE ALCANTARILLADO Y
AGUA POTABLE DE RIOBAMBA**

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA AL DEPARTAMENTO COMERCIAL

**EVALUACIÓN DE INDICADORES DE EFICIENCIA, EFICACIA Y
ECONOMÍA**

Se realizó la aplicación de indicadores de gestión eficiencia, eficacia y economía de acuerdo al Manual de Auditoría de Gestión para la Contraloría General del Estado a las actividades del departamento comercial que se encuentran en el POA, para ser motivo de análisis y conocer su grado de cumplimiento.

OBJETIVO ESPECÍFICO

Definir y sistematizar los procesos de la gestión comercial.

ACTIVIDADES

Evaluar implementación de procesos, conocer si se mantiene un sistema de planificación definido y actualizado, que permitan medir el cumplimiento de los objetivos y metas

INDICADOR DE EFICIENCIA.

$$\frac{\text{IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA COMERCIAL VERSIÓN 7.}}{\text{IMPLEMENTACIÓN TOTAL DE SISTEMAS}} = \frac{0}{1} = 0\%$$

INDICADOR DE ECONOMÍA.

$$\frac{\text{RECURSOS ECON. UTILIZADOS}}{\text{RECURSOS ECON. PRESUPUESTADO}} = \frac{\$ 0}{120.000,00} = 0\%$$

INDICADOR DE EFICACIA.

$$\frac{\text{TIEMPO EMPLEADO}}{\text{TIEMPO ESTIMADO}} = \frac{0}{12} = 0\%$$

COMENTARIO:

No se cumplió con el objetivo específico de la implementación del sistema comercial versión 7, elemental para actualizar la versión del sistema que se encuentra en funcionamiento, por esta razón no se ha podido modernizar la infraestructura tecnológica de acuerdo a las necesidades, no se ejecutó esta acción por las excesivas veces en que fue cambiado el director comercial, y los jefes de las demás áreas administrativas responsables.

OBJETIVO ESPECÍFICO

Implementar indicadores de medición atención a quejas y reclamos.

ACTIVIDADES

Solucionar quejas y reclamos recibidas anuales en un 90% por diferentes causas: medidor de agua dañado, fugas externas, consumos elevados, alcantarillas taponadas, e implementar del buzón de quejas y sugerencias, crear canales de comunicación directos, para proporcionar información a la comunidad

INDICADOR DE EFICIENCIA.

$$\frac{\# \text{ QUEJAS Y RECLAMOS SOLUCIONADAS}}{\# \text{ TOTAL DE QUEJAS Y RECLAMOS}} = \frac{1020}{2640} = 0,39 * 100 = \mathbf{39\%}$$

INDICADOR DE ECONOMÍA.

$$\frac{\text{RECURSOS ECON. UTILIZADOS}}{\text{RECURSOS ECON. PRESUPUESTADOS}} = \frac{\$ 47.741,54}{60.782,60} = 0,79 * 100 = \mathbf{79\%}$$

INDICADOR DE EFICACIA.

$$\frac{\text{TIEMPO EMPLEADO}}{\text{TIEMPO PROGRAMADO}} = \frac{12 \text{ meses}}{12} = 1 * 100 = \mathbf{100\% \text{ meses empleados}}$$

COMENTARIO:

En el año 2013 respecto a quejas y reclamos recibidos se pudo solucionar el 39% de su totalidad, utilizando el 79% de los recursos económicos presupuestados, y en el 100% de los meses programados; esto refleja existe índices bajos de cumplimiento en lo referente a eficiencia, eficacia y economía, por la inexistencia de un buzón que constituya un mecanismo para facilitar el registro y la organización de todas las quejas y reclamos que se presenten en orden cronológico, y de acuerdo a la urgencia que requieran, para evitar las pérdidas de trámites, reducir los costos y optimizar el tiempo.

Elaborado por:	EKVQ	16/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

OBJETIVO ESPECÍFICO

Capacitar a todos los servidores del departamento comercial, para un trabajo eficiente y eficaz.

ACTIVIDADES

Definición de temas de capacitación, priorización de temas de capacitación, recepción de propuestas de instituciones que brindan capacitación, ejecución del programa de capacitación, entrega de certificados.

INDICADOR DE EFICIENCIA.

$$\frac{\# \text{ DE SERVIDORES CAPACITADOS}}{\# \text{ TOTAL DE SERVIDORES DTO. C.}} = \frac{5}{25} = 0,2*100 = \mathbf{20\%}$$

INDICADOR DE ECONOMÍA.

$$\frac{\text{RECURSOS ECON. UTILIZADOS}}{\text{RECURSOS ECON. PRESUPUESTADOS}} = \frac{\$ 392,00}{2730,00} = 0,14*100 = \mathbf{14\%}$$

INDICADOR DE EFICACIA.

$$\frac{\text{TIEMPO EMPLEADO}}{\text{TIEMPO PROGRAMADO}} = \frac{3 \text{ meses}}{3} = 1* 100= \mathbf{100\% \text{ meses empleados}}$$

COMENTARIO:

No se cumplió con el objetivo planteado, debido a que no se ha capacitado al total de los funcionarios que integran el departamento comercial, solo se ha logrado capacitar al 20% del mismo representado en 5 funcionarios que corresponden los coordinadores de cada área administrativa, en cuanto a los recursos económicos se ha utilizado el 14% de lo presupuestado, en un período de 90 días de acuerdo con el tiempo programado, en donde se abordaron los temas según el programa de capacitación, se recaudaron los certificados por los temas y horas dadas. Lo que refleja índices bajos de eficiencia.

Elaborado por:	EKVQ	16/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

OBJETIVO ESPECÍFICO

Fortalecer la base de catastros, notificación convenio de pago personalizado y bienvenida a los nuevos usuarios.

ACTIVIDADES

Adquisición de plataforma cartográfica para depuración y validación de la información, requerimiento de equipos de oficina, materiales, herramientas, combustibles y lubricantes, vehículo de trabajo para realizar la notificación personalizada a los nuevos usuarios, y firmas de convenio de pago.

INDICADOR DE EFICIENCIA.

$$\frac{\text{ADQUISICIONES REALIZADAS}}{\text{ADQUISICIONES PROGRAMADAS}} = \frac{4}{6} = 0,66 * 100 = \mathbf{66\%}$$

INDICADOR DE ECONOMÍA.

$$\frac{\text{RECURSOS ECON. UTILIZADOS}}{\text{RECURSOS ECON. PRESUPUESTADOS}} = \frac{\$ 39.401,25}{179.591,81} = 0,22 * 100 = \mathbf{22\%}$$

INDICADOR DE EFICACIA.

$$\frac{\text{TIEMPO EMPLEADO}}{\text{TIEMPO PROGRAMADO}} = \frac{6 \text{ meses}}{6} = 1 * 100 = \mathbf{100\% \text{ meses empleados}}$$

COMENTARIO:

No se ha cumplido con el objetivo específico en su totalidad, en lo correspondiente a las adquisiciones necesarias para el fortalecimiento de la base catastral se efectuó en un 66%, pero no se adquirió los instrumentos fundamentales como son la plataforma cartográfica para obtener la información de las redes de agua, las redes de comunicaciones, los nombres geográficos, la división político-administrativa y otros datos de importancia relacionados con el terreno de los nuevos usuarios, solo se adquirió un demo que no arroja información real, no se realizó la compra del vehículo importante para el traslado del personal para las actividades a realizar, y los equipos necesarios, se ha utilizado los recursos económicos presupuestados en un 22% y se ha cumplido con el tiempo estimado. Pero no se cumple con el objetivo planteado debido a la falta de equipos e información oportuna.

