



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TRABAJO DE GRADO

TEMA:

“DISEÑO DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA PARROQUIA SAN JUAN DE ILUMÁN, PERTENECIENTE A LA CIUDAD DE OTAVALO”

PREVIA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA EN CONTABILIDAD Y
AUDITORÍA C.P.A.

AUTORA: DE LA TORRE, D. Johanna A.

ASESOR: DR. SCACCO, Benito

Ibarra, Septiembre 2012

RESUMEN EJECUTIVO

El Manual de control interno diseñado en el presente trabajo, es el resultado de la investigación que se efectuó en las distintas áreas de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de la parroquia San Juan de Ilumán JAAPA-I. Aplicando distintas técnicas de investigación se logró identificar la problemática, el cual es la inexistencia de un manual de control interno. La propuesta principal del trabajo está conformada por un cuerpo de procedimientos y normativas de control, aplicables a la realidad por la que atraviesa la institución y además tiene como finalidad proteger los activos, verificar la exactitud y confiabilidad de la información financiera; y promover la eficiencia de las operaciones, además se fomenta el fortalecimiento del ambiente de control, y por ende el mejoramiento de los procesos, haciendo los servicios más rápidos y efectivos. Se tiene como beneficiarios directos a todo el personal de la JAAPA-I, ya que este trabajo cuenta con un cuerpo legal de normativas actualizadas y prácticas, de igual manera los usuarios se benefician puesto que contarán con un servicio de calidad. La implementación de la normativa compromete a las autoridades de la JAAPA-I a realizar una exhaustiva tarea de supervisión de riesgos, que pongan en peligro la continuidad de los cambios que se están logrando poco a poco dentro de la institución. Asimismo se pretende lograr que la JAAPA-I sea una organización reconocida por su eficiente administración y sea cada vez más competitiva.

EXECUTIVE SUMMARY

The Manual of internal control designed work presently, is the result of the investigation that was made in the different areas of the Administrating Meeting of Drinkable Water and Sewer system of the parish San Juan of Illumán JAAPA-I. Applying different investigation techniques was possible to identify the problem, which is the nonexistence of a manual of internal control. The main proposal of the work is conformed by a body of procedures and normative of control, applicable to the reality for the one that crosses the institution and he/she also has as purpose to protect the assets, to verify the accuracy and dependability of the financial information; and to promote the efficiency of the operations, the invigoration of the control atmosphere is also fomented, and therefore the improvement of the processes, making the quickest services and troops. One has as direct beneficiaries to the whole personnel of the JAAPAI, since this work has a legal body of normative modernized and practical, in a same way the users benefit since they will have a service of quality. The implementation of the normative one commits to the authorities of the JAAPAI to carry out an exhaustive task of supervision of risks that you/they put in danger the continuity of the changes that you/they are achieving little by little inside the institution. Also it is sought to achieve that the JAAPA-I is an organization recognized by its efficient administration and be more and more competitive.

AUTORÍA

Yo, Johanna Alexandra De La Torre De La Torre, declaro bajo juramento que el trabajo aquí escrito es de mi autoría, que no ha sido previamente presentada para ningún grado, ni calificación profesional; y que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

.....

Firma

Johanna Alexandra De La Torre De La Torre

C.I. 100283837-1

CERTIFICACIÓN DEL ASESOR

En mi calidad de Director de Trabajo de Grado presentado por la señorita Johanna Alexandra De La Torre De La Torre para optar por el Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, cuyo tema es: **“DISEÑO DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA PARROQUIA SAN JUAN DE ILUMÁN, PERTENECIENTE A LA CIUDAD DE OTAVALO”**. Considero el presente trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se digne.

En la ciudad de Ibarra a los 14 días del mes de Septiembre del 2012

.....

Firma

Dr. Edison Benito Scacco

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Yo, Johanna Alexandra De La Torre De La Torre, con cédula de ciudadanía Nro. 100283837-1, manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor (es) del trabajo de grado denominado: **“DISEÑO DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA PARROQUIA SAN JUAN DE ILUMÁN, PERTENECIENTE A LA CIUDAD DE OTAVALO”**, que ha sido desarrollado para optar por el título de **INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA** en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En mi condición de autora me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

.....
Nombre: Johanna Alexandra De La Torre De La Torre
Cédula: 100283837- 1

Ibarra, a los 14 días del mes Septiembre del 2012

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

1 IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	100283837-1		
APELLIDOS Y NOMBRES:	De La Torre De La Torre Johanna Alexandra		
DIRECCIÓN:	Ilumán, calle Bolívar y Eugenio Espejo		
EMAIL:	jat_dl@hotmail.com		
TELÉFONO FIJO:	062 946 042	TELÉFONO MÓVIL:	085776120

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	“DISEÑO DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE

	Y ALCANTARILLADO DE LA PARROQUIA SAN JUAN DE ILUMÁN, PERTENECIENTE A LA CIUDAD DE OTAVALO”
AUTORA:	De La Torre De La Torre Johanna Alexandra
FECHA:	2012-06-08
ASESOR/DIRECTOR:	Dr. Benito Scacco

2 AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, Johanna Alexandra De La Torre De La Torre, con cédula de ciudadanía Nro. 100283837-1, en calidad de autora y titular de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 143.

3 CONSTANCIAS

La autora manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que el titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 14 días del mes de septiembre del 2012

EL AUTOR:

ACEPTACIÓN:

.....
Nombre: Johanna De La Torre
C.C.: 100283837-1

.....
Nombre: Lic. Ximena Vallejos
Cargo: JEFE DE BIBLIOTECA

Facultado por resolución de Consejo Universitario

DEDICATORIA

Este trabajo lo dedico a mis padres, quienes con mucho esfuerzo y sacrificio ayudaron a que mi sueño se convierta en realidad, el cual fue la obtención del título de Ingeniería y

A mis hermanas quienes con sus valiosos consejos estuvieron a mi lado brindándome su apoyo incondicional en lo moral y lo anímico para poder obtener el Título.

Johanna Alexandra De La Torre De La Torre

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios y a mis padres, quienes con su apoyo incondicional hicieron posible culminar una etapa importante de mi vida.

Un agradecimiento sincero a la Universidad y a sus catedráticos, quienes con su alto nivel de conocimiento y experiencia supieron guiarme por el camino del saber y hacer realidad una meta propuesta hace varios años.

Además agradezco a la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de la parroquia San Juan de Ilumán, por su constante apoyo en el desarrollo y finalización del estudio de investigación realizado.

Y por último, a mis compañeras(os) de aula, con quienes compartí mis triunfos y fracasos de quienes me llevo los mejores y hermosos recuerdos.

PRESENTACIÓN

El presente proyecto denominado “DISEÑO DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA PARROQUIA SAN JUAN DE ILUMÁN, PERTENCIENTE A LA CIUDAD DE OTAVALO”, está compuesto por varios capítulos los cuales cumplen su función específica de manera oportuna, para promover la información necesaria y así estructurar adecuadamente el cuerpo normativo desarrollado en este trabajo de investigación.

En el Capítulo I, se desarrolló el Diagnóstico Situacional, en el que luego de haber aplicado las respectivas técnicas de investigación, se recopiló información, los mismos que fueron analizados mediante la tabulación y evaluación, mostrando las principales fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la Junta de Agua Potable y Alcantarillado de la parroquia San Juan de Ilumán, permitiendo así identificar el problema que afecta a esta institución, siendo esto la falta de un manual que permita realizar un control interno de las principales actividades que se desarrollan en la JAAPA-I, aspecto que al no ser tomado en cuenta afecta al logro de resultados positivos, tanto para las respectivas autoridades de la JAAPA-I y para la comunidad.

En el Capítulo II, se presenta el Marco Teórico, donde se citó los fundamentos científicos y teóricos relacionados al control interno, sus componentes y otros enunciados técnicos involucrados, como son materia de contabilidad y administración necesarias para realizar la investigación, en el que se basa la propuesta que se propone en el presente manual.

En el Capítulo III, se diseña la propuesta del manual, cuyo documento sirve para informar y orientar la conducta de los integrantes de la Junta, unificar los criterios de desempeño y cursos de acción que convendrán seguir para cumplir con los objetivos trazados.

En el Capítulo IV, se plantean los impactos de mayor importancia que corresponde al social, económico y educativo.

Para finalizar se presenta una serie de conclusiones y recomendaciones, que deben ser estudiadas por los niveles superiores o el nivel directivo y ver la posibilidad y ventaja de tomarlas en cuenta para poder aplicarlas en beneficio de todos aquellos que forman la JAAPA-I.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Contenido	Página
Portada	i
Resumen Ejecutivo	ii
Executivesummary	iii
Autoría	iv
Certificación del asesor	v
Cesión de derechos a la Universidad Técnica del Norte	vi
Dedicatoria	x
Agradecimiento	xi
Presentación	xii
INTRODUCCIÓN	27
Antecedente	27
Objetivo General	28
Objetivos Específicos	28
Justificación	28
<u>CAPÍTULO I</u>	
DIAGNÓSTICO SITUACIONAL	30
ANTECEDENTES	30
OBJETIVOS	33
Objetivo General	33
Objetivos Específicos	33
Variables diagnósticas	33
INDICADORES	33
MATRIZ DE RELACIÓN DIAGNÓSTICA	35
IDENTIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN	36
CÁLCULO DE LA MUESTRA	37

FÓRMULA	38
DISEÑO DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN	39
Información primaria	39
Información secundaria	40
EVALUACIÓN, REPRESENTACIÓN Y TABULACIÓN DE LA INFORMACIÓN	40
Representación y tabulación de datos de la encuesta aplicada al Personal de la JAAPA-I	40
Representación y tabulación de datos de la encuesta aplicada alos usuarios de la JAAPA-I	62
Entrevista dirigida al presidente de la JAAPA-I	66
CONSTRUCCIÓN DE LA MATRIZ FODA	71
Fortalezas	72
Debilidades	72
Oportunidades	72
Amenazas	72
CRUCES ESTRATÉGICOS	73
Fortalezas y Oportunidades (FO)	73
Fortalezas y Amenazas (FA)	74
Debilidades y Amenazas (DA)	75
Debilidades y Oportunidades (DO)	75
IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	76
<u>CAPÍTULO II</u>	
BASES TEÓRICAS	
MANUAL	78
¿QUÉ ES UN MANUAL?	78
OBJETIVOS DE LOS MANUALES	79
IMPORTANCIA DE LOS MANUALES	80
CLASIFICACIÓN DEL MANUAL	80
Por su naturaleza o área de aplicación	80

Por su contenido	81
Por su ámbito	82
FUNCIONES BÁSICAS DE LOS MANUALES	82
ADMINISTRACIÓN	
¿QUÉ ES ADMINISTRACIÓN?	83
PRINCIPIOS ADMINISTRATIVOS	83
PROCESO ADMINISTRATIVO	86
Planeación	87
Organización	87
Dirección	88
Control	89
CONTABILIDAD	
CONCEPTO	89
IMPORTANCIA EN LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN CONTABLE	90
EL CICLO CONTABLE	91
PLAN GENERAL DE CUENTAS	92
ESTRUCTURACIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS	94
Balance General	94
Estado de Resultados	95
Estado de Cambios en el Patrimonio	95
Estado de Cambios en la Situación Financiera	96
Estado de Flujos de Efectivos	96
Políticas Contable	96
Notas a los Estados Financieros	97
CONSIDERACIONES BÁSICAS DEL CONTROL INTERNO	
¿QUÉ ES CONTROL INTERNO?	97
CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL INTERNO	99
OBJETIVOS	99
IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO	100

LIMITACIONES DEL CONTROL INTERNO	100
PRINCIPIOS DEL CONTROL INTERNO	101
Segregación de funciones	101
Autocontrol	101
Desde arriba hacia abajo	101
Costo menor que beneficio	101
Eficacia	102
Confiabilidad	102
Documentación	102
CLASIFICACIÓN DEL CONTROL INTERNO	102
Control Interno contable	102
Control Interno Administrativo	103
COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO	106
Ambiente de control	106
Establecimiento de objetivos	108
Identificación de eventos	109
Evaluación de los riesgos	110
Respuesta a los riesgos	111
Actividades de control	112
Información y comunicación	112
Supervisión	113
ROLES Y RESPONSABILIDADES	113
Participación Interna	114
Participación Externa	115
JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUAPOTABLE Y ALCANTARILLADO	
¿QUÉ SE ENTIENDE POR AGUA POTABLE?	116
ALCANTARILLADO	116
DEFINICIÓN DE JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO	117

¿CUÁL ES EL OBJETIVO DE UNA ORGANIZACIÓN DE USUARIOS DE AGUAS?	117
ENTIDAD REGULADORA	118

CAPÍTULO III

PROPUESTA DEL MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA PARROQUIA SAN JUAN DE ILUMAN JAAPA-I, PERTENECIENTE A LA CIUDAD DE OTAVALO

ANTECEDENTES	119
MANUAL DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO	120
INTRODUCCIÓN	120
MISIÓN	121
VISIÓN	122
VALORES INSTITUCIONALES	122
<u>CREEMOS:</u>	122
<u>LOS VALORES QUE NOS GUÍAN SON:</u>	122
<u>PRINCIPIOS</u>	122
<u>OBJETIVOS</u>	123
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL APLICADO A LA JAAPA-I	125
DELEGACIÓN DE AUTORIDAD	126
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	127
ASAMBLEA GENERAL DE USUARIOS	127
CONSEJO DE CABILDOS	128
PRESIDENTE JAAPA-I	129
SECRETARÍA	131
TESORERÍA	132
RECAUDACIÓN	134
OPERATIVO	136

OPERADOR	138
INSPECTOR DE CONSUMO	140
PRINCIPIOS ADMINISTRATIVOS JAAPA-I	141
NORMAS BÁSICAS DE CONTROL INTERNO PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA	142
NORMAS BÁSICAS DE CONTROL INTERNO RELATIVAS AL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL RECURSOS HUMANOS	144
Clasificación de Cargos, Niveles Remunerativos y Requerimientos del Personal	144
Reclutamiento y Selección de Personal	144
Capacitación y Adiestramiento de los Recursos Humanos	145
Evaluación de Personal	145
Cumplimiento de los Deberes del Cargo	145
Control de Asistencia	145
Vacaciones	146
Rotación de Personal	146
Caución	147
Seguridad Social e Industrial	147
Remuneraciones, Planes y Beneficios Indirectos del Personal	147
Prestaciones Sociales	148
Retenciones y Deduciones al Personal	148
CÓDIGO DE ÉTICA DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SAN JUAN DE ILUMÁN JAAPAI	148
<u>CAPÍTULO I</u> DISPOSICIONES GENERALES	148
<u>CAPÍTULO II</u> VALORES, PRINCIPIOS ÉTICOS Y DEBERES	150
<u>CAPÍTULO III</u> DISPOSICIONES FINALES	156
NORMAS BÁSICAS DE CONTROL INTERNO RELATIVAS A LOS SISTEMAS COMPUTACIONALES DE HARDWARE	

YSOFTWARE	156
MANUAL DE CONTROL INTERNOCONTABLE – FINANCIERO	159
POLÍTICAS CONTABLES	159
PLAN DE CUENTAS	165
NORMAS DE CONTROL INTERNO PARA LAS CUENTAS DE ACTIVO	170
Normas de control interno para las cuentas de efectivo	170
Normas de control interno para las cuentas de inversiones temporales	172
Normas de control interno para las cuentas y documentos por cobrar	173
Normas de control interno para las cuentas de inventarios	174
Normas de control interno para la cuentas de Activo corriente diferido	175
Normas de control interno para las cuentas de propiedad, planta y equipo	176
Normas de control interno para las cuentas provisiones y depreciaciones	177
NORMAS DE CONTROL INTERNO PARA LAS CUENTAS DE PASIVOS	178
Normas de Control Interno para las obligaciones con el Servicio de Rentas Internas y el Instituto Ecuatoriano de Seguro Social	178
Normas de control interno para las cuentas y documentos por pagar	179
NORMAS DE CONTROL INTERNO PARA LAS CUENTAS DE PATRIMONIO	180
Normas de control interno para la cuenta de capital social	180
Normas de control interno para la cuenta reservas	181

Normas de control interno para las cuentas de excedente/déficit del ejercicio	182
NORMAS DE CONTROL INTERNO PARA LAS CUENTAS DE RESULTADOS – INGRESOS	183
Normas de control interno para las cuentas de ingresos	183
NORMAS DE CONTROL INTERNO PARA LAS CUENTAS DE RESULTADOS – GASTOS	184
Normas de control interno para las cuentas de gastos de operación	184
Normas de Control Interno para las cuentas de otros gastos no operacionales	185
Normas de control interno para las cuentas de gastos financieros	185
NORMAS DE CONTROL INTERNO PARA LAS CUENTAS CONTINGENTES	186
NORMAS DE CONTROL INTERNO PARA LAS CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS Y ACREEDORAS	186
NORMAS DE CONTROL INTERNO PARA EL ÁREA DE PRESUPUESTO	188
Control previo al devengado	188
Control de la evaluación en la ejecución del presupuesto por resultados	189
FLUJOGRAMA DE PROCESOS	191
CREACIÓN DE UN FONDO DE CAJA CHICA	191
Descripción	191
Involucrados	191
Flujograma	192
COMPRA DE MATERIALES	194
Descripción	194
Involucrados	194

Flujograma	197
IMPLEMENTACIÓN Y EVALUACIÓN DEL MANUAL DE CONTROL INTERNO	200
<u>CAPÍTULO IV</u>	
ANÁLISIS DE IMPACTOS	202
IMPACTO SOCIAL	203
INDICADOR	203
Calidad del servicio	203
Generación de Confianza	203
Trabajo en equipo	203
MATRIZ DE IMPACTO	204
IMPACTO ECONÓMICO	204
INDICADOR	204
Generación de empleo	204
Negocio en marcha	205
Costos operativos	205
MATRIZ DE IMPACTO	205
IMPACTO EDUCATIVO	206
INDICADOR	206
Fuente de consulta	206
Estrategias innovadoras	206
Generación de conocimientos	206
MATRIZ DE IMPACTO	207
IMPACTO GENERAL	207
MATRIZ DE IMPACTO GENERAL	207
CONCLUSIONES	209
RECOMENDACIONES	211
BIBLIOGRAFÍA	213
LINCOGRAFÍA	215
ANEXOS	

ÍNDICE DE CUADROS

Nº	Contenido	Página
<u>CAPÍTULO I</u>		
DIAGNÓSTICO SITUACIONAL		
Cuadro Nº 1	Población por edad y género	31
Cuadro Nº 2	Matriz de Relación Diagnóstica	35
Cuadro Nº 3	Identificación de la población	36
Cuadro Nº 5	Distribución de la población	37
Cuadro Nº 5	Muestra	39
Cuadro Nº 6	Tiempo de trabajo	41
Cuadro Nº 7	Estructura jerárquica	42
Cuadro Nº 8	Duplicidad de funciones	43
Cuadro Nº 9	Capacitación	44
Cuadro Nº 10	Tiempo de capacitación	45
Cuadro Nº 11	Relación laboral	46
Cuadro Nº 12	Relaciones interpersonales	47
Cuadro Nº 13	Dificultades laborales	48
Cuadro Nº 14	Atención al usuario	49
Cuadro Nº 15	Evaluación de resultados	50
Cuadro Nº 16	Manual de funciones	51
Cuadro Nº 17	Organigrama estructural	52
Cuadro Nº 18	Canal de comunicación	53
Cuadro Nº 19	Entrega de información	54
Cuadro Nº 20	Sistema informático	55
Cuadro Nº 21	Reglamento interno	56
Cuadro Nº 22	Manual de Control Interno	57
Cuadro Nº 23	Responsabilidad	58

Cuadro N° 24	Supervisión	59
Cuadro N° 25	Nivel de educación	60
Cuadro N° 26	Idioma	61
Cuadro N° 27	Atención al usuario	62
Cuadro N° 28	Mejor atención	63
Cuadro N° 29	Sugerencias	64
Cuadro N° 30	Quejas	65

CAPÍTULO II

BASES TEÓRICAS

Cuadro N° 31	Modelos del proceso administrativo	86
--------------	------------------------------------	----

CAPÍTULO III

PROPUESTA DEL MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA PARROQUIA SAN JUAN DE ILUMAN, PERTENECIENTE A LA CIUDAD DE OTAVALO

Cuadro N° 32	Organigrama Estructural	126
--------------	-------------------------	-----

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE IMPACTOS

Cuadro N° 33	Valoración de impactos	202
Cuadro N° 34	Matriz de Impacto-Social	204
Cuadro N° 35	Matriz de Impacto-Económico	205
Cuadro N° 36	Matriz de Impacto-Educativo	207
Cuadro N° 37	Matriz de Impacto-General	207

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Nº	Contenido	Página
<u>CAPÍTULO I</u>		
DIAGNÓSTICO SITUACIONAL		
Gráfico N° 1	Tiempo de trabajo	41
Gráfico N° 2	Estructura jerárquica	42
Gráfico N° 3	Duplicidad de funciones	43
Gráfico N° 4	Capacitación	44
Gráfico N° 5	Tiempo de capacitación	45
Gráfico N° 6	Relación laboral	46
Gráfico N° 7	Relaciones interpersonales	47
Gráfico N° 8	Dificultades laborales	48
Gráfico N° 9	Atención al usuario	49
Gráfico N° 10	Evaluación de resultados	50
Gráfico N° 11	Manual de funciones	51
Gráfico N° 12	Organigrama estructural	52
Gráfico N° 13	Canal de comunicación	53
Gráfico N° 14	Entrega de información	54
Gráfico N° 15	Sistema informático	55
Gráfico N° 16	Reglamento interno	56
Gráfico N° 17	Manual de Control Interno	57
Gráfico N° 18	Responsabilidad	58
Gráfico N° 19	Supervisión	59
Gráfico N° 20	Nivel de educación	60
Gráfico N° 21	Idioma	61

Gráfico N° 22	Atención al usuario	62
Gráfico N° 23	Mejor atención	63
Gráfico N° 24	Sugerencias	64
Gráfico N° 25	Quejas	65

CAPÍTULO II

BASES TEÓRICAS

Gráfico N° 26	Ciclo contable	92
Gráfico N° 27	Plan de cuentas	93

CAPÍTULO III

PROPUESTA DEL MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA PARROQUIA SAN JUAN DE ILUMAN, PERTENECIENTE A LA CIUDAD DE OTAVALO

Gráfico N° 28	Principios Administrativos JAAPAI	141
Gráfico N° 29	Flujograma creación de caja chica	193
Gráfico N° 30	Flujograma compra de materiales	198

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE IMPACTOS

INTRODUCCIÓN

ANTECEDENTES

Ilumán, es una pequeña localidad de la provincia de Imbabura, cantón Otavalo. Tiene un clima templado y una temperatura media de 14oC. Está dividida entre 15 comunidades y barrios. Su idioma oficial es el Kichwa y Castellano.

En este lugar se constituye la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado, institución creada, a razón del abastecimiento de agua potabilizada y la implementación de un sistema de alcantarillado a la parroquia. Objetivo logrado a través de grandes esfuerzos tanto de las autoridades como del pueblo por alcanzar mayores comodidades para vivir. La persona que impulsó este proyecto fue el Sr. Jaime Cáceres, quien al lograr su objetivo se constituyó en el representante legal de esta institución. Al pasar el tiempo se realizaron cambios de directivos, los cuales al no contar con normas ni principios establecidos para desempeñar sus cargos, realizaban todo tipo de actividades que no estaban acorde a sus responsabilidades, situación que afectó al desarrollo de la entidad, trayendo como consecuencia la mala administración de los recursos disponibles dentro de la JAAPA-I.

El problema que se presentó y que se trata de controlar, es al momento de manejar información por el personal asignado, pues al no tener normativas actualizadas donde consten las responsabilidades de cada área de trabajo, ha llevado a la institución a problemas considerables como es la falta de credibilidad en la gestión administración por parte de la comunidad.

Al no afrontar esta problemática a tiempo, el personal no trabajaría al cien por ciento, factor que afectaría considerablemente al desarrollo de las actividades institucionales y de esta manera se verá reflejado en el logro de resultados, que al ser cumplidos hacen que la parroquia obtenga los mayores beneficios. Es por ello, que esta investigación está dirigida a los usuarios del sector como al personal administrativo, contable y operario de la Junta de Aguas.

OBJETIVO GENERAL

- Diseñar un Manual de Control Interno para la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de la parroquia San Juan de Ilumán, perteneciente a la ciudad de Otavalo.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar un diagnóstico situacional estratégico para identificar las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de la parroquia de San Juan de Ilumán; aplicando las respectivas técnicas de investigación para su estudio.
- Elaborar el marco teórico para sustentar el proyecto, mediante la investigación bibliográfica y de campo.
- Diseñar el Manual de Control Interno para la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de la parroquia San Juan de Ilumán, considerando leyes, normativas internas, técnicas, procedimientos existentes que faciliten el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- Analizar los principales impactos en los que incidirá la ejecución del proyecto.

JUSTIFICACIÓN

La razón para investigar esta problemática, se debe a que la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de la parroquia San Juan de Ilumán, no cuenta con las bases y lineamientos que permitan dirigir el accionar institucional, falencias que debilitan la gestión administrativa. Aspectos que a través de la implementación de un Manual de Control Interno serán afrontadas, pues esto ayudará a informar y a orientar la conducta de los integrantes de la institución, unificando los criterios de desempeño y cursos de acción que deberán seguirse para cumplir con los objetivos trazados, mejorando y fortaleciendo así, las áreas con las que cuenta la JAAPA-I.

Tiene importancia local, pues el servicio que ofrece el personal de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado a la parroquia es vital, puesto que se encargan de la potabilización del agua que es distribuida a todo este sector, producto que al no ser cuidado puede acarrear problemas graves en lo que respecta a la salud, ya que el agua mal procesada no puede ser para el consumo humano, y asimismo el alcantarillado se vería afectado por la falta de mantenimiento.

Los beneficiarios directos son los integrantes de la JAAPA-I, porque contarán con normativas vigentes que les permitirá realizar su trabajo de manera eficiente y eficaz.

Los beneficiarios indirectos son la población de la parroquia San Juan de Ilumán, pues tendrán un servicio y producto de calidad.

CAPÍTULO I

1 DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

1.1 ANTECEDENTES

La parroquia de San Juan de Ilumán está ubicada a 3 Km. de la ciudad de Otavalo, sus límites son: al norte con Antonio Ante, al sur la Parroquia Miguel Egas Cabezas, al este la ciudad de Cotacachi y al oeste el cerro Imbabura.

Los Habitantes en su mayoría son indígenas de nacionalidad Kichwa del Pueblo étnico Otavalo y que representa el 98% del total de la población, el restante 2% lo conforma la población mestiza cuyo origen se debe a los varios procesos socioculturales ocurridos en la región durante los últimos siglos, en especial procesos de colonización, mestizaje y emigración.

La riqueza étnico-cultural de la parroquia de San Juan de Ilumán es muy importante para sustentar proyectos productivos y de desarrollo a fin de que la población local pueda aprovechar su identidad en su propio beneficio, por ejemplo, a través de los proyectos turísticos y artesanales.

Desde el punto de vista más amplio, basándonos en los datos del INEC 2010, tenemos que la población de la parroquia tiene varios grupos de interés; si los analizamos por edades notamos que existe un buen número de población infantil y joven.

Por otra parte se nota que en la parroquia existe un buen nivel respecto a la esperanza de vida por que al menos hay personas que viven por más de 90 años

Cuadro N° 1
POBLACIÓN POR EDAD Y GÉNERO

EDAD	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Menor de 1 año	73	73	146
De 1 a 4 años	438	388	826
De 5 a 9 años	513	532	1045
De 10 a 14 años	527	552	1079
De 15 a 19 años	481	511	992
De 20 a 24 años	385	392	777
De 25 a 29 años	311	332	643
De 30 a 34 años	245	271	516
De 35 a 39 años	222	225	447
De 40 a 44 años	212	215	427
De 50 a 54 años	126	139	265
De 55 a 59 años	125	124	249
De 60 a 64 años	105	134	239
De 65 a 69 años	106	126	232
De 70 a 74 años	73	101	174
De 75 a 79 años	50	52	102
De 80 a 84 años	32	37	69
De 85 a 89 años	10	18	28
De 90 a 94 años	6	6	12
De 95 a 99 años	1	0	1
De 100 años y más	1	1	2
TOTAL	4186	4389	8584

FUENTE: INEC 2010
ELABORADO POR: La Autora

Un grupo de comuneros se encaminaron a la búsqueda del líquido vital, el agua, para lograr la comodidad de cada una de sus familias, pues el

conseguirlo era difícil por la larga trayectoria que se debía realizar. Al pasar los años este objetivo culminó dando lugar a la creación de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado JAAPA-I, el cual cuenta con 1303 usuarios en la actualidad, quienes buscan el desarrollo y el fortalecimiento de esta institución.

La Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de San Juan de Ilumán legalmente se constituyó según el Registro Oficial N° 802 del 29 de marzo de 1979 del MIDUVI, funcionan en base a sus propios reglamentos internos con la suficiente autonomía requerida para el manejo eficiente de los recursos puestos a su disposición.

Esta institución cuenta con el siguiente orden jerárquico:

La asamblea general de usuarios de comunidades y barrios es la máxima autoridad nominadora y de consulta.

El consejo de cabildo siendo la segunda autoridad de consulta y de legislación de la JAAPA-I.

La Directiva de la JAAPA-I instancia administrativa técnica del sistema de agua potable y alcantarillado, con suficiente autonomía para la toma de decisiones que siempre y cuando sean en beneficio de la JAAPA-I.

La JAAPA-I será objeto de este diagnóstico, pues se pretende identificar la problemática que existe al momento, disminuyendo así los riesgos inherentes encontrados en su entorno, ya que en años anteriores surgieron situaciones que debilitaron considerablemente a la institución por un deficiente control administrativo y contable ocasionado por la falta de conocimiento con respecto al manejo de información.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo General

- Realizar un diagnóstico situacional estratégico para identificar las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de la parroquia de San Juan de Ilumán; aplicando las respectivas técnicas de investigación para su estudio.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Identificar el nivel de organización con la que cuenta la JAAPA-I.
- Analizar los procedimientos de control internos existentes.
- Determinar la calidad del talento humano que labora en la institución.
- Evaluar la conformidad de la población por el servicio prestado.

1.2.3 Variables diagnósticas

- Organización
- Control Interno
- Talento humano
- Conformidad por el servicio prestado

1.3 INDICADORES

1.3.1 Organización

- Manual de funciones
- Organigrama
- Canal de comunicación
- Sistema de información

1.3.2 Control Interno

- Reglamento interno
- Normas de control interno
- Manual de procedimientos
- Responsabilidad
- Supervisión

1.3.3 Talento humano

- Tiempo de permanencia
- Estructura jerárquica
- Duplicidad de funciones
- Capacitación
- Relación laboral
- Relaciones interpersonales
- Atención al usuario
- Evaluación de resultados
- Preparación profesional
- Idioma

1.3.4 Conformidad por el servicio prestado

- Atención al usuario
- Sugerencias del servicio
- Quejas
- Rivalidades políticas

1.4 MATRIZ DE RELACIÓN DIAGNÓSTICA

Cuadro N° 2
Matriz de Relación Diagnóstica

OBJETIVOS	VARIABLE	ASPECTO O INDICADOR	FUENTE DE INFORMACIÓN	TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	PÚBLICO META
Identificar el nivel de organización con la que cuenta la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado	ORGANIZACIÓN	-Manual de funciones -Organigrama -Canal de comunicación -Sistema informático	Primaria Secundaria	-Encuesta -Observación	-Personal de la JAAPAI - Documentos de la Junta
Analizar los procedimientos de Control existentes	CONTROL INTERNO	-Reglamento interno -Normas de control interno -Manual de procedimientos - Responsabilidad -Supervisión	Primaria	-Encuesta y observación -Entrevista	-Personal de la JAAPAI -Presidente
Determinar la calidad del talento humano que labora en la institución	TALENTO HUMANO	-Tiempo de permanencia -Estructura jerárquica -Duplicidad de funciones -Capacitación -Relación laboral -Relaciones interpersonales -Atención al usuario -Evaluación de resultados -Preparación profesional -Idioma	Primaria	-Encuesta -Entrevista	-Personal de la JAAPAI -Presidente
Evaluar la conformidad de la población por el servicio prestado	CONFORMIDAD POR EL SERVICIO PRESTADO	-Atención al usuario -Sugerencias del servicio -Quejas -Rivalidades políticas	Primaria	-Encuesta -Entrevista	-Usuarios -Presidente

ELABORADO POR: La Autora

1.5 IDENTIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN

De acuerdo al análisis que se ha desarrollado se determina que la población de estudio la constituye la Directiva de la JAAPA-I, misma que cuenta con 11 personas integradas de la siguiente manera:

Cuadro Nº 3
Identificación de la población

CARGO	Nº
Presidente	1
Tesorera	1
Contador	1
Secretaria	1
Recaudadora	1
Vocales suplentes	3
Jefe Operativo	1
Operadores	1
Operador ocasional	1
TOTAL	11

Fuente: JAAPA-I

Al personal descrito se aplicó una encuesta y adicionalmente al presidente una entrevista.

Además se realizó una encuesta a los usuarios de la JAAPA-I, que están distribuidos de la siguiente manera:

Cuadro N° 4
Distribución de la población

SECTOR	Población
Ángel Pamba	143
Pinsaqui	106
Guabo	27
Santa Teresita	22
Rancho Chico	43
Rumilarca	47
San Luis de Agualongo	212
Cóndor Mirador	27
Ilumán Bajo	164
Azares	18
Hualpo	65
Santo Domingo	79
San Carlos	84
Barrio Central	177
Ilumán Alto	89
TOTAL	1303

Fuente: JAAPA-I

Definida la población de 1303 usuarios, se determinó una muestra.