Elaborado por:	EKVQ	16/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

OBJETIVO ESPECÍFICO

Actualizar la base de datos Catastral.

ACTIVIDADES

Incorporar información real y oportuna a la base de datos de clientes que no se encuentran debidamente registrados con los datos necesarios para su ubicación, por la existencia de datos simples y antiguos que impiden conocer nombres completos, dirección, cédula de identidad, teléfono entre otros.

INDICADOR DE EFICIENCIA.

$$\frac{\text{CLIENTES ACTUALIZADOS}}{\text{BASE CATASTRAL}} = \frac{9683}{41603} = 0,23 * 100 = \mathbf{23\%}$$

INDICADOR DE ECONOMÍA.

$$\frac{\text{RECURSOS ECON. UTILIZADOS}}{\text{RECURSOS ECON. PRESUPUESTADOS}} = \frac{\$ 2.400,00}{2.400,00} = 1 * 100 = \mathbf{100\%}$$

INDICADOR DE EFICACIA.

$$\frac{\text{TIEMPO EMPLEADO}}{\text{TIEMPO PROGRAMADO}} = \frac{12 \text{ meses}}{12} = 1 * 100 = \mathbf{100\% \text{ meses empleados}}$$

COMENTARIO:

Se logró actualizar la base de datos catastral en un 23%, con un promedio de 806 usuarios actualizados por mes de la ciudad del Riobamba, se ha utilizado el 100% de los recursos económicos presupuestados en un lapso de 12 meses programados, no se cumplió en a cabalidad con el objetivo planteado debido a la falta de personal calificado que colabore en esta actividad, para obtener la actualización de la base catastral se realizó cruce de datos con los predios del GAD municipal, el registro de la propiedad, visitas domiciliarias, afiches de notificación.

Elaborado por:	EKVQ	16/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

OBJETIVO ESPECÍFICO

Adquirir equipos informáticos, para el buen desempeño de las actividades de administración del departamento comercial.

ACTIVIDADES

Dotar al 100% de servidores del departamento de equipos informáticos nuevos para un óptimo trabajo.

INDICADOR DE EFICIENCIA.

$$\frac{\text{EQUIPOS DE CÓMPUTO ADQUIRIDOS}}{\text{EQUIPOS DE CÓMPUTO NECESARIOS}} = \frac{12}{28} = 0,42*100 = \mathbf{42\%}$$

INDICADOR DE ECONOMÍA.

$$\frac{\text{RECURSOS ECON. UTILIZADOS}}{\text{RECURSOS ECON. PRESUPUESTADO}} = \frac{\$ 14.099,38}{35.000,00} = 0,40*100 = \mathbf{40\%}$$

INDICADOR DE EFICACIA.

$$\frac{\text{TIEMPO EMPLEADO}}{\text{TIEMPO ESTIMADO}} = \frac{8}{6} = 1,33*100 = 133\% \text{ ha sobrepasado 2 meses.}$$

COMENTARIO:

El objetivo específico de dotar equipos informáticos nuevos para todo departamento comercial se ha cumplido en un 40%, se efectuó la compra de 7 computadoras, 4 impresoras, 1 fax, que han sido reemplazados con los equipos más antiguos, se adquirió con el 40% de los recursos presupuestados en un lapso de 8 meses que ha sobrepasado a lo programado en cuanto a la eficacia, la falta de gestión por parte de los departamentos de compras públicas y departamento financiero impidió el cumplimiento del 100% del objetivo.

Elaborado por:	EKVQ	16/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

HOJAS DE HALLAZGOS CONTROL INTERNO

1. No existe sociabilización del código de ética.

CONDICIÓN
No existe una comunicación y sociabilización del código de ética implantado, los funcionarios no cuentan con una guía que fomente integridad y valores éticos para beneficiar el desarrollo de las actividades, además los constantes reclamos y denuncias por parte del usuario por mala atención al cliente.
CRITERIO
No se cumple con la Norma de Control 200-01 Integridad y valores éticos “ <i>La máxima autoridad transmitirá el mensaje de que la integridad y los valores éticos no pueden, bajo ninguna circunstancia, ser contravenidos. Los empleados y funcionarios deben captar y entender dicho mensaje. El nivel directivo demostrará continuamente, mediante sus mensajes y su comportamiento, un compromiso con los valores éticos.</i> ”.
CAUSA
Los directores departamentales encargados de realizar reuniones para dar a conocer y comunicar el código implantado, no cumplieron con lo sugerido y quedo en archivos.
EFEECTO
El buen trato, el compañerismo y el compromiso hacia la institución por parte de los funcionarios no se cumplen tal como expresa la norma, la imagen de la institución por los servicios brindados de atención al cliente no es la más apropiada.

CONCLUSIÓN.

Se determinó que en el departamento comercial no se socializa y comunica el código de ética establecido para los funcionarios de la organización, lo que puede permitir que se actúe sin principios y valores éticos al momento de realizar las actividades y procesos diarios y se incumple con la norma de control 200-01 integridad y valores éticos.

RECOMENDACIÓN.

Al Director Comercial

Emitir y comunicar formalmente las normas del código de ética establecido, para contribuir al buen uso de los recursos públicos, crear un ambiente de trabajo idóneo, y mejorar notablemente el servicio a la comunidad.

Elaborado por:	EKVQ	16/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

HOJAS DE HALLAZGOS CONTROL INTERNO

2. Ausencia de buzón de sugerencia y reclamos para la ciudadanía.

CONDICIÓN
No existe un área designada para el depósito de sugerencias y denuncias lo que impide que se pueda acoger todas las quejas y reclamos por diferentes causas, ya sea por medidores dañados, fugas de agua y consumos elevados que son los más comunes y a los cuales no se puede dar una solución inmediata, por este motivo la comunidad se encuentra totalmente inconforme realizan constantes denuncias en medios de comunicación y en la defensoría del pueblo.
CRITERIO
No se cumple con la Norma de Control Interno 200-07 Coordinación de acciones organizacionales : <i>Las servidoras y servidores participarán activamente en la aplicación y el mejoramiento de las medidas ya implantadas, así como en el diseño de controles efectivos para las áreas de la organización donde desempeñan sus labores, de acuerdo con sus competencias y responsabilidades.</i> 300-02 Plan de mitigación de riesgo : <i>Los directivos de las entidades del sector público y las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos, realizarán el plan de mitigación de riesgos desarrollando y documentando una estrategia clara, organizada e interactiva para identificar y valorar los riesgos que puedan impactar en la entidad impidiendo el logro de sus objetivos.</i>
CAUSA
No se implementó un buzón de sugerencias y denuncias a pesar de encontrarse dentro del POA institucional, por inestabilidad en los puestos de trabajo, cambios constantes de los directivos en los últimos meses.
EFEECTO
Clientes insatisfechos, quejas y reclamos constantes, gran cantidad de usuarios en las instalaciones que entorpecen la ejecución diaria de las actividades de los funcionarios.

CONCLUSIÓN.

Se determinó que la empresa carece de un buzón de sugerencias y reclamos por este motivo no se conoce las necesidades urgentes de los usuarios por lo tanto no se puede dar una solución inmediata y oportuna lo que genera un malestar evidente de la comunidad respecto a la atención al cliente.

RECOMENDACIÓN.**Director Comercial y Jefatura de atención al cliente.**

Implementar un buzón de sugerencias y reclamos como un mecanismo que permita acoger las peticiones de los usuarios con el objetivo de repotencializar la calidad del servicio que se ofrece y así mejorar la imagen de la institución.