1.6 CÁLCULO DE LA MUESTRA

Una vez determinada la población se procedió al cálculo de muestra que se aplicó a los usuarios de la JAAPA-I, para ello se utilizó la siguiente fórmula:

Donde:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot \delta^2}{E^2 (N - 1) + Z^2 \delta^2}$$

n = tamaño de la muestra,

$Z= 1,96$ para un nivel de confianza del 95%,

$N=$ es el tamaño de la población de 1303 usuarios,

$S^2=$ Varianza 0.25; y

$E=$ error muestral del 5%

$N = 1303$

$S^2 = 0,25$

$Z= 1,96$

$E= 0,05$

1.7 FÓRMULA

Aplicando la fórmula se obtiene:

$$n = \frac{(303)(.96)(.25)}{(.05)(303-1)(.96)(.25)}$$

$$n = \frac{1251.4012}{4.2154}$$

$$n = 297$$

Muestra referencial **297** usuarios

En base del tamaño de la muestra se estableció el siguiente padrón, el mismo que fue seleccionado mediante el método aleatorio simple.

**Cuadro N° 5
Muestra**

SECTOR	Población	Muestra
Ángel Pamba	143	33
Pinsaqui	106	24
Guabo	27	6
Santa Teresita	22	5
Rancho Chico	43	10
Rumilarca	47	11
San Luis de Agualongo	212	48
Cóndor Mirador	27	6
Ilumán Bajo	164	37
Azares	18	4
Hualpo	65	15
Santo Domingo	79	18
San Carlos	84	19
Barrio Central	177	40
Ilumán Alto	89	20
TOTAL	1303	297

ELABORADO POR: La Autora

1.8 DISEÑO DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Para la recolección de información se utilizó la información primaria y secundaria.

1.8.1 Información primaria

Para la recopilación de la información apropiada se aplicó técnicas e instrumentos de investigación científica, formuladas en base a las variables expuestas, las mismas que son resultado de una investigación de campo y fueron dirigidas a las personas involucradas en

el estudio de la problemática a solucionar. Estas técnicas de investigación fueron: entrevista al presidente de la JAAPA-I, censo al personal de la JAAPA-I, encuesta a los usuarios del servicio de agua potable y alcantarillado; y observación a los procedimientos que se desarrollan en cada área o departamento de trabajo.

Toda la información se recopiló mediante la utilización del cuestionario y demás instrumentos de investigación necesarios para el logro de resultados.

1.8.2 Información secundaria

- Folletos
- Libros
- Internet
- Información Estadística
- Libros Especializados en la materia

1.9 EVALUACIÓN, REPRESENTACIÓN Y TABULACIÓN DE LA INFORMACIÓN

La información de la encuesta aplicada a los usuarios y al personal de la JAAPA-I fue tabulada en Microsoft Office Excel y además de ello, se realizó una entrevista al Presidente de la JAAPA-I.

1.9.1 Representación y tabulación de datos de la encuesta aplicada al personal de la JAAPA-I

A continuación se presenta la tabulación realizada:

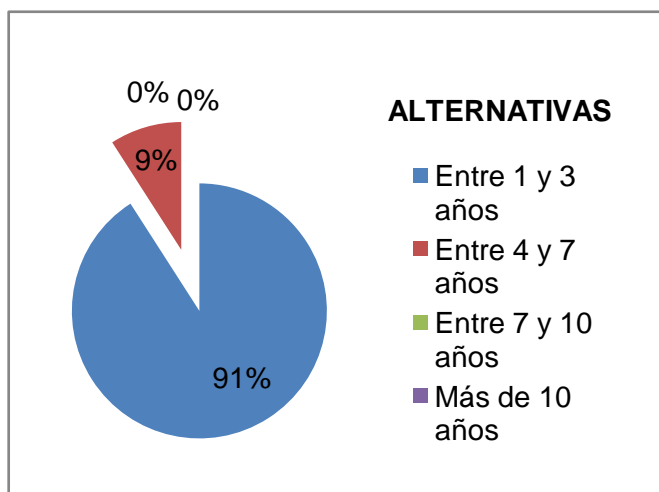
1.- ¿Hace qué tiempo trabaja en esta institución?

Cuadro N° 6
Tiempo de trabajo

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
Entre 1 y 3 años	10	91
Entre 4 y 7 años	1	9
Entre 7 y 10 años	0	0
Más de 10 años	0	0
TOTAL	11	100

FUENTE: Encuesta JAAPA-I
ELABORADO POR: La Autora

Gráfico N° 1
Tiempo de trabajo



FUENTE: Encuesta JAAPA-I
ELABORADO POR: La Autora

ANÁLISIS:

Los resultados muestran que el 91% del personal que labora en la Junta de agua potable y alcantarillado tienen la suficiente experiencia en el cargo que ocupan, factor importante pues cada uno conoce claramente las responsabilidades que le fueron asignadas y el 9% restante representa a una parte de la población que cuenta con mayor capacidad en lo referente al manejo operativo de la Junta.

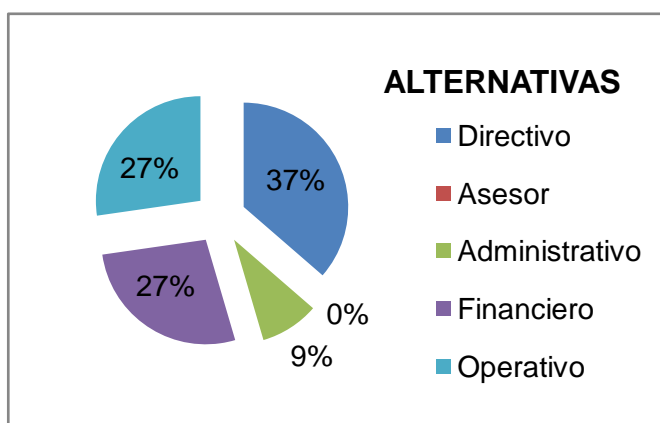
2.- ¿Cuál es el cargo que desempeña actualmente?

Cuadro N° 7
Estructura jerárquica

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
Directivo	4	37
Asesor	0	0
Administrativo	1	9
Financiero	3	27
Operativo	3	27
TOTAL	11	100

FUENTE: Encuesta JAAPA-I
ELABORADO POR: La Autora

Gráfico N° 2
Estructura jerárquica



FUENTE: Encuesta JAAPA-I
ELABORADO POR: La Autora

ANÁLISIS:

Los resultados indican que el 37% del personal que labora en la Junta están representando al nivel directivo y el 54% representa al nivel administrativo y financiero respectivamente, cuya responsabilidad es velar por el bienestar de la institución y el nivel operativo cuenta con tareas donde existe mayor interacción con los usuarios, llegando a saber las inquietudes y recomendaciones de los mismos, y el restante 9% están destinados a realizar labores del nivel administrativo.

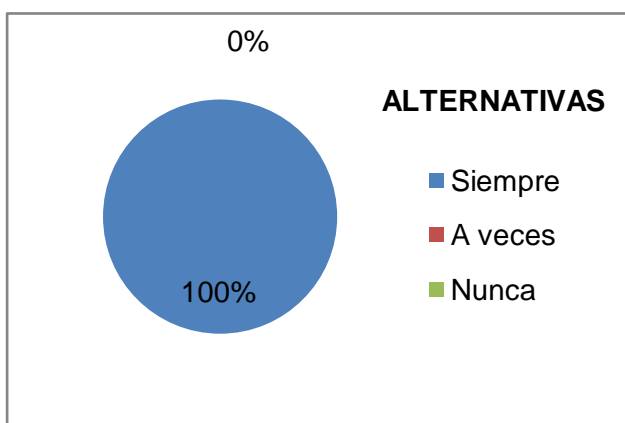
3.- ¿Las funciones que realiza están acordes al cargo que ocupa?

Cuadro N° 8
Duplicidad de funciones

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
Siempre	11	100
A veces	0	0
Nunca	0	0
TOTAL	11	100

FUENTE: Encuesta JAAPA-I
ELABORADO POR: La Autora

Gráfico N° 3
Duplicidad de funciones



FUENTE: Encuesta JAAPA-I
ELABORADO POR: La Autora

ANÁLISIS:

Los datos muestran que el 100% del personal de la JAAPA-I cumple con las obligaciones que se le encomendaron. Las tareas que cada persona realiza está de acuerdo a la función que corresponde a su puesto de trabajo, situación favorable para la Junta, porque mientras el personal sepa lo que debe hacer en el momento preciso se logrará con facilidad los objetivos a corto y largo plazo planeados dentro de la institución.

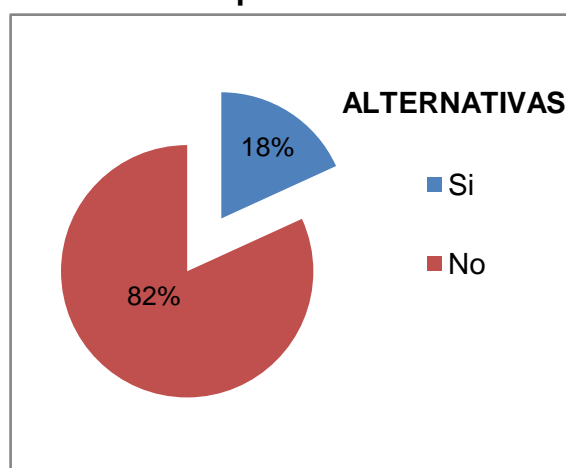
4.- ¿Al ingresar a laborar a esta institución recibió algún tipo de capacitación?

**Cuadro N° 9
Capacitación**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
Si	2	18
No	9	82
TOTAL	11	100

FUENTE: Encuesta JAAPA-I
ELABORADO POR: La Autora

**Gráfico N° 4
Capacitación**



FUENTE: Encuesta JAAPA-I
ELABORADO POR: La Autora

ANÁLISIS:

Realizado un análisis a la pregunta expuesta, se determina que el 82% expresa su inconformidad por la falta de preocupación por parte de las autoridades en proporcionar capacitaciones al ingresar a laborar a esta institución, lo cual sin duda alguna afecta al alcance de resultados, pero este caso no se dio en su totalidad pues el 18% menciona que recibió una adecuada capacitación para desempeñar sus funciones correctamente.

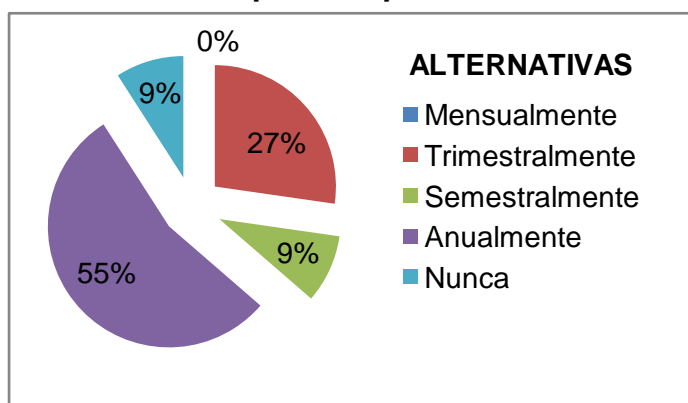
5.- ¿Cada qué tiempo recibe capacitación en esta institución?

Cuadro Nº 10
Tiempo de capacitación

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
Mensualmente	0	0
Trimestralmente	3	27
Semestralmente	1	9
Anualmente	6	55
Nunca	1	9
TOTAL	11	100

FUENTE: Encuesta JAAPA-I
ELABORADO POR: La Autora

Gráfico Nº 5
Tiempo de capacitación



FUENTE: Encuesta JAAPA-I
ELABORADO POR: La Autora

ANÁLISIS:

Mediante los resultados obtenidos se determina que el 55% expresa que las capacitaciones que reciben la hacen en forma anual, a pesar de ello se debe realizar capacitaciones con más frecuencia puesto que la información cambia constantemente; el 27% menciona que para ellos las capacitaciones son en periodos trimestrales, en este rango constan los operadores, tesorera y el presidente ya que ellos deben conocer claramente el manejo del sistema de agua y alcantarillado sus problemas y mejoras, el 9% recibe capacitaciones semestralmente y el 9% restante nunca ha recibido capacitaciones.

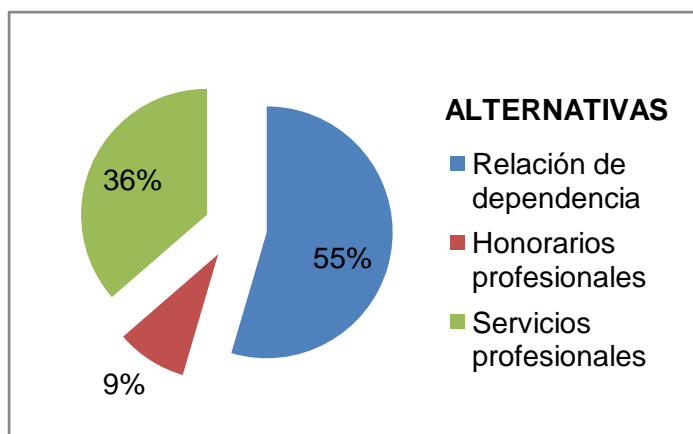
6.- ¿Qué tipo de relación laboral tiene con la institución?

Cuadro N° 11
Relación laboral

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
Relación de dependencia	6	55
Honorarios profesionales	1	9
Servicios profesionales	4	36
TOTAL	11	100

FUENTE: Encuesta JAAPA-I
ELABORADO POR: La Autora

Gráfico N° 6
Relación laboral



FUENTE: Encuesta JAAPA-I
ELABORADO POR: La Autora

ANÁLISIS:

Los resultados indican que el 55% del personal tienen una relación laboral en relación de dependencia, es decir son empleados permanentes de la Junta Administradora de agua potable y alcantarillado de Ilumán, el 36% del personal prestan servicios profesionales, y el restante 9% percibe remuneración por honorarios profesionales.

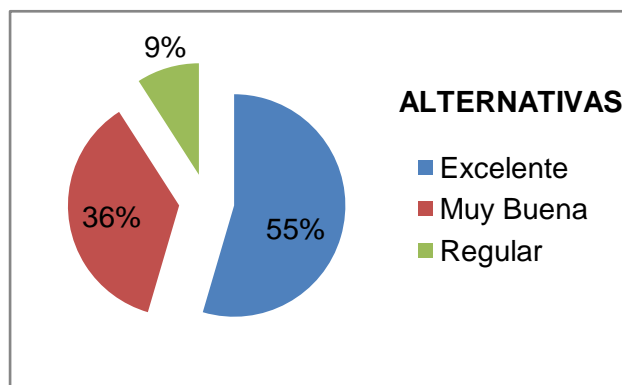
7.- ¿Cómo considera Ud. la relación que tiene con sus superiores y el resto del personal?

Cuadro N° 12
Relaciones interpersonales

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
Excelente	6	55
Muy Buena	4	36
Regular	1	9
TOTAL	11	100

FUENTE: Encuesta JAAPA-I
ELABORADO POR: La Autora

Gráfico N° 7
Relaciones interpersonales



FUENTE: Encuesta JAAPA-I
ELABORADO POR: La Autora

ANÁLISIS:

La información recopilada muestra que el 55% del personal cuenta con una excelente relación con las personas que laboran dentro de la JAAPA-I (compañeros y autoridades), factor importante puesto que ayuda al logro de objetivos ya que en circunstancias difíciles existe apoyo entre compañeros por tratar de solucionar cualquier tipo de problemas, mientras que el 36% expresa su conformidad en la relación que tienen con todo el personal, y el 9% señala que las relaciones con el personal de la Junta son regulares pues existe inconformidad por la poca preocupación de temas de importancia para la Junta.

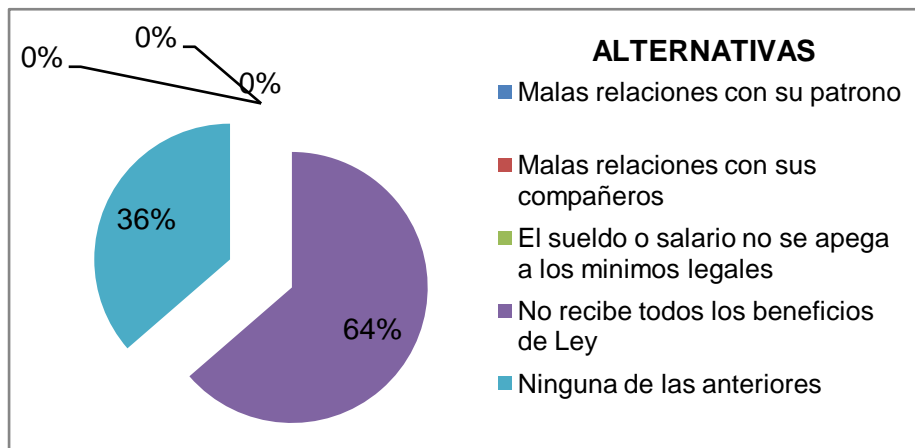
8.- ¿Qué tipo de dificultades tiene en su trabajo?

Cuadro N° 13
Dificultades laborales

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
Malas relaciones con su patrono	0	0
Malas relaciones con sus compañeros	0	0
El sueldo o salario no se apega a los mínimos legales	0	0
No recibe todos los beneficios de Ley	7	64
Ninguna de las anteriores	4	36
TOTAL	11	100

FUENTE: Encuesta JAAPA-I
ELABORADO POR: La Autora

Gráfico N° 8
Dificultades laborales



FUENTE: Encuesta JAAPA-I
ELABORADO POR: La Autora

ANÁLISIS:

Los resultados indican que el 64% del personal están inconformes con el sueldo o salario que reciben, ya que de acuerdo a la Ley deberían obtener mayor cantidad en dólares americanos, y el 36% está satisfecho con lo que se les entrega cada mes pues las actividades que realizan son más de nivel físico que intelectual.

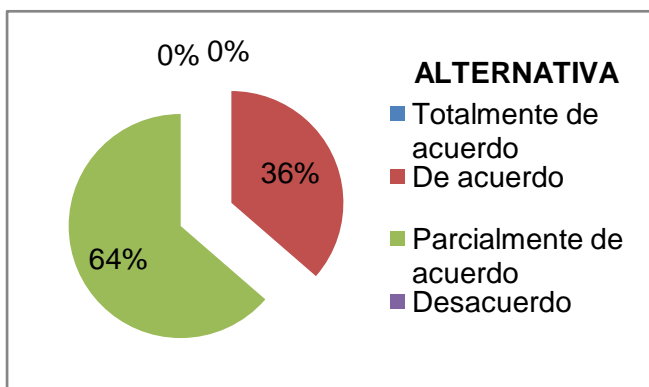
9.- ¿Cree usted que los usuarios están satisfechos con la atención que se le brinda?

Cuadro Nº 14
Atención al usuario

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
Totalmente de acuerdo	0	0
De acuerdo	4	36
Parcialmente de acuerdo	7	64
Desacuerdo	0	0
TOTAL	11	100

FUENTE: Encuesta JAAPA-I
ELABORADO POR: La Autora

Gráfico Nº 9
Atención al usuario



FUENTE: Encuesta JAAPA-I
ELABORADO POR: La Autora

ANÁLISIS:

El cuadro anterior muestra que el 64% del personal está parcialmente de acuerdo que los usuarios hayan recibido una apropiada atención, esto se ve reflejado en la valoración y medición de resultados, los cuales en el transcurso de este periodo de gestión han sido favorables, y el 36% está de acuerdo en la forma de prestar su servicio a la colectividad.

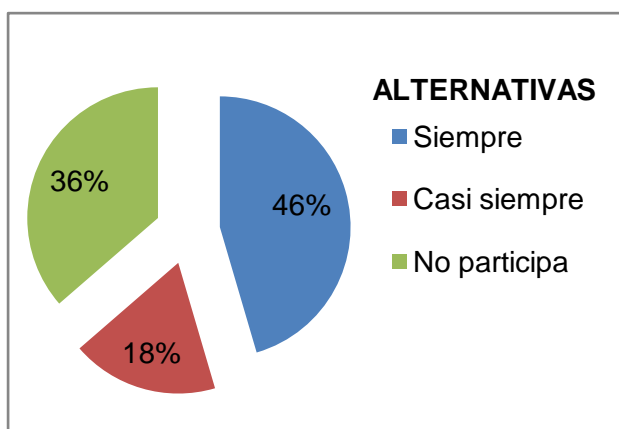
10.- ¿Participa usted en la evaluación de resultados?

Cuadro Nº 15
Evaluación de resultados

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
Siempre	5	46
Casi siempre	2	18
No participa	4	36
TOTAL	11	100

FUENTE: Encuesta JAAPA-I
ELABORADO POR: La Autora

Gráfico Nº 10
Evaluación de resultados



FUENTE: Encuesta JAAPA-I
ELABORADO POR: La Autora

ANÁLISIS:

El cuadro muestra que el 46% del personal participa en la evaluación de resultados, beneficiando de esta manera la facilidad en la toma de decisiones pues es lograda mediante el consenso de diferentes ideas y criterios ante situaciones que afronta la Junta, y la opinión del 18% del personal indica que casi no se los toma en cuenta siendo su participación mínima y el otro 36% no es tomado en cuenta para la toma de decisiones.

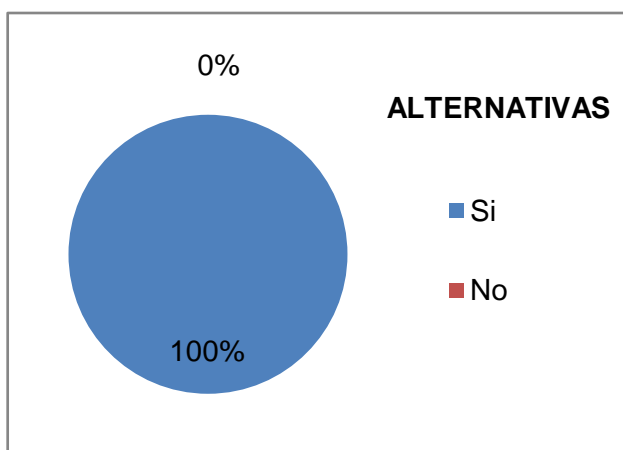
11.- ¿Conoce claramente las funciones que debe cumplir?

Cuadro Nº 16
Manual de funciones

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
Si	11	100
No	0	0
TOTAL	11	100

FUENTE: Encuesta JAAPA-I
ELABORADO POR: La Autora

Gráfico Nº 11
Manual de funciones



FUENTE: Encuesta JAAPA-I
ELABORADO POR: La Autora

ANÁLISIS:

Los resultados indican que las funciones de todas las personas que integran la Junta están en su totalidad de acuerdo a la capacidad con la que cuenta, adquirido mediante los años de experiencia que tienen en ocupar sus puestos de trabajo.

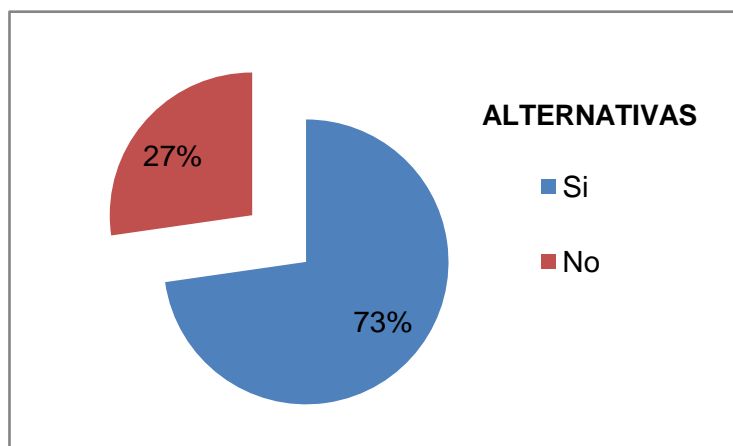
12.- ¿Tiene conocimiento de la existencia de un organigrama estructural?

Cuadro Nº 17
Organigrama estructural

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
Si	8	73
No	3	27
TOTAL	11	100

FUENTE: Encuesta JAAPA-I
ELABORADO POR: La Autora

Gráfico Nº 12
Organigrama estructural



FUENTE: Encuesta JAAPA-I
ELABORADO POR: La Autora

ANÁLISIS:

Mediante el cuadro anterior se analiza que el 73% del personal conoce de la existencia de un organigrama estructural, siendo estos las personas que ocupan cargos administrativos y directivos, mientras que el 27% no sabe de la existencia de dicho organigrama ya que al ocupar los puestos que se les asignaron no se requirió de conocimientos donde el nivel intelectual predomine al esfuerzo físico.

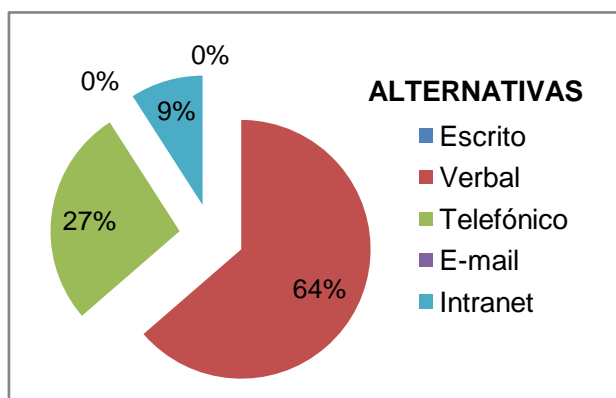
13.- ¿Qué tipo de comunicación utiliza con más frecuencia para relacionarse con las demás áreas?

Cuadro N° 18
Canal de comunicación

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
Escrito	0	0
Verbal	7	64
Telefónico	3	27
E-mail	0	0
Intranet	1	9
TOTAL	11	100

FUENTE: Encuesta JAAPA-I
ELABORADO POR: La Autora

Gráfico N° 13
Canal de comunicación



FUENTE: Encuesta JAAPA-I
ELABORADO POR: La Autora

ANÁLISIS:

Del cuadro expuesto se analiza que los medios utilizados para la comunicación interna son: verbal en un 64%, siendo este el más idóneo por la seguridad, claridad y comprensión en la transferencia de información; telefónico en un 27%, medio que ayuda a ahorrar tiempo que ocasionaría la movilización de un lugar a otro y la intranet en un 9%, evitando la realización de movimientos inútiles para la generación de información.

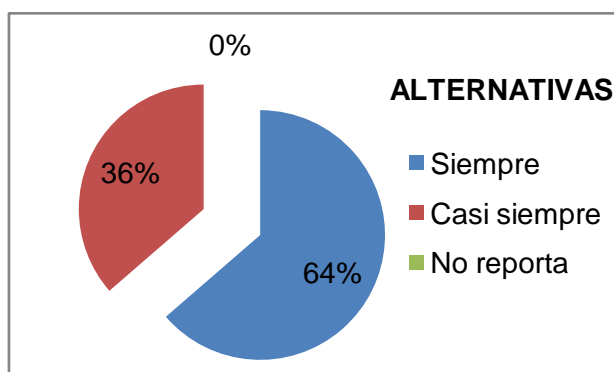
14.- ¿Al ser solicitada la información por otras áreas, se la otorga en forma inmediata?

Cuadro N° 19
Entrega de información

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
Siempre	7	64
Casi siempre	4	36
No reporta	0	0
TOTAL	11	100

FUENTE: Encuesta JAAPA-I
ELABORADO POR: La Autora

Gráfico N° 14
Entrega de información



FUENTE: Encuesta JAAPA-I
ELABORADO POR: La Autora

ANÁLISIS:

Los datos muestran que el 64% del personal no tiene dificultad en el intercambio de información, influyendo de esta manera la entrega de documentos en el tiempo preciso y por ende las decisiones tomadas cuentan con bases confiables, y el restante 36% mencionan que la información es entregada en ocasiones en el tiempo que se la solicita, factor que debe ser tomado en cuenta en la evaluación de resultados ya que la falta de información puede traer problemas a corto o largo plazo, haciendo así que los objetivos se tarden aún más en cumplirlos.

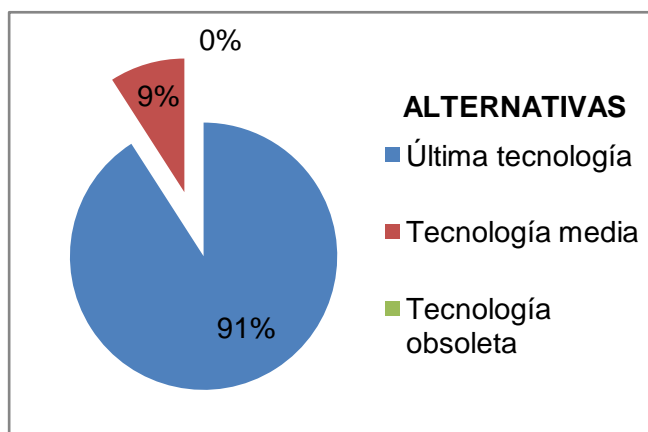
15.- ¿Cómo considera a la tecnología que existe en esta institución?

Cuadro Nº 20
Sistema informático

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
Última tecnología	10	91
Tecnología media	1	9
Tecnología obsoleta	0	0
TOTAL	11	100

FUENTE: Encuesta JAAPA-I
ELABORADO POR: La Autora

Gráfico Nº 15
Sistema informático



FUENTE: Encuesta JAAPA-I
ELABORADO POR: La Autora

ANÁLISIS:

Los resultados muestran que el 91% del personal utiliza un sistema informático de última tecnología, evitando así la pérdida o duplicidad de información que se generaría por la falta de manejo de un software eficiente, mientras que un 9% expresa la conformidad del sistema que utilizan diariamente para realizar sus labores.

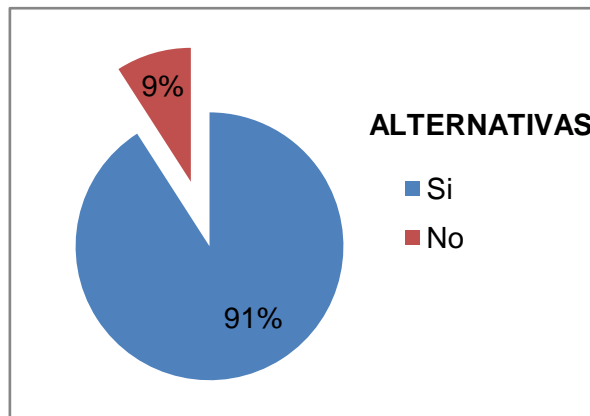
16.- ¿Tiene conocimiento de la existencia de un reglamento interno?

Cuadro N° 21
Reglamento interno

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
Si	10	91
No	1	9
TOTAL	11	100

FUENTE: Encuesta JAAPA-I
ELABORADO POR: La Autora

Gráfico N° 16
Reglamento interno



FUENTE: Encuesta JAAPA-I
ELABORADO POR: La Autora

ANÁLISIS:

Mediante el cuadro anterior se analiza que el 91% del personal conoce claramente de la existencia de un reglamento interno, siendo esto importante, ya que el personal al tener claro sus responsabilidades pueden realizar sus tareas sin confusión y el 9% desconoce la existencia de un reglamento dentro de la JAAPA-I, razón por la cual ciertas actividades no se realizan en forma precisa y por ende algunos departamentos tienen retrasos en presentar informes para la toma de decisiones.

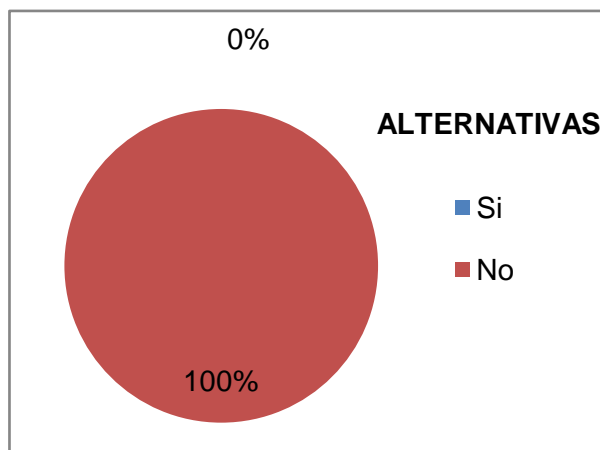
17.- ¿Conoce Ud. si existe un Manual de Control Interno?

Cuadro Nº 22
Manual de Control Interno

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
Si	0	0
No	11	100
TOTAL	11	100

FUENTE: Encuesta JAAPA-I
ELABORADO POR: La Autora

Gráfico Nº 17
Manual de Control Interno



FUENTE: Encuesta JAAPA-I
ELABORADO POR: La Autora

ANÁLISIS:

Los resultados muestran que el 100% del personal desconoce de la existencia de un manual de control interno, esto se debe a que la institución no cuenta con este documento por lo que es factible elaborarlo y ponerlo en práctica.

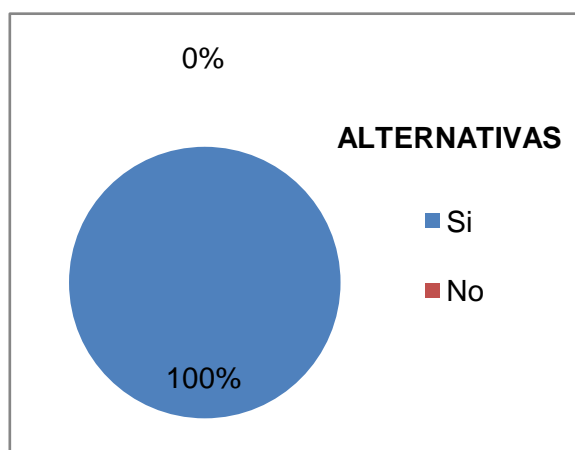
18.- ¿Al ingresar a laborar en esta institución se definieron las tareas que va a cumplir?

Cuadro Nº 23
Responsabilidad

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
Si	11	100
No	0	0
TOTAL	11	100

FUENTE: Encuesta JAAPA-I
ELABORADO POR: La Autora

Gráfico Nº 18
Responsabilidad



FUENTE: Encuesta JAAPA-I
ELABORADO POR: La Autora

ANÁLISIS:

Los resultados muestran que el 100% de las personas que laboran en la JAAPA-I se les indicó las tareas que deben cumplir, a pesar de ello todo el personal expresó que las indicaciones que recibieron no fueron suficientes para tener claro lo que se debía hacer en su puesto de trabajo.

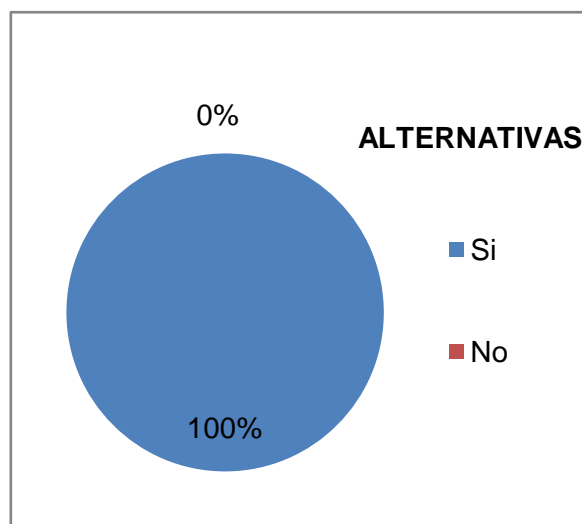
19.- ¿Existe una persona encargada de supervisar y controlar las actividades que realiza?