Elaborado por:	EKVQ	16/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

HOJAS DE HALLAZGOS CONTROL INTERNO

3. Inexistencia de un plan estratégico departamental

CONDICIÓN
No existe una planificación estratégica representada en un POA departamental donde se encuentre plasmado, el ordenamiento lógico de las acciones que se proponen realizar, las áreas que participarán, los objetivos y metas que se espera cumplir, en el POA institucional no se refleja las necesidades prioritarias del departamento por ese motivo es difícil un juicio del nivel de cumplimiento de la gestión administrativa.
CRITERIO
Se incumple la norma de control interno 200-02 Administración estratégica <i>Las entidades del sector público y las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos, implantarán, pondrán en funcionamiento y actualizarán el sistema de planificación, así como el establecimiento de indicadores de gestión que permitan evaluar el cumplimiento de los fines, objetivos y la eficiencia de la gestión institucional Art. 45.- Responsabilidad administrativa culposa. Incurrirán a las autoridades, dignatarios, funcionarios o servidores de las instituciones del Estado que, por acción u omisión, se encontraren comprendidos en una o más de las causales siguientes: 1. No establecer ni aplicar indicadores de gestión y medidas de desempeño para evaluar la gestión institucional o sectorial y el rendimiento individual de sus servidores.</i>
CAUSA
Desinterés por la inestabilidad de los directivos en los puestos de trabajo, se conforman con el POA institucional, que no es ejecutado por funcionarios del departamento interesado.
EFECTO
Inconsistencias en el POA institucional no acoge las necesidades principales del departamento comercial, inexistencia de indicadores de gestión para medir el nivel de cumplimiento de los objetivos y metas, falta de evaluación al rendimiento individual de los funcionarios, dificultad para la interacción positiva del recurso humano, material y económico del departamento.

CONCLUSIÓN.

El departamento comercial carece de un Plan Anual Operativo propio, existe inconsistencias en el POA institucional por que no está planteado de acuerdo a las verdaderas necesidades del departamento esto imposibilita que los objetivos y metas planteadas se encuentren documentadas, para poder evaluar el desempeño y el nivel de cumplimiento de los mismos a través de indicadores de gestión que revelen como está funcionando, como se controla y se maneja la gestión administrativa, y la utilización de los recursos disponibles.

RECOMENDACIÓN.

Al Director Comercial.

Es de vital importancia implementar un POA departamental que ayude a plasmar y determinar hacia donde el departaemnto comercial quiere llegar, que fines desea lograr, y de esta manera ayudar al talento humano a proponerse metas individuales para en conjunto lograr una gestión administrativa eficaz, eficiente y basada en la economía.

Elaborado por:	EKVQ	16/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

HOJAS DE HALLAZGOS CONTROL INTERNO

4. No existe un organigrama estructural actualizado.

CONDICIÓN
El organigrama estructural del departamento comercial no se encuentra actualizado de acuerdo a los cambios necesarios que se han presentado, el mismo que omite a dos grandes áreas administrativas lo que dificulta la comprensión de los niveles jerárquicos y funciones de cada uno de servidores.
CRITERIO
Se está incumpliendo las normas de control interno 200-04 Estructura organizativa <i>La estructura organizativa de una entidad depende del tamaño y de la naturaleza de las actividades que desarrolla, por lo tanto no será tan sencilla que no pueda controlar adecuadamente las actividades de la institución, ni tan complicada que inhiba el flujo necesario de información. Los directivos comprenderán cuáles son sus responsabilidades de control y poseerán experiencia y conocimientos requeridos en función de sus cargos.</i>
CAUSA
Falta de atención por parte de las autoridades, y no se ha visto la necesidad de realizar los cambios en el organigrama estructural por falta de información.
EFEECTO
Estructura orgánica inapropiada no se ajusta a las necesidades, no se garantiza la distribución correcta de los niveles de autoridad y líneas de comunicación. A simple vista no se comprende cómo está estructurado el departamento comercial.

CONCLUSIÓN.

La dirección comercial no cuenta con un organigrama estructural actualizado de acuerdo a las necesidades y cambios que se han presentado, lo que perjudica la fácil comprensión de los servidores de los niveles jerárquicos y las funciones que cumplen cada uno de ellos, se está incumpliendo a la norma de control interno 200-04 Estructura organizativa.

RECOMENDACIÓN.

Al Director Comercial.

Es importante que en el departamento comercial actualice el organigrama estructural de acuerdo a los cambios significativos que se han presentado para facilitar el conocimiento de la estructura de las áreas administrativas que le conforman con sus respectivas jerarquías esta información beneficiará a los funcionarios de la institución y al público en general.

Elaborado por:	EKVQ	16/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

HOJAS DE HALLAZGOS CONTROL INTERNO

5. Falta de personal en áreas administrativas y operativas.

CONDICIÓN
En el departamento comercial se ha podido evidenciar la falta de personal en áreas administrativas y de operación lo que dificulta la ejecución eficiente y eficaz de las actividades, por lo que se ha visto necesario solicitar personal prestado al departamento técnico (10 personas.) y aun así esto ha generado que se dupliquen las funciones, no se ha cumplido con el proyecto de recuperación de cartera por falta de personal y la actualización de la base catastral.
CRITERIO
Se incumple con la normas de control interno 200-03 Políticas y prácticas de talento humano <i>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, La administración del talento humano, constituye una parte importante del ambiente de control, cumple con el papel esencial de fomentar un ambiente ético desarrollando el profesionalismo y fortaleciendo la transparencia en las prácticas diarias. Esto se hace visible en la ejecución de los procesos de planificación, clasificación, reclutamiento y selección de personal, capacitación, evaluación del desempeño y promoción y en la aplicación de principios de justicia y equidad, así como el apego a la normativa y marco legal que regulan las relaciones laborales.</i>
CAUSA
Las autoridades comentan que no existe necesidad de contratar más personal y se puede continuar trabajando con el personal prestado.
EFEECTO
Excesiva carga de trabajo, personal prestado que dejan vacíos en otros departamentos, condiciones de estrés, incumplimiento de metas y objetivos, actividades erróneas, excesivo cansancio mental y físico en el personal.

Elaborado por:	EKVQ	16/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

CONCLUSIÓN.

Se determinó que el departamento no cuenta con el personal suficiente para la eficiente ejecución de las actividades lo que impide el cumplimiento de metas y objetivos planteados, y ocasiona malas condiciones de trabajo en cuanto a la duplicación de funciones por la excesiva carga de trabajo, personal de otras dependencias laborando lo que implica operaciones erróneas por falta de experiencia, al mismo tiempo se incumple a las normas de control interno 200-03 políticas y prácticas del talento humano de la Contraloría General del Estado.

RECOMENDACIÓN.

Al Director Comercial.

Contratar al personal suficiente y calificado de acuerdo a la ley de contratación pública para mejorar el desempeño del talento humano, la gestión administrativa y lograr la consecución de metas y objetivos del departamento.

Elaborado por:	EKVQ	16/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

HOJAS DE HALLAZGOS CONTROL INTERNO

6. Manual de funciones desactualizado, y reclutamiento del personal inapropiado.

CONDICIÓN
El manual de funciones existente en el departamento se encuentra desactualizado y no describe las funciones, responsabilidades, competencias profesionales, y experiencia que deben cumplir los funcionarios para poder acceder a un cargo, con este antecedente existe personal no calificado para ocupar el puesto de trabajo encargado, lo que ocasiona demoras y pérdidas de tiempo significativas al momento de realizar actividades de las distintas áreas administrativas.
CRITERIO
<i>Se incumple la norma de control interno 407-02 Manual de clasificación de puestos La entidad contará con un manual que contenga la descripción de las tareas, responsabilidades, el análisis de las competencias y requisitos de todos los puestos de su estructura y organizativa. El documento será revisado y actualizado periódicamente y servirá de base para la aplicación de los procesos de reclutamiento, selección y evaluación del personal. La definición y ordenamiento de los puestos se establecerá tomando en consideración la misión, objetivos y servicios que presta la entidad y la funcionalidad operativa de las unidades y procesos organizacionales, 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. Art. 63 del subsistema de selección y personal de la LOSPub.</i>
CAUSA
No se ha considerado la necesidad de actualizar el manual de funciones por parte de las autoridades, ya que se maneja en la institución la selección del personal por afinidad y acuerdos políticos.
EFECTO
Inexistencia de una guía para realizar las actividades, confusión de responsabilidades por falta de experiencia, personal no calificado en puestos claves, operaciones ineficientes e ineficaces,

Elaborado por:	EKVQ	16/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

CONCLUSIÓN.

Se determinó que el departamento comercial carece de un manual de funciones actualizado y en funcionamiento que permita el correcto desarrollo de las operaciones de los respectivos puestos de trabajo, incorrecta selección de personal sin priorizar sus competencias profesionales y experiencia esto conduce a la ausencia de eficiencia y eficacia al ejecutar las actividades, además se incumple con la norma de control interno 407-02 Manual de clasificación de puestos 200-06 Competencia Art. 63 del subsistema de selección y personal de la LOSPub.

RECOMENDACIÓN.

Al Director Comercial.

Actualizar el manual de funciones de acuerdo a los cambios significativos realizados en el departamento con el fin de que exista un documento guía para la ejecución de las actividades y para el correcto reclutamiento del personal para que garantice la calidad y eficiencia en las operaciones.

Elaborado por:	EKVQ	16/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

HOJAS DE HALLAZGOS CONTROL INTERNO

7. No existen procesos de evaluación y valoración de riesgos.

CONDICIÓN
No existen procesos ni estrategias para la evaluación, identificación y valoración de riesgos a pesar de que en el departamento comercial se realizan altas actividades de riesgo como lectura, mantenimiento y calibración de medidores, excavación y rellenos de zanjas, pozos y canales, instalación y mantenimiento de redes acometidas de agua potable y alcantarillado, actividades que son propensas a cualquier riesgo y en cuanto al trabajo en oficina no existe un estudio ergonómico de las áreas administrativas, en lo referente a sillas adecuadas, accesorios, espacio físico ventanas, luminarias, ventilación, entre otros.
CRITERIO
<i>No se 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. 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, 300-03 Valoración de los riesgos La valoración del riesgo estará ligada a obtener la suficiente información acerca de las situaciones de riesgo para estimar su probabilidad de ocurrencia, este análisis le permitirá a las servidoras y servidores reflexionar sobre cómo los riesgos pueden afectar el logro de sus objetivos, realizando un estudio detallado de los temas puntuales sobre riesgos que se hayan decidido evaluar.</i>
CAUSA
Las autoridades no establecen planes, estrategias para la identificación y valoración del riesgo, a pesar de conocer que las actividades que se realiza en esta dependencia son muy propensas a cualquier tipo de riesgo.
EFECTO
Bajas condiciones de seguridad, empleados sin ropa y herramientas de trabajo adecuado, accidentes laborales, ambiente de trabajo inapropiado, infraestructura deteriorada y deficiente, incumplimiento de normas de seguridad, personal desinformado e incapacitado contra riesgos.

Elaborado por:	EKVQ	16/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

CONCLUSIÓN.

Se determinó que en el departamento comercial no existen procesos, ni estrategias para la evaluación y valoración de riesgos, lo que origina que los servidores públicos no puedan hacer frente y se encuentra propensos a sufrir cualquier tipo de riesgo por falta de normas de seguridad, una infraestructura deteriorada y muchas condiciones más que afectan directamente el bienestar del personal, además se incumple a las normas de control interno 3001, 3002, 3003 de identificación, respuesta y valoración al riesgo de la Contraloría General del Estado.

RECOMENDACIÓN.

Al Director Comercial.

Implementar una comisión de expertos para realizar un análisis ergonómico como disciplina encargada del diseño de lugares de trabajo, herramientas y tareas, de modo que coincidan con las características fisiológicas, psicológicas y las capacidades del trabajador y así mejorar el nivel de seguridad en el puesto de trabajo, la salud física y mental de los servidores, e incrementar el bienestar, el confort del personal y así minimizar los riesgos del departamento.

Elaborado por:	EKVQ	16/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

HOJAS DE HALLAZGOS CONTROL INTERNO

8. No existe un programa de capacitación adecuado y ascensos para el personal.

CONDICIÓN
No se promueve la constante y progresiva capacitación de todo el personal, existe un programa de capacitación pero se aplica en forma selectiva, de acuerdo a la afinidad y simpatía que tienen entre servidores esto ha generado que las actividades diarias no se cumplan de forma eficiente y eficaz, existan demoras y retrasos en las operaciones, además no existe un programa de ascensos donde se dé prioridad al personal interno causando un mal estar evidente entre los funcionarios, y un ambiente de trabajo inapropiado.
CRITERIO
No se cumple con la <i>Norma de Control 407-06 Capacitación y entrenamiento continuo</i> Los directivos de la entidad promoverán en forma constante y progresiva la capacitación, entrenamiento y desarrollo profesional de las servidoras y servidores en todos los niveles de la entidad, a fin de actualizar sus conocimientos, obtener un mayor rendimiento y elevar la calidad de su trabajo . <i>Interno 407-05 Promociones y ascensos</i> Las unidades de administración de talento humano propondrán un plan de promociones y ascensos para las servidoras y servidores de la entidad, observando el ordenamiento jurídico vigente. El ascenso del servidor en la carrera administrativa se produce mediante promoción al nivel inmediato superior de su respectivo grupo ocupacional, previo el concurso de méritos y oposición. El ascenso tiene por objeto promover a las servidoras y servidores para que ocupen puestos vacantes o de reciente creación, considerando la experiencia, el grado académico, la eficiencia y el rendimiento en su desempeño, observando lo previsto en la reglamentación interna y externa vigente. Art. 69 al 72 de la LOSPub referente a la formación, capacitación y ascensos.
CAUSA
El evidente accionar político existente en la institución obstaculiza que en el departamento implemente un programa de capacitación y ascensos adecuado, enfocado a todos los servidores sin ningún grado de exclusión a pesar de encontrarse en el POA institucional.
EFECTO
Personal con falta de formación y capacitación, procesos y actividades con retrasos y demoras significativas, desmotivación por la ausencia de promociones y ascensos para los miembros del departamento, ausencia de incentivos que permitan seguir mejorando a nivel profesional.

Elaborado por:	EKVQ	16/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

CONCLUSIÓN.

Se logró determinar que en el departamento comercial existen programas de capacitación selectivos y por afinidad que no se enfocan en la formación y adiestramiento de todo el personal que lo conforma, la ausencia de un programa de ascensos y promociones que permita ocupar puestos vacantes los servidores internos de acuerdo a sus conocimientos y experiencia.

RECOMENDACIÓN.

Al Director Comercial.

Implementar un programa de capacitación y entrenamiento acorde a las necesidades del departamento tomando en cuenta a todos los funcionarios miembros del mismo que permita elevar su grado de conocimientos y nivel profesional, establecer un programa de ascensos y promociones para incentivar y promover a los funcionarios a los puestos vacantes de acuerdo a su experiencia y competencia profesional, para obtener un mayor rendimiento y calidad en su trabajo.