**Cuadro N° 24
Supervisión**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
Si	11	100
No	0	0
TOTAL	11	100

FUENTE: Encuesta JAAPA-I
ELABORADO POR: La Autora

**Gráfico N° 19
Supervisión**



FUENTE: Encuesta JAAPA-I
ELABORADO POR: La Autora

ANÁLISIS:

Los resultados reflejan que el personal de la JAAPA-I, siempre está vigilado y dirigido por un nivel superior a ellos, siendo estos controlados para el buen desempeño de sus funciones y obteniendo de esta manera resultados eficientes para la institución.

20.- DATOS GENERALES:

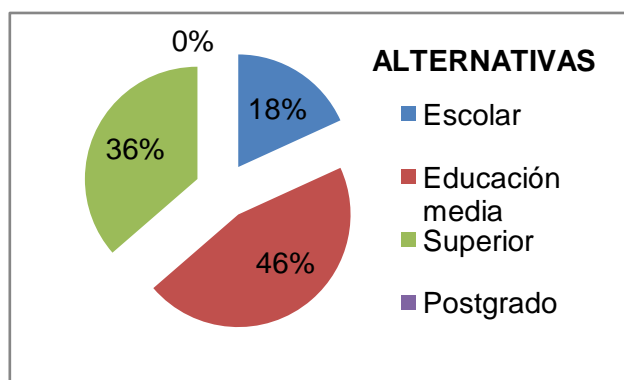
- **Nivel de educación**

Cuadro Nº 25
Nivel de educación

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
Escolar	2	18
Educación media	5	46
Superior	4	36
Postgrado	0	0
TOTAL	11	100

FUENTE: Encuesta JAAPA-I
ELABORADO POR: La Autora

Gráfico Nº 20
Nivel de educación



FUENTE: Encuesta JAAPA-I
ELABORADO POR: La Autora

ANÁLISIS:

El 46% del personal con el que cuenta la JAAPA-I son bachilleres que no han podido culminar sus estudios superiores, situación que afecta en el cumplimiento de resultados por la falta de preparación académica del grupo de trabajo, en un 36% están las personas preparadas que apoyan con sus conocimientos al desempeño de las funciones al personal que desconoce de ciertos aspectos técnicos y el 18% representa a los que tienen un nivel de educación escolar.

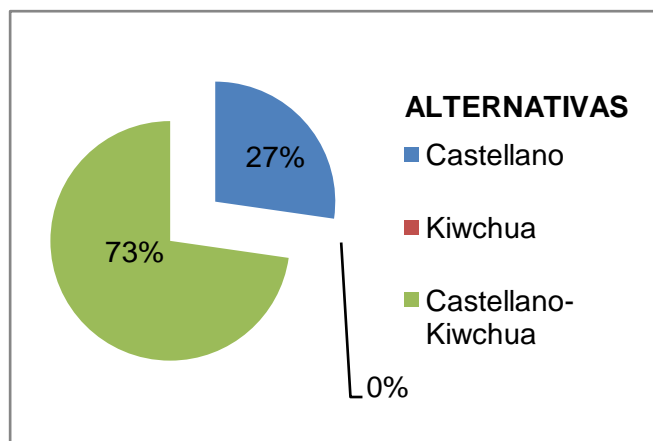
- **Idioma**

Cuadro Nº 26
Idioma

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
Castellano	3	27
Kichwa	0	0
Castellano-Kichwa	8	73
TOTAL	11	100

FUENTE: Encuesta JAAPA-I
ELABORADO POR: La Autora

Gráfico Nº 21
Idioma



FUENTE: Encuesta JAAPA-I
ELABORADO POR: La Autora

ANÁLISIS:

El 73% del total de la población estudiada es bilingüe, información relevante pues a quienes se presta el servicio de agua potable y alcantarillado es el sector indígena-mestizo, pero en su mayor parte indígena por ello al contar con personal kichwa hablante se facilita la comunicación y entendimiento entre ambas partes, mientras que el 27% habla solo el idioma castellano, aspecto que dificulta la socialización de ciertas tareas con personas que solo utilizan el kichwa para darse a entender.

1.9.2 Representación y tabulación de datos de la encuesta aplicada a los usuarios de la JAAPA-I

A continuación se presenta la tabulación realizada:

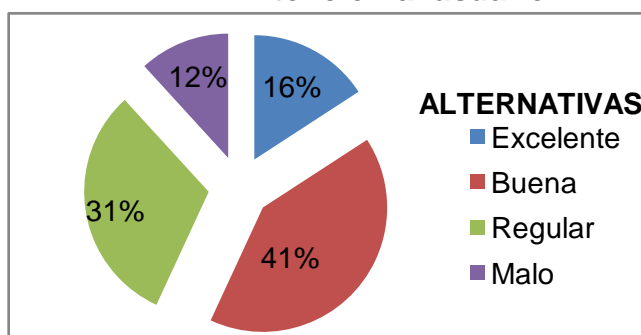
1.- ¿Cómo considera la atención que se le brinda?

Cuadro Nº 27
Atención al usuario

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
Excelente	47	16
Buena	122	41
Regular	93	31
Malo	35	12
TOTAL	297	100

FUENTE: Encuesta JAAPA-I
ELABORADO POR: La Autora

Gráfico Nº 22
Atención al usuario



FUENTE: Encuesta JAAPA-I
ELABORADO POR: La Autora

ANÁLISIS:

Los resultados indican que en su mayor parte los usuarios están conformes con la atención recibida por lo que expresan su acuerdo con ello, y la parte restante expresa que los servicios que ofrece la JAAPA-I no han llegado a cumplir con las expectativas esperadas.

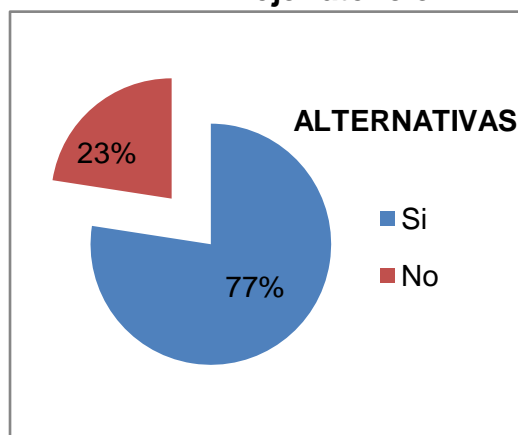
2.- ¿Le gustaría que se mejore la atención?

Cuadro Nº 28
Mejor atención

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
Si	230	77
No	67	23
TOTAL	297	100

FUENTE: Encuesta JAAPA-I
ELABORADO POR: La Autora

Gráfico Nº 23
Mejor atención



FUENTE: Encuesta JAAPA-I
ELABORADO POR: La Autora

ANÁLISIS:

La encuesta realizada proporciona resultados, donde el 77% de los usuarios requieren el mejoramiento del servicio, a pesar de que al momento existe un buen trato por el personal de la Junta, los usuarios buscan la excelencia, mientras que el 23% no desea que se mejore la atención pues el servicio es bueno y no piden ningún tipo de cambio.

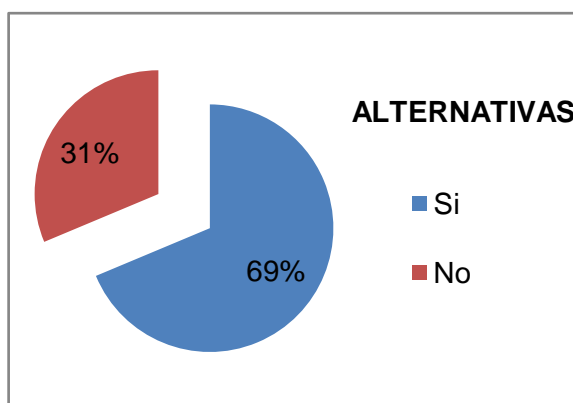
3.- ¿Esta institución recibe sugerencias?

**Cuadro Nº 29
Sugerencias**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
Si	204	69
No	93	31
TOTAL	297	100

FUENTE: Encuesta JAAPA-I
ELABORADO POR: La Autora

**Gráfico Nº 24
Sugerencias**



FUENTE: Encuesta JAAPA-I
ELABORADO POR: La Autora

ANÁLISIS:

El cuadro muestra que un 69% de los usuarios proporcionan sugerencias a la institución, porcentaje que representa la mayoría de la población y además es favorable puesto que la Junta al contar siempre con la opinión de los usuarios respecto al servicio que reciben, estos pueden mejorarlo y sobre todo lograr la satisfacción total del servicio, y finalmente el 31% cree que sus sugerencias no han sido acogidas.

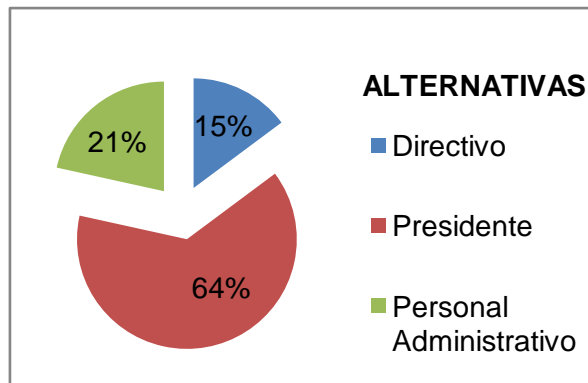
4.- ¿En caso de recibir una mala atención, a quién acude?

Cuadro Nº 30
Quejas

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
Directivo	44	15
Presidente	189	64
Personal Administrativo	64	22
TOTAL	297	100

FUENTE: Encuesta JAAPA-I
ELABORADO POR: La Autora

Gráfico Nº 25
Quejas



FUENTE: Encuesta JAAPA-I
ELABORADO POR: La Autora

ANÁLISIS:

Los resultados ilustran que el 64% de los usuarios al recibir malos tratos o mala atención por parte de las personas que laboran en la JAAPA-I acuden al Presidente, ya que esta persona al ser la máxima autoridad dentro de la institución impone autoridad y respeto en cualquier situación o problema, el 22% acude al personal administrativo y el 15% a los directivos, siendo los Cabildos de las 13 comunidades y 2 barrios de la parroquia.

1.9.3 Entrevista dirigida al presidente de la JAAPA-I

1.- ¿Conoce Ud. de la existencia de un manual de control interno?

Dentro de la Junta de Aguas no manejamos un manual de Control Interno, porque todavía no nos transformamos en una administración empresarial, estamos en un proceso de transición donde partimos de una junta de aguas pequeña y pretendemos ser una administración empresarial. Para lograr este objetivo sería necesario la exista de un manual para realizar el debido control interno.

2.- ¿Ud. cree que un manual de control interno es importancia para la institución?

Claro, ya que nos ayudaría a organizarnos mejor y cumplir con los requerimientos de la institución, además sería un puente para alcanzar nuestra misión.

3.- ¿Las decisiones que toma están acordes al Reglamento Interno?

Actualmente estamos en una etapa de socialización del reglamento, donde se está estudiando las necesidades de la Junta y de la comunidad, por lo que podemos decir que la Junta es una organización donde están vinculados cabildos, usuarios y la JAAPA-I, y como representante de la junta las decisiones que se toman la hago de acuerdo al reglamento vigente, por el momento este reglamento está en estudio.

4.- ¿Al ingresar nuevo personal a la Junta se le da a conocer las responsabilidades que están a su cargo?

Cuando nosotros ingresamos a esta institución no se nos indicó las tareas que debemos cumplir, pero como representante de la Junta sabía como enfrentar las dificultades que cada día se daban y actualmente en esta administración es lo que pretendemos cambiar ya que aspiramos que la nueva directiva siga el mismo camino de cambio y logre transformar a la Junta en una empresa parroquial.

5.- ¿Con qué frecuencia realiza controles a sus empleados?

Los controles y comunicaciones lo hacemos a diario al igual que la organización y coordinación. Por ejemplo si un problema surge hoy lo debemos resolver a más tardar al día siguiente.

En la Junta llevamos un control de inventarios a los operadores, a ellos se les entrega cada día accesorios y materiales y en las tardes presentan el respectivo informe del uso y bajas de estos. De esta manera hacemos este control.

6.- ¿Existe una comunicación efectiva dentro de la institución?

Es lo primero que se ha tratado de cambiar, como administrador estoy en constante comunicación con el resto del personal pues trato de mejorar la imagen institucional y por ende se requiere de comunicación directa con todos para solucionar cualquier dificultad.

7.- ¿De acuerdo a qué parámetros usted asigna responsabilidades al personal de la institución?

En anteriores elecciones para ingresar a la Junta no se requería de preparación alguna, y las responsabilidades de cada puesto de trabajo se lo conocía al iniciar a laborar en la Junta, pero hoy en el reglamento que se está estudiando pretendemos incluir como parámetro el nivel de preparación que sea por lo menos bachiller y si existen personas de un nivel de preparación superior mejor aún. Por ejemplo en recaudación se requiere personas que tengan conocimientos básicos del manejo del sistema que utiliza la JAAPA-I y esta función la puede asumir personas que sean bachilleres, mientras que para ser operador no se requiere de un nivel superior al escolar ya que ellos usan más la fuerza física que intelectual.

8.- ¿El personal a su cargo recibe capacitaciones para realizar sus funciones?

Si recibimos capacitaciones en coordinación con las instituciones públicas e incluso privadas, una de ellas es el MIDUVI en el control y calidad del agua, además en el mantenimiento y operación del sistema y mediante el gobierno provincial el manejo del sistema de todas las juntas de aguas y finalmente a través del ministerio de salud pública los controles de la purificación del agua.

9.- ¿Qué sistema informático utiliza la JAAPA-I, para lograr eficiencia en sus operaciones administrativas?

Actualmente utilizamos el sistema Yakusoft un sistema de cobro y facturación el cual está diseñado y adaptado a nuestras necesidades, para el control financiero manejamos un sistema contable que nos permite presentar balances en cualquier momento, de la misma manera contamos

con un sistema de inventarios donde controlamos los materiales y accesorios que se venden y comprar cada día.

10.- ¿Ud. ha recibido quejas del servicio que prestan sus empleados a los usuarios?

Cuando empezamos a organizarnos si recibíamos quejas, pero ahora al estar en un proceso de cambio hemos logrado que la Junta como institución crezca y hoy en día somos una de las mejores regionales a nivel de Imbabura por la coordinación y organización con la que contamos, demostrando así que a pesar de ser indígenas si lo podemos conseguir, pues quien quiere cambiar lo puede hacer.

11.- ¿Cada qué tiempo realiza reuniones con los vocales de la Junta de Agua?

Es uno de los grandes problemas que existe dentro de esta administración, cuando se realizó el nombramiento de los vocales estos tenían el deber de trabajar en conjunto con nosotros, como dice el reglamento interno de la JAAPA-I, pero la realizar no fue esa, ya que ellos cumplen sus deberes en ocasiones, tal vez porque sus expectativas del salario eran grandes pero no fue así, pues los vocales ganan dietas de acuerdo a las reuniones a las que asisten y estas dietas son cantidades significativas, puesto que la junta no cuenta con suficiente efectivo para realizar pagos en exceso.

12.- ¿Los vocales intervienen en la toma de decisiones?

Al principio si intervenían y participaban en las decisiones, pero ahora no lo hacen, razón por la cual buscamos alternativas de solución a los problemas que enfrentamos como directiva (Presidente, Tesorera y Secretaria).

13.- ¿Existe apoyo por parte de las autoridades de la parroquia, para la realización de los proyectos que están a su cargo?

Como Junta de aguas gestionamos los proyectos a través del MIDUVI quien aprueba los proyectos que benefician directamente a las Juntas de Aguas, uno de estos fue el proyecto Rápido Impacto que es el mejoramiento de los canales de distribución. Cada Junta mira sus necesidades y de acuerdo a ello se envía proyectos donde se solicita el respectivo presupuesto para su realización.

Las demás autoridades de la parroquia consideran al agua como un poder político, pero esto es erróneo ya que en lugar ello se lo debería tomar como un bien que debemos salvaguardar ante todo, razón por la cual existen rivalidades entre mi persona siendo representante de la Junta de Agua y las demás autoridades parroquiales, puesto que ellos son personas activas del partido del gobierno que luchan por su bienestar político en lugar del parroquial.

14.- ¿Ha llegado a cumplir con los objetivos trazados para esta institución?

Mi meta cuando ingrese a la Junta fue transformarla en una empresa ya sea esta pública o privada y poco a poco lo estoy consiguiendo, pero a pesar de todo existen personas que solicitan seguir como Junta, sin embargo la administración tiene que ser empresarial según mi punto de vista, pues mediante ello se pudo conseguir lo que hoy en día somos una de las mejores regionales de Imbabura y ejemplo para todos por nuestra perseverancia por conseguir el cambio.

15.- ¿El nivel de educación y el idioma son requisitos previos para ingresar a laborar en esta instancia?

Si es indispensable, porque somos una institución que estamos dentro de una comunidad donde habitan la mayor parte los kichwa hablantes y por ende es necesario saber hablar este idioma.

16.- ¿Por qué cree Ud. qué se debe implementar un manual de control interno?

Primero debemos pensar a donde quiero llegar con la Junta, si quiero la eficiencia y eficacia se debería aplicar un manual de Control Interno, porque me permitirá controlar y planificar los recursos humanos, financieros y operativos con los que cuento.

1.10 CONSTRUCCIÓN DE LA MATRIZ FODA

Para determinar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, fue necesario realizar un diagnóstico situacional a la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de la parroquia San Juan de Ilumán, cantón Otavalo.

1.10.1 Fortalezas

- Buen servicio de atención al usuario
- Conocimiento y experiencia en los procesos que realizan
- Prestigio institucional
- Autonomía administrativa y financiera
- Administrador con liderazgo
- Excelente relación con todo el personal
- Buena comunicación
- Supervisión constante
- Idioma bilingüe del personal

- Evaluación constante de resultados
- Tecnología moderna

1.10.2 Debilidades

- Desconocimiento de funciones dirigenciales por algunos cabildos
- Reglamento interno en constantes cambios
- Bajas tarifa de cobro
- Falta de capacitación al ingresar a laborar a la Junta
- Deficiente sistema de inventarios
- Falta de planes de publicidad y marketing
- Inexistencia de controles contables

1.10.3 Oportunidades

- Riqueza de páramos y fuentes de agua
- Participación de organismos del Estado
- Acceso a tecnologías apropiadas
- Asesoramiento técnico
- Sugerencia de los usuarios
- Capacitar al recurso humano en las diferentes áreas

1.10.4 Amenazas

- Instalaciones y acometidas clandestinas
- Falta de coordinación entre las propias autoridades parroquiales
- Aparición de virus destructivos, que pueden afectar las bases de datos los usuarios
- Participación mínima de los jóvenes en el proceso de desarrollo comunitario
- Malas relaciones con juntas vecinas
- Necesidad de personal indígena que domine el idioma nativo
- Sistemas de conducción y redes en mal estado

- Influencia política en la administración
- Gastos excesivos
- Robo de agua y sabotaje en la línea de conducción
- Sequías

1.11 CRUCES ESTRATÉGICOS

1.11.1 Fortalezas y Oportunidades (FO)

F: Conocimiento y experiencia en los procesos que realizan

O: Capacitar al recurso humano en las diferentes áreas

FO: Agregar en el reglamento interno la capacitación previa a los candidatos que se disputan las dignidades directivas de la JAAPA-I (capacitación por lo menos de un mes antes a su elección), misma actividad que será realizada por el propio personal de la JAAPA-I, pues su experiencia y capacidad lo hacen merecedoras de ello.

F: Autonomía administrativa y financiera

O: Asesoramiento técnico

FO: Contratar a un experto para la manipulación de maquinaria del agua y alcantarillado

F: Prestigio institucional

O: Participación de organismos del Estado

FO: Lograr la asignación del presupuesto del Estado en la realización de proyectos que mejoren las redes de agua y alcantarillado de la parroquia

1.11.2 Fortalezas y Amenazas (FA)

F: Autonomía administrativa y financiera

A: Aparición de virus destructivos, que pueden afectar las bases de datos de los usuarios

FA: Evitar la pérdida de información por culpa de virus informáticos, como también la manipulación de la misma por parte de funcionarios utilizando la seguridad que nos brinda un nuevo sistema computacional eficaz y moderno generando respaldos periódicamente

F: Autonomía administrativa y financiera

A: Sistemas de conducción y redes en mal estado

FA: Disponer de una línea de conducción confiable que reduzca al máximo las posibilidades de interrupción del flujo de agua desde las captaciones hasta el tratamiento a partir de la optimización de las estructuras existentes

F: Administrador con liderazgo

A: Malas relaciones con juntas vecinas

FA: Trabajar con las juntas vecinales en proyectos que satisfagan las necesidades mutuas.

F: Administrador con liderazgo

A: Participación mínima de los jóvenes en el proceso de desarrollo comunitario

FA: Intervenir en las reuniones de barrios y comunidades de la parroquia para motivar a los jóvenes su participación activa en los cambios que se requiere para convertir a la junta de aguas en una empresa bien cimentada

F: Supervisión constante

A: Robo de agua y sabotaje en la línea de conducción

FA: **Imponer multas y sanciones a personas inescrupulosas que realizan daños a las redes de agua**

F: Evaluación constante de resultados

A: Gastos excesivos

FA: **Manejo de documentos que respalden la salida de efectivo, evitando así gastos que no cuentan con los documentos necesarios para generar estados financieros confiables**

1.11.3 Debilidades y Amenazas (DA)

D: Falta de planes de publicidad y marketing

A: Sequías

DA: **Concienciar a la gente sobre el buen uso del agua, con el fin de evitar el desperdicio indiscriminado del líquido vital al mismo tiempo que redunde el ahorro significativo para el usuario, mediante una difusión clara y oportuna a través de los medios de comunicación de la parroquia y campañas de promoción para el efecto**

1.11.4 Debilidades y Oportunidades (DO)

D: Reglamento interno en constantes cambios

O: Sugerencia de los usuarios

DO: **Pedir sugerencias a los usuarios de los cambios que requiere la Junta desde su punto de vista, ayudando de esta manera a tener un panorama fuera de la directiva de la JAAPA-I**

D: Bajas tarifa de cobro

O: Riqueza de páramos y fuentes de agua

DO: **Mediante la explotación de las fuentes de aguas cercanas a la parroquia se logrará mantener la tarifa actual, evitando de esta manera conflictos con la gestión administrativa del presente periodo.**

D: Deficiente sistema de inventarios

O: Acceso a tecnologías apropiadas

DO: **Adquisición de un software contable que controle en su totalidad la parte financiera y operativa de la JAAPA-I, eliminando así la deficiencia en las operaciones administrativas**

D: Inexistencia de controles contables

O: Acceso a tecnologías apropiadas

DO: **Adquisición de un software informático donde se lleve el control contable, facturación e inventarios, para que de esta manera la tesorera cuente con la información debida en tiempo real y tomen las mejores decisiones.**

1.12 IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

Una vez que se ha realizado la investigación de campo mediante la aplicación de diferentes técnicas e instrumentos de investigación científica se pudo captar información relevante, la misma que se ha tabulado y analizado para determinar que el principal problema que tiene la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de la parroquia San Juan de Ilumán JAAPA-I, es el no poseer estructuras de normativas plasmadas en manuales que estén acorde a la realidad y necesidades actuales, existiendo actividades que se llevan a cabo de manera hasta cierto punto empírica y más no por un estudio especializado.

De esta manera se ha llegado a determinar que el problema que se presenta en la JAAPA-I es la INEXISTENCIA DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO.

CAPÍTULO II

2 BASES TEÓRICAS

2.1 MANUAL

2.1.1 ¿QUÉ ES UN MANUAL?

<http://uploadmon.blogspot.com/2007/03/manuales-administrativos.html> (2007) expresa: “Los manuales administrativos son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación que permiten registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática la información de una organización.”

<http://www.ccee.edu.uy/ensenian/catoym/material/2009-05-Los%20Manuales%20Administrativos%20Hoy.pdf>(2009) menciona: “Es un documento que contienen en forma ordenada, sistemática y accesible, información relevante e instrucciones con el fin de asistir a los miembros de una organización o a terceros que se relacionan con ella en su actuación con respecto a dicha organización”.

Los autores citados mencionan que los manuales son documentos escritos que orientan la conducta de los integrantes de la empresa, los cuales deben ajustarse y adaptarse a las necesidades que se requiere para lograr una mayor eficacia y eficiencia en el desarrollo de las actividades empresariales y por ende el alcance de los objetivos trazados. Además los manuales tienden a uniformar los criterios y conocimiento dentro de las diferentes áreas de la organización, en concordancia con la misión, visión y objetivos de la dirección de la misma.

Son considerados uno de los elementos más eficaces para la toma de decisiones en la administración, ya que facilitan el aprendizaje y proporcionan la orientación precisa que requiere la acción humana en cada una de las unidades administrativas que conforman a la empresa, fundamentalmente al nivel operativo o de ejecución, pues son una fuente de información que trata de orientar y mejorar los esfuerzos de sus integrantes para lograr la adecuada realización de las actividades que se le han encomendado.

2.1.2 OBJETIVOS DE LOS MANUALES

http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/manualesadministrativos/default.asp (2012) considera a los siguientes objetivos para la elaboración de los Manuales Administrativos:

- Presentar una visión de conjunto de la organización
- Precisar las funciones asignadas a cada unidad administrativa
- Establecer claramente el grado de autoridad y responsabilidad de los distintos niveles jerárquicos
- Coadyuvar a la correcta atención de las labores asignadas al personal
- Permitir el ahorro de tiempo y esfuerzo en la realización del trabajo
- Funcionar como medio de relación y coordinación.
- Fijar las políticas y establecer los sistemas administrativos de la organización
- Definir las funciones y responsabilidades de cada unidad administrativa
- Permitir el ahorro de tiempos y esfuerzos de los funcionarios.

Mediante lo mencionado anteriormente, los manuales tienen por objetivo presentar a la empresa u organización como un ente cuyas actividades

administrativas y operativas están ordenadas; donde cada uno de los integrantes de la misma tienen plasmadas las responsabilidades y los procedimientos que debe seguir de acuerdo al cargo que ocupan, así evitan la realización de esfuerzos innecesarios y la pérdida de tiempo.

2.1.3 IMPORTANCIA DE LOS MANUALES

La importancia de los manuales radica en que en ellos se explican de manera detallada los procedimientos dentro de una organización; a través de estos logramos evitar grandes errores que se suelen cometer dentro de las áreas funcionales de la empresa. Estos pueden detectar fallas que se presentan con regularidad, evitando la duplicidad de funciones. Además son de gran utilidad cuando ingresan nuevas personas a la organización ya que en estos documentos encuentran todo lo relacionado con su puesto de trabajo, es decir, desde su reseña histórica, haciendo referencia a su estructura organizacional, hasta explicar los procedimientos y tareas de determinado departamento.

2.1.4 CLASIFICACIÓN DEL MANUAL

<http:// analisisdelosmanuales.blogspot.com/> (2009) clasifica a los manuales de la siguiente manera:

2.1.4.1 Por su naturaleza o área de aplicación

- a) Macroadministrativos.-** Contienen información de más de una organización.
- b) Mesoadministrativos.-** Involucran a todo un grupo o sector, o a dos o más de las organizaciones que lo componen.
- c) Microadministrativos.-** Corresponden a una sola organización, y pueden referirse a ella en forma general o circunscribirse a alguna de sus áreas en forma específica.

2.1.4.2 Por su contenido

- a) **De organización.-** Contienen información detallada referente a todas las características generales de la empresa u organización. También incluyen una descripción de puestos cuando el manual se refiere a una unidad administrativa en particular.
- b) **De procedimientos.-** Incorpora información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas.
- c) **De historia de la organización.-** Se refieren la historia de una organización, como su creación, crecimientos, logros, evolución de su estructura, situación y composición.
- d) **De políticas.-** Son guías básicas que sirven como marco de actuación para la realización de acciones en una organización.
- e) **De contenido múltiple.-** Concentran información relativa a diferentes tópicos o aspectos de una organización.
- f) **De puestos.-** Precisa la identificación, relaciones, funciones y responsabilidades asignadas a los puestos de una organización.
- g) **De técnicas.-** Agrupa principios y técnicas necesarias para la realización de una o varias funciones en forma total o parcial.
- h) **De ventas.-** Integra información específica para apoyar la función de ventas
- i) **De producción.-** Constituye un auxiliar muy valioso para uniformar criterios y sistematizar líneas de trabajo en áreas de fabricación.

- j) **De finanzas.-** Respaldan el manejo y distribución de los recursos económicos de una organización en todos sus niveles.
- k) **De personal.-** Incluyen información sobre prestaciones, servicios y condiciones de trabajo.
- l) **De operación.-** Apoyan tareas altamente especializadas o cuyo desarrollo demanda un conocimiento muy específico.
- m) **De sistemas.-** Reúne las bases para el funcionamiento óptimo de sistemas administrativos, computacionales, etc., de una organización.

2.1.4.3 Por su ámbito

- a) **Generales.-** Contienen información global de una organización, atendiendo a su estructura y personal.
- b) **Específicos.-** Concentran un tipo de información en particular, ya sea unidad administrativa, área, puesto, equipos, técnicas o a una combinación de ellos.

2.1.5 FUNCIONES BÁSICAS DE LOS MANUALES

Dentro de las funciones que cumple un manual se puede citar los siguientes:

- Planificación del Trabajo
- Asignación de responsabilidad y delegación
- Dirección de tareas y conducción de personal
- Mejora los métodos y procedimientos de trabajo
- Información dentro de la empresa

2.2 ADMINISTRACIÓN

2.2.1 ¿QUÉ ES ADMINISTRACIÓN?

HITT, Michael (2006) menciona: “Administración es el proceso de estructurar y utilizar conjuntos de recursos orientados hacia el logro de metas, para llevar a cabo las tareas en un entorno organizacional”. Pág. 8.

ROBBINS, Stephen y COULTER, Mary (2010) expresa: “La administración involucra la coordinación y supervisión de las actividades de tal forma que esas se lleven a cabo de forma eficiente y eficaz. La eficiencia significado hacer bien las cosas; la eficacia significa hacer las cosas correctas.”Pág.18.

<http://www.promonegocios.net/administracion/proceso-administrativo.html> (2012) menciona: “La Administración es un arte cuando interviene los conocimientos empíricos. Sin embargo, cuando se utiliza conocimiento organizado, y se sustenta la práctica con técnicas, se denomina Ciencia. Las técnicas son esencialmente formas de hacer las cosas, métodos para lograr un determinado resultado con mayor eficacia y eficiencia”.

Analizando todas y cada una de estas definiciones, a la administración se la considera como una ciencia social que persigue la satisfacción de los objetivos institucionales por medio de un mecanismo de operación y a través de un proceso administrativo.

2.2.2 PRINCIPIOS ADMINISTRATIVOS

Para Fayol, la función administrativa solo tiene por órgano y por instrumento al cuerpo social; la función administrativa obra sobre el personal.

Es así que una de las primeras y más importantes cosas que deben estar claras en relación a estos principios, es que éstos no son lineales ni aislados, sino que, por el contrario, interaccionan los unos con los otros y se aplican continuamente a lo largo del proceso que involucra a un grupo social.

Los principios de administración más utilizados por Fayol, fueron:

2.2.2.1 División del trabajo: Cuando más se especialicen las personas, con mayor eficiencia desempeñará su oficio.

2.2.2.2 Autoridad: Consiste en el derecho de mandar y en el poder de hacerse obedecer. Se distingue en un jefe la autoridad legal inherente a la función y la autoridad personal formada de inteligencia, de saber, de experiencia, de valor moral, de aptitud de mando etc.

2.2.2.3 Disciplina: Consiste esencialmente en la obediencia, la actividad, la presencia y los signos exteriores de respeto realizado conforme a las convenciones establecida entre la empresa y sus agentes. Para Fayol dicho concepto se expresa en el mundo militar y se debe tener en cuenta el concepto de convenio para llegar a la armonía en la organización y el cumplimiento cabal de las normas.

2.2.2.4 Unidad de mando: Para la ejecución de un acto cualquiera un agente solo debe recibir órdenes de un jefe.

2.2.2.5 Unidad de dirección: Este principio puede expresarse así: Un solo jefe y un solo programa para un conjunto de operaciones que tienden al mismo fin.

2.2.2.6 Subordinación del Interés Individual al bien Común: En cualquier empresa el interés de los empleados no debe tener mayor importancia que los intereses de la organización como un todo.

2.2.2.7 Remuneración: Constituye el precio del servicio prestado. Debe ser equitativa y en todo lo que sea posible, dar satisfacción a la vez al personal y a la empresa, al empleador y al empleado. A los empleados se les puede pagar por jornal, por tarea o por pieza.

2.2.2.8 Centralización: Como la “división del trabajo”, la centralización es un hecho de orden natural, consiste en que en todo organismo, animal o social, las sensaciones convergen hacia el cerebro o la dirección y en que de ésta o aquél, parten las órdenes que ponen en movimiento todas las partes del organismo.

2.2.2.9 Jerarquía: La línea de autoridad en una organización representada hoy por cuadros y líneas en un organigrama, pasa en orden de rango desde la alta gerencia hasta los niveles más bajos de la empresa.

2.2.2.10 Orden: Un lugar para cada cosa y una cosa para cada lugar.

2.2.2.11 Equidad: Para Fayol, la justicia es la realización de los convenios adquiridos; anhelo de igualdad y equidad son aspiraciones que deben tenerse en cuenta en el trato con el personal.

2.2.2.12 Estabilidad del personal: Un agente necesita tiempo para iniciarse en una función nueva y llegar a desempeñarla bien, admitiendo que esté dotado de las aptitudes necesarias. Si el agente es desplazado cuando apenas ha concluido su etapa de aprendizaje, no habrá tenido tiempo de rendir un trabajo apreciable.

2.2.2.13 Iniciativa: Una de las más vivas satisfacciones que puede experimentar el hombre inteligente, es concebir un plan y asegurar su buen éxito, es también uno de los más poderosos estimulantes de la actividad humana.

2.2.2.14 Unión del personal: La unión hace la fuerza. Fayol, al introducir un esquema jerárquico y al profundizar en el tema de la división del trabajo, hace un aporte fundamental hacia el desarrollo de la administración moderna.

De los catorce principios de la Administración mencionados, todos pueden ayudar a una mejor gestión porque son aplicables dentro de la organización.

2.2.3 PROCESO ADMINISTRATIVO

El protagonista del proceso administrativo, por así decirlo, es el administrador, quien en el ejercicio de su papel dirige y ejecuta las actividades específicas denominadas como ciclos del proceso administrativo.

Para el análisis del proceso administrativo se toma las definiciones de los siguientes autores:

**Cuadro N° 31
Modelos del proceso administrativo**

AUTOR	MODELOS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO			
STEPHEN ROBBINS	Planeación	Organización	Dirección	Control
MICHAEL HITT	Planeación	Organización	Dirección	Control

ELABORADO POR: La Autora

Cada autor tiene sus propios conceptos pero todos llegan al mismo fin optimizar recursos para obtener resultados, mediante la eficiencia y eficacia de las operaciones administrativas.

2.2.3.1 PLANEACIÓN

ROBBINS, Stephen (2009), menciona: “Define los objetivos o las metas de la organización, estableciendo una estrategia en general para alcanzar esas metas, y preparar una amplia jerarquía de planes para integrar y coordinar las actividades.” Pág. 72.

HITT, Michael (2006), expresa: “La planeación implica calcular las condiciones y las circunstancias futuras, y como base en esas estimaciones, tomar decisiones sobre que trabajo debe realizar el administrador y todos aquellos que están bajo su responsabilidad”. Pág. 25.

Analizando todas y cada una de estas definiciones citadas sobre planeación se puede decir que son comunes varios aspectos, como los objetivos, la selección de alternativas, pensar a largo plazo, buscar una alianza de algo, responde a preguntas de: ¿cómo llego?, ¿dónde llego?, ¿toma decisiones anticipadas?, ¿busca seleccionar un curso de acción?, utilizando procesos, para desencadenar en la toma de decisiones.

Es un proceso que se utiliza en función de un grupo de personas o instituciones, que revive y estima su situación actual, y posteriormente analiza las condiciones futuras de su medio ambiente, sociedad o institución a la que sirven, para desarrollar estrategias organizacionales, políticas, procedimientos, programas, presupuestos que le serán útiles para solucionar los problemas de situaciones que llegasen a presentarse.

2.2.3.2 ORGANIZACIÓN

ROBBINS, Stephen (2009) menciona: “Incluye determinar que tareas serán llevadas a cabo, como se realizarán, quien las ejecutará, como estarán agrupadas, quien depende de quien, y donde se tomarán las decisiones”. Pág. 7.

HITT, Michael (2006) expresa: "Para realizar el trabajo administrativo, es necesario conjuntar los recursos de manera sistemática; esta función se conoce como organización". Pág.25

Tomando como base la conceptualización de los autores citados, la organización contribuye a ordenar los medios para hacer que los recursos humanos trabajen unidos en forma efectiva hacia el logro de los objetivos generales y específicos de la empresa. La organización conlleva una estructura que debe considerarse como un marco que encierra e integra las diversas funciones de la empresa de acuerdo con un modelo que sugiere orden, arreglo y relación armónica.

La planeación y la organización son funciones mediante las cuales no se logra materialmente el objetivo; sino que ponen en orden los esfuerzos y formulan la estructura adecuada y la posición relativa a las actividades que la empresa habrá de desarrollar. La organización relaciona entre sí las actividades necesarias y asigna responsabilidades a quienes deben desempeñarlas.

2.2.3.3 DIRECCIÓN

ROBBINS, Stephen (2009) menciona: "Incluye motivar a los empleados, orientar las actividades de otros, elegir el canal de comunicación más eficaz, y resolver los conflictos que se presentan". Pág. 7.

HITT, Michael (2006) expresa: "El fundamento de dirigir o liderar es el proceso de intentar influir en otras personas para alcanzar los objetivos organizacionales. Significa motivar a los subalternos, interactuando con ellos de manera eficaz en situaciones colectivas, y comunicándose de forma estimulante sobre los esfuerzos para cumplir sus tareas y alcanzar las metas organizacionales". Pág. 26.

De las definiciones anteriores se destaca: un administrador al dirigir a sus subordinados debe estimular, motivar a que las tareas encomendadas se las realice de forma responsable, debe ser el líder ante todo, poner por encima los objetivos que se persiguen, ya que esto hará la diferencia con el resto de empresas que brindan el mismo producto y/o servicio. Para ello es necesario que exista una buena comunicación ya sea entre departamentos o de persona a persona, puesto que asegura la buena emisión y recepción del mensaje que se quiere transmitir.

2.2.3.4 CONTROL

ROBBINS, Stephen (2009) menciona: “Es el proceso de vigilar las actividades con el fin de asegurarnos que se realicen conforme a los planes y se corrijan las desviaciones importantes”. Pág. 356.

HITT, Michael (2006), expresa: “Regula el trabajo de quienes un administrador es responsable. La regulación podría realizarse de distintas formas, incluyendo el establecimiento anticipado de estándares de desempeño, la supervisión continua (en tiempo real) del desempeño y, de manera significativa, la evaluación del desempeño general”. Pág. 26.

Tomando como base las definiciones citadas, el control permite la supervisión y comparación de los resultados obtenidos contra los resultados esperados originalmente, asegurando además que la acción dirigida se esté llevando a cabo de acuerdo con los planes de la organización y dentro de los límites de la estructura organizacional.

2.3 CONTABILIDAD

2.3.1 CONCEPTO

ZAPATA, Pedro (2011) expresa: “La contabilidad es la técnica fundamental de toda actividad económica que opera por medio

de un sistema dinámico de control e información que se sustenta tanto en un marco teórico, como en normas internacionales”. Pág. 8.

VILLAMAR, Mónica (2010) menciona: “La contabilidad es una técnica que registra la información relacionada con las transacciones de la empresa.

Al tener ese registro puede suministrar información relacionada sobre el estado en que se encuentra el negocio en un instante dado o mostrar que ocurrió durante un determinado periodo de tiempo”. Pág. 32

CALLEJA, Francisco (2011) dice: “La contabilidad financiera es una técnica que se utiliza para el registro de las operaciones que afectan económicamente una entidad y que produce sistemática y estructuralmente información financiera. Las operaciones que afectan económicamente a una entidad incluyen las transacciones, transformaciones internas y otros eventos”. Pág. 14.

De las definiciones anteriores se destaca que la contabilidad es un proceso sistemático de los hechos económicos que se generan día a día dentro del ámbito empresarial, mismos que permiten establecer controles efectivos de los recursos con los que se dispone, y tomar las respectivas decisiones sobre ellos.

2.3.2 IMPORTANCIA EN LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN CONTABLE

Desde siempre el ser humano ha tenido la necesidad de saber lo que tiene y controlar sus gastos y sus ingresos. Es algo diario que todos hacemos, ya sea mirando saldos y últimos movimientos en la cuenta bancaria, o de forma más meticulosa escribiendo todo en un libro de cuentas propio. Esto es algo muy simple que cualquier persona puede llevar a cabo sin problemas.

La información contable ayuda a quienes deban tomar decisiones con respecto a los recursos de la empresa, además la contabilidad apoya a la toma de decisiones mostrando donde y como se ha gastado el dinero o se han contraído compromisos, evaluando el desempeño e indicando las implicaciones financieras de escoger un plan en lugar de otro.

Además es un medio para predecir los efectos futuros de las decisiones y sobre todo a dirigir la atención en los posibles problemas. La ausencia o la inoportuna contabilidad en las empresas llevan a que la gerencia carezca de información contable y por ende, aumente la probabilidad de fracaso en la toma de decisiones, razón por la cual los directivos deben buscar por todos los medios introducir mejoras en su gestión, con el fin de que la información generada sea la correcta y oportuna.

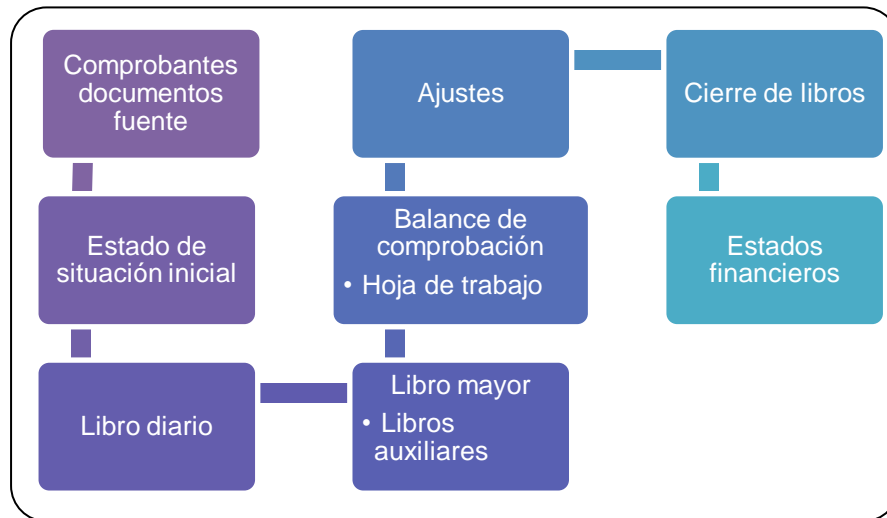
2.3.3 EL CICLO CONTABLE

VELÁSQUEZ, Vicente (2009) menciona: “El Ciclo contable es el proceso ordenado y sistemático de registros contables en un periodo determinado, regularmente en un año calendario o ejercicio contable, desde la elaboración de comprobante de contabilidad y el registro en libros, hasta la preparación de Estados Financieros.” Pág. 37.

VILLAMAR, Mónica (2010) expresa: “El ciclo contable es el ordenamiento sistemático de registros contables desde la elaboración de documentos soportes de contabilidad y el registro en los libros hasta la preparación de Estados Financieros”. Pág. 82.

Las citas de los autores mencionados se asemejan en la conceptualización del ciclo contable, diciendo que es un proceso ordenado que inicia desde la elaboración de los documentos de soporte como son los comprobantes de contabilidad, hasta la preparación de los estados financieros, como lo podemos observar en el siguiente esquema:

Gráfico N° 26
Ciclo contable



ELABORADO POR: La Autora

2.3.4 PLAN GENERAL DE CUENTAS

BRAVO, Mercedes (2009) menciona: “Es una lista de cuentas acompañada de una descripción del uso y operación general de cada cuenta en los libros de contabilidad, da lugar a una clasificación o manual de cuentas”. Pág. 23.

El plan de cuentas es el listado de cuentas que una empresa ha determinado utilizar para el desarrollo de sus procesos contables, lo que dependerá de la naturaleza de las actividades económicas que realice. También produce grandes beneficios a los contadores ya que, facilita la realización de sus tareas y permite la presentación de los estados financieros en forma ordenada y sistemática.

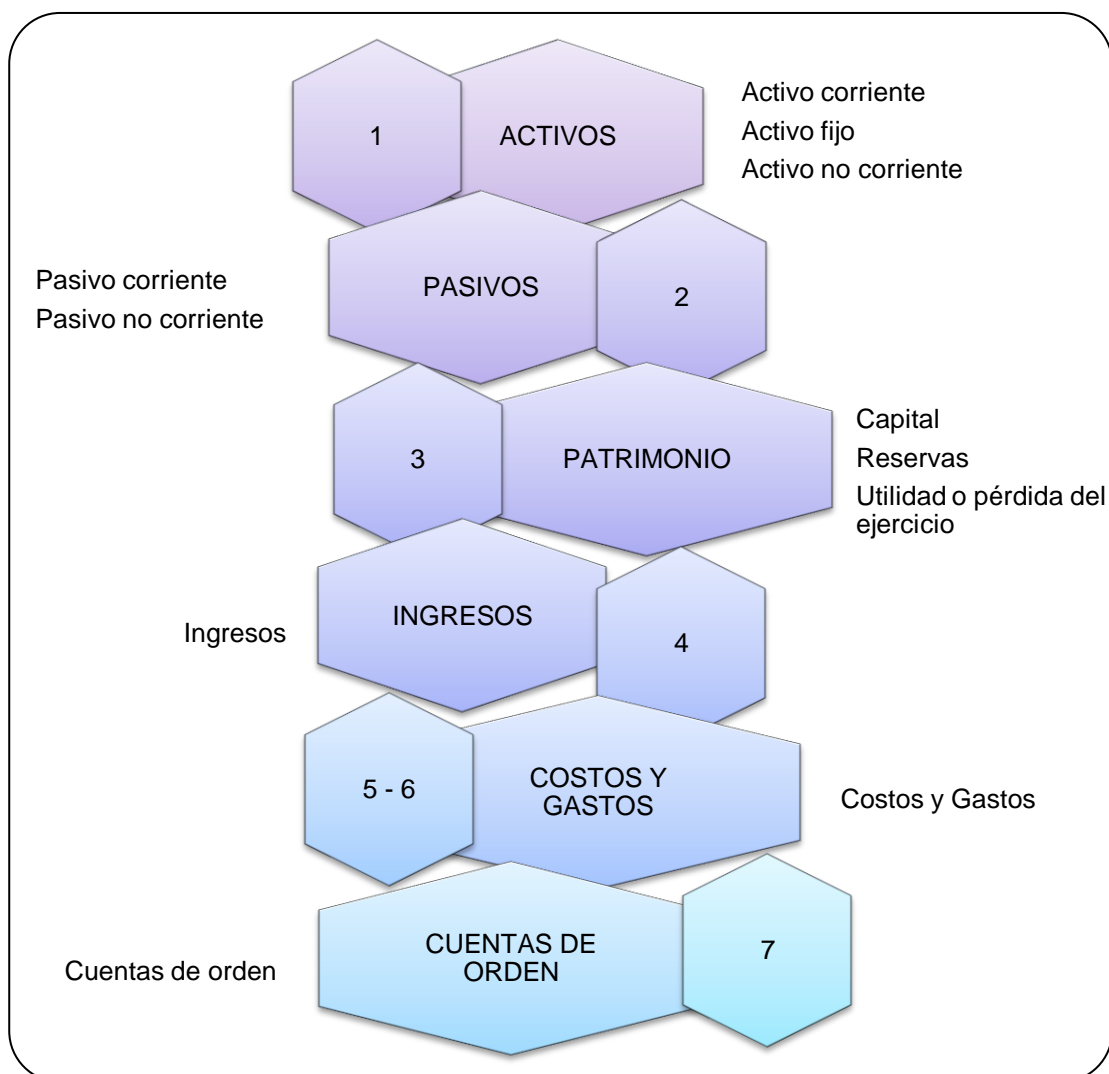
El plan de cuenta debe tener siguientes características:

- a) Debe ser amplio, de manera que abarquen todas las actividades de la empresa.
- b) Debe ser flexible, para que pueda adaptarse a la evolución de la empresa.

- c) Desde el punto de vista formal, debe tener un sistema de codificación numérico de las cuentas, de manera que sea fácil su identificación por grupos.

Además de ello un plan de cuentas debe contar con los siguientes elementos:

Gráfico Nº 27
Plan de cuentas



ELABORADO POR: La Autora

2.3.5 ESTRUCTURACIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS

ZAPATA, Pedro (2011) menciona: “Los estados financieros son reportes que se elaboran al finalizar un periodo contable, con el objeto de proporcionar información sobre la situación económica y financiera de la empresa, la cual permite examinar los resultados obtenidos y evaluar el potencial económico de la entidad”. Pág. 60.

RINCÓN, Carlos (2009) dice: “Los estados financieros son resúmenes de la información contable que reflejan la situación financiera de la empresa, dirigidos a los usuarios internos y externos para que puedan evaluar y tomar decisiones con respecto a las actividades y responsabilidades que tienen con los movimientos operacionales y económicos de ésta.” Pág. 286.

Mediante los conceptos anteriores se define a los estados financieros como informes donde se ven reflejado la situación económica de la empresa, los movimientos y demás procesos que se realizaron en el transcurso de un determinado período. Además estos permiten la toma de decisiones oportuna.

Son estados financieros básicos:

2.3.5.1 Balance General

ROMERO, Javier (2006) manifiesta: “Es un estado financiero que muestra los recursos de que dispone la entidad para la realización de sus fines(activo) y las fuentes externas e internas de dichos recursos(pasivo más capital contable), a una fecha determinada”. Pág. 257.

El Balance General es el documento contable que presenta la situación financiera de un ente económico en una fecha determinada. Este comprende el análisis de las propiedades de una empresa y la proporción en que intervienen los acreedores y los accionistas o dueños de tal

propiedad, expresados en términos monetarios. Este documento se debe emitir por lo menos una vez al año, con corte al 31 de diciembre.

Para la elaboración del balance general solo se toman las cuentas reales, o sea, el Activo, Pasivo y Patrimonio.

La ecuación del Balance General se representa de la siguiente forma:

$$\text{ACTIVO} = \text{PASIVO} + \text{PATRIMONIO}$$

ACTIVO = Activo Corriente + Activo no Corriente

PASIVO = Pasivo Corriente + Pasivo no Corriente

2.3.5.2 Estado de Resultados

ORTIZ, Albert G. (2005) enuncia: "Representa un componente del sistema de información financiera que refleja el dinamismo de la actividad empresarial durante un periodo al contener la expresión monetaria de las realizaciones asociadas con el ejercicio comercial". Págs. 29 y 30.

El estado de resultados suministra la información de las operaciones de una empresa y su resultado final, ya sea ganancia o pérdida; resumen de los hechos significativos que originaron un aumento o disminución en el patrimonio de la empresa durante un periodo determinado.

2.3.5.3 Estado de Cambios en el Patrimonio

Es el informe financiero que presenta el movimiento de las distintas cuentas integrantes del patrimonio de la empresa, ocurrido durante un periodo contable, reflejando las variaciones, como un aumento o disminución.

2.3.5.4 Estado de Cambios en la Situación Financiera

Es un estado financiero básico que revela los movimientos en el capital de trabajo de un ente económico durante un período, diferenciando entre las fuentes de dichos recursos y sus aplicaciones

2.3.5.5 Estado de Flujos de Efectivos

ZAPATA, Pedro (2008) menciona: “Es el informe contable principal que presenta de manera significativa, resumida y clasificada por actividades de operación, inversión y financiamiento, los diversos conceptos de entrada y salida de recursos monetarios efectuados durante un periodo, con el propósito de medir la habilidad gerencial en recaudar y usar el dinero, así como evaluar la capacidad financiera de la empresa, en función de su liquidez presente y futura”. Pág. 423.

De acuerdo al concepto citado el estado de flujo de efectivo es el informe financiero básico que presenta la información relacionada con los recaudos y desembolsos en efectivo que se derivan de las actividades de operación (cuentas nominales). Inversiones (cuentas del activo no corriente) y financiación (cuentas del pasivo no corrientes y patrimonio), llevando a cabo por el ente contable durante un período.

2.3.5.6 Políticas Contable

Son los principios específicos, bases, acuerdos reglas y procedimientos adoptados por la entidad en la elaboración y presentación de sus estados financieros.

La entidad seleccionará y aplicará sus políticas contables de manera uniforme para transacciones, otros eventos y condiciones que sean similares, a menos que una norma o interpretación exija o permita específicamente establecer categorías de partidas para las cuales podría ser apropiado aplicar diferentes políticas. Si una norma o interpretación

que exige o permite establecer esas categorías, se seleccionará una política contable adecuada, y se aplicará de manera uniforme a cada categoría.

2.3.5.7 Notas a los Estados Financieros

Las notas proporcionan descripciones narrativas o desagregaciones de partidas presentadas en los estados e información sobre partidas que no cumplen las condiciones para ser reconocidas en ellos.

El objetivo de las notas a los estados financieros, brindar los elementos necesarios para que aquellos usuarios que los lean, puedan comprenderlos claramente, y puedan obtener la mayor utilidad de ellos.

2.4 CONSIDERACIONES BÁSICAS DEL CONTROL INTERNO

2.4.1 ¿QUÉ ES CONTROL INTERNO?

COSO II, (2011) menciona: “El Control Interno es un proceso, efectuado por el consejo de administración la dirección y el resto de personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías: honestidad y responsabilidad, eficacia y eficiencia en las operaciones, fiabilidad de la información, salvaguarda de los recursos; y el cumplimiento de las leyes y normas. Pág. 14.

NIA 315, 42, (2007) expresa: “El Control Interno es el proceso diseñado y efectuado por los encargados del gobierno corporativo, la administración y otro personal para proporcionar seguridad razonable sobre el logro de los objetivos de la entidad respecto de la confiabilidad de la información financiera, efectividad y eficiencia de las operaciones y el cumplimiento de las leyes y reglamentaciones aplicables. El control interno se

diseña e implementa para atender a riesgos de negocio identificados que amenazan el logro de cualquiera de estos objetivos”. Pág. 269.

VILLAMAR, Mónica (2010) dice: “El control interno es un plan de organización de todos los métodos coordinados con la finalidad de proteger los activos, verificar la exactitud y confiabilidad de la información financiera y promover la eficiencia de las operaciones”. Pág. 80.

Tomando como base las definiciones mencionadas, el Control Interno proporciona seguridad razonable para el desarrollo de las labores profesionales y son realizados por el consejo de directores de la entidad, gerencia y demás personal designado, mismo proceso que permiten lograr la efectividad y eficiencia en las operaciones, la suficiencia y confiabilidad de la información financiera, y el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

El control interno es un factor básico que opera en una o en otra forma en la administración de cualquiera organización mercantil o de otra índole. Un control interno bien diseñado y cuidadosamente aplicado es cuando una organización opera sin tropiezos, con economías y de conformidad con los objetivos fijados por las políticas superiores.

Para la evaluación del control interno se utiliza diversos métodos, entre los más conocidos tenemos los siguientes:

- **Cuestionarios:** Consiste en diseñar preguntas que deben ser contestadas por los funcionarios y personal responsable.
- **Flujogramas:** Consiste en relevar y describir la estructura orgánica de las áreas relacionadas así como procedimientos para los distintos departamentos.

- **Descriptivo o narrativo:** Es la descripción detallada de los procedimientos más importantes y las características del sistema que se está evaluando.

2.4.2 CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL INTERNO

- a) El control interno es inherente al desarrollo de las actividades de la organización.
- b) Debe diseñarse para prevenir errores y fraudes.
- c) Debe considerar una adecuada segregación de funciones.
- d) Los mecanismos de control se debe encontrar en la redacción de todas las normas de la organización.
- e) No mide desviaciones; permite identificarlas.
- f) Su ausencia es una de las causas de las desviaciones.

2.4.3 OBJETIVOS

http://www.tuobra.unam.mx/publicadas/040115082454-2_2_.html
(2012) expresa que los objetivos del control interno son:

- Proteger y salvaguardar los bienes y otros activos contra pérdidas, bien sea por fraudes o errores no intencionales.
- Asegurar el grado de confiabilidad del flujo de información que pueden utilizar los administradores como base para planificar, dirigir y controlar.
- Promover la eficiencia operacional.
- Impulsar la adhesión a la política establecida por la administración de la entidad.

Los objetivos mencionados aseguran que el control interno es la mejor manera de lograr la eficiente realización de las actividades empresariales

las cuales se ejecutan día a día, protegiendo en su totalidad a los recursos disponibles de la organización.

2.4.4 IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO

Es importante tener un buen sistema de control interno en las organizaciones, debido a lo práctico que resulta al medir la eficiencia y la productividad al momento de implantarlos; en especial si se centra en las actividades básicas que ellas realizan, pues de ello dependen para mantenerse en el mercado. Es bueno resaltar, que la empresa que aplique controles internos en sus operaciones, conducirá a conocer la situación real de las mismas, es por eso, la importancia de tener una planificación que sea capaz de verificar que los controles se cumplan para darle una mejor visión sobre su gestión.

2.4.5 LIMITACIONES DEL CONTROL INTERNO

Ningún sistema de control interno puede garantizar el cumplimiento de los objetivos, puesto que, el control interno brinda una seguridad razonable en función de costo/beneficio, el control no puede superar el valor de lo que se quiere controlar.

En la mayoría de los controles hacia transacciones o tareas ordinarias se deben establecer controles bajo las operaciones repetitivas y en cuanto a las extraordinarias, existe la posibilidad que el sistema no sepa responder

El factor de error humano es una limitación inherente al control interno, ya que el juicio humano en la toma de decisiones puede ser errado y pueden ocurrir fallas en el control interno debido a simples errores o equivocaciones. Además puede darse un fraude por acuerdo entre dos o más personas.

En las entidades pequeñas al tener un mínimo de personal no se puede realizar la debida segregación de funciones, pero en áreas de importancia se hace necesario implementar algún grado de segregación de deberes u otra forma de control efectivo. No hay sistema de control no vulnerable a estas circunstancias.

2.4.6 PRINCIPIOS DEL CONTROL INTERNO

a) Segregación de funciones

Ninguna persona debe ser capaz de registrar, autorizar y conciliar una transacción desde el comienzo hasta el final, evitando de esta manera fraudes o errores dentro de la organización.

b) Autocontrol

Son herramientas de trabajo las cuales facilitan que el personal de una organización haga su propia valoración del control y la traduzca en informes y acciones relacionadas con el funcionamiento de la organización.

c) Desde arriba hacia abajo

Todas las transacciones o cualquier proceso que se realiza deben ser autorizados y ejecutados por personas que actúan dentro del rango de autoridad y con seguimiento estricto del debido proceso.

d) Costo menor que beneficio

El control interno no puede ser más costoso que las actividades que controla ni que los beneficios que proveen. Si el control interno genera sobre gasto es mejor eliminarlo.

e) Eficacia

El logro de resultados depende de un buen control interno.

f) Confiabilidad

Es la relación que existe entre la efectividad del diseño y operación del sistema de control interno y la extensión de la documentación, conciencia y monitoreo del control interno.

g) Documentación

Toda actividad que se hace en la organización debe ser respaldada con la respectiva documentación, de tal manera que pueda ser analizada por cualquier interesado, ya se trate de la administración, de los auditores, o de los reguladores.

2.4.7 CLASIFICACIÓN DEL CONTROL INTERNO

2.4.7.1 Control Interno Administrativo

Según la declaración de las normas de auditoría SAS 1, expresa: “Los controles administrativos comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que están relacionados principalmente con la eficiencia de las operaciones, la adhesión a las políticas gerenciales y por lo común, solo tienen que ver indirectamente con los registros financieros”.

Los controles administrativos ayudan a desarrollar con eficiencia la gestión de todos los departamentos o áreas de la empresa, incluye áreas como: compras, ventas, producción, personal, inventarios, inversiones, tesorería, etc.

El control administrativo incluye procedimientos y registros que se relacionan con los procesos de decisión que conducen a la autorización de operaciones. Toda autorización representa una función de dirección, asociada directamente con la responsabilidad de alcanzar los objetivos de la organización y constituye el punto de partida para el establecimiento del control contable de las operaciones.

Por tanto, es el Auditor interno quien recomendará que se modifiquen ciertos controles administrativos, se reemplacen o se eliminen; así también, el auditor externo puede investigar dichos controles, hasta el grado que juzgue necesario.

2.4.7.2 Control Interno contable

Según la declaración de las normas de auditoría SAS 1 menciona: “El control contable comprende el plan de organización y los procedimientos y registros que se relacionen con la protección de los activos y la confiabilidad de los registros financieros y por consiguiente se diseñan para prestar seguridad razonable de que:

- a) Las operaciones se ejecuten de acuerdo con la autorización general o específica de la administración.*
- b) Se registren las operaciones como sean necesarias para permitir la preparación de estados financieros de conformidad con los principios de contabilidad generalmente aceptados o con cualquier otro criterio aplicable a dichos estados, y mantener la contabilidad de los activos.*
- c) el acceso a los activos se permite solo de acuerdo con la autorización de la administración.*
- d) Los activos registrados en la contabilidad se comparan a intervalos razonables con los activos existentes y se toma la acción adecuada respecto a cualquier diferencia”.*

Son los controles y métodos establecidos para garantizar la protección de los activos y la fiabilidad y validez de los registros y sistemas contables.

El objetivo de implantar controles internos contables, no es únicamente el mantener un método para procesar información contable, sino también salvaguardar a la organización de posibles pérdidas financieras. Estos deben diseñarse para garantizar que la organización lleve todos los libros necesarios y anote en ellos, los ingresos correspondientes, los gastos debidamente autorizados, los activos debidamente registrados y salvaguardados, los pasivos correctamente registrados y se hayan realizado las provisiones para pérdidas reales o preparación de estados financieros, y los errores e irregularidades sean detectados al procesar la información contable.

a) Principales controles contables

El trabajo de los auditores, incluirá siempre la revisión y la prueba de los principales controles contables en dos grupos: controles básicos y disciplinas sobre controles básicos.

- **Controles Básicos**

Son aquellos controles necesarios, para que los registros contables sean completos y correctos.

- **Disciplinas Sobre Controles Básicos**

Están diseñadas para asegurar la continuidad y funcionamiento correctos básicos y salvaguardar los activos. Se dividen en los siguientes grupos:

- **Controles de Supervisión**

Consiste en la aprobación final de los documentos después de haber sometido a los controles básicos correspondientes; pero antes de

continuar con el proceso, y en la revisión por parte del funcionario responsable de la operación de las técnicas de control básico (ej. Conciliación).

El auditor debe considerar efectivo el control de supervisión, cuando exista la firma del funcionamiento supervisor, quedando evidenciada la función de control.

➤ **Separación de funciones**

Consiste en que ninguna persona o departamento debe manejar todos los aspectos de una transacción, de principio a fin, debiendo reservarse los pasos siguientes: aprobación, autorización, ejecución y registros, que serán ejecutados en forma independiente, y llevados a cabo por personal diferente.

Debe existir una clara división de responsabilidades entre los distintos departamentos, secciones e individuos, y cuando sea posible, constatadas por escrito.

Además, se debe procurar una rotación de funciones, con el fin de que ninguna persona este continuamente involucrada en un mismo aspecto contable de la compañía.

➤ **Controles de custodia**

Son controles diseñados para asegurar en forma adecuada los activos ya sea las existencia, el dinero en efectivo o documentos importantes, tales como: cheques o controles. Los controles de custodia incluyen medidas físicas como: el uso de cajas fuertes, almacenes cerrados para partidas de existencias valiosas y procedimientos de custodia confiables para títulos de propiedad y de inversiones.

2.4.8 COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO

2.4.8.1 Ambiente de control

COSO II, (2011) menciona: “El entorno de control marca las pautas de comportamiento de una organización y tiene una influencia directa en el nivel de compromiso del personal respecto al control. Constituye la base de todos los demás elementos del control interno, aportando disciplina y estructura. Entre los factores que constituyen el entorno de control se encuentran la honradez, los valores éticos y la capacidad del personal; la filosofía de la dirección y su forma de actuar; la manera en que la dirección distribuye la autoridad y la responsabilidad y organización y desarrolla profesionalmente a sus empleados, así como la atención y orientación que proporciona el consejo de administración”. Pág. 19.

LARA, Eduardo (2007) expresa: “Establece el tono de una organización, influyendo la conciencia de control de la gente. Constituye el fundamento de los otros componentes de control interno, proporcionando disciplina y estructura”. Pág. 32

Tomando como base las definiciones anteriores el ambiente de control es la base fundamental de todos los demás componentes del control interno, proporcionando disciplina y estructura. El entorno de control marca la pauta del funcionamiento de una empresa e influye en la concienciación de sus empleados respecto al control, es decir, se refiere al medio ambiente en que se desenvuelve la entidad, con su filosofía empresarial, los atributos del personal especialmente su integridad, valores éticos y profesionalismo con el cual trabajan

Los factores del ambiente de control incluyen:

- a) **Integridad y valores éticos.**-Ante cualquier circunstancia la ética de cada persona es el elemento clave en las empresas, no hay

ningún puesto más importante para influir sobre la integridad y los valores éticos.

b) La filosofía y estilo de la alta dirección.- La filosofía y estilo de la alta dirección refleja los valores de la entidad, influye en su cultura y estilo operativo y afecta la aplicación de todos los componentes del control interno, incluyendo la identificación de riesgos, los tipos de riesgos aceptados y como son gestionados. Los directivos de algunas unidades pueden estar preparados para asumir un mayor riesgo, mientras que otros pueden ser más conservadores, de acuerdo con su filosofía y estilo de dirección.

c) Consejo de Administración y Comités.- su independencia frente a la dirección, la experiencia y reputación de sus miembros, su grado de implicación y supervisión de las actividades y la adecuación de sus acciones, juegan un papel muy importante para el diseño y funcionamiento del Control Interno de una organización.

d) Estructura Organizativa.- proporciona el marco para planificar, ejecutar, controlar y supervisar sus actividades.

e) Autoridad Asignada y Responsabilidad Asumida.- A mayor grado de autoridad mayor será el grado de responsabilidad de los funcionarios y empleados.

f) Gestión del Capital Humano.- El recurso más importante en cualquier organización pública o privada, es la persona que la conforma, pues mientras mejor esté organizado con mayor facilidad se obtendrán los resultados que se desea.

g) Responsabilidad y Transparencia.- esto se logra mediante un proceso continuo, a través de una administración con planificación participativa que estable objetivos generales y específicos, los cuales

deben ser evaluados constantemente para llegar a cumplirlos, dicha evaluación se la puede realizar presentando informes financieros y comparando con lo que se planificó y lo que se llegó a cumplir.

La responsabilidad aplica a todas las áreas de la organización, lo único que puede variar es la tecnología utilizada y los niveles en los que se aplica.

Otro elemento de control es la auditoría interna y externa que evaluar la gestión administrativa y pone en evidencia las falencias de los controles que se están aplicando.

2.4.8.2 Establecimiento de objetivos

COSO II, (2011) dice: “Los objetivos se fijan a escala estratégica, estableciendo con ellos una base para los objetivos operativos, de información y de cumplimiento. Cada entidad se enfrenta a una gama de riesgos procedentes de fuentes externas e internas y una condición previa para la identificación eficaz de eventos, la evaluación de sus riesgos y la respuesta a ellos fijar los objetivos, que tienen que estar alineados con el riesgo aceptado por la entidad, que orienta a su vez los niveles de tolerancia al riesgo de la misma.” Pág. 19.