Elaborado por:	EKVQ	16/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

HOJAS DE HALLAZGOS

9. Mal uso de bienes públicos.

CONDICIÓN
No existe un adecuado control interno para el cuidado, conservación y mantenimiento de los bienes muebles e inmuebles, no se ha contratado seguros para salvaguardar los bienes del departamento, los vehículos existentes se utilizan para actividades personales y tres de ellos ha superado su vida útil.
CRITERIO
<i>Incumple a la norma 406 Administración financiera - ADMINISTRACIÓN DE BIENES Toda entidad u organismo del sector público, cuando el caso lo amerite, estructurará una unidad encargada de la administración de bienes. La máxima autoridad a través de la unidad de administración de bienes, instrumentará los procesos a seguir en la planificación, provisión, custodia, utilización, traspaso, préstamo, enajenación, baja, conservación y mantenimiento, medidas de protección y seguridad, así como el control de los diferentes bienes, muebles e inmuebles, propiedad de cada entidad u organismo del sector público y de implantar un adecuado sistema de control interno para su correcta administración. 406-09 Control de vehículos oficiales Los vehículos del sector público están destinados exclusivamente para uso oficial, es decir, para el desempeño de funciones públicas, en los días y horas laborables, y no podrán ser utilizados para fines personales, ni familiares, ajenos al servicio público, ni en actividades electorales y políticas.</i>
CAUSA
Despreocupación por inestabilidad de los directivos en los puestos de trabajo impiden tomar acciones correctivas para el buen uso de los bienes públicos, falta de presupuesto para adquirir nuevos vehículos y dar de baja a las camionetas del año 1986.
EFEECTO
Sanciones efectuadas por parte de la Contraloría General del Estado por el mal uso de los vehículos oficiales, accidentes de trabajo por el uso de vehículos en mal estado, pérdidas y gastos significativos por la inexistencia de un control interno para el cuidado de los activos fijos.

CONCLUSIÓN.

Inexistencia de un control interno para la conservación y buen uso de los activos del departamento, vehículos oficiales que ya cumplieron su vida útil que representan un riesgo para las personas que lo utilizan.

RECOMENDACIÓN.

Al Director Comercial y Jefes de áreas.

Implementar y difundir un sistema de control interno para el cuidado, buen uso y custodia de los activos de la institución, que permita la correcta administración de los bienes. Realizar las gestiones necesarias para la adquisición de los nuevos vehículos, para que los existentes los se dispongan fuera de servicio y no represente un riesgo para el personal que los utiliza.

Elaborado por:	EKVQ	16/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

HOJAS DE HALLAZGOS

10. Infraestructura tecnológica deficiente.

CONDICIÓN
En el departamento comercial se utiliza software sin licencias, con versiones antiguas, no cuentan con todas las herramientas tecnológicas para efectuar las operaciones prioritarias del mismo, los equipos informáticos existentes están desactualizados, son muy lentos lo que dificulta la ejecución correcta de las tareas y la obtención información real y oportuna
CRITERIO
Incumple con la norma 410 TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN.- <i>las entidades u organismos del sector público, establecerán una estructura organizacional de tecnología de información que refleje las necesidades institucionales, la cual debe ser revisada de forma periódica para ajustar las estrategias internas que permitan satisfacer los objetivos planteados y soporten los avances tecnológicos. Bajo este esquema se dispondrá como mínimo de áreas que cubran proyectos tecnológicos, infraestructura tecnológica y soporte interno y externo de ser el caso, considerando el tamaño de la entidad y de la unidad de tecnología.</i>
CAUSA
Falta de gestión por parte del director comercial y jefes administrativos responsables por inestabilidad en puestos de trabajo, falta de presupuesto y caída de procesos en compras públicas.
EFECTO
Incumplimiento de metas y objetivos planteados, base catastral desactualizada, fortalecimiento catastral inadecuado por información cartográfica poco confiable, sistema comercial desactualizado, no existen los instrumentos suficientes para la notificación de bienvenida y convenio de pago de los nuevos clientes, equipos informáticos muy deteriorados desactualizados, retraso en las operaciones, información poco confiable, inexacta y desactualizada.

CONCLUSIÓN.

En el departamento comercial existe una infraestructura tecnológica deficiente en lo que se refiere a software son utilizados sin licencia, con versiones desactualizadas, los equipos informáticos existentes fuera de su vida útil, son lentos y antiguos no se ajustan a las necesidades prioritarias del departamento lo cual dificulta a que las operaciones no se realicen de forma eficiente y eficaz con la obtención de información confiable, exacta y oportuna considerando la gran magnitud de datos e información que se maneja en este departamento.

RECOMENDACIÓN.

Al Gerente y Director Comercial.

Modernizar, actualizar e invertir en infraestructura tecnológica de punta de acuerdo a las necesidades, considerando volumen de información que se maneja en este departamento para asegurar que la información sea real y confiable, mejorar el desempeño en las actividades, aumentar los niveles eficiencia, eficacia en la gestión administrativa y minimizar costos.

Elaborado por:	EKVQ	16/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

HOJAS DE HALLAZGOS

11. No existe un control adecuado para el archivo.

CONDICIÓN
La información que se genera en el departamento comercial se ajustan a normas y procedimientos establecidos, pero los mismos en cierto grado no tienen el orden adecuado en su archivo, existe problemas al momento de encontrar información anterior, pérdida de documentos de gran importancia para los funcionarios.
CRITERIO
Cumplir con las normas de control interno establecidas, además incumple con lo que determina la contraloría general del estado, en el art. 82, <i>Obligación de conservar registros.- Las personas jurídicas de derecho privado, que hayan recibido asignaciones de recursos públicos para financiar sus presupuestos, deberán conservar por cinco años, la contabilidad, registros y respaldos suficientes, para sustentar la correcta utilización de los mismos.</i>
CAUSA
No cuentan con el espacio físico necesario para ordenar su archivo de acuerdo al grado de utilización de la información, considerando que en este departamento se maneja gran magnitud de archivos y documentos.
EFEECTO
Personal sancionado, información de gran relevancia desaparecida, archivos desordenados que generan pérdidas de tiempo.

CONCLUSIÓN.

No existe un adecuado manejo y cuidado de los archivos y la información más importante de cada área administrativa lo que genera pérdida de documentos con información relevantes y de gran importancia se incumple con el art. 82 obligación de conservar registros de la Contraloría General del Estado.

RECOMENDACIÓN.

Al Director Comercial y Jefes de cada área.

Respaldar las transacciones económicas como administrativas con documentos fuentes y llevar un archivo ordenado de respaldo como tal, encontrar mecanismos para construir un activo de información y documentación que esté a disposición, asegure la conservación de los documentos y que proporcione un mejor servicio a la organización.

Elaborado por:	EKVQ	16/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

INFORME DE AUDITORIA ADMINISTRATIVA

Riobamba, 29 de enero del 2015

Ing. Víctor Méndez

GERENTE DE LA EP-EMAPAR.

Ciudad.-

De mis consideraciones:

Se ha efectuado la auditoría administrativa a la Dirección Comercial de la Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado, al 31 de diciembre de 2013, de acuerdo a normas, políticas y estándares de la Contraloría General Del Estado, las Normas Internacionales de Auditoría y Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas. Estas normas requieren que la auditoría sea planificada y ejecutada para obtener certeza razonable que la información y documentación examinada no contiene exposiciones erróneas de carácter significativo. Debido a la naturaleza especial de nuestro examen, los resultados se encuentran expresados en los comentarios, conclusiones y recomendaciones, que constan en la presente auditoría. Los resultados por su importancia se detallan a continuación.

Atentamente,

Katherine Vimos

Responsable.