De acuerdo a la definición anterior el establecimiento de objetivos deben establecerse antes que la dirección pueda identificar potenciales eventos que afecten a su consecución.

Los siguientes factores integran este componente:

a) Objetivos estratégicos.- Los objetivos estratégicos son de alto nivel, están alineados con la misión de la entidad y le dan su apoyo. Reflejan la opción que ha elegido la dirección en cuanto a como la entidad creará valor para sus grupos de interés.

b) Objetivos específicos.- Son objetivos que ayudan alcanzar los objetivos estratégicos planteados, y mediante estos se pueden detectar los factores críticos de éxito, representados como indicadores para medir el rendimiento de la empresa.

c) Relación entre objetivos y componentes del Control interno.- Los objetivos estratégicos pueden estar sujetos a situaciones externas de la entidad, por lo que el consejo de administración y la dirección tiene que buscar alternativas a cualquier tipo de problemas.

d) Consecución de objetivos.- El Consejo de Administración y todos los niveles de la organización, asumen la responsabilidad de alcanzar los objetivos con eficiencia y honestidad, otorgando de esta manera seguridad razonable a llegar a cumplir con lo que se proyectó sea esto a corto o largo plazo.

e) Riesgo aceptado y niveles de tolerancia.- es el volumen de riesgo subjetivo que está presente, esto depende de la tecnología que se utiliza, además de la calidad de la gestión administrativa.

Existe una relación entre el riesgo aceptado de una entidad y su estrategia. Si la estrategia no está alineada con el riesgo aceptado por la entidad, se revisa la estrategia, lo que puede ocurrir cuando la dirección formula inicialmente una estrategia que exceda el nivel de riesgo aceptado.

La tolerancia al riesgo son los niveles aceptables de desviación relativa a la consecución de objetivos.

2.4.8.3 Identificación de eventos

COSO II, (2011) menciona: “La dirección identifica los eventos potenciales que, de ocurrir, afectarán a la entidad y determina si representan oportunidades o si pueden afectar negativamente a

la capacidad de la empresa para implantar la estrategia y lograr los objetivos con éxito. Los eventos con impacto negativo representan riesgos, que exigen la evaluación y respuesta de la dirección. Los eventos con impacto positivo representan oportunidades, que la dirección reconduce hacia la estrategia y el proceso de fijación de objetivos. Cuando identifica los eventos, la dirección contempla una serie de factores internos y externos que pueden dar lugar a riesgos y oportunidades, en el contexto del ámbito global de la organización". Pág.29.

Mediante el concepto planteado la identificación de eventos es la posibilidad de la ocurrencia de un evento que afecte al cumplimiento de objetivos. Los factores que influyen en este componente son: factores externos (económicos, medioambientales, políticos, sociales y tecnológicos) e internos (infraestructura, personal, procesos y tecnología), la identificación de eventos (comprender una combinación de experiencias y técnicas, junto con herramientas de apoyo) y las categorías de eventos.

2.4.8.4 Evaluación de los riesgos

COSO II, (2011) expresa: "La evaluación de riesgos permite a una entidad considerar la amplitud con que los eventos potenciales impactan en la consecución de objetivos. La dirección evalúa estos acontecimientos desde una doble perspectiva –probabilidad e impacto– y normalmente usa una combinación de métodos cualitativos y cuantitativos. Los impactos positivos y negativos de los eventos potenciales deben examinarse, individualmente o por categoría, en toda la entidad. Los riesgos se evalúan con un doble enfoque: riesgo inherente y riesgo residual". Pág. 45

Mediante el concepto anterior la evaluación de los riesgos son los eventos que evitan los resultados esperados por la organización, los impactos que causen los riesgos deben ser analizados y estudiados de acuerdo a dos enfoques: inherente y residual.

Además incluye los siguientes factores:

a) Estimación de probabilidad e impacto.-La incertidumbre de los eventos potenciales se evalúa desde dos perspectivas: probabilidad e impacto. La primera representa la posibilidad de que ocurra un evento determinado, y su estimación se la logra mediante la combinación de la experiencia y las técnicas; mientras que la segunda refleja su efecto.

b) Evaluación de riesgos.- Consiste en una combinación de técnicas cualitativas y cuantitativas.

Las técnicas cualitativas se presentan cuando no existen suficientes datos para realizar un análisis y las técnicas cuantitativas típicamente aportan más precisión y se usan en actividades más complejas.

c) Riesgos originados por los cambios.- Es indispensable que la empresa cuente con mecanismos para enfrentar los cambios que ocurren en el entorno y especialmente los relacionados con sus operaciones reduciendo así los riesgos de no cumplir con los objetivos deseados.

2.4.8.5 Respuesta a los riesgos

COSO II, (2011) expresa: “Una vez evaluados los riesgos relevantes, la dirección determina como responder a ellos. Las respuestas pueden ser las de evitar, reducir, compartir y aceptar el riesgo. Al considerar su respuesta, la dirección evalúa su efecto sobre la probabilidad e impacto del riesgo, así como los costos y beneficios, y selecciona aquella que sitúe el riesgo residual dentro de las tolerancias al riesgo establecidas. La dirección identifica cualquier oportunidad que pueda existir y asume una perspectiva del riesgo globalmente para la entidad o bien una perspectiva de la cartera de riesgos, determinando si el riesgo residual global concuerda con el riesgo aceptado por la entidad”. Pág. 69.

La cita anterior expresa que la respuesta a los riesgos pueden ser evitarlos (implica el limitar nuevas oportunidades de crecer), reducirlo (reducir el riesgo residual para ubicarlo en línea con la tolerancia de riesgo deseada), compartarlos (reducir el riesgo residual para ubicarlo en línea con la tolerancia de riesgo deseada) y aceptarlos (Los riesgos se aceptarán como se identificaron).

2.4.8.6 Actividades de control

Las actividades de control son las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que se llevan a cabo las respuestas de la dirección a los riesgos. Las actividades de control tienen lugar a través de la organización, a todos los niveles y en todas las funciones. Incluyen una gama de actividades tan diversas como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisiones del funcionamiento operativo, seguridad de los activos y segregación de funciones.

2.4.8.7 Información y comunicación

La información pertinente se identifica, capta y comunica de una forma y en un marco de tiempo que permiten a las personas llevar a cabo sus responsabilidades. Los sistemas de información usan datos generados internamente y otras entradas de fuentes externas y sus salidas informativas facilitan la gestión de riesgos y la toma de decisiones informadas relativas a los objetivos. También existe una comunicación eficaz fluyendo en todas direcciones dentro de la organización. Todo el personal recibe un mensaje claro desde la alta dirección de que deben considerar seriamente las responsabilidades de gestión de los riesgos corporativos. Las personas entienden su papel en dicha gestión y como las actividades individuales se relacionan con el trabajo de los demás. Asimismo, deben tener unos medios para comunicar hacia arriba la información significativa. También debe haber una comunicación eficaz

con terceros, tales como los clientes, proveedores, reguladores y accionistas.

2.4.8.8 Supervisión

Todo el proceso de control interno debe ser permanentemente supervisado con el fin de tomar medidas correctivas de manera oportuna y reaccionar rápidamente cambiando según las circunstancias.

La gestión de riesgos corporativos se supervisa revisando la presencia y funcionamiento de sus componentes a lo largo del tiempo, lo que se lleva a cabo mediante actividades permanentes de supervisión, evaluaciones independientes o una combinación de ambas técnicas. Durante el transcurso normal de las actividades de gestión, tiene lugar una supervisión permanente. El alcance y frecuencia de las evaluaciones independientes dependerá fundamentalmente de la evaluación de riesgos y la eficacia de los procedimientos de supervisión permanente. Las deficiencias en la gestión de riesgos corporativos se comunican de forma ascendente, trasladando los temas más importantes a la alta dirección y al consejo de administración.

2.4.9 ROLES Y RESPONSABILIDADES

MANTILLA, Samuel. (2005) menciona: "Cada individuo en una entidad desempeña algún papel en la ejecución del control interno. Los roles varían en responsabilidad e involucramiento". Pág. 102.

El control interno es realizado de manera interna y externa, cada una cumple responsabilidades importantes. La parte interna de una organización ayuda a proporcionar seguridad razonable respecto a que los objetivos se están alcanzando. La parte externa proporciona

información acerca de la ejecución del control que se está empleando en la entidad.

2.4.9.1 Participación Interna

a) Administración

La administración es responsable de todas las actividades del Control Interno de una entidad. Determina y comunica sobre valores, principios y políticas de operación; el tipo de planeación y sistema de información que usará la entidad; revisa periódicamente la manera como se controlan áreas funcionales de la empresa como: ventas, mercadeo, gestión, producción, finanzas, recursos humanos, entre otros, mediante la asignación de responsabilidades. Cada unidad es responsable frente al nivel administrativo de su porción del sistema de control interno.

b) Directivos Financieros

Son de particular importancia, ya que están vinculados en el desarrollo de presupuestos y planes globales de la entidad; realizan el seguimiento del desempeño de las operaciones y analizan el cumplimiento, desde el punto de vista financiero.

c) Auditores Internos

Los auditores internos examinan directamente los controles internos y recomiendan mejoramientos. Su responsabilidad es el de cumplir con la revisión de la confiabilidad y la integridad de la información financiera y operativa y de los medios empleados para identificar, medir, clasificar y reportar tal información, además revisan si las operaciones o programas se están ejecutando como fueron planeadas, e indagan si los resultados son consistentes con los objetivos y las metas establecidas.

d) Otro personal de la entidad

Todos los empleados desempeñan algún rol en la labor de control. La responsabilidad de la comunicación de los problemas en las operaciones el no cumplimiento del código de conducta u otras violaciones de políticas o acciones ilegales a un nivel jerárquico más alto; asimismo del cuidado con el que se desempeña las actividades para producir información o ejecutar acciones necesarias para generar control.

2.4.9.2 Participación Externa

a) Auditores Externos

Proporcionan información útil para la administración en el desempeño de sus responsabilidades relacionadas con el control interno.

b) Legisladores y Reguladores

Estos afectan de dos maneras distintas a los sistemas de control interno de una empresa. Establecen reglas para que la administración se asegure de reunir ciertos requerimientos estatutarios y reguladores mínimos. Y, de acuerdo con el examen de una entidad particular, proporcionan información que usa el sistema de control interno y proveen recomendaciones para mejorar la administración.

c) Partes que interactúan con la entidad

Clientes, vendedores y otros que realizan transacciones de negocios con una entidad constituyen una fuente importante de información útil para conducir para conducir actividades de control.

d) Analistas financieros, Agencias de clasificación de obligaciones y medios de comunicación

Analizan los objetivos y estrategias de la administración, estados financieros históricos e información financiera prospectiva, las acciones que se toman en respuesta a las condiciones en la economía y en el mercado, el éxito potencial a corto y largo plazo, y el desempeño en la industria y la comparación con grupos similares.

2.3. JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO

2.3.1. ¿QUÉ SE ENTIENDE POR AGUA POTABLE?

El agua potable no es agua pura, sino es un agua incapaz de dañar la salud. El agua potable se produce a partir del agua contaminada que proviene de aguas superficiales (lagos, arroyos, lagunas, ríos, mares, océanos y glaciares), subterráneas (pozos profundos) y atmosféricas (lluvias).

Las condiciones físicas del agua para ser considerada como potable son: insípida, inodora e incolora.

El agua potable debe tener escasas bacterias, el agua de buena calidad presenta el límite admisible de 100 bacterias por centímetro cúbico de agua.

2.3.2. ALCANTARILLADO

Diccionario Encarta (2009), menciona: “Alcantarillado es el acueducto subterráneo, o sumidero, fabricado para recoger las aguas llovedizas o inmundas y darles paso”.

<http://es.wikipedia.org/wiki/Alcantarillado> (2012), dice: “ También llamado red de alcantarillado, red de saneamiento o red de drenaje al sistema de estructuras y tuberías usado para la recogida y transporte de las aguas residuales y pluviales de una población desde el lugar en que se generan hasta el sitio en que se vierten al medio natural o se tratan.”.

Las dos citas mencionan que un sistema de alcantarillado es un canal de aguas residuales que son transportadas desde su punto de origen hasta las instalaciones depuradoras a través de tuberías de arcilla, hierro fundido o PVC. Estas aguas al ser contaminantes es necesario darles el debido tratamiento para evitar daños al medio ambiente (flora y fauna).

2.3.3. DEFINICIÓN DE JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO

Se la define como la instancia administrativa técnica del sistema de agua potable y alcantarillado, con suficiente autonomía para la toma de decisiones que siempre y cuando sean en beneficio de la Junta y la parroquia, siendo un organismo descentralizado del Municipio, tiene personalidad jurídica, patrimonio y competencia propia.

Para la búsqueda de los beneficios de la Juntas administradoras de agua potable y alcantarillado se realizan esfuerzos conjuntos con los integrantes de la Junta y la población, pues de esta manera se logra mayor facilidad en el logro de los resultados.

2.3.4. ¿CUÁL ES EL OBJETIVO DE UNA ORGANIZACIÓN DE USUARIOS DE AGUAS?

El objetivo fundamental de toda organización de usuarios de aguas consiste en captar las aguas de cauces naturales o de canales matrices y repartirlas entre los titulares de derechos. También les corresponde construir, explotar, conservar y mejorar las obras de

captación, acueductos y otras que sean necesarias para el aprovechamiento y beneficio común.

2.3.5. ENTIDAD REGULADORA

EL Ministerio de desarrollo urbano y vivienda (MIDUVI), mediante la subsecretaría de agua potable y saneamiento, es el encargado de:

- Establecer la política nacional, formular y difundir la normativa técnica para los servicios de agua potable y saneamiento.
- Apoyar y establecer alianzas necesarias para trabajar en tecnologías apropiadas con el objeto de reducir costos, mejorar la calidad del gasto, y lograr niveles aceptables de sostenibilidad de los servicios.
- Cooperar con los gobiernos seccionales, empresas operadoras y juntas administradoras de agua potable para el mejoramiento continuo de sus servicios.
- Regular estos servicios en términos de calidad, cobertura, costo, recuperación de inversiones y buen trato al usuario.

CAPÍTULO III

3 PROPUESTA DEL MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA PARROQUIA SAN JUAN DE ILUMÁN, PERTENECIENTE A LA CIUDAD DE OTAVALO

ANTECEDENTES

La Junta administradora de agua potable y alcantarillado, se constituyó el 29 de marzo de 1979 del MIDUVI, el cual funcionan en base a sus propios reglamentos internos contando con la suficiente autonomía.

Los principios a los que se rigen son los previstos en los derechos colectivos para los pueblos indígenas, y los establecidos en la Ley y Reglamento de las Juntas de Agua potable expedido por el Ministerio de salud pública.

La Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado, es la única instancia autorizada y responsable de su administración, cuenta con personería jurídica y fondos propios. Se ha visto en la necesidad de mejorar el control en cada área de trabajo con la aplicación de un Manual de Control Interno, factor importante para mejorar los procesos administrativos haciéndolas de manera secuencial y ordenada, con el fin de proteger sus activos, salvaguardarlos y asegurarlos en la medida posible, la exactitud y la veracidad de sus registros contables; sirviendo a su vez de marco de referencia o patrón de comportamiento para que las operaciones y actividades en los diferentes departamentos o áreas de la organización fluyan con mayor facilidad.

La JAAPA-I, sufre un proceso de cambio donde se quiere mejorar tanto la gestión administrativa y contable, como su imagen empresarial, cambios que se optaron por problemas económicos que provocaron administraciones anteriores que en lugar de fortalecer a la JAAPA-I, buscaron el beneficio personal, ocasionando insuficiencia de recursos para mejorar el servicio que presta la institución. Estos cambios van paso a paso por lo que se hace indispensable implementar un manual de control interno donde se detalla todo el proceso administrativo y contable de cada área trabajo.

Este proyecto involucra a todos los que forman parte de la JAAPA-I, permitiendo el fortalecimiento de la misma a través del trabajo en equipo. Se debe tener presente que el éxito que se obtenga en la aplicación del control interno, depende de todo el personal de la JAAPA-I. De esta manera hacer que el recurso humano se sienta comprometido, trabaje con esmero hasta alcanzar las metas propuestas por la institución.

La propuesta para la JAAPA-I consta de los siguientes propósitos:

- Manual de control interno administrativo
- Manual de control interno contable
- Implementación y evaluación del manual de control interno

3.1 MANUAL DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO

3.1.1 INTRODUCCIÓN

Las Normas de Control Interno para la JAAPA-I, son guías generales que promueven una sana administración de los recursos en el marco de una adecuada estructura del Control Interno. Estas normas establecen las pautas básicas y guían el accionar de la JAAPA-I, hacia la

búsqueda de la efectividad, eficiencia y economía en todas las operaciones administrativas de la institución.

Al mismo tiempo ayuda a mejorar y actualizar los controles optimizando la organización, en lo que se refiere a las actividades del personal, mediante una distribución de funciones, considerando que cada jefe de área asuma su responsabilidad y autoridad en el trabajo que realiza diariamente.

El diseño, establecimiento, mantenimiento, funcionamiento, perfeccionamiento, y evaluación del control interno es responsabilidad de la máxima autoridad, de los directivos y demás empleados de la entidad, de acuerdo con sus competencias. Los directivos, en el cumplimiento de su responsabilidad, pondrán especial cuidado en áreas de mayor importancia por su materialidad y por el riesgo e impacto en la consecución de los fines institucionales. Los empleados de la entidad, son responsables de realizar las acciones y atender los requerimientos para el diseño, implantación, operación y fortalecimiento de los componentes del control interno de manera oportuna, sustentados en la normativa legal y técnica vigente.

Se plantea este manual para apoyar la gestión administrativa actual, misma que consta de lo siguiente:

3.1.2 MISIÓN

La Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado es una entidad que muestra ante todo seriedad y honestidad, dedicada a la prestación del servicio de agua potable y alcantarillado que busca el mejoramiento del nivel de vida de los moradores de la parroquia San Juan de Ilumán, brindando un servicio de calidad, apoyados con un personal capacitado y comprometido con su trabajo.

3.1.3 VISION

Ser un organismo eficiente y competitivo en un periodo de cinco años, reconocido por el pueblo por su labor comunitario, logrado a través del recurso humano que busca diariamente la excelencia, orientando sus esfuerzos a satisfacer todas las necesidades de los usuarios y alcanzar en la totalidad los objetivos planteados.

3.1.4 VALORES INSTITUCIONALES

3.1.4.1 CREEMOS:

- a) Que nuestros productos y servicios deben mejorar su estilo de vida.
- b) Que la creatividad y la calidad en nuestros conceptos, productos y servicios son esenciales para nuestro éxito.
- c) Que los usuarios de la parroquia San Juan de Ilumán son el recurso más valioso de nuestra entidad.

3.1.4.2 LOS VALORES QUE NOS GUÍAN SON:

- a) La Integridad
- b) La Verdad
- c) La Justicia
- d) La Tolerancia
- e) La Moral

3.1.4.3 PRINCIPIOS

- a) Atención a la satisfacción del cliente
- b) Liderazgo y compromiso de la dirección con calidad
- c) Participación y compromiso de los miembros de la JAAPA-I.

- d) Cambio cultural y desarrollo organizacional.
- e) Mejora continua de los conocimientos, procesos y servicios.

3.1.4.4 **OBJETIVOS**

a) En lo técnico

- Alcanzar la continuidad del servicio que permita elevar el nivel de vida de los habitantes de la parroquia San Juan de Ilumán, a través de la optimización del funcionamiento de la red de distribución, controlando fugas físicas, comerciales, y operacionales.
- Disponer de una línea de conducción confiable que reduzca al máximo las posibilidades de interrupción del flujo de agua desde las captaciones hasta el tratamiento a partir de la optimización de las estructuras existentes.
- Mantener la calidad del agua que se abastece a la parroquia, para precautelarse la salud de los habitantes control continuo de las características físicas, químicas y bacteriológicas, así como de un control de calidad del tratamiento.

b) En lo financiero

- **Elaborar el presupuesto de la JAAPA-I.-** Con el fin de cumplir en forma lógica y racional con las actividades programadas para el correcto funcionamiento y desenvolvimiento de esta institución, a través de la planificación y priorización de necesidades que nos permitan alcanzar las metas propuestas.

- **Estados Financieros.-** Mensualmente presentar los estados financieros capaz de constituirse un medio de información y herramientas de toma de decisiones para la gerencia.
- **Sistemas de Control.-** Incorporar sistemas periódicos de control en todas las disponibilidades de la JAAPA-I (Inventarios, caja bancos, etc.).
- **Pagos oportunos.-** Realizar pagos oportunos a proveedores y empleados, capaz de constituir a estos en unos valiosos socios estratégicos en la conclusión de nuestras actividades.

c) En lo comercial

- **Recuperar la cartera vencida.-** Correspondiente a consumos y acometidas, para incremento de recursos económicos que permita genera mayores ingresos que se reviertan en brindar un mejor servicio.
- **Concienciar a la gente sobre el buen uso del agua.-** Con el fin de evitar el uso indiscriminado del líquido vital al mismo tiempo que redunde el ahorro significativo para el usuario, mediante una difusión clara y oportuna a través de los medios de comunicación y campañas de promoción para el efecto.
- **Actualizar el catastro.-** Pulir el catastro de la JAAPA-I evitando la duplicidad de los códigos y nombres de usuarios; incorporando nuevos usuarios y además legalizando a los usuarios que se detecte su conexión clandestina.

d) En lo Administrativo

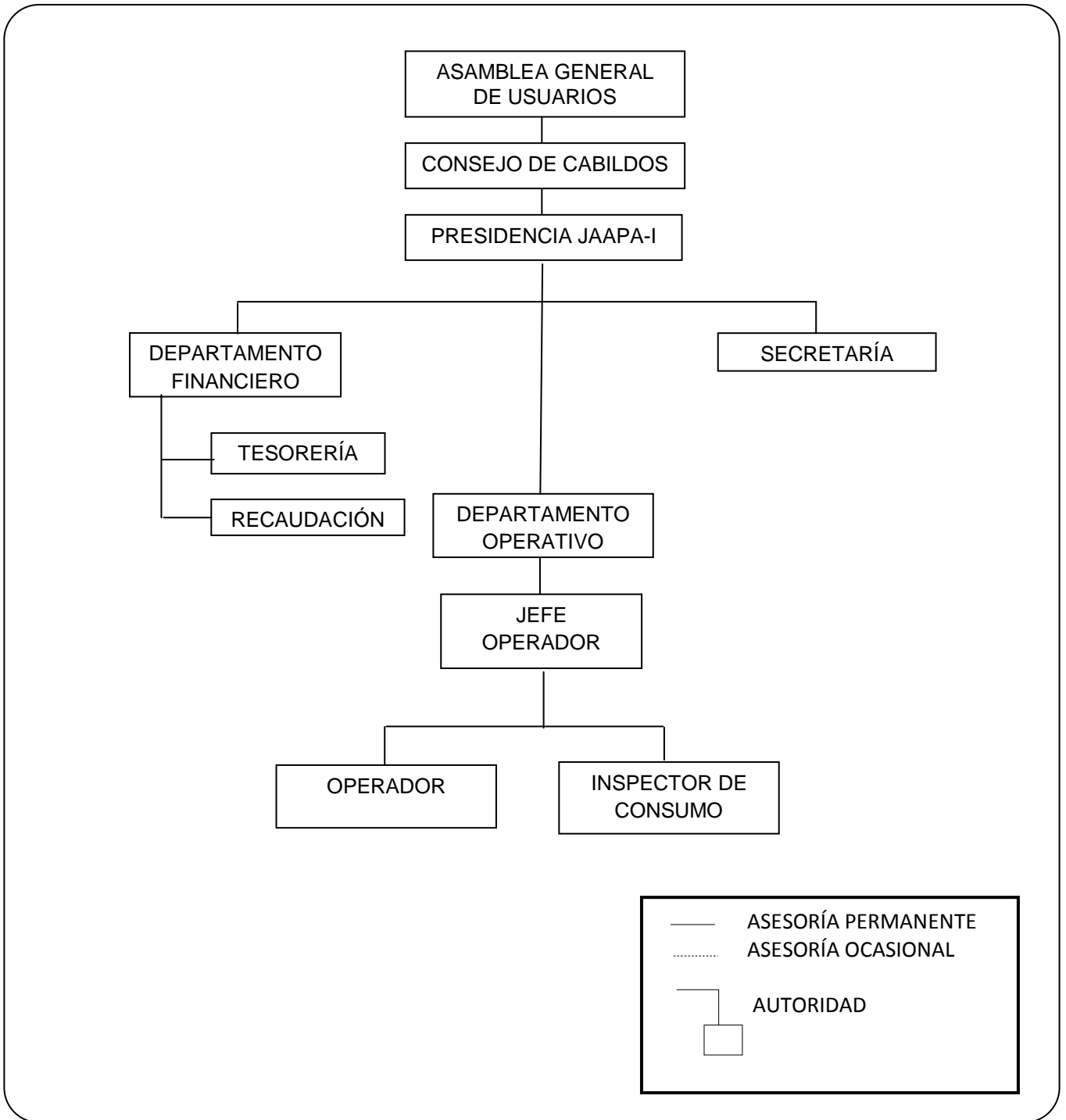
- Disponer de talento humano técnico, proactivo con iniciativa y con predisposición al cambio, que garantice el óptimo funcionamiento de los procesos productivos y de atención al usuario de la JAAPA-I a través de un proceso correctivo e inducción del personal.
- Cumplir con todas las prestaciones laborales que motiven y garanticen la salud e integridad física de los empleados y trabajadores, procurando un incremento de sueldos de acuerdo a la clasificación de la SENRES, afiliando al IESS, con programas de capacitación; pero también de control y sanción.

3.1.5 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL APLICADO A LA JAAPA-I

El organigrama consiste en la representación gráfica en la cual se incorpora los grados jerárquicos desde el mayor rango hasta el menor, cada puesto se representa por un cuadro, el mismo que se une con otro mediante líneas que indican los canales de autoridad y responsabilidad.

El siguiente organigrama se lo realizó en coordinación con el presidente y la tesorera de la JAAPA-I y fue aprobado por el consejo de cabildos, el mismo que presenta claramente los niveles de autoridad y responsabilidad.

Cuadro Nº 32
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



ELABORADO POR: La Autora

3.1.6 DELEGACIÓN DE AUTORIDAD

La delegación de funciones o tareas debe conllevar, no solo la exigencia de la responsabilidad por el cumplimiento de los procesos y actividades correspondientes, sino también la asignación de la autoridad necesaria, a fin de que los empleados de la JAAPA-I puedan emprender las acciones más oportunas para ejecutar su cometido de manera expedita y eficaz. Las resoluciones administrativas que se adopten por delegación serán consideradas como dictadas por la autoridad delegante. El delegado será personalmente responsable de las decisiones y omisiones con relación al cumplimiento de la delegación.

3.1.7 DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

El Manual de Funciones será un instrumento de gestión administrativa de aplicación general en la JAAPA-I, el objeto es que la institución cuente con una guía que determine no solo funciones y responsabilidades, sino que además establezca el perfil ocupacional de la persona quien ejerce o ejercerá dicho puesto, de acuerdo a su nivel de competencia (habilidad, destreza, experiencia, titulación y capacitación)

En los siguientes cuadros se dan a conocer en detalle las respectivas funciones y responsabilidades de los diferentes puestos de trabajo

3.1.7.1 ASAMBLEA GENERAL DE USUARIOS

a) REQUISITO MÍNIMO:

Tener el registro de ser usuario en la JAAPA-I.

b) OBJETIVOS

- Establecer las directrices para el eficiente funcionamiento de la JAAPA-I.
- Regular y controlar la administración.
- Cumplir y hacer cumplir las normativas vigentes en la JAAPA-I.

c) FUNCIONES ESPECÍFICAS:

- La Asamblea General de usuarios se reunirá ordinariamente cada semestre y extraordinariamente cuando así lo ameriten las circunstancias.
- Están en constante vigilancia de las resoluciones que la JAAPA-I tomen como organismo autónomo.
- Nombrar mediante elección popular a la directiva de la JAAPA-I.
- Conocer y resolver sobre la distribución de los excedentes.
- Dentro de los primeros días del mes siguiente pagará mensualmente el valor de la tarifa de agua.
- Las demás que se le asignen en el reglamento interno (**VER ANEXO 7. Art. 16**).

3.1.7.2 CONSEJO DE CABILDOS

a) REQUISITO MÍNIMO:

Contar con el nombramiento de presidente del barrio o comunidad al cual represente.

b) OBJETIVO

- Planificar, organizar, dirigir e impulsar acciones encaminadas a alcanzar los fines de la JAAPA-I.

c) FUNCIONES ESPECÍFICAS:

- Absolver las consultas que sean elevadas por la JAAPA-I para la implementación de las políticas de desarrollo integral sostenible del proyecto de agua potable y alcantarillado.

- Dictar y aprobar los reglamentos internos orgánico funcional de la JAAPA-I.
- Determinar la remuneración de la directiva de la Junta.
- Revisión y aprobación del Plan Operativo Anual y el presupuesto.
- Llevar a cabo el proceso de designación de la Directiva de la JAAPA-I y Comisión fiscalizadora comunitaria, a través de la asamblea de comunidades y barrios beneficiarios.
- Conocer y resolver en última instancia las controversias o conflictos generados al interior de la JAAPA-I.
- Conocer los informes periódicos así como los informes anuales y tomar decisiones apropiadas.
- Presentar informe de labores a la asamblea de usuarios.

3.1.7.3 PRESIDENTE JAAPA-I

- a) **CARGO:** Presidente
- b) **ÁREA:** Presidencia
- c) **UNIDAD:** Directivo
- d) **ESPECIFICACIÓN DEL CARGO:**
 - **Nivel de instrucción:** Superior
 - **Título Profesional:** Ing. Administración de empresas o carreras afines.
 - **Experiencia:** Veinticuatro (24) meses de experiencia profesional relacionada, en cargos similares.
 - **Idioma:** Bilingüe
 - **Capacitación:** Permanente
 - **Supervisa a:** Personal JAAPA-I
 - **Reporta a:** Asamblea general de usuarios y al Consejo de cabildos

e) OBJETIVO

Ejercer las funciones de dirección, coordinación y control de todas las actividades que se desarrolle en la institución, especialmente, hacer cumplir las funciones de cada área de trabajo y velar por la correcta y eficaz asignación de los recursos humanos, técnicos y financieros que dispone la JAAPA-I.

f) FUNCIONES ESPECÍFICAS:

- Representar a la Junta ante los usuarios, terceros y toda clase de autoridades del orden administrativo y jurisdiccional.
- Autorizar con su firma todos los documentos públicos y privados que deban otorgarse en desarrollo de las actividades sociales o en interés de la Junta.
- Diseñar planes y proyectos a corto, mediano y largo plazo para la ampliación, mejoramiento y mantenimiento de redes de acueducto y alcantarillado al igual que el servicio de aseo, de acuerdo con las necesidades actuales y futuras detectadas por la comunidad.
- Programar periódicamente evaluaciones de desempeño con el propósito de definir los requerimientos de capacitación que permitan el diseño y programación de planes anuales y eventos de desarrollo de personal.
- Coordinar y vigilar la actividad de los empleados e impartir las órdenes e instrucciones que exijan la buena marcha de la entidad prestadora.
- Planear, organizar, dirigir y controlar las actividades correspondientes a la oportuna y excelente atención a los usuarios.
- Rendir cuentas comprobadas de su gestión al final de cada ejercicio, dentro del mes siguiente a la fecha en la cual se retire de su cargo y cuando lo exija la Junta Directiva.

- Suministrar a organismos públicos o privados los informes que le sean debidamente solicitados.
- Firmar con el secretario la correspondencia de la Junta.
- Responder solidariamente con el Tesorero, del manejo y custodia de los fondos.
- Administrar contratos con particulares de cortes y reconexiones.
- Las demás que se le asignen en el reglamento interno de la JAAPA-I.(**VER ANEXO 7. Art. 12**)

3.1.7.4 SECRETARÍA

- a) **CARGO:** Secretaria
- b) **ÁREA:** Secretaría
- c) **UNIDAD:** Administrativa

- d) **ESPECIFICACIÓN DEL CARGO:**
 - **Nivel de instrucción:** Secundaria
 - **Título Profesional:** Bachiller en secretariado
 - **Experiencia:** 12 meses (un año)
 - **Idioma:** Bilingüe
 - **Capacitación:** Permanente
 - **Reporta a:** Presidente

- e) **OBJETIVO**
Brindar a su jefe un apoyo incondicional con las tareas establecidas.

- f) **FUNCIONES ESPECÍFICAS:**
 - Tener en perfecto funcionamiento el equipamiento de la oficina.
 - Tomar nota y realizar todas las actas de las sesiones de la directiva de la JAAPA-I y el Consejo de Cabildos.
 - Contar con un libro de actas bien organizados.