CAPÍTULO I

ENFOQUE DE LA AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

Antecedentes

En la Dirección Comercial de la Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de la Ciudad de Riobamba, no se ha realizado una Auditoría Administrativa desde sus inicios, la misma que requiere de este elemento para proporcionar a los directivos un panorama claro de cómo está siendo gestionada, se evaluará y se detectará debilidades que afecten a la consecución de los objetivos y metas institucionales.

Motivo de la Auditoría

La auditoría administrativa a la Dirección Comercial de la Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de la Ciudad de Riobamba, se efectuará con la finalidad de evaluar el grado de eficiencia, eficacia y economía de la gestión administrativa y contribuir a la mejora de los procesos administrativos.

Objetivos de la auditoría

- Evaluar el grado de cumplimiento de la visión, misión, objetivos, metas, políticas y procedimientos en el departamento comercial de la EP-EMAPAR.
- Evaluar el nivel de eficiencia, eficacia y economía de la gestión administrativa desarrollada en el departamento comercial de la EP-EMAPAR.
- Determinar el grado de confiabilidad de la estructura del control interno.
- Determinar hallazgos significativos resultantes, para emitir un informe con conclusiones y recomendaciones para que ayuden al mejoramiento de la gestión administrativa.

Elaborado por:	EKVQ	13/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

Alcance de la auditoría

La Auditoría Administrativa comprenderá el análisis de los procesos administrativos La Dirección Comercial de la Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de la Ciudad de Riobamba, por el período 2013.

Conocimiento de la Entidad

INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD

RAZÓN SOCIAL	Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de la Ciudad de Riobamba EP-EMAPAR.
RUC	0660836910001
TELÉFONO	032940-813
FORMA JURÍDICA	Sector Público
País	Ecuador
Región	Sierra Central
Provincia	Chimborazo
Cantón	Riobamba
Parroquia	Veloz
DIRECCIÓN	Londres 07-50 y Av. Juan Félix Proaño.
SITUACIÓN LEGAL	Activa
FECHA DE CONSTITUCIÓN	16 de Mayo de 1991.
ACTIVIDAD ECONÓMICA	Prestación de servicios de agua potable y alcantarillado.
REPRESENTANTE LEGAL	Ing. Víctor Méndez

FUENTE: Dirección Comercial EP- EMAPAR (2013)

ELABORADO POR: Vimos, K. (2014).

Elaborado por:	EKVQ	13/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

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.

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.
- Reglamento General de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública del Ecuador, Decreto Ejecutivo No. 1700 del 12 de Mayo del 2009.

Elaborado por:	EKVQ	13/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

- 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.

Elaborado por:	EKVQ	13/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

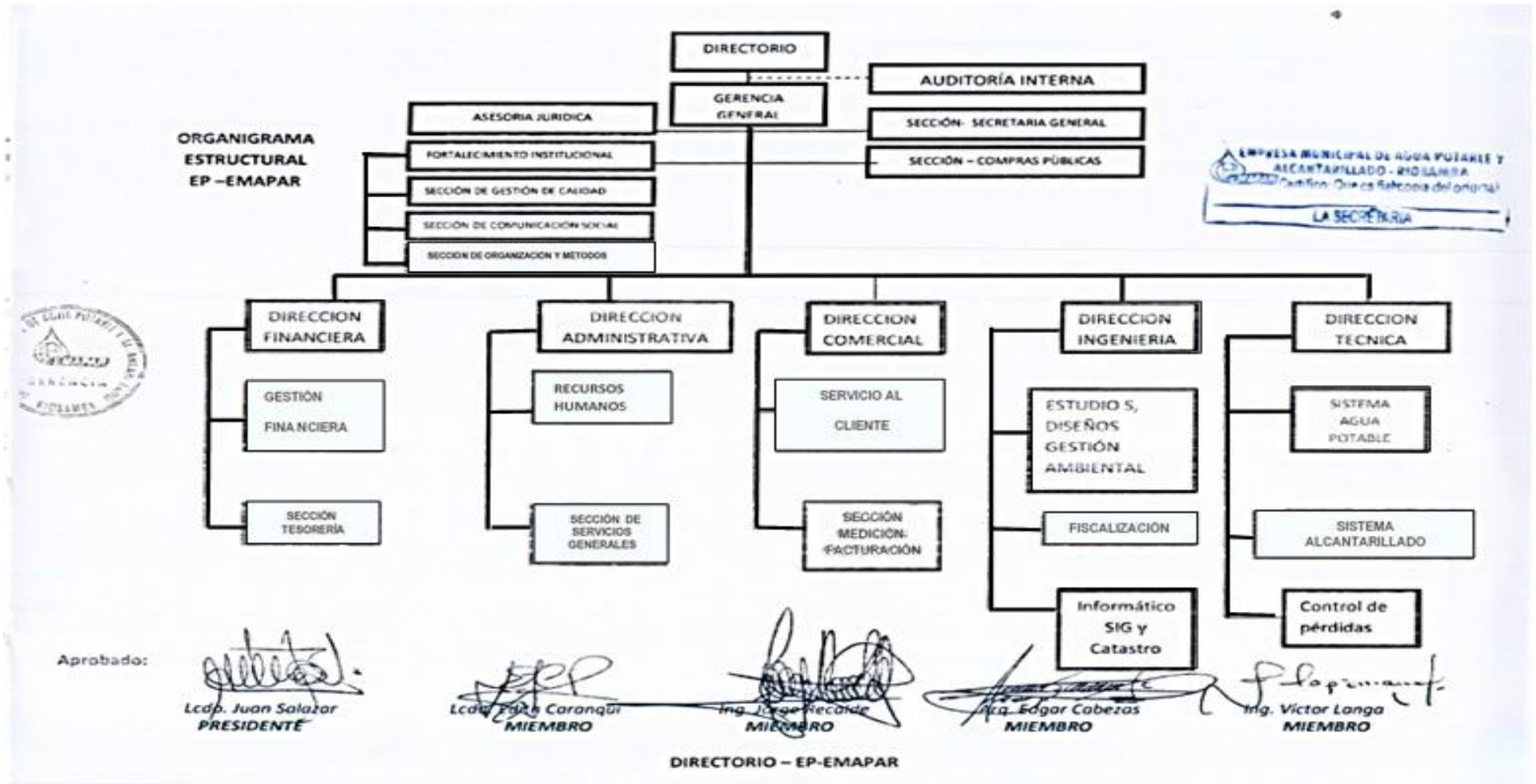
Estructura Orgánica

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

- f) Nivel Directivo.- Conformado por el Directorio.
- g) Nivel Ejecutivo.- Conformado por la Gerencia General.
- h) Nivel Asesor.- Conformado por Asesoría Jurídica y Auditoría Interna.
- i) Nivel de Apoyo.- Conformado por las Direcciones Administrativa y Financiera.
- j) Nivel Operativa.- Conformado por las Direcciones: De Ingeniería, Técnica y Comercial.

Elaborado por:	EKVQ	13/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA EP-EMAPAR.



Elaborado por:	EKVQ	13/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

CAPÍTULO II

RESULTADOS DE LA AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

Después de la aplicación de las técnicas de auditoría administrativa visita preliminar, observación directa, entrevistas, cuestionarios de control interno, evaluación de los niveles de confianza, aplicación y comentarios de indicadores de eficiencia, eficacia y economía se derivaron los siguientes resultados:

1. No existe sociabilización del código de ética.

Se determinó que en el departamento comercial no se socializa y comunica el código de ética establecido para los funcionarios de la organización, lo que puede permitir que se actúe sin principios y valores éticos al momento de realizar las actividades y diarios y el incumplimiento a la norma de control interno 200-01 integridad y valores éticos.