- Atender, registrar e informar a Presidencia inquietudes relacionadas con los usuarios de la JAAPA-I.
- Realizar reuniones con el presidente para poder determinar puntos críticos y posibles soluciones.
- Llevar de manera organizada y continua los archivos relacionados con presidencia.
- Saber determinar puntos críticos que puedan presentarse, para dar soluciones oportunas por parte del presidente.
- Las demás que se le asignen en el reglamento interno de la JAAPA-I. **(VER ANEXO 7. Art. 13)**

3.1.7.5 TESORERÍA

- a) **CARGO:** Tesorero (a)
- b) **ÁREA:** Financiera
- c) **UNIDAD:** Financiera
- d) **ESPECIFICACIÓN DEL CARGO:**
 - **Nivel de instrucción:** Superior
 - **Título Profesional:** Ingeniería en Contabilidad Superior CPA o por lo menos bachillerato en Contabilidad
 - **Experiencia:** Veinticuatro (12) meses de experiencia profesional relacionada, en cargos similares.
 - **Idioma:** Bilingüe
 - **Capacitación:** Permanente
 - **Reporta a:** Presidente(a)
 - **Supervisa:** Recaudador(a)
- e) **OBJETIVO**
Apoyar la gestión administrativa del presidente y dirigir, coordinar y controlar las actividades contables, supervisar el

registro adecuado de los documentos que se obtenga día a día, proporcionando información financiera oportuna.

f) FUNCIONES ESPECÍFICAS:

- Usar correctamente su plan de cuentas.
- Registrar adecuadamente todas las cuentas y movimientos en el libro diario y libro mayor.
- Salvaguardar todos los fondos depositados y recibidos, custodiar físicamente los valores así como también su administración.
- Controlar y realizar un seguimiento de las cuentas por pagar en cuanto a intereses y liquidación.
- Realizar informes contables mensuales (balances).
- Mantener toda la información correctamente documentada y archivada.
- Fundamentar y tomar decisiones financieras.
- Ejercer y delegar autoridad para cumplir sus fines.
- Mantener actualizados los registros contables.
- Elaborar conciliaciones bancarias mensuales.
- Mantener una coordinación con todos los departamentos.
- Supervisar y controlar el cabal cumplimiento de todas las disposiciones legales, estatutarias y reglamentarias que se desarrollen con al actividades económicas.
- Comunicar en forma oportuna a su jefe inmediato sobre novedades que requieran atención para tomar correctivos.
- Recuperar la cartera vencida.
- Manejo oportuno y adecuado del software de inventario de los activos fijos, materiales y accesorios.
- Revisar con la periodicidad requerida los inventarios asignados a los servidores de la JAAPA-I.
- Las demás que le asigne su jefe inmediato y consten en el reglamento interno de la JAAPA-I. **(VER ANEXO 7. Art. 13)**

3.1.7.6 RECAUDACIÓN

a) **CARGO:** Recaudador(a)

b) **ÁREA:** Financiera

c) **UNIDAD:** Financiera

d) **ESPECIFICACIÓN DEL CARGO:**

- **Nivel de instrucción:** Secundaria
- **Título Profesional:** Bachiller en cualquier modalidad de preferencia en Contabilidad o carreras afines
- **Experiencia:** 1 años
- **Idioma:** Bilingüe
- **Capacitación:** Permanente
- **Reporta a:** Tesorero(a)

e) **OBJETIVO**

Organizar las actividades de recaudación para así lograr la eficiente atención al usuario

f) **FUNCIONES ESPECÍFICAS:**

- Organizar las labores de recaudación efectiva de las planillas de consumo de agua y demás derechos establecidos por la institución para la prestación del servicio.
- Depositar diariamente los valores recaudados en las cuentas bancarias establecidas por la institución.
- Tener control permanente sobre deudores morosos, listados de cortes, listados de suspensiones, listado de usuarios con medidor y listados de retiro del medidor, listado de reconexiones.
- Mantener actualizado el catastro de usuarios de la entidad, analizando el estado de morosidad en el pago, para informarle al jefe inmediato sobre el incumplimiento de los mismos y así se tomen las medidas necesarias.

- Establecer y coordinar con tesorería los programas de corte y recaudo.
- Supervisar la lectura de los medidores de los usuarios.
- Hacer conocer al usuario la obligación de efectuar los pagos por el servicio dentro de los días establecidos.
- Suministrar oportunamente a los usuarios la información sobre su estado de cuenta atrasada, tratando de evitar el corte del servicio, mediante el envío de notificaciones.
- Coordinar con el operario lo más pronto posible, la conexión del servicio una vez haya sido cancelado este.
- Hacer análisis crítico de las lecturas de medición y coordinar con el operador técnico, la verificación de aquellas que sea significativas.
- Verificar periódicamente que los acuerdos de pago realizados con los usuarios se realicen puntualmente, mediante confrontación de listado de pagos.
- Atender y solucionar peticiones, quejas y reclamaciones de los usuarios de la comunidad.
- Determinar y elaborar las actas de suspensión del servicio.
- Recibir, radicar, tramitar, distribuir y archivar documentos y demás correspondencia.
- Las demás que le asigne su jefe inmediato.

3.1.7.7 OPERATIVO

- a) **CARGO:** Jefe operativo
- b) **ÁREA:** Operativa
- c) **UNIDAD:** Operativa
- d) **ESPECIFICACIÓN DEL CARGO:**
 - **Nivel de instrucción:** Secundaria

- **Título Profesional:** Bachiller en cualquier modalidad de preferencia en física
- **Experiencia:** 1 años
- **Idioma:** Bilingüe
- **Capacitación:** Permanente
- **Reporta a:** Presidente
- **Supervisa a:** Operador

e) **OBJETIVO**

Coordinar las actividades relacionadas con el área operativa y técnica de la JAAPA-I.

f) **FUNCIONES ESPECÍFICAS:**

- Mensualmente deberá presentar al presidente los controles llevados durante el mes, de los trabajos de mantenimiento y operación realizados.
- En el caso de que el desperfecto fuese de gran magnitud, se dará aviso inmediato al presidente, a fin de que este pueda recurrir a la instancia competente del Estado; o en caso contrario contratar los servicios del personal especializado que fuese necesario.
- Coordinar la toma de muestras para el análisis de laboratorio en el control a la calidad del agua para el consumo humano y la disposición de residuales; antes del tratamiento y después del mismo.
- Solicitar el registro diario de resultados de los análisis químicos y bacteriológicos que se realicen en la planta.
- Revisar los equipos que tiene a su cargo, para así llevar el control respectivo del funcionamiento de los mismos.
- Solicitar los respectivos informes al operador encargado de la revisión del estado de las redes de distribución y de los elementos que hacen parte de las acometidas domiciliarias.

- Realizar cuando se requiere, trabajos de excavación de terrenos, limpieza, retiro de escombros, instalación de tuberías y demás actividades complementarias y de apoyo a las labores de mantenimiento, reparación, sustitución y tendido de las redes de acueducto y alcantarillado; así como la reposición de pavimento de vías y andenes que resulten afectados.
- Preparar y entregar los comprobantes respectivos al operador que solicita pedidos de materiales para la realización de su trabajo.
- Informar oportunamente a tesorería sobre mermas, pérdidas, sustracción, hurto o deterioro de los elementos bajo su custodia.
- Verificar y certificar que los elementos recibidos en bodega ingresen a los inventarios de la JAAPAI y correspondan a la cantidad, calidad y demás especificaciones de las respectivas órdenes de compras.
- Las demás que le asigne su jefe inmediato y consten en el reglamento interno de la JAAPAI. **(VER ANEXO 7. Art. 15)**

3.1.7.8 OPERADOR

g) CARGO: Operador

h) ÁREA: Operativa

i) UNIDAD: Operativa

j) ESPECIFICACIÓN DEL CARGO:

- **Nivel de instrucción:** Primaria o secundaria
- **Título Profesional:** Bachiller en cualquier modalidad de preferencia en física
- **Experiencia:** 1 años
- **Idioma:** Bilingüe
- **Capacitación:** Permanente
- **Reporta a:** Jefe operativo

k) OBJETIVO

Vigilar el funcionamiento de las plantas de acueducto y alcantarillado, así como el mantenimiento y limpieza de las redes de acueducto, alcantarillado.

l) FUNCIONES ESPECÍFICAS:

- Efectuar las pruebas y análisis de laboratorio
- Controlar la calidad del agua en sus diferentes fases, desde la cruda hasta la tratada; haciendo el seguimiento a los parámetros niveles de turbiedad, ph, caudal, cloro total y residual libre, color y a sus condiciones fisicoquímicas y bacteriológicas.
- Contabilizar el caudal medio a la entrada y salida en litros por segundo.
- Realizar el lavado periódico de los filtros cada vez que haya saturación de material, es decir acumulación de sedimentos.
- Realizar el correcto lavado de la planta, abriendo las compuertas de los sedimentos y efectuar la limpieza y aseo de las estructuras de captación y almacenamiento.
- Revisar periódicamente el estado de las redes de distribución y de los elementos que hacen parte de las acometidas domiciliarias, realizando un recorrido por la localidad para detectar posibles fugas visibles e invisibles, conexiones clandestinas o fraudulentas; y efectuar los correctivos necesarios, garantizando su correcto funcionamiento.
- Informar de forma inmediata y oportuna al Jefe inmediato sobre las irregularidades del servicio, conexiones fraudulentas que haya detectado en la revisión de las redes, para que se tomen los correctivos necesarios según las políticas establecidas por la Junta
- Efectuar los cortes, reconexiones e instalaciones de las acometidas a los usuarios, según la información dada por recaudación, a fin de que la prestación del servicio sea

coherente con el estado del usuario.

- Efectuar la limpieza y aseo de las estructuras de captación y almacenamiento.
- Entregar los comprobantes de salida de materiales a los usuarios solicitan algún tipo de trabajo por parte del operador.
- Brindar un buen trato a las personas que presten sus servicios.
- Las demás que le asigne su jefe inmediato.

3.1.7.9 INSPECTOR DE CONSUMO

a) **CARGO:** Inspector de consumo

b) **ÁREA:** Operativa

c) **UNIDAD:** Operativa

d) **ESPECIFICACIÓN DEL CARGO:**

- **Nivel de instrucción:** Terminación y aprobación de educación básica primaria
- **Experiencia:** 1 años
- **Idioma:** Bilingüe
- **Capacitación:** Permanente
- **Reporta a:** Jefe Operativo

e) **OBJETIVO**

Ejecución de labores de lectura de medidores y reportes de novedades encontradas en el recorrido

f) **FUNCIONES ESPECÍFICAS:**

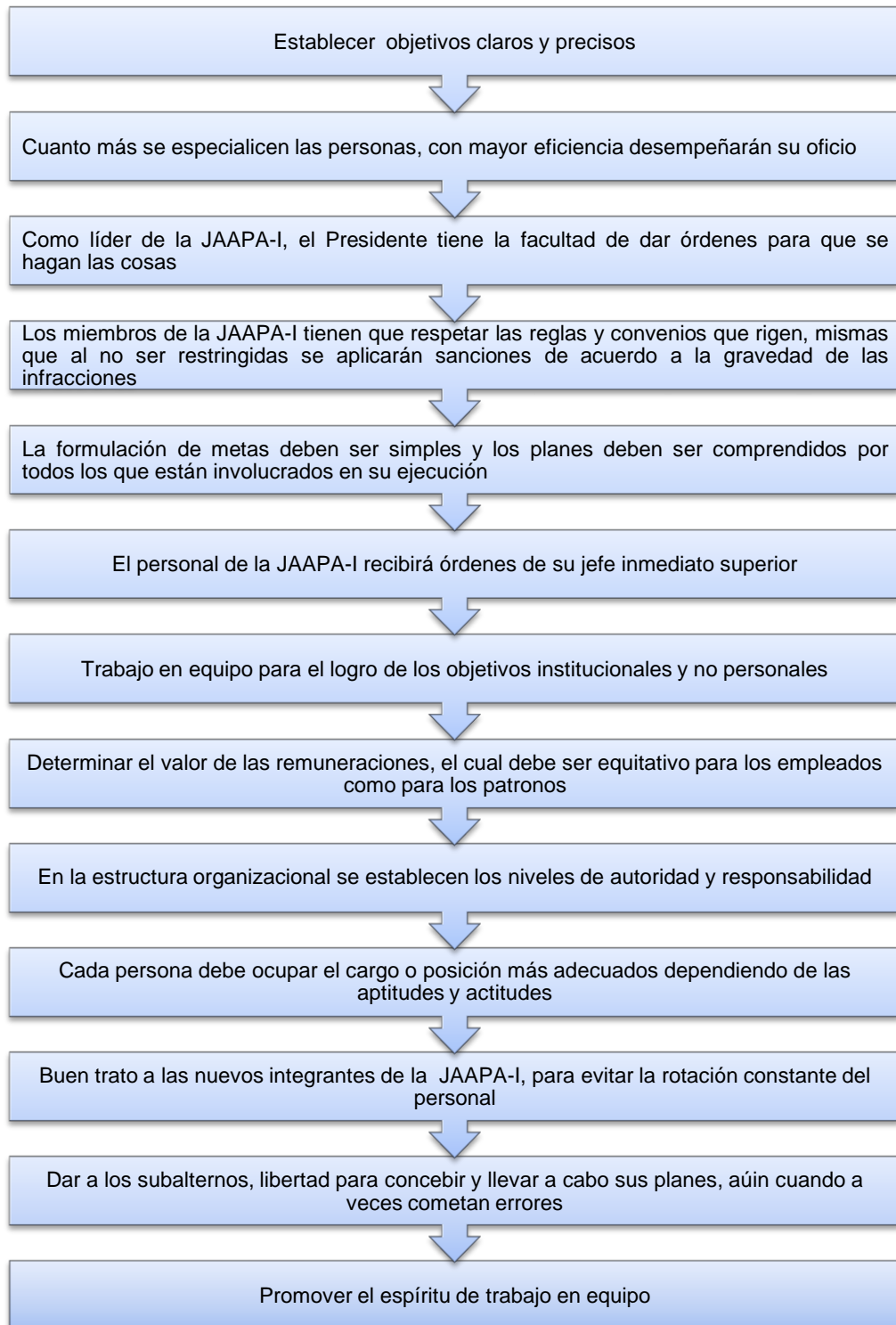
- Realizar la toma de lecturas de uno a uno de los medidores de los usuarios según la ruta, registrando que este en el listado respectivo y entregar el reporte de casas y lotes desocupados.
- Entregar al personal de recaudación los catastros de lectura y reportar las novedades encontradas durante el recorrido como:

rotura de sellos de seguridad, medidores que no registren consumo, quemados, frenados que giren al revés, conexiones fraudulentas, medidores que no consten en el catastro, acometidas sin autorización, usuarios que no permitan realizar lecturas, entre otras.

- Preparar el informe diario de trabajo, novedades y remitirlo a su jefe inmediato superior.
- Colaborar en la actualización constante de las rutas de lectura de medidores.
- Atender al público en consultas, toma de notas de quejas y reclamos por posibles errores de lectura, reportar a su inmediato superior y cooperar en la solución de estos.
- Responder por el buen estado y conservación de las herramientas asignadas para el desempeño de su trabajo.
- Las demás que le asigne a su jefe inmediato.

3.1.8 PRINCIPIOS ADMINISTRATIVOS JAAPA-I

Gráfico N° 28
Principios administrativos JAAPAI



ELABORADO POR: La Autora

3.1.9 NORMAS BÁSICAS DE CONTROL INTERNO PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Es prioritario definir la acción que se realiza para la consecución de algo o la tramitación de un asunto, siendo la acción y efecto de administrar. Para lo cual se presenta la siguiente normativa:

- 3.1.9.1** La organización de la JAAPA-I debe estar reflejada en el organigrama funcional.
- 3.1.9.2** Los principales deberes y funciones de los niveles jerárquicos de la JAAPA-I estarán expresados en un reglamento específico que contendrá: disposiciones generales, deberes y funciones comunes y específicas por niveles jerárquicos y requisitos para ser nombrados.
- 3.1.9.3** Al definir la estructura organizacional, la JAAPA-I debe separar las funciones de iniciación, autorización, registro y pago de transacciones, así como la custodia de recursos, debiendo estas responsabilidades estar definidas y reflejadas por escrito.
- 3.1.9.4** Periódicamente se realizarán verificaciones de la gestión administrativa por parte de personas independientes a cada departamento, confirmando el cumplimiento de normas, políticas y reglamentos establecidos.
- 3.1.9.5** Los responsables de cada departamento velarán y comprobarán que la información generada es autorizada, revisada, supervisada y transmitida al contador(a) para su correspondiente reflejo en los estados financieros.

- 3.1.9.6** La JAAPA-I establecerá y mantendrá líneas definidas y recíprocas de comunicación entre los diferentes niveles, que a su vez sean accesibles a todos los departamentos de la institución para acoger las decisiones presidenciales.
- 3.1.9.7** Se contratará seguros para todos los activos de la JAAPA-I, debiendo ser la compañía de seguros reconocida en solvencia, solidez, seriedad, confianza y funcionamiento legal, y los originales de contratos de seguros deberán mantenerse bajo custodia en bóveda o cajas fuertes de seguridad, con la respectiva documentación de respaldo.
- 3.1.9.8** Para la adquisición y enajenación de activos fijos, deben tener la autorización del nivel respectivo.
- 3.1.9.9** Mantener un control de activos fijos mediante un sistema específico en el computador.
- 3.1.9.10** Se debe mantener llaves duplicadas de oficinas, archivadores y escritorios para hacer frente a cualquier imprevisto. El mueble o archivador donde se guardan los duplicados de llaves, deben estar provistos de doble seguridad, y su acceso será por dos personas diferentes.
- 3.1.9.11** Se debe mantener un registro de control de las llaves duplicadas, el mismo que debe contener: nombre del departamento (oficina), número de clave, tipo de mueble o archivador, nombres y apellidos a quien corresponde la llave.
- 3.1.9.12** Todo documento que se genere dentro de la JAAPA-I, debe estar previamente numerado, para poder verificar en cualquier momento su existencia y uso.

3.1.9.13 Archivar los documentos preenumerados en forma apropiada, inclusive los documentos anulados.

3.1.10 NORMAS BÁSICAS DE CONTROL INTERNO RELATIVAS AL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL RECURSOS HUMANOS

El control interno incluye 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, para ello se presenta las siguientes normas de control interno para el talento humano:

3.1.10.1 Clasificación de Cargos, Niveles Remunerativos y Requerimientos del Personal

La JAAPA-I debe establecer, de acuerdo con las normas legales, una clasificación de cargos con los respectivos requisitos mínimos para su desempeño y los correspondientes niveles de remuneración. En la programación de operaciones se determinarán los requerimientos de personal para ejecutar dichas operaciones, lo cual determinará el monto del rubro de servicios personales de su proyecto de presupuesto.

3.1.10.2 Reclutamiento y Selección de Personal

La JAAPA-I debe seleccionar los recursos humanos requeridos para el exitoso desarrollo de las funciones y actividades de la entidad, a través de una estrategia óptima de reclutamiento y selección de personal, teniendo en cuenta los requisitos exigidos en el reglamento interno de la JAAPA-I.

3.1.10.3 Capacitación y Adiestramiento de los Recursos Humanos

Todo el personal de la JAAPA-I es responsable de mantener actualizado sus conocimientos. Sin embargo, las unidades que integran el organismo determinarán anualmente, los requerimientos y necesidades de adiestramiento; respaldarán y fomentarán la ejecución de programas para desarrollar las capacidades y aptitudes de sus funcionarios en el campo de su competencia.

3.1.10.4 Evaluación de Personal

Periódicamente los supervisores deben evaluar el trabajo de los empleados y trabajadores, y exigirles que su rendimiento sea igual o mayor a los niveles de eficiencia previamente establecidos para cada función, tarea o actividad. Cada jefe de unidad es responsable de la evaluación del rendimiento del personal a su cargo.

3.1.10.5 Cumplimiento de los Deberes del Cargo

Con base en el sueldo, salario o cualquier otra forma de retribución acordada con la JAAPA-I, el empleado está obligado a cumplir sus funciones con oportunidad, honradez y rectitud sin buscar o recibir otros beneficios personales vinculados con el desempeño de sus funciones.

Igualmente, no se podrán desempeñar cargos sin percibir la remuneración pactada y tampoco solicitar remuneración por tareas que no corresponden a su cargo.

3.1.10.6 Control de Asistencia

Establecer los procedimientos para el control de asistencia que aseguren la puntualidad y permanencia en los sitios de trabajo de todo el

personal de la JAAPA-I. El control se ejercerá por el jefe inmediato superior.

3.1.10.7 Vacaciones

Todo el personal de la JAAPA-I tendrá derecho a gozar anualmente de un período ininterrumpido de quince días de descanso, incluidos los días no laborables. Los trabajadores que hubiesen prestado servicios por más de cinco años en la misma institución o al mismo empleador, tendrá derecho a gozar adicionalmente de un día de vacaciones por cada uno de los años excedentes o recibirán en dinero la remuneración correspondiente a los días excedentes.

El trabajador recibirá por adelantado la remuneración correspondiente al período de vacaciones.

Los trabajadores menores de dieciséis años tendrán derecho a veinte días de vacaciones y los mayores de dieciséis y menores de dieciocho días de vacaciones anuales.

Los días de vacaciones adicionales por antigüedad no excederán de quince, salvo que las partes mediante contrato individual o colectivo, convinieren en ampliar tal beneficio.

3.1.10.8 Rotación de Personal

Establecer en forma sistemática, la rotación de los empleados vinculados con las áreas de administración, registro y custodia de bienes y recursos del organismo. Dicha rotación debe cubrir la capacitación necesaria de los funcionarios rotados para que puedan desempeñarse con eficiencia en los nuevos cargos.

3.1.10.9 Caución

La máxima autoridad debe definir, de conformidad con las disposiciones legales vigentes y reglamentos internos, las actividades que requieran ser garantizadas mediante caución. Al efecto, en cada caso, fijará el monto adecuado de la misma que deberá contratarse con un banco o una Compañía de Seguros y asignará los recursos necesarios para su ejecución. Las cauciones deben ser presentadas ante el consejo de cabildos siendo estos el directorio de la JAAPA-I.

3.1.10.10 Seguridad Social e Industrial

Bajo responsabilidad de la máxima autoridad, el organismo está obligado a cumplir las disposiciones legales vigentes en materia de Seguridad Social, en los riesgos a corto y largo plazo, y a cumplir con las normas de seguridad industrial cuando proceda, para salvaguardar la integridad física y psicológica de cada empleado. Para ello se debe dotar al personal de todos los implementos necesarios para un buen desempeño en sus actividades cotidianas en las diferentes áreas de la JAAPA-I, mantener asegurados a todos los empleados, controlar la fecha de caducidad del seguro contra accidente personales, que debe tener la Junta y renovarlo en caso de vencimiento, y verificar que la infraestructura sea la adecuada para el desarrollo de cada una de las actividades.

3.1.10.11 Remuneraciones, Planes y Beneficios Indirectos del Personal

Mantener con responsabilidad y eficiencia la administración de los beneficios socioeconómicos, a través de procesos técnicos, registro, control, desarrollo y bienestar social del personal, para cumplir oportunamente los compromisos contractuales con el personal.

3.1.10.12 Prestaciones Sociales

Todo el personal de la JAAPA-I tiene derecho al beneficio de las prestaciones sociales por antigüedad que contempla la Constitución. Para garantizar su cancelación al término de la relación de trabajo, se debe establecer en la Ley de Presupuesto Anual o en el Presupuesto de la JAAPA-I, los créditos necesarios para los fideicomisos previstos.

3.1.10.13 Retenciones y Deducciones al Personal

Toda retención y/o deducción efectuada al personal debe estar relacionada y sustentada con el comprobante de pago correspondiente y debidamente registrada en el Sistema de Contabilidad y deberá ser entregada oportunamente a su beneficiario de acuerdo con los plazos legalmente establecidos.

3.1.11 CÓDIGO DE ÉTICA DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SAN JUAN DE ILUMÁN JAAPAI

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- (Principios éticos).-Los principios éticos son parte del comportamiento moral, de la cultura, de las virtudes, de la actitud y de la conducta de las personas en general, de los profesionales en funciones específicas en particular.

La participación Ética es un instrumento eficaz para promover la conducta moral en el ejercicio del control de la JAAPA-I.

Artículo 2.-(Objeto).-Incentivar la cultura Ética en el seno de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado JAAPA-I, para cuyo efecto el presente Código servirá de orientación y guía de la conducta del personal de la institución, formalizando los principios y valores reconocidos, adoptados, respetados y que se hacen respetar en el ejercicio de sus funciones.

Artículo 3.-(Propósito).-El presente Código rige el comportamiento individual que debe observar el personal de la JAAPA-I en cumplimiento de sus responsabilidades en el ejercicio de sus atribuciones.

Artículo 4.-(Alcance del Código).-Están comprendidos en el alcance de este Código, los empleados que prestan servicios en la JAAPA-I, sin distinción de niveles jerárquicos de la institución, Directivos, Ejecutivos, Administrativos y Operativos, entendiéndose que no reconoce ningún tipo de excepción o privilegio, sea por jerarquía, cargo o posición, asumiendo las responsabilidades directas en caso de infracción hasta la fase que corresponda.

Artículo 5.-(Ámbito de Aplicación).-Este Código de ética se aplica a todo el personal, que prestan servicios en la JAAPA-I cualquiera sea la fuente de su remuneración y su modalidad contractual.

Artículo 6.-(Responsabilidad).-La función de coordinación, asesoramiento, seguimiento, comunicación, consolidación y ejecución del Código de Ética de la JAAPA-I, estará a cargo del Presidente de la JAAPA-I.

Artículo 7.-(Incumplimiento al Reglamento).-El incumplimiento de las disposiciones establecidas en el presente Código de Ética, motivará sanciones establecidas por la máxima autoridad de la institución. La sanción será de acuerdo a la gravedad de la falta.

Artículo 8.-(Revisión, Actualización yModificación).- El presente Código, será objeto de revisión y actualización, por lo menos una vez al año,cuando se requieran y/o se realicen modificaciones en las disposiciones técnico – legales pertinentes, bajo la responsabilidad del presidente de la JAAPA-I, para luego iniciar nuevamente el proceso de ajustes y posterior consideración y aprobación por el consejo de cabildos.

Las modificaciones deberán ser aprobadas mediante Resolución emitida por el consejo de cabildos.

Artículo 9.-(Aprobación).-El consejo de cabildos, es la instancia que aprueba la presente normativa.

CAPÍTULO II

VALORES, PRINCIPIOS ÉTICOS Y DEBERES

Artículo 10.-(Valores Éticos).-Los valores éticos constituyen la cualidad humana aceptada, apreciada y respetada por los empleados de la JAAPAI. Los valores son permanentes y su validez no depende de las circunstancias. Son la base del comportamiento humano, valores intrínsecos que deberán ser aplicados en el cumplimiento de sus deberes y tareas específicas.

Los principales valores éticos que sirven de orientación y de guía de la conducta de los empleados de la JAAPA-I son los siguientes:

- a) **La Integridad:** Es la disposición de actuar moralmente y conforme a normas legales vigentes, enmarcar sus actos en el marco de la rectitud y honradez manteniendo una conducta intachable, honesta, responsable y transparente.
- b) **La Verdad:** Es la disposición a pensar y/o comunicar conforme con la realidad. Es el reflejo auténtico de los hechos.

- c) **La Justicia:** Es la disposición a otorgar a cada uno lo que le corresponde pertenece.
- d) **La Tolerancia:** Consiste en aceptar y respetar las convicciones y costumbres del otro, más aún cuando son distintas o contrapuestas a las propias.
- e) **La Moral:** Principio fundamental humano por el cual todos los individuos están obligados a mantener una regla de conducta personal honesta e idónea.

Artículo 11.-(Principios Éticos).-Los principios éticos es la manera de ser y de actuar de los empleados de la JAAPA*1 de acuerdo con los valores definidos, los cuales son los siguientes:

- a) **La veracidad:** Es expresar la verdad de acuerdo a su leal saber y entender, evitando mensajes que distorsionen la realidad, deben ser claros y precisos en las comunicaciones orales y escritas, con lenguajes sencillos y comprensibles.
- b) **La transparencia:** Es actuar y comunicar con claridad, sin esconder lo que debe ser conocido.
- c) **La oportunidad:** Es comunicar a quien corresponda, en el tiempo y lugar convenientes.
- d) **La objetividad:** Es actuar en forma desinteresada y desapasionada.
- e) **El honor:** Es cumplir las obligaciones legales, morales y practicar las virtudes.
- f) **La responsabilidad:** Es cumplir debidamente las funciones y asumir las consecuencias de las decisiones y de los actos u omisiones.
- g) **La lealtad:** Es asumir el compromiso de fidelidad y lealtad, actuando siempre en bien de la institución.
- h) **El respeto:** Es la atención y consideración para con los demás y consigo mismo, cuidando de no perjudicar la dignidad.

- i) **La equidad:** Es dar a cada uno lo que le corresponde o merece un marco de amplio sentido de justicia y equidad, sin discriminar.
- j) **La confidencialidad:** Es la reserva y cuidado en el manejo de la información.
- k) **Independencia de criterio:** Es emitir opinión propia asumiendo responsabilidad por la misma, sin aceptar influencias orientadas a modificarla injustificadamente.
- l) **La discreción:** Es obrar con buen juicio y tacto, evitar la generación y difusión de comentarios que puedan ocasionar perjuicios.
- m) **La superación:** Es hacer las cosas mejor que antes y vencer las limitaciones del pasado.
- n) **La dignidad:** Es actuar con sobriedad, decoro y exigir un trato recíproco.
- o) **La solidaridad:** Es actuar con generosidad y nobleza de ánimo, en auxilio del necesitado.
- p) **La Presunción de Inocencia:** Basados en principios universales y constitucionales, en caso de cualquier tipo de acusación, en contra del funcionario y empleado de la JAAPA-I se presumirá la inocencia del acusado, mientras no se demuestre plenamente su culpabilidad.
- q) **La prudencia:** Es actuar con cautela y moderación.

Artículo 12.- (Deberes y Obligaciones para Ejecutivos, Administrativos y Trabajadores, Electos, Designados, y Otros).-Las disposiciones de este artículo son aplicables de forma general a todos los niveles jerárquicos de la empresa, Directivo, Ejecutivos, Administrativos y Operativos de la JAAPA-I, entendiéndose que no reconoce ningún tipo de excepción o privilegio, sea por jerarquía, cargo o posición.

- a) Ser fiel a los principios éticos de la JAAPA-I.

- b) Ser honesto y desempeñar sus funciones con rectitud y dignidad asumiendo con responsabilidad su compromiso con la comunidad identificándose con sus fines misión y objetivos.
- c) Cumplir eficientemente la función que le corresponde en las condiciones de tiempo, forma y lugar que determinan las normas.
- d) Utilizar la jornada laboral en forma productiva y emplearla en el desarrollo de las tareas que corresponden al cargo con transparencia, eficiencia y eficacia.
- e) Actuar con racionalidad económica para realizar sus tareas.
- f) Hacer uso razonable y velar por la conservación de los instrumentos, objetos y demás bienes que integren el patrimonio de la JAAPA-I y de los terceros, que se encuentran bajo su custodia y entregarlos cuando corresponda y a quien corresponda.
- g) Proporcionar en forma oportuna y fidedigna, la información inherente a los asuntos de su función.
- h) Actuar con honradez cuando haga uso de los recursos que le sean confiados, para el cumplimiento de los fines de la JAAPA-I o cuando participe en actividades de la administración que comprometen esos recursos.
- i) Excusarse de participar en cualquier proceso decisorio, inclusive en la fase previa de las consultas e informes, en el que su vinculación con actividades externas de alguna forma se vean afectadas por la decisión oficial y pueda comprometer su criterio o generar duda sobre su imparcialidad. Abstenerse en el proceso decisorio, cuando esta vinculación exista respecto a un cónyuge, hermano o descendiente hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo grado de afinidad usuario de una JAAPA-I.
- j) Emitir juicios objetivos en el desempeño de sus funciones.

- k) Observar frente al público una conducta correcta, digna y decorosa, acorde con su jerarquía y función, evitando conductas que puedan socavar la confianza de la ciudadanía y la integridad del funcionario de la institución.
- l) Ejercer el cargo sin discriminar en cuanto a las formas y condiciones del servicio, persona alguna por razón de raza, etnia, religión, situación económica, doctrina política u otros.
- m) Ser justo, respetuoso y cortés en el trato con los usuarios de los servicios que brinda la institución; brindar trato preferente a personas de la tercera edad, personas discapacitadas, niños y mujeres en estado de gestación.
- n) Custodiar y mantener la documentación y archivos encargados a su custodia y entregarlos cuando fuera requerida a la autoridad competente.
- o) Denunciar en forma escrita a las autoridades correspondientes, los actos reñidos con la ética, hechos ilícitos y arbitrariedades de los que tuviera conocimiento, sin que por tal razón dicho funcionario deba ser víctima de cualquier tipo de intimidación en su contra.
- p) Proceder con la más absoluta discreción con respecto a los hechos de los cuales tenga conocimiento en el ejercicio de sus funciones, cuando el asunto haya sido calificado como reservado o confidencial, sin obstaculizar el derecho de información a las personas y autoridades involucradas.

Artículo 13.- (Contravenciones).-Las disposiciones de este artículo son aplicables de forma general a todos los niveles jerárquicos de la JAAPA-I, entendiéndose que no reconoce ningún tipo de excepción o privilegio, sea por jerarquía, cargo o posición.

- a) Intervenir en la toma de decisiones de asuntos de la institución en los cuales tengan interés personal o los tuviera, sus

cónyuges, parientes consanguíneos hasta el tercer grado y parientes por afinidad hasta el segundo grado.

- b) Usar indebidamente la información y las influencias derivadas del cargo que ejerce para obtener beneficios para sus familiares, o terceros afines en asuntos o trámites que se ventilen en el interior de la institución o que se deriven o generen en esta.
- c) Solicitar, exigir y aceptar, en forma directa regalos, donaciones, favores, propinas, retribuciones, o cualesquier otro tipo de beneficios personales, tendientes a favorecer a personas con acciones, trámites y otros de carácter oficial.
- d) Recibir simultáneamente de otras instituciones públicas, salarios dietas, honorario o cualesquier otro tipo de paga sean estos en dineros o en especie, salvo los que la Ley dispone.
- e) Violar la reserva decretada en los temas que sean considerados confidenciales o que en su caso no pudieran ser públicamente develados.
- f) Provocar hechos escandalosos, bochornosos y conductas agresivas y violentas dentro de las instalaciones de la institución o en cualquier otro sitio en el ejercicio de sus funciones o estando en misión de la empresa en cualquier punto del país.
- g) Ingresar a las instalaciones de la institución o asistir a actos oficiales en estado inconveniente producto del consumo de estupefacientes, fármacos y/o alcohol.
- h) Maltratar a los subalternos de su dependencia u otra, obligar a realizar trabajos personales o en provecho de la autoridad.
- i) Solicitar y lograr la asignación de trabajo en la institución para parientes, hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo por afinidad.
- j) Obligar a realizar contribuciones económicas de otros trabajadores con cualesquier fin que sea ajena a lo establecido previamente.

- k) Encubrir y proteger errores o actos perjudiciales que vayan en contra de los intereses de la institución o atenten contra la seguridad de la misma.

CAPÍTULO III

DISPOSICIONES FINALES

Artículo 14.- (Vigencia).-El presente Código de Ética entrará en vigencia a partir del momento de su aprobación y puesta en conocimiento de todo el personal de la JAAPA-I.

Artículo 15.- (Disposición Final).-Ningún funcionario y empleado de la Junta Administrativa de Agua Potable y Alcantarillado, San Juan de Ilumán JAAPA-I, podrá alegar desconocimiento del presente Código de Ética.

3.1.12 NORMAS BÁSICAS DE CONTROL INTERNO RELATIVAS A LOS SISTEMAS COMPUTACIONALES DE HARDWARE Y SOFTWARE

- a) Garantizar que cada equipo esté conectado correctamente al servidor, para no interrumpir el registro de las transacciones.
- b) Conectar el equipo a un regulador de voltaje y contar con una unidad de almacenamiento de energía que suministre al menos 10 minutos de reserva, hasta archivar la información de respaldo.
- c) Salvaguardar la documentación del equipo de computación, referente al contrato de adquisición y programas informáticos.

- d) Realizar el mantenimiento cada tres meses tanto de la parte física como lógica del computador, contratando a empresas de reconocida solvencia.
- e) Adquirir nuevos equipos de computación, de acuerdo al reglamento de adquisiciones de bienes.
- f) Evitar la obsolescencia del equipo mediante la innovación tecnológica, tomando en cuenta la capacidad económica y tamaño de la JAAPA-I.
- g) Adquirir paquetes informáticos con sus correspondientes licencias. Las instalaciones no deben sobrepasar al número autorizado, para evitar problemas legales que perjudiquen a la institución.
- h) Guardar los paquetes computacionales en una caja fuerte, bajo la responsabilidad del funcionario encargado.
- i) Actualizar la documentación del contrato del software, en cuanto a las actualizaciones de los paquetes originales.
- j) Dotar de un programa actualizado que detecte el virus informático.
- k) Chequear los dispositivos de almacenamiento de procedencia externa, antes de usarse, a fin de evitar pérdidas de información y archivos gravados en el equipo.
- l) Manejar las mismas versiones de los programas, tales como: procesador de palabras, hojas electrónicas y otros, para eliminar problemas de compatibilidad.

- m) Capacitar al personal dotándole de conocimientos computacionales, para que puedan solucionar los problemas cotidianos en forma inmediata.
- n) Conservar actualizado el manual del usuario del sistema, a fin de que el personal pueda utilizarla para ingresar los datos y obtener informes correctamente.
- o) Respalidar toda la información y los demás archivos en una unidad independiente del disco duro, para evitar la pérdida de la información.
- p) Preservar la información en discos compactos o en medios magnéticos organizando las carpetas por meses, semana y días; y estos contenidos estará resguardado en la caja fuerte.
- q) Asignar claves de acceso a cada usuario del sistema, para restringir el acceso de personas no autorizadas que puedan manipular los programas y equipos computacionales.
- r) Cambiar las claves periódicamente, a fin de restringir el acceso a los archivos maestros, para evitar eventuales modificaciones en las transacciones registradas.
- s) Asegurar las instalaciones de archivos, centro de cómputo y local para evitar posibles pérdidas y perjuicios.
- t) Establecer en el sistema controles para el número de usuarios, nombre del que posee la clave, funciones, áreas de trabajo, seguridad asignada, fecha de cambio de clave.

- u) Contar con un técnico en sistemas que brinde servicios de soporte técnico y de mantenimiento a todo el sistema y equipos computacionales.

3.2 MANUAL DE CONTROL INTERNO CONTABLE- FINANCIERO

El control contable tendrá por objeto determinar si la información financiera se presenta adecuadamente, de acuerdo con los preceptos contables que son de aplicación y si la gestión financiera se ha realizado de forma correcta. Tales normas buscan que la contabilidad sea un elemento integrador de las operaciones propias de la administración financiera, produciendo reportes y estados financieros apropiados y útiles, tanto para la gerencia, como para otros organismos.

Las Normas de Control Interno establecidas en el presente manual aplican en todos los aspectos de la planeación, programación, organización, funcionamiento y evaluación de la JAAPA-I. Por otra parte deben ser entendidas como instrumentos que contribuyen al cumplimiento de las disposiciones vigentes aplicables a todos los ámbitos de acción de conformidad con la estructura organizacional de la institución.

Las Normas de Control Interno se fundamentan en principios y prácticas de aceptación general, así como en aquellos criterios y fundamentos que con mayor amplitud se describen en el marco general de la estructura de Control Interno para JAAPA-I que forma parte de este documento.

3.2.1 POLÍTICAS CONTABLES

A continuación se describen las principales políticas contables que se utilizarán para el registro de las operaciones:

- 3.2.1.1** Para el registro contable de las operaciones se observarán las normas internacionales de información financiera.
- 3.2.1.2** Las operaciones serán registradas en dólares estadounidenses.
- 3.2.1.3** Las inversiones serán registradas al costo original o de adquisición y los productos generados por éstas serán reconocidas como ingresos para la JAAPA-I.
- 3.2.1.4** La valuación de los inventarios de materiales de fontanería se hará con base a su costo de adquisición, y serán registrados bajo el sistema permanente. Se debe conciliar los saldos en libros con los respectivos inventarios físicos al menos una vez al año.
- 3.2.1.5** Se llevará un control de las cuentas de cobranza dudosa mensualmente.
- 3.2.1.6** Las cuentas por cobrar serán registradas a sus costos. Los cargos por provisión de cuentas incobrables son registradas como gastos en el período. La JAAPA-I tiene como política provisionar el cien por ciento de los saldos de las cuentas por cobrar a mayores de 360 días.
- 3.2.1.7** La Propiedad, Planta y Equipo será valorada al costo de adquisición y las donaciones en especie al precio fijado por el donante, al precio más bajo del mercado o el establecido por un perito evaluador autorizado.
- 3.2.1.8** La Propiedad, Planta y Equipo será registrada inicialmente a su costo de adquisición y posteriormente al valor razonable, se llevarán sub-cuentas por separado de cada uno de sus componentes, así como de las adiciones y mejoras para aumento de la vida útil, los cuales se capitalizarán y depreciarán sobre

ésta, así como de las reevaluaciones que sean objeto. Las reparaciones y mantenimiento se reconocerán en resultados en el periodo que se efectuaron.

3.2.1.9 Las depreciaciones deberán ser calculadas conforme a la vida útil de los activos bienes relacionados, considerando el método de depreciación de línea recta.

3.2.1.10 La depreciación se calculará bajo el método de la línea recta sobre la vida útil estimada de los activos, los años de vida útil estimados para cada categoría de activos, son los siguientes:

- Edificios 20 años
- Equipo 5 años
- Mobiliario y Equipo 3 años
- Vehículo 5 años

3.2.1.11 Para gastos menores se abrirá un fondo de caja chica que será inicialmente de \$200.00 y ajustable de acuerdo a las necesidades de la entidad.

3.2.1.12 El custodio del Fondo de Caja Chica, es el funcionario propuesto por el Responsable del Fondo de Caja Chica para custodiar el mismo, es quien permanezca la mayor parte del tiempo laborable dentro de las oficinas de la unidad administrativa a la cual está asignada el Fondo.

3.2.1.13 La creación o eliminación del fondo de caja chica, así como el incremento o disminución del límite de sus fondos, serán autorizados por el Presidente de la JAAPA-I.

3.2.1.14 El funcionario responsable de la Caja Chica respectiva, vigilará los valores consignados y los documentos comprobatorios del gasto recibido. Tendrá la obligación de rendir cuenta por la utilización de dicho fondo, y será responsable de cualquier diferencia encontrada en los cuadros y arqueos realizados.

3.2.1.15 Cada uno de los gastos efectuados con el Fondo de Caja Chica estarán soportados por los originales de los comprobantes de pago respectivos y el monto máximo de pago para el fondo de caja chica será de \$30.00 para el monto asignado previamente, y montos superiores deberán hacerse con cheques.

3.2.1.16 En ningún caso podrá utilizarse el fondo de la Caja Chica para cubrir gastos que correspondan a los siguientes conceptos:

- Sueldos, sobre tiempo y suplencias del personal.
- Compra de bienes capitalizables.
- Cancelación de deudas por concepto de compras a crédito.
- Cambiar cheques.
- Hacer préstamos.
- Aceptar vales a cuenta de sueldos o salarios.
- Compra de regalos al personal.
- Pago de servicios básicos, tales como energía eléctrica, teléfono y agua.
- Pago de alquileres o arrendamientos.
- Avisos en periódicos, revistas o cualquier otro medio publicitario.
- Pago de ramos de flores.
- Regalos y donaciones.
- Materiales y suministros de existencia en el almacén general.
- Las compras que no califiquen en el Plan Anual de Compras.

- 3.2.1.17** Las cuentas por pagar y otros pasivos serán registrados a su costo.
- 3.2.1.18** Se registrará una provisión por indemnizaciones a los empleados en caso de despido o renuncia voluntaria basado en el tiempo de servicio.
- 3.2.1.19** El déficit de un periodo contable podrá amortizarse con excedentes posteriores o absorbidos por el patrimonio de la JAAPAI al cierre de ese ejercicio contable.
- 3.2.1.20** Es obligación de la máxima autoridad de cada entidad u organismo, el orientar y dirigir la correcta conservación y cuidado de los bienes que han sido adquiridos o asignados para uso. Con este fin nombrará un Custodio de acuerdo a la estructura organizativa y disponibilidades presupuestarias de la institución, que será responsable de su recepción, registro y custodia.
- 3.2.1.21** La conservación, buen uso y mantenimiento de los bienes, será de responsabilidad directa del funcionario que los ha recibido para el desempeño de sus funciones y labores oficiales.
- 3.2.1.22** El custodio debe:
- Mantener registros y documentos en que conste la historia de cada bien, y su destinación y uso;
 - Entregar los bienes por parte del Custodio de Bienes o quien haga sus veces, al Jefe de cada unidad administrativa; y,
 - Identificar y designar al empleado que recibe el bien para el desempeño de sus funciones, mediante la suscripción de la recepción a través del formulario diseñado para el efecto.

- 3.2.1.23** El daño, pérdida o destrucción del bien, por negligencia comprobada o su mal uso, no imputable al deterioro normal de las cosas, será de responsabilidad del empleado que lo tiene a su cargo, y de los empleados que de cualquier manera tienen acceso al bien, cuando realicen acciones de mantenimiento o reparación por requerimiento propio o del usuario; salvo que se conozca o compruebe la identidad de la persona causante de la afectación al bien.
- 3.2.1.24** El tesorero debe llevar los registros propios de la contabilidad de la entidad, debe tener información sobre los bienes y mantener un inventario actualizado de éstos; además es su obligación formular y mantener actualizada una hoja de vida útil de cada bien o tipo de bien, dependiendo de su naturaleza en la cual constará su historial, con sus respectivos movimientos, novedades, valor residual y baja. En el registro de la vida útil del bien se anotará su ingreso, y toda la información pertinente, como daños, reparaciones, ubicación y su egreso.
- 3.2.1.25** Los bienes y servicios a comprar deberán estar incluidos en el presupuesto aprobado de la institución. Los bienes y servicios a comprar, que no estén incluidos en el presupuesto, deberán cumplir con las exigencias establecidas para estos casos, como son: calidad, precio y forma de entrega.
- 3.2.1.26** Las compras de artículos, bienes y servicios, serán realizadas, previo análisis del presidente con la aprobación del consejo de cabildos.
- 3.2.1.27** Las Compras por valor inferior a la suma de \$1.000,00 podrán efectuarse de manera directa sin cotizaciones escritas, procurando en lo posible diversificar los proveedores. Para Compras de \$1,001.00 a \$7,000.00 se deben solicitar por lo

menos dos (2) cotizaciones escritas. De \$7,001.00 en adelante se requieren por lo menos tres (3) cotizaciones escritas.

3.2.1.28 Las Cotizaciones menores de \$1.000,00 serán aprobadas directamente por la Administración. El consejo de cabildos revisará y aprobará las Cotizaciones con valores superiores a los \$1,000.00

3.2.1.29 Los ingresos generados por el servicio de agua, reconexiones, nuevas acometidas son reconocidos en el Estado de Resultados.

3.2.2 PLAN DE CUENTAS

La JAAPA-I cuenta con el siguiente plan de cuentas:

PLAN DE CUENTAS

- 1. ACTIVOS**
- 1.1. **ACTIVOS CORRIENTES****
- 1.1.1. **DISPONIBLE****
- 1.1.1.01 Caja chica
- 1.1.1.02 Caja
- 1.1.1.03 Bancos
- 1.1.2. **INVERSIONES TEMPORALES****
- 1.1.2.1. Inversiones corto plazo**
- 1.1.3. **EXIGIBLES****
- 1.1.3.01. Cuentas por cobrar usuarios
- 1.1.3.01.01. Cuentas por cobrar Escuela Domingo Sarmiento
- 1.1.3.01.02. Cuentas por cobrar Colegio San Juan de Ilumán
- 1.1.3.01.03. Cuentas por cobrar Escuela San Luis de Agualongo
- 1.1.3.01.04. Cuentas por cobrar Sub centro de Ilumán
- 1.1.3.02. Documentos por cobrar usuarios

1.1.3.03. Provisiones

1.1.4. **ACTIVOS CORRIENTES REALIZABLES**

1.1.4.01. Inventario de mercaderías

1.1.4.02. Inventario suministros y materiales

1.1.5. **ACTIVO CORRIENTE DIFERIDOS**

1.1.5.01. Seguro pagado por adelantado

1.2. **ACTIVOS NO CORRIENTES**

1.2.1. **ACTIVO NO CORRIENTE FIJO**

**1.2.1.01. **ACTIVO NO CORRIENTE FIJO NO
DEPRECIABLE****

1.2.1.01.01. Terreno

1.2.1.02. **ACTIVO NO CORRIENTE FIJO DEPRECIABLE**

1.2.1.02.01. Equipos

1.2.1.02.02. Edificios

1.2.1.02.03. Equipo de computación

1.2.1.02.04. Maquinaria y equipo

1.2.1.02.05. Herramientas

1.2.1.02.06. Equipo de oficina

1.2.1.02.07. Muebles de oficina

1.2.1.03. **DEPRECIACIÓN ACUMULADA**

1.2.1.03.01. Depreciación acumulada edificio

1.2.1.03.02. Depreciación acumulada vehículo

1.2.1.03.03. Depreciación acumulada equipo de computación

1.2.1.03.04. Depreciación acumulada maquinaria y equipo

1.2.1.03.05. Depreciación acumulada herramientas

1.2.1.03.06. Depreciación acumulada equipo de oficina

1.2.1.03.07. Depreciación acumulada muebles de oficina

2. **PASIVOS**

- 2.1. CORRIENTES**
- 2.1.1. SERVICIO DE RENTAS INTERNAS (S.R.I)**
- 2.1.1.01. IVA EN VENTAS DE BIENES Y SERVICIOS 12%
- 2.1.1.02. RETENCIÓN 100% IVA EN COMPRAS DE SERVICIOS
- 2.1.1.03. RETENCIÓN 100% IVA PAGADO LIQUIDACIÓN EN COMPRAS
- 2.1.1.04. RETENCIÓN 70% IVA EN COMPRAS DE SERVICIOS
- 2.1.1.05. RETENCIÓN 30% IVA EN COMPRAS DE BIENES
- 2.1.1.06. RETENCION EN LA FUENTE IMPUESTO RENTA 1% SERVICIOS
- 2.1.1.07. RENTA EN LA FUENTE IMPUESTO RENTA 2%
- 2.1.1.08. RETENCION EN LA FUENTE IMPUESTO RENTA 8%
- 2.1.1.09. RENTA EN LA FUENTE IMPUESTO RENTA 10%
- 2.1.2. INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL (IESS)**
- 2.1.2.01. APORTES INDIVIDUALES 9,35%
- 2.1.2.02. APORTES PATRONAL
- 2.1.3. CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR**
- 2.1.3.01. CUENTAS POR PAGAR**
- 2.1.3.01.01. CUENTAS POR PAGAR PINSAQUI
- 2.1.3.01.02. CUENTAS POR PAGAR SAN LUIS DE AGUALONGO
- 2.1.3.01.03. CUENTAS POR PAGAR BARRIO CENTRAL
- 2.1.3.01.04. CUENTAS POR PAGAR BARRIO HUALPO
- 2.1.3.01.05. CUENTAS POR PAGAR PESILLO IMBABURA
- 2.1.3.01.06. CUENTAS POR PAGAR AZARES
- 2.1.3.01.07. CUENTAS POR PAGAR ANGEL PAMBA

- 2.1.3.01.08. CUENTAS POR PAGAR ILUMÁN BAJO
- 2.1.3.01.09. CUENTAS POR PAGAR MULTAS SAN LUIS DE AGUALONGO

2.1.3.02. DOCUMENTOS POR PAGAR

3. PATRIMONIO

3.1. APORTES SOCIALES

3.1.1. DE CAPITAL

- 3.1.1.01. CAPITAL SOCIAL

3.2. SUPERAVIT Y RESERVAS

3.2.1. UTILIDADES O PÉRDIDAS ACUMULADAS

- 3.2.1.01. UTILIDAD ACUMULADA DE EJERCICIOS ANTERIORES

- 3.2.1.02. PÉRDIDA ACUMULADA DE EJERCICIOS ANTERIORES

3.2.2. UTILIDAD O PÉRDIDA DEL EJERCICIO

- 3.2.2.01. UTILIDAD DEL EJERCICIO
- 3.2.2.02. PÉRDIDA DEL EJERCICIO

3.2.3. DE RESERVAS

- 3.2.3.01. DE RESERVA LEGAL
- 3.2.3.02. DE RESERVA ESTATURIA

4. INGRESOS

4.1. OPERACIONALES

4.1.1. VENTAS

- 4.1.1.01. VENTAS DE BIENES Y SERVICIOS TARIFA 0%

4.1.2. NO OPERACIONALES

- 4.1.2.01. OTROS**
- 4.1.2.01.01. INTERESES GANADOS

6. GASTOS

6.1. OPERACIONALES

6.1.1. VENTAS

- 6.1.1.01. SUELDOS
- 6.1.1.02. HORAS EXTRAS
- 6.1.1.03. APOORTE PATRONAL
- 6.1.1.04. AGASAJO AL PERSONAL
- 6.1.1.05. GASTOS BENEFICIOS SOCIALES
- 6.1.1.06. MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN MOTO
- 6.1.1.07. DEPRECIACIÓN ACTIVOS FIJOS
- 6.1.1.08. TRABAJOS OCASIONALES
- 6.1.1.09. COMBUSTIBLE Y LUBRICANTES
- 6.1.1.10. GASTOS GENERALES

6.1.2. DE ADMINISTRACIÓN

- 6.1.2.01. SUELDOS
- 6.1.2.02. HORAS EXTRAS
- 6.1.2.03. APOORTE PATRONAL
- 6.1.2.04. AGASAJO AL PERSONAL
- 6.1.2.05. GASTOS DE BENEFICIOS SOCIALES
- 6.1.2.06. SERVICIOS BASICOS
- 6.1.2.06.01. TELÉFONO
- 6.1.2.06.02. AGUA
- 6.1.2.06.03. LUZ
- 6.1.2.07. HONORARIOS PROFESIONALES
- 6.1.2.08. MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN ACTIVOS FIJOS
- 6.1.2.09. SUMINISTROS Y MATERIALES

- 6.1.2.10. DEPRECIACIÓN PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO
- 6.1.2.11. PUBLICIDAD
- 6.1.2.12. COMISIONES
- 6.1.2.13. CUENTAS INCOBRABLES
- 6.1.2.14. GASTOS GENERALES

- 6.2. OTROS GASTOS**
- 6.2.1. NO OPERACIONALES**
- 6.2.1.01. INTERESES
- 6.2.1.02. MULTAS BANCARIAS
- 6.2.1.03. MULTAS SRI
- 6.2.1.04. INTERESES TRIBUTARIOS SRI
- 6.2.1.05. MULTAS TRIBUTARIAS SRI

- 6.3. GASTOS FINANCIEROS**
- 6.3.1. INTERESES SOBRE GIROS Y PRÉSTAMOS
- 6.3.2. PAGO A PROVEEDORES
- 6.3.3. OTROS GASTOS FINANCIEROS

Mediante el plan de cuentas se detallará las normas de control interno al nivel de las cuentas por subgrupos:

3.2.3 NORMAS DE CONTROL INTERNO PARA LAS CUENTAS DE ACTIVO

3.2.3.1 Normas de control interno para las cuentas de efectivo

PRINCIPIOS GENERALES

- Separación de funciones entre la autorización, ejecución y el registro contable del efectivo

- En las operaciones de caja y bancos (efectivo) por lo menos deben intervenir dos personas
- Ninguna persona que realiza operaciones de efectivo debe tener acceso a los registros contables (manejo de caja y bancos) que controlen su actividad
- El trabajo de los empleados que realizan operaciones de caja y bancos es de complemento y no de revisión
- Los registros contables de caja y bancos (efectivo) es exclusivo del departamento de contabilidad.
- Comprobar su adecuada presentación y revelación en los estados financieros.

PRINCIPIOS ESPECÍFICOS

- Determinar controles para cada origen de entrada a caja
- Depositar el efectivo que se cobró o recaudó máximo en veinte y cuatro (24) horas
- Usar un software autorizado para la recaudación
- Todos los pagos deben realizarse por medio de cheques nominativos y con firmas mancomunadas
- Crear un fondo fijo de caja chica
- Arqueos de caja a todo lo que tengo de efectivo. Estos arqueos tienen que ser periódicos y sorpresivos.
- Reembolsar el fondo de caja chica mediante cheque girado a la orden del funcionario responsable.
- Las conciliaciones bancarias se realizarán comparando los movimientos del libro bancos de la entidad, con los registros y saldos de los estados bancarios a una fecha determinada, para verificar su conformidad y determinar las operaciones pendientes de registro en uno u otro lado. La conciliación de los saldos contables y bancarios, permite verificar si las operaciones efectuadas por la unidad administrativa de

tesorería han sido oportunas y adecuadamente registradas en la contabilidad.

- Verificar que el responsable de cada fondo haya firmado el Acta de Responsabilidad Material por la custodia de estos recursos.

3.2.3.2 Normas de control interno para las cuentas de inversiones temporales

PRINCIPIOS GENERALES

- Separación de funciones entre la adquisición, y venta de valores, custodia, registro de operaciones y cobro de los rendimientos.
- Adecuada protección a la entidad mediante el afianzamiento de aquellos empleados que manejan valores.
- En las operaciones de inversiones temporales por lo menos deben intervenir dos personas.
- Ninguna persona que realiza operaciones de efectivo debe tener acceso a los registros contables que controlen su actividad.
- Las inversiones en activos deben registrarse al precio de costo o al precio de adquisición.

PRINCIPIOS ESPECÍFICOS

- Comprobar la aprobación por parte de la administración, para adquisiciones, ventas y gravámenes de los valores.
- Detallar las inversiones relacionadas con el tipo, entidad receptora, monto, tasa, fecha de vencimiento y funcionario que autoriza.
- Comprobar la existencia de registros para identificar los valores y sus rendimientos.
- Registrar las inversiones a nombre de la JAAPA-I

- Verificar el cobro y registro oportuno de los rendimientos.
- Realizar arquez periódicos de los valores.
- Corroborar las inversiones mediante la documentación sustentaría y confirmar con la entidad receptora.
- Dar seguimiento de la recuperación de las inversiones y su rentabilidad.

3.2.3.3 Normas de control interno para las cuentas y documentos por cobrar

PRINCIPIOS GENERALES

- Separación de funciones entre cobro y registro contable
- Desvincular al personal de cobranza del acceso al efectivo y a los registros contables
- Los empleados que realicen operaciones de cobro y registro es de complemento y no de revisión
- Los registros contables son exclusivos del departamento de contabilidad
- Comprobar la autenticidad del derecho a cobrar las cuentas
- Determinar los gravámenes que existen
- Comprobar su adecuada presentación y revelación de los estados financieros

PRINCIPIOS ESPECÍFICOS

- Conocer o catalogar al usuario dependiendo del tiempo de morosidad
- Establecer políticas de crédito
- Enviar notificaciones al usuario
- Evaluar la temporalidad de las cuentas pendientes de cobro y efectividad de las acciones tomadas, con el propósito de efectuar la cobranza o adoptar los correctivos convenientes
- Realizar conciliaciones de cuentas por cobrar

- Análisis de antigüedad de saldos

3.2.3.4 Normas de control interno para las cuentas de inventarios

PRINCIPIOS GENERALES

- Separación de funciones de autorización, custodia y registro en la adquisición, recepción, almacenaje y embarque de existencias
- Ninguna persona o funcionario que realice actividades u operaciones de inventarios deben tener acceso a los registros contables
- Los empleados o funcionarios que realicen operaciones de inventarios (registro o control de inventarios) es de complemento y no de revisión
- La valuación de los inventarios debe ser constante y consistente
- Los registros contables son exclusivos del departamento de contabilidad
- Comprobar su adecuada presentación y revelación en los estados financieros.

PRINCIPIOS ESPECÍFICOS

- Codificación de mercaderías adquiridas.
- Mantener un kárdex actualizado
- Verificar que sean propiedad de la JAAPA-I
- Realizar constatación física por lo menos una vez al año
- Mantener los inventarios (mercadería) en locales adecuados y seguros
- Afianzar al personal responsable del manejo y custodio del inventario
- Realizar contratos con aseguradoras que garanticen el bienestar de la mercadería

- Las salidas de productos de bodega deben estar amparadas por una Requisición de Bienes debidamente autorizada, con el correspondiente Comprobante de Entrega y deben ser descargadas del Registro Auxiliar de Bienes en Almacén
- Los bienes obsoletos, deteriorados o faltantes deben ser dados de baja oportunamente de los registros contables e inventarios, previa autorización
- Registro oportuno de todo lo que se recibe y del pasivo correspondiente

3.2.3.5 Normas de control interno para la cuentas de Activo corriente diferido

PRINCIPIOS GENERALES

- Separación de funciones entre quien adquiere, custodia y registro contable
- Ningún empleado de la JAAPA-I deben tener acceso a los registros contables a excepción de la persona que se encargue de la contabilidad.
- Comprobar que las aplicaciones a resultados en el ejercicio, correspondan a las porciones devengadas por servicios efectivamente recibidos o consumos afectados.
- Comprobar su adecuada presentación y revelación en los estados financieros

PRINCIPIOS ESPECÍFICOS

- Especificar registros auxiliares para el control oportuno, del comportamiento de cada una de las partidas contables
- Determinar su razonabilidad y rentabilidad
- Verificar que el bien o servicio prestado esté en condiciones excelentes
- Verificar los vencimientos de los pagos prepagados

- Comprobar que los importes de Pagos Anticipados se liquiden mensualmente

3.2.3.6 Normas de control interno para las cuentas de propiedad, planta y equipo

PRINCIPIOS GENERALES

- Separación de funciones entre quien adquiere, custodio y registro contable
- Ningún empleados de la JAAPA-I deben tener acceso a los registros contables a excepción de la persona que se encargue de la contabilidad
- El método de evaluación de los activos fijos es al costo histórico o al costo de evaluación, pudiendo en ciertos casos revalorarse
- Determinar los gravámenes que existan
- Comprobar su adecuada presentación y revelación en los estados financieros

PRINCIPIOS ESPECÍFICOS

- Reconocer debidamente los activos fijos registrando la fecha de adquisición, sus características, valor y destino al departamento y asignación a la persona
- Realizar la codificación de los activos fijos adquiridos
- Ejecutar inventarios físicos cada semestre para verificar su existencia y estado de conservación
- Contratar pólizas de seguro contra robos, incendios, etc
- Computar las depreciaciones de los activos fijos, de acuerdo a las políticas definidas, a las normas legales vigentes y periodo de vida útil del bien.
- Verificar la razonabilidad de su presentación en los estados financieros

- Afianzar al empleado que asume su responsabilidad de custodio y de adquisición
- Los bienes obsoletos, deteriorados o faltantes deben ser dados de baja oportunamente de los registros contables e inventarios, previa autorización. En caso de Bienes Muebles cuyo deterioro sea irreversible, debe procurarse la mayor recuperación económica posible mediante el aprovechamiento de sus partes o por venta de las mismas. En caso de detectarse faltantes de bienes debe elaborarse Acta para dejar constancia de tal situación, avalada por el jefe de la dependencia o quien haga sus veces y por dos personas más
- Cuando sea necesaria la enajenación de bienes adscritos a la JAAPA-I debe efectuarse de conformidad con las normas legales vigentes que regulan la materia y con los procedimientos prescritos para tales efectos.
- Existencias de reglas para distinguir las adiciones de aquellos gastos por conservación y reparaciones.
- El departamento de contabilidad debe contar con información automática de las unidades dadas de baja.

3.2.3.7 Normas de control interno para las cuentas provisiones y depreciaciones

PRINCIPIOS GENERALES

- Evidenciar las cuentas de provisiones que se realicen sobre los activos de riesgo del rubro cartera, como consecuencia de su calificación y las depreciaciones de los activos fijos
- Los registros contables son exclusivos del departamento de contabilidad

PRINCIPIOS ESPECÍFICOS

- Particularizar en registros auxiliares las provisiones, y depreciaciones
- Analizar los cálculos pertinentes de acuerdo a la ley y los principios de contabilidad
- Justificar los valores presentados mediante los comprobantes y autorizaciones por escrito

3.2.4 NORMAS DE CONTROL INTERNO PARA LAS CUENTAS DE PASIVOS

3.2.4.1 Normas de Control Interno para las obligaciones con el Servicio de Rentas Internas y el Instituto Ecuatoriano de Seguro Social

PRINCIPIOS GENERALES

- Separación de funciones entre autorización, inspección y verificación de documentos, registro y pago
- Ningún empleado de la JAAPA-I que realice actividades u operaciones de pagos deben tener acceso a los registros contables
- Las obligaciones contraídas serán autorizadas, de conformidad a las políticas establecidas para el efecto; a fin de mantener un adecuado control de las mismas, se establecerá un índice de vencimientos que permita que sean pagadas oportunamente para evitar recargos, intereses y multas.
- Los registros contables son exclusivos del departamento de contabilidad
- Cerciorarse de que todos los pasivos que han sido contraídos a nombre de la JAAPA-I, se han registrado y

valuados adecuadamente, son razonables, corresponden a obligaciones reales y estén pendientes de pago

- Comprobar su adecuada presentación y revelación en los estados financieros

PRINCIPIOS ESPECÍFICOS

- Verificar la existencia de la documentación debidamente clasificada y archivada que respalde los pagos
- Las obligaciones serán canceladas en la fecha convenida en el compromiso, aspecto que será controlado mediante conciliaciones, registros detallados y adecuados que permitan su clasificación, sean estas a corto o largo plazo
- Los gastos adicionales que se originen por concepto de intereses o multas por mora injustificada en el pago de las obligaciones con retraso, será de responsabilidad personal y pecuniaria de quien o quienes los hayan ocasionado, por acción u omisión

3.2.4.2 Normas de control interno para las cuentas y documentos por pagar

PRINCIPIOS GENERALES

- Separar funciones entre el que autoriza el pago, el que controla las obligaciones, y el que realiza el registro contable.
- Los empleados que realicen operaciones de pago y registro es de complemento y no de revisión
- El departamento de contabilidad deberá verificar la razonabilidad de las obligaciones adquiridas y la exactitud aritmética de las mismas
- Cerciorarse de que todos los pasivos han sido contraídos a nombre de la JAAPA-I, se han registrado y valuados

adecuadamente, son razonables, corresponden a obligaciones reales y estén pendientes de pago.

- Comprobar su adecuada presentación y revelación en los estados financieros.