Recomendación

Al Director Comercial.- emitir y comunicar formalmente las normas del código de ética establecido, para contribuir al buen uso de los recursos públicos, crear un ambiente de trabajo idóneo, y mejorar notablemente el servicio a la comunidad.

2. Ausencia de buzón de sugerencia para la ciudadanía.

Se determinó que la empresa carece de un buzón de sugerencias y reclamos por este motivo no se conoce las necesidades urgentes de los usuarios y no se puede dar una solución inmediata y oportuna lo que genera un malestar evidente de la comunidad respecto en atención al cliente.

Elaborado por:	EKVQ	16/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

Recomendación

Director Comercial y Jefatura de atención al cliente.- implementar un buzón de sugerencias y reclamos como un mecanismo que permita acoger las peticiones de los usuarios con el objetivo de repotencializar la calidad del servicio que se ofrece y así mejorar la imagen de la institución.

3. Inexistencia de un plan estratégico departamental

El departamento comercial carece de un Plan Operativo Anual esto imposibilita que los objetivos y metas planteadas se encuentren documentadas, para poder evaluar el desempeño y el nivel de cumplimiento de los mismos a través de indicadores de gestión que revelen como está funcionando, como se controla y se maneja la gestión administrativa y la utilización de los recursos disponibles.

Recomendación

Al Director Comercial.- es de vital importancia implementar un POA departamental que ayude a plasmar y determinar hacia donde el departamento quiere llegar, que fines desea lograr, y de esta manera ayudar al talento humano a proponerse metas individuales para en conjunto lograr una gestión administrativa eficaz y eficiente.

4. No existe un organigrama estructural actualizado.

El departamento comercial no cuenta con un organigrama estructural actualizado de acuerdo a las necesidades y cambios que se han presentado, lo que perjudica la fácil comprensión de los servidores de los niveles jerárquicos y las funciones que cumplen cada uno de ellos, se está incumpliendo a la norma de control interno 200-04 Estructura organizativa.

Elaborado por:	EKVQ	16/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

Recomendación

Al Director Comercial.- es importante que en el departamento comercial actualice el organigrama estructural de acuerdo a los cambios significativos que se han presentado para facilitar el conocimiento de la estructura de las áreas administrativas que le conforman con sus respectivas jerarquías esta información beneficiará a los funcionarios de la institución y al público en general.

5. Falta de personal en áreas administrativas y operativas.

Se determinó que el departamento no cuenta con el personal suficiente para la eficiente ejecución de las actividades lo que impide el cumplimiento de metas y objetivos planteados, y ocasiona malas condiciones de trabajo en cuanto a la duplicación de funciones por la excesiva carga de trabajo, personal de otras dependencias laborando lo que implica operaciones erróneas por falta de experiencia, al mismo tiempo se incumple a las normas de control interno 200-03 políticas y prácticas del talento humano de la Contraloría General del Estado.

Recomendación

Al Director Comercial.- contratar al personal suficiente y calificado de acuerdo a la ley de contratación pública para mejorar el desempeño del talento humano, la gestión administrativa y lograr la consecución de metas y objetivos del departamento.

6. Manual de funciones desactualizado, y reclutamiento del personal inapropiado

Se determinó que el departamento carece de un manual de funciones actualizado y en funcionamiento que permita el correcto desarrollo de las operaciones de los respectivos puestos de trabajo, incorrecta selección de personal sin priorizar sus competencias profesionales y experiencia esto conduce a la ausencia de eficiencia y eficacia al ejecutar las actividades.

Elaborado por:	EKVQ	16/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

Recomendación

Al Director Comercial.- actualizar el manual de funciones de acuerdo a los cambios significativos realizados en el departamento con el fin de que exista un documento guía para la ejecución de las actividades y para el correcto reclutamiento del personal para que garantice la calidad y eficiencia en las operaciones.

7. No existen procesos de evaluación y valoración de riesgos.

Se determinó que en el departamento comercial no existen procesos ni estrategias para la evaluación y valoración de riesgos, lo que origina que los servidores públicos no puedan hacer frente y se encuentra propensos a sufrir cualquier tipo de riesgo por falta de normas de seguridad, una infraestructura deteriorada y muchas condiciones más que afectan directamente el bienestar del personal, además se incumple a las normas de control interno 3001, 3002, 3003 de identificación, respuesta y valoración al riesgo de la Contraloría General del Estado.

Recomendación

Al Director Comercial.- Implementar una comisión de expertos para realizar un análisis ergonómico como disciplina encargada del diseño de lugares de trabajo, herramientas y tareas, de modo que coincidan con las características fisiológicas, psicológicas y las capacidades del trabajador y así mejorar el nivel de seguridad en el puesto de trabajo, la salud física y mental de los servidores, e incrementar el bienestar, el confort del personal y así minimizar los riesgos del departamento.

Elaborado por:	EKVQ	16/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

8. No existe un programa de capacitación adecuado y ascensos para el personal.

Se logró determinar que en el departamento comercial existen programas de capacitación selectivos y por afinidad que no se enfocan en la formación y adiestramiento de todo el personal que lo conforma, la ausencia de un programa de ascensos y promociones que permita ocupar puestos vacantes los servidores internos de acuerdo a sus conocimientos y experiencia.

Recomendación

Al Director Comercial.- implementar un programa de capacitación y entrenamiento acorde a las necesidades del departamento tomando en cuenta a todos los funcionarios miembros del mismo que permita elevar su grado de conocimientos y nivel profesional, establecer un programa de ascensos y promociones para incentivar y promover a los funcionarios a los puestos vacantes de acuerdo a su experiencia y competencia profesional, para obtener un mayor rendimiento y calidad en su trabajo.

9. Mal uso de bienes públicos.

Inexistencia de un control interno para la conservación y buen uso de los activos del departamento, vehículos oficiales que ya cumplieron su vida útil que representan un riesgo para las personas que lo utilizan.

Recomendación

Al Director Comercial y Jefes de áreas.- implementar y difundir un sistema de control interno para el cuidado, buen uso y custodia de los activos de la institución, que permita la correcta administración de los bienes. Realizar las gestiones necesarias para la adquisición de los nuevos vehículos, para que los existentes los se dispongan fuera de servicio y no represente un riesgo para el personal que los utiliza.

Elaborado por:	EKVQ	16/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

10. Infraestructura tecnológica deficiente

En el departamento comercial existe una infraestructura tecnológica deficiente en lo que se refiere a software son utilizados sin licencia, con versiones desactualizadas, lo equipos informáticos existentes fuera de su vida útil, son lentos y antiguos no se ajustan a las necesidades prioritarias del departamento esto dificulta a que las operaciones se realicen de forma eficiente y eficaz con la obtención de información confiable, exacta y oportuna considerando la gran magnitud de datos e información que se maneja en este departamento.

Recomendación

Al Gerente y Director Comercial.- Modernizar, actualizar e invertir en infraestructura tecnológica de punta de acuerdo a las necesidades, considerando volumen de información que se maneja en este departamento para asegurar que la información sea real y confiable, mejorar el desempeño en las actividades, aumentar los niveles eficiencia, eficacia en la gestión administrativa, y minimizar costos.

11. No existe un control adecuado para el archivo.

No existe un adecuado manejo y cuidado de los archivos y la información más importante de cada área administrativa lo que genera pérdida de documentos con información relevantes y de gran importancia.

Recomendación

Al Director Comercial y Jefes de cada área.- respaldar las transacciones económicas como administrativas con documentos fuentes y llevar un archivo ordenado de respaldo como tal, encontrar mecanismos para construir un activo de información y documentación que esté a disposición, asegure la conservación de los documentos y que proporcione un mejor servicio a la organización.

Elaborado por:	EKVQ	16/01/2015
Revisado por:	VMAV	29/01/2015

CONCLUSIONES

- Al ejecutar la auditoría administrativa al departamento comercial de la EP-EMAPAR, se cumplió satisfactoriamente con los objetivos propuestos por la autora de tesis, y a la vez brindar un aporte significativo, de calidad, con información real, oportuna como herramienta para conocer la situación actual, y contribuir al buen manejo del ente auditado.
- Al aplicar los procedimientos, métodos y técnicas de auditoría administrativa se logró determinar las debilidades, deficiencias y amenazas que inciden de forma directa al nivel de desempeño de la gestión administrativa, que impiden el cumplimiento apropiado de objetivos y metas planteadas, reducen el progreso de las actividades diarias en el departamento comercial de la EP-EMAPAR.
- Se emitió el informe final de auditoría administrativa de forma clara, oportuna de acuerdo a los hallazgos de auditoría encontrados y evidenciados con sus respectivas conclusiones y recomendaciones, con el fin de facilitar la toma de decisiones y las acciones correctivas a los directivos.

RECOMENDACIONES

- Se sugiere la apertura y el compromiso necesario para que se sigan ejecutando auditorías de diferentes tipos dentro de la entidad, e implementar la utilización de instrumentos de autoevaluación como flujogramas, indicadores de gestión, sistemas de control interno que permitan mejorar la calidad de los procesos y la correcta administración.
- Se recomienda al departamento comercial de la EP-EMAPAR aplicar las Normas de control interno emitidas por la Contraloría General del Estado, demás leyes vigentes y necesarias para alcanzar de forma eficiente, eficaz, económica los objetivos, metas establecidas, asegurar la calidad del talento humano y la optimización de los demás recursos disponibles, y de esta manera contribuir para reestablecer la imagen institucional.
- Se solicita al director del departamento comercial tomar en consideración y aplicar las recomendaciones emitidas en el informe de auditoría administrativa, para que se tome acciones correctivas en cuanto a las debilidades y amenazas encontradas y de esta mejorar el desempeño y la planificación de la gestión administrativa.

BIBLIOGRAFÍA

- Estupiñán, R. (2009) *Análisis financiero y de gestión*, 4ª ed. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Franklin, B. (2013) *Auditoría Administrativa- evaluación y diagnóstico empresarial*, 3ª ed. México: Pearson Educación.
- Koontz, E. (2009) *Administración una perspectiva global*, 3ª ed. México: McGraw-Hill interamericana.
- Mancillas, E. (2011) *La Auditoría Administrativa: un enfoque científico*, 2ª ed. México: Trillas.
- Peña, A. (2009) *Un enfoque práctico a la auditoría*, 2ª ed. Madrid: Paraninfo.
- Robbins, S. & Decenzo, D. (2009) *Administración conceptos esenciales y aplicación*, 4ª ed. México: Pearson Educación.
- Rodríguez, J. (2010) *Auditoría Administrativa*, 9ª ed. México: Trillas.
- Sánchez, JL. (2012) *Teoría y Práctica de la Auditoría I. Concepto y Metodología*, 4ª ed. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Amador Sotomayor, A. (2009) *Auditoría Administrativa proceso y aplicación*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Contraloría General del Estado. (2007) *Manual de Auditoría de Gestión*. Quito: C.G.E.
- Contraloría General del Estado. (2007) *Manual de Auditoría de Gubernamental*. Quito: C.G.E.

- Contraloría General del Estado. (2009) *Normas de Control Interno para las Entidades, Organismos del Sector Público y de las Personas Jurídicas de Derecho Privado que dispongan de Recursos Públicos*. Quito: C.G.E.
- Federación Internacional de Contadores. (1990) *Normas Internacionales de Auditoría*, ley 43. México: IFAC.
- Chimbay, P. (2014) *Auditoría Administrativa a la Junta Parroquial “El Altar”, Cantón Penipe, Provincia De Chimborazo*. (Tesis inédita de ingeniería). Riobamba: ESPOCH.
- Mantilla, M. (2009) *Evaluación y Control del Gobierno Corporativo en la Administración de una Entidad Municipal, Mediante el criterio de una Auditoria Administrativa*. (Tesis inédita de ingeniería). Guayaquil: ESPOL.
- Naranjo, M. (2011) *Auditoría Administrativa a la Jefatura De Recursos Humanos de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A.* (Tesis inédita de ingeniería). Riobamba: ESPOCH.

ANEXOS

ANEXO No 1
Distribución del Edificio Comercial



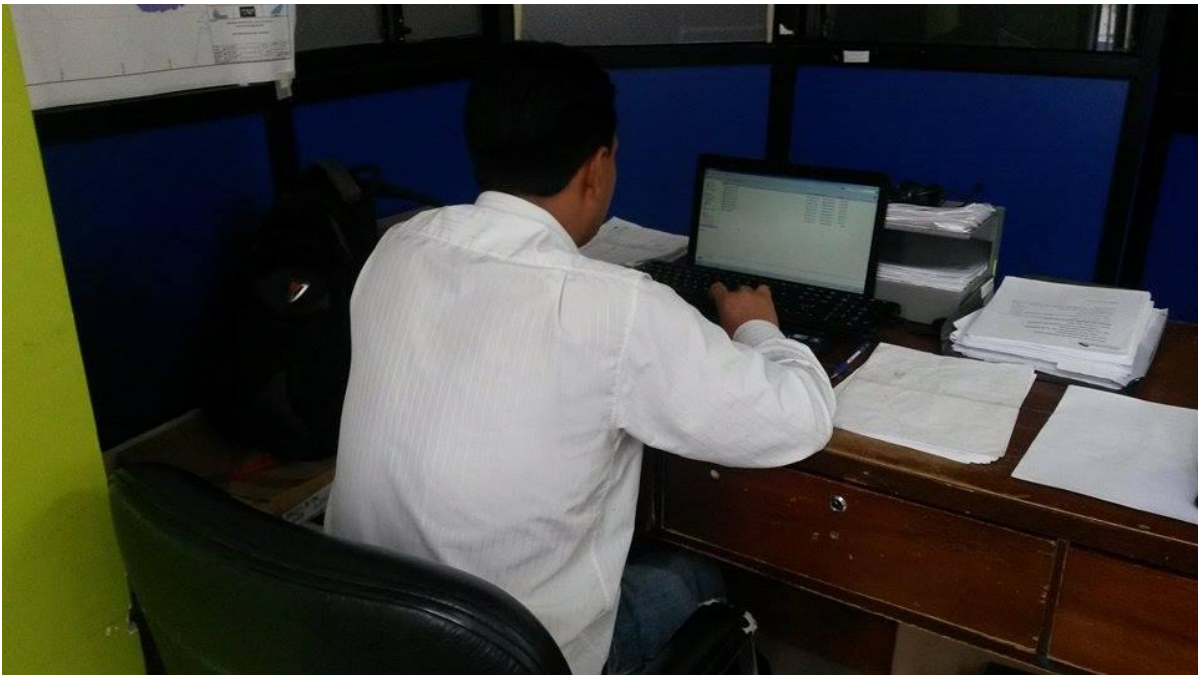
ANEXO No 2
Jefatura de Atención al Cliente



ANEXO No 3
Atención al cliente



ANEXO No 4
Área de medición y facturación



ANEXO No 5
Área de archivos



ANEXO No 6
Personal en áreas de trabajo



ANEXO No 7
Personal en áreas de trabajo



ANEXO No 8
Vehículos



ANEXO No 9
Vehículos



ANEXO No 9
Motos



ANEXO No 10
Vehículos



ANEXO No 11
Vehículos