PRINCIPIOS ESPECÍFICOS

- Detallar registros auxiliares para un adecuado control de los plazos de vencimiento, para su cancelación oportuna
- Verificar la exactitud de la obligación y procedencia de pago
- Confirmar las cuentas a través de los internos y por intermedio del beneficiario
- Para realizar los pagos la unidad responsable debitará de la cuenta correspondiente y acreditará en las cuentas de los beneficiarios finales los valores pertinentes
- Los pagos estarán debidamente justificados y comprobados con los respectivos documentos auténticos

3.2.5 NORMAS DE CONTROL INTERNO PARA LAS CUENTAS DE PATRIMONIO

3.2.5.1 Normas de control interno para la cuenta de capital social

PRINCIPIOS GENERALES

- Separación adecuada de funciones entre registro y autorización
- El departamento de contabilidad deberá verificar la razonabilidad de las obligaciones adquiridas y la exactitud aritmética de las mismas
- Comprobar su adecuada presentación y revelación en los estados financieros

PRINCIPIOS ESPECÍFICOS

- Comprobar que las cifras que se muestren como capital contable, estén de acuerdo con el régimen legal, acta constitutiva, estatutos y acuerdos del consejo de cabildos y de la administración
- Particularizar en registros auxiliares para cada usuario, en el que se presente los movimientos económicos realizados en cada ejercicio económico
- Conciliar la suma de los auxiliares con el saldo del mayor
- Confirmar saldos a través de los registros internos y mediante la circularización a los usuarios
- Verifica que los movimientos de capital contable estén autorizados

3.2.5.2 Normas de control interno para la cuenta reservas

PRINCIPIOS GENERALES

- Separación adecuada de funciones entre registro y autorización
- El departamento de contabilidad deberá registrar los valores apropiados de las utilidades líquidas, conforme a mandatos legales, con el propósito de proteger el patrimonio social
- Comprobar su adecuada presentación y revelación en los estados financieros

PRINCIPIOS ESPECÍFICOS

- Reserva legal: la ley obliga a destinar todos los años al menos un 10% del beneficio a constituir una reserva de carácter indisponible, hasta que la misma represente al menos el 20% de la cifra de capital
- Reservas estatutarias: tiene el mismo funcionamiento que la reserva legal, con la única diferencia de que la obligación de

constituirla no emana de una norma legal sino que son los propios estatutos de la JAAPA-I

3.2.5.3 Normas de control interno para las cuentas de excedente/déficit del ejercicio

PRINCIPIOS GENERALES

- Separación adecuada de funciones entre registro y autorización
- El departamento de contabilidad deberá registrar los valores apropiados de las utilidades y/o pérdidas del ejercicio, que se genera en un período determinado que por lo general es de un año. Existe utilidad cuando los ingresos superan los gastos y los costos, y cuando los costos y los gastos superan los ingresos, tendremos entonces una pérdida.
- Comprobar su adecuada presentación y revelación en los estados financieros

PRINCIPIOS ESPECÍFICOS

- Se debe realizar el cierre contable, es decir, cerrar o cancelar las cuentas de resultados y llevar su resultado a las cuentas del balance respectivo. Al finalizar un período contable se debe proceder a cerrar las cuentas de resultado para determinar el resultado económico del ejercicio o del período que bien puede ser una pérdida o utilidad.
- Al tener definida la utilidad del ejercicio se debe restar los impuestos y la reserva legal, y el resultado final es la utilidad que se acumula cada mes
- En caso de obtener pérdida en el ejercicio, se amortizará con la utilidad acumulada de ejercicios anteriores

3.2.6 NORMAS DE CONTROL INTERNO PARA LAS CUENTAS DE RESULTADOS – INGRESOS

3.2.6.1 Normas de control interno para las cuentas de ingresos

PRINCIPIOS GENERALES

- El departamento de contabilidad deberá verificar que los ingresos cuenten con sus respectivos comprobantes de ingresos y además realizar el cálculo aritmético.
- Comprobar su adecuada presentación y revelación en los estados financieros

PRINCIPIOS ESPECÍFICOS

- El servidor encargado de la administración de los recursos, evaluará permanentemente la eficiencia y eficacia de las recaudaciones y depósitos y adoptará las medidas que correspondan
- Por la recaudación que se realice dentro de la JAAPA-I, por cualquier concepto, se entregará al usuario el original del comprobante de ingreso preimpreso y preenumerado o una especie valorada; estos documentos cumplirán con los requisitos establecidos por el organismo rector en materia tributaria y respaldarán las transacciones realizadas, permitiendo el control sobre los recursos que ingresan a la JAAPA-I. Diariamente se preparará, a modo de resumen, el reporte de los valores recaudados
- Los ingresos obtenidos a través de la caja recaudadora, en efectivo, cheque certificado o cheque cruzado a nombre de la entidad serán revisados, depositados en forma completa e intacta y registrados en las cuentas rotativas de ingresos autorizadas, durante el curso del día de recaudación o máximo el día hábil siguiente

3.2.7 NORMAS DE CONTROL INTERNO PARA LAS CUENTAS DE RESULTADOS – GASTOS

3.2.7.1 Normas de control interno para las cuentas de gastos de operación

PRINCIPIOS GENERALES

- Separación de funciones entre custodio, pago y registro contable
- Existencia de un catálogo de cuentas para clasificar adecuadamente los gastos de operación
- Ninguna persona o funcionario que realicen actividades u operaciones de pagos deben tener acceso a los registros contables
- Bajo ninguna consideración se podrán realizar gastos en efectivo, a excepción de los gastos que se realizan a través de la caja chica
- Los registros contables son exclusivos del departamento de contabilidad
- Comprobar la adecuada presentación y revelación en los estados financieros
- Comprobar que haya consistencia en los métodos utilizados para su registro

PRINCIPIOS ESPECÍFICOS

- Especificar en registros auxiliares cada concepto de los gastos del personal
- Evaluar los gastos del personal para comprobar el cumplimiento de las políticas establecidas y las normas legales relativas a los derechos del trabajador
- Las remuneraciones y otras obligaciones legalmente exigibles, serán pagadas mediante transferencias a las

cuentas corrientes o de ahorros individuales de los beneficiarios

- Revisar la conexión de las cuentas de gastos de operación con las cuentas de activo y pasivo relativas, incluyendo pruebas globales cuando procedan

3.2.7.2 Normas de Control Interno para las cuentas de otros gastos no operacionales

PRINCIPIOS GENERALES

- Separación de funciones entre custodio, pago y registro contable
- Ningún empleado que realice actividades u operaciones de pagos deben tener acceso a los registros contables
- Verificar los gastos complementarios para el desarrollo de la actividad
- Los registros contables son exclusivos del departamento de contabilidad

PRINCIPIOS ESPECÍFICOS

- Detallar en registros auxiliares los gastos no operacionales
- Verificar que cada gasto este sustentado con las respectivas facturas o comprobantes de egreso

3.2.7.3 Normas de control interno para las cuentas de gastos financieros

PRINCIPIOS GENERALES

- Separación de funciones entre custodio, pago y registro contable
- Ningún empleado que realice actividades u operaciones de pagos deben tener acceso a los registros contables

- Los registros contables son exclusivos del departamento de contabilidad

PRINCIPIOS ESPECÍFICOS

- Comprobar que los gastos financieros representan transacciones efectivamente realizadas
- Determinar que todos los gastos financieros del ejercicio estén incluidos en el estado de resultados y que no se incluyen transacciones de los periodos inmediatos anterior o posterior
- Asegurarse de que los gastos financieros que se muestran en el estado de resultados provengan de las operaciones normales o no recurrentes

3.2.8 NORMAS DE CONTROL INTERNO PARA LAS CUENTAS CONTINGENTES

PRINCIPIOS GENERALES

- Revisar las operaciones indirectas, en las que la JAAPA-I participa con su garantía o responsabilidad por cuenta de un usuario o un tercero
- Comprobar que todas las contingencias y compromisos de importancia estén incluidos en los estados financieros o mencionados en notas a los mismos
- Verificar que se hayan hecho en la contabilidad las operaciones adecuadas necesarias, cuando se pueda estimar razonablemente el monto de las contingencias en las que se prevea un resultado adverso

PRINCIPIOS ESPECÍFICOS

- Evidenciar la comunicación oportuna entre los directivos y asesores legales de la JAAPA-I con la persona responsable

de preparar los estados financieros que permita que esta se entere de las contingencias y compromisos existentes

- Evaluar periódicamente el estado que guarde las contingencias y compromisos y sus montos
- Confirmar las operaciones contingentes, y las gestiones que se realiza para su total recuperación

3.2.9 NORMAS DE CONTROL INTERNO PARA LAS CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS Y ACREEDORAS

PRINCIPIOS GENERALES

- Conocer los eventos o transacciones que puedan afectar de manera importante a los estados financieros en algunos de los periodos siguientes:
 - ✓ De la fecha de los estados financieros a la fecha del dictamen que normalmente es la misma que el auditor se retira de las oficinas del cliente
 - ✓ De la fecha del dictamen a la fecha en que lo entregue al cliente
 - ✓ De la fecha del dictamen a la fecha en que debido a propósitos diversos, se le solicite emitir nuevamente su opinión
- Evaluar si se trata de un evento que requiera ajuste o únicamente revelación
- Comprobar su adecuada revelación

PRINCIPIOS ESPECÍFICOS

- Registrar los valores y bienes propios en poder de terceros, activos castigados, inventarios de activos fijos, garantías recibidas por operaciones de créditos y contingentes, intereses en suspenso y otras cuentas de similar naturaleza

- Revisar y analizar en forma permanente sobre los eventos suscitados, con el propósito de determinar su exactitud

3.2.10 NORMAS DE CONTROL INTERNO PARA EL ÁREA DE PRESUPUESTO

La máxima autoridad, delinearán procedimientos de control interno presupuestario para la programación, formulación, aprobación, ejecución, evaluación, clausura y liquidación del presupuesto institucional; se fijarán los objetivos generales y específicos en la programación de ingresos y gastos para su consecución en la ejecución presupuestaria y asegurar la disponibilidad presupuestaria de fondos en las asignaciones aprobadas. Todos los ingresos y gastos estarán debidamente presupuestados; de existir valores no considerados en el presupuesto, se tramitará la reforma presupuestaria correspondiente.

La programación de la ejecución presupuestaria del gasto, consiste en seleccionar y ordenar las asignaciones de fondos para cada uno de los programas, proyectos y actividades que serán ejecutados en el período inmediato, a fin de optimizar el uso de los recursos disponibles de la JAAPA-I.

a) Control previo al devengado

Previa a la aceptación de una obligación, o al reconocimiento de un derecho, como resultado de la recepción de bienes, servicios u obras, la venta de bienes o servicios u otros conceptos de ingresos, los empleados encargados del control verificarán:

- Que la obligación o deuda sea veraz y corresponda a una transacción financiera que haya reunido los requisitos exigidos en la fase del control previo, que se haya registrado

contablemente y contenga la autorización respectiva, así como mantenga su razonabilidad y exactitud aritmética;

- Que los bienes o servicios recibidos guarden conformidad plena con la calidad y cantidad descritas o detalladas en la factura o en el contrato, en el ingreso a bodega o en el acta de recepción e informe técnico legalizados y que evidencien la obligación o deuda correspondiente;
- Que la transacción no varíe con respecto a la propiedad, legalidad y conformidad con el presupuesto, establecidos al momento del control previo al compromiso efectuado;
- Diagnóstico y evaluación preliminar de la planificación y programación de los presupuestos de ingresos;
- La existencia de documentación debidamente clasificada y archivada que respalde los ingresos;
- La corrección y legalidad aplicadas en los aspectos formales y metodológicos del ingreso;
- La sujeción del hecho económico que genera el ingreso a las normas que rigen su proceso.

b) Control de la evaluación en la ejecución del presupuesto por resultados

La evaluación presupuestaria es una herramienta importante para la gestión de la JAAPA-I, por cuanto determina sus resultados mediante el análisis y medición de los avances físicos y financieros obtenidos. La evaluación presupuestaria comprende la determinación del comportamiento de los ingresos y gastos, así como la identificación del grado de cumplimiento de las metas programadas, a base del presupuesto aprobado y del plan operativo anual institucional. Cada entidad deberá determinar el grado de cumplimiento de los techos establecidos en la programación financiera y las causas de las variaciones registradas.

La evaluación, también permite determinar la ejecución y el comportamiento de los agregados financieros de ingresos, gastos y financiamiento con respecto a la programación inicial, con el fin de comprobar el grado de cumplimiento de las metas esperadas en términos de ahorro, resultado financiero y estructura del financiamiento, lo cual se utiliza para analizar la ejecución acumulada con relación al presupuesto codificado vigente.

La máxima autoridad de la entidad dispondrá que los responsables de la ejecución presupuestaria efectúen el seguimiento y evaluación del cumplimiento y logro de los objetivos, frente a los niveles de recaudación óptima de los ingresos y ejecución efectiva de los gastos.

Los responsables de la ejecución y evaluación presupuestaria, comprobarán que el avance de las obras ejecutadas concuerden con los totales de los gastos efectivos, con las etapas de avance y las actividades permanezcan en los niveles de gastos y dentro de los plazos convenidos contractualmente.

Mantendrán procedimientos de control sobre la evaluación en cada fase del ciclo presupuestario, tales como:

- Controles sobre la programación vinculada al Plan Operativo Institucional, formulación y aprobación.
- Controles de la ejecución en cuanto a ingresos y gastos efectivos
- Controles a las reformas presupuestarias, al compromiso y la obligación o devengado
- Controles a las fases de ejecución, evaluación, clausura, liquidación y seguimiento.

3.2.11 FLUJOGRAMA DE PROCESOS

3.2.11.1 CREACIÓN DE UN FONDO DE CAJA CHICA

a) Descripción de procesos

El Fondo Fijo de Caja Chica, tiene como finalidad habilitar el pago en efectivo de necesidades urgentes y de valor reducido que no ameriten ser cubiertas con cheques para cancelar obligaciones legalmente exigibles, siempre que, por sus características, no tengan el carácter de previsibles.

b) Involucrados

RESPONSABLE

TESORERA

PRESIDENTE

ACCIÓN

1. Envía por medio de un memorando solicitud de Apertura de Caja Chica al ejecutor.
2. Recibe memo, verifica la solicitud y determina la conveniencia de creación del mismo.
3. Si procede la solicitud, envía memorando, notificando la aprobación de la misma. Caso contrario se envía memorando a la unidad solicitante notificando la causa del rechazo de la solicitud.
4. Emite cheque voucher por el monto de la creación de caja chica.
5. Cobra cheque.
6. Prepara memo de apertura de caja chica.

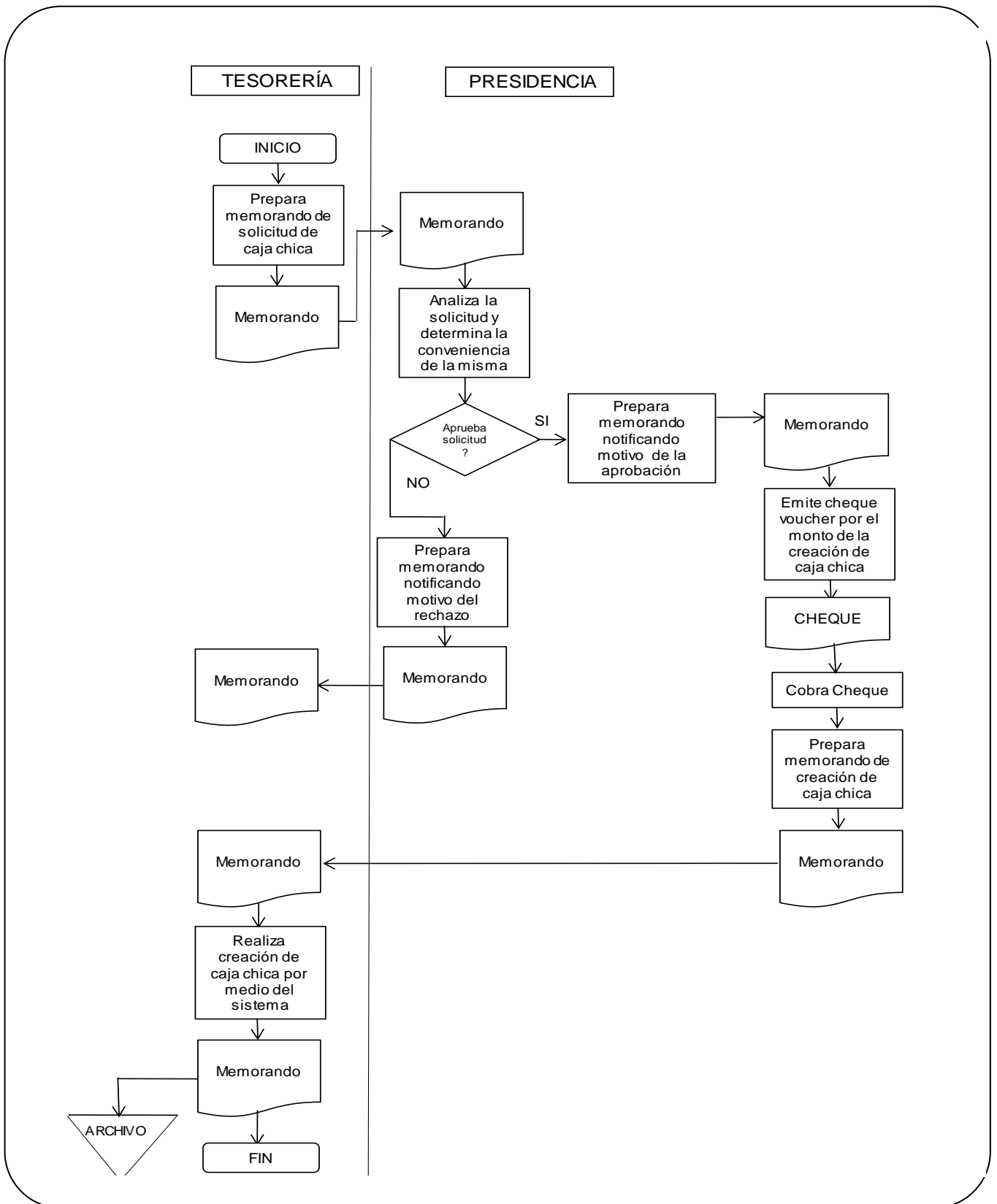
TESORERA

7. Entrega memorando y efectivo a tesorería.
8. Recibe memorando y efectivo, registra por medio del sistema el monto de la apertura de caja chica.
9. Archiva memorando.

c) Flujograma

Gráfico N° 29

Flujograma creación de caja chica



3.2.11.2 COMPRA DE MATERIALES

a) Descripción de procesos

Compra es una de las actividades más importantes que se realiza en toda institución, ya que cumple con la función de suplir las necesidades de bienes y servicios que se requieren para mantenerla funcionando y poder darle continuidad al trabajo que se desarrolla en la misma.

b) Involucrados

RESPONSABLE

ACCIÓN

OPERADOR

1. Prepara una Requisición de compras en original y copia especificando claramente detalles de los materiales que requiere el monto de la compra es menor a \$1.000,00

TESORERA

2. Recibe la requisición de compras debidamente autorizado.

3. Verifica si la compra está incluida en el presupuesto del solicitante.

a) Si no está incluida en presupuesto continúa el Paso No. 4

b) Si está incluida en presupuesto continúa al Paso No. 5

PRESIDENTE

4. Solicita la aprobación de la compra al Presidente

a) Si la compra es aprobada continúa al Paso No.5

b) Si la compra es rechazada lo notifica al solicitante mediante memorandum

5. Solicita cotizaciones según los límites discrecionales establecidos.

Nota: Si existe un proveedor exclusivo, no será necesario efectuar cotizaciones y la compra debe estar amparada con un memo de Tesorería que justifique la ausencia de cotizaciones

TESORERA

6. Analiza las cotizaciones y recomienda la mejor opción referente a precio, calidad y responsabilidad en la entrega.

7. Remite cotizaciones para su aprobación según los límites discrecionales. Para tales fines utiliza el formulario de cotización (**VER ANEXO 5**).

PRESIDENTE

8. Recibe el formulario de cotizaciones, analiza los documentos y toma las siguientes acciones:

a) Si está de acuerdo con el proceso y siguiendo el dictamen de los límites discrecionales procede a recomendar el proveedor y firma en señal de aprobación al proceso de compras

Nota: Las Cotizaciones menores de \$1.000,00 serán aprobadas directamente por la Administración. El consejo de cabildos revisará y aprobará las Cotizaciones con valores superiores a los \$1.000,00

TESORERA

b) Si no está de acuerdo comunica a tesorería mediante memorándum y este notifica a la unidad solicitante

9. Recibe Formulario de Cotización junto al de Requisición de Compra.

a) Si está de acuerdo firma el Formulario de Cotizaciones en señal de aprobación. Pasa N° 10

b) Si no está de acuerdo la devuelve al Presidente con sus observaciones, y este envía un memorándum al solicitante, explicando porque se desaprueba la requisición de compras.

10. Recibe la Requisición de compra junto con el Formulario de Cotización.

11. Prepara Orden de Compra en original y dos copias (**VER ANEXO 6**)

PRESIDENTE

12. Recibe la Orden de Compra con sus anexos y revisa si todo está correcto.

13. Firma la Orden de Compra y la devuelve a Tesorería

TESORERA

14. Recibe la Orden de Compra con sus anexos

15. Distribuye la Orden de Compra como sigue:

a) Original al proveedor para realizar la compra.

b) Copia permanece en tesorería para el registro contable.

c) Copia al presidente para recibir el bien o servicio y anexarla a la factura junto a la

cotización y a la requisición para fines de trámite de pago.

16. Recibe materiales del proveedor. Firma original de la factura como constancia de recibe conforme.

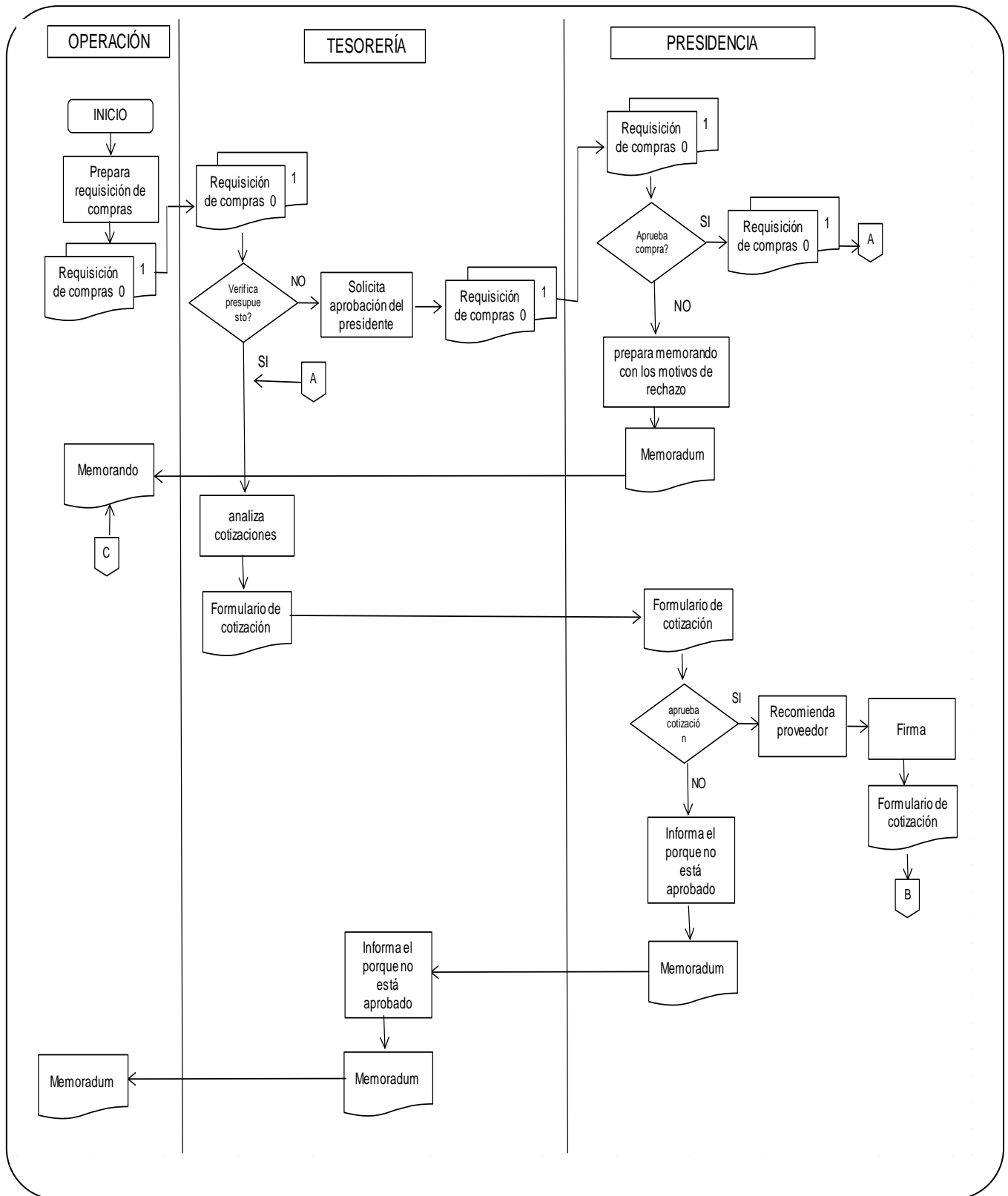
17. Entrega materiales al solicitante

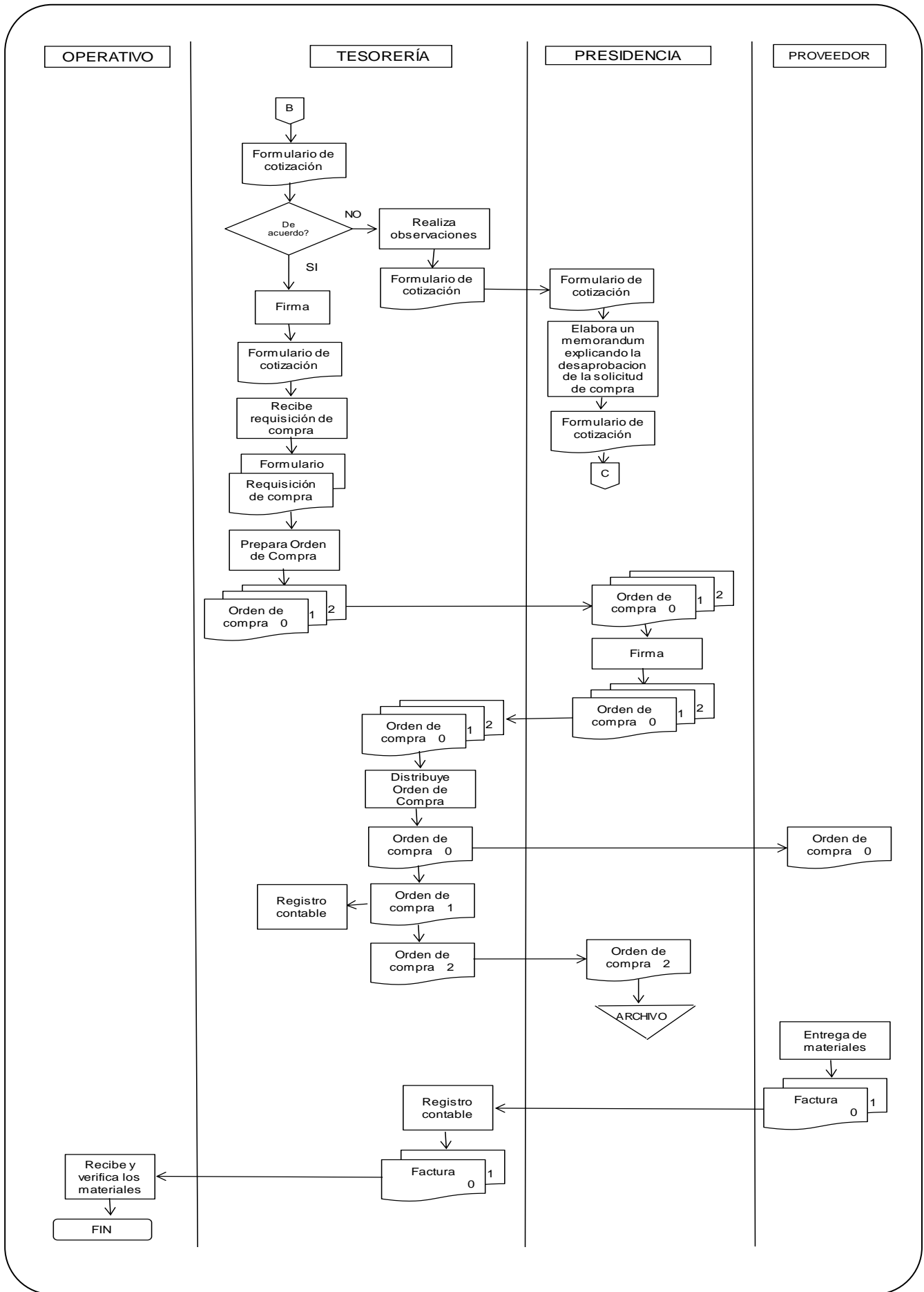
18. Recibe y verifica materiales

OPERADOR

c) Flujograma

Gráfico Nº 30
FLUJOGRAMA COMPRA DE MATERIALES





ELABORADO POR: La Autora

3.3 IMPLEMENTACION Y EVALUCACIÓN DEL MANUAL DE CONTROL INTERNO

Una vez puesto a consideración el manual de control interno dentro de la JAAPA-I, es responsabilidad de la máxima autoridad, de los directivos y demás empleados y trabajadores de la entidad, de acuerdo con sus competencias ponerlas en práctica para mejorar su rendimiento.

Los directivos, en el cumplimiento de su responsabilidad, pondrán especial cuidado en áreas de mayor importancia por su materialidad y por el riesgo e impacto en la consecución de los fines institucionales.

Los funcionarios y empleados de la entidad, son responsables de realizar las acciones y atender los requerimientos para el diseño, implantación, operación y fortalecimiento de los componentes del control interno de manera oportuna.

Además los directivos de la JAAPA-I (Consejo de cabildos) en coordinación con el presidente en calidad de administrador, se encargará de determinar de manera técnica y objetiva las necesidades de capacitación del personal, las que estarán relacionadas directamente con el puesto, a fin de contribuir al mejoramiento de los conocimientos y habilidades de los empleados, así como al desarrollo de la entidad.

Mediante el proceso de evaluación se podrá observar en forma continua la evolución del entorno externo así como de los controles internos puestos a consideración, para ayudar al administrador a responder a los cambios de forma rápida y eficaz. Los procedimientos de evaluación y seguimiento estarán orientados básicamente al seguimiento de las recomendaciones de los informes de las auditorías emitidos por el MIDUVI y la comisión de cabildos encargadas de realizar la supervisión cada cierto período.

Las actividades de control se dan en toda la entidad, en todos los niveles y en todas las funciones.

Para ser efectivas, las actividades de control deben ser apropiadas, funcionar consistentemente de acuerdo a un plan a lo largo de un periodo y estar relacionadas directamente con los objetivos de la entidad. La implantación de cualquier actividad o procedimiento de control debe ser precedido por un análisis de costo/beneficio para determinar su viabilidad, conveniencia y contribución en relación con el logro de los objetivos, es decir, se deberá considerar como premisa básica que el costo de establecer un control no supere el beneficio que pueda obtener.

El control de los procesos y operaciones se los realizará constantemente para asegurar que se desarrollen de acuerdo con lo establecido en las políticas, regulaciones y procedimientos en concordancia con lo dispuesto por la máxima autoridad. Permitirá además, determinar oportunamente si las acciones existentes son apropiadas o no y proponer cambios con la finalidad de obtener mayor eficiencia y eficacia en las operaciones y contribuir a la mejora continua de los procesos de la entidad.

CAPÍTULO IV

4 ANÁLISIS DE IMPACTOS

En este capítulo se realiza el análisis de impactos que genera esta investigación, para lo cual se asignará una valoración a cada indicador que nos permite medir la incidencia del proyecto en los distintos ámbitos.

Cuadro N° 33
Valoración de impactos

DESCRIPCIÓN	VALORACIÓN
Impacto alto negativo	-3
Impacto medio negativo	-2
Impacto bajo negativo	-1
Nulo	0
Impacto bajo positivo	1
Impacto medio positivo	2
Impacto alto positivo	3

ELABORADO POR: La Autora

Con la valoración detallada anteriormente se procede a elaborar una matriz para cada uno de los impactos donde incidió la investigación y al final se realiza una matriz general en el cual se reunirán los resultados de los impactos señalados. El Manual de Control Interno repercutirá en áreas como son: social, económico y educativo; en este sentido es fundamental identificar y valorar dichos impactos con el objetivo de minimizar los riesgos y maximizar los beneficios, logrando de esta manera el mejoramiento de las actividades que se desarrollan diariamente en la Junta.

A continuación se cita cada uno de los impactos, con el afán de presentar en forma clara el efecto por la realización del Manual de Control Interno:

4.1 IMPACTO SOCIAL

4.1.1 INDICADOR

4.1.1.1 Calidad del servicio

El manual al implementarse provocará que el personal de todas las área o departamentos, cuenten con los conocimientos requeridos para su desempeño eficiente y por ende la obtención de resultados positivos para la Junta.

4.1.1.2 Generación de Confianza

Por medio de una excelente administración, reflejada en el cumplimiento de metas alcanzadas mediante un constante trabajo, dará como resultado que el personal externo a la administración crea y confíe en la labor que realizan cada funcionario o miembro de la Junta.

4.1.1.3 Trabajo en equipo

Los empleados al tener claro sus funciones y responsabilidad y mediante la colaboración y cooperación de cada uno de ellos en el desarrollo de las actividades administrativas, ayudará a que los resultados sean logrados con mayor rapidez.

4.1.2 MATRIZ DE IMPACTO

Cuadro N° 34
Matriz de Impacto-Social

NIVEL DE IMPACTO	-3	-2	-1	0	1	2	3	TOTAL
INDICADOR								
Calidad del servicio						x		2
Generación de confianza							x	3
Trabajo en equipo							x	3
TOTAL	0	0	0	0	0	2	6	8
Nivel de impacto = $8/3 = 2,67 = 3 \rightarrow$ Impacto alto positivo								

ELABORADO POR: La Autora

El impacto Social se encuentra en el nivel alto positivo, por lo tanto es muy satisfactorio y beneficioso la implementación de manuales de control interno, ya que permitirá el desarrollo eficiente de las actividades dentro de la Junta y estos resultados a su vez, generarán confianza a toda la población de Ilumán por la administración realizada durante cada periodo de gestión.

4.2 IMPACTO ECONÓMICO

4.2.1 INDICADOR

4.2.1.1 Generación de empleo

Mediante la preferencia de personal especializado se lograr mitigar el desempleo que existe en la parroquia mejorando así sus condiciones de vida.

4.2.1.2 Negocio en marcha

Toda empresa (pública o privada) tiene como fin mantenerse a flote y no fracasar, en este caso la Junta mediante la aplicación continua de las normas de control interno, pretende ser una institución reconocida por su transparente labor y siempre buscando la satisfacción de las necesidades de los usuarios.

4.2.1.3 Costos operativos

La aplicación del manual, en las actividades cotidianas de la Junta, promueve el ahorro de recursos, la eficiente operacionalización y la organización de procesos, aspectos que sin duda alguna son la clave del éxito de toda organización.

4.2.2 MATRIZ DE IMPACTO

Cuadro Nº 35
Matriz de Impacto-Económico

NIVEL DE IMPACTO	-3	-2	-1	0	1	2	3	TOTAL
INDICADOR								
Generación de empleo							x	3
Negocio en marcha							x	3
Costos operativos							x	3
TOTAL	0	0	0	0	0	0	9	9
Nivel de impacto = $9/3 = 3 \rightarrow$ Impacto alto positivo								

ELABORADO POR: La Autora

El porcentaje de la matriz de impactos económico es alto positivo, lo que contribuirá a beneficiar en primera instancia a la población de Ilumán, pues la Junta brinda a este sector un servicio indispensable para la vida como es el agua, la cual estará cuidada por personas especializadas y sobre todo mantener a la Junta a frote mediante un trabajo constante de todo el equipo de trabajo de la institución.

4.3 IMPACTO EDUCATIVO

4.3.1 INDICADOR

4.3.1.1 Fuente de consulta

La investigación es una herramienta de consulta para un sinnúmero de estudiantes que deseen conocer los lineamientos, normas y conceptos referentes al control interno y su aplicación práctica en entes económicos, lo cual quedará como una referencia bibliográfica para futuros investigadores.

4.3.1.2 Estrategias innovadoras

La cantidad de conceptos, definiciones e innovaciones, representan un material de apoyo para el personal de la Junta, los mismos que deberán saber poner en marcha planes y estrategias para sacar el mayor provecho a los nuevos procesos de control en busca de un mejor funcionamiento.

4.3.1.3 Generación de conocimientos

El estudiante responsable de la realización del manual, mediante una exhaustiva investigación desarrolla una capacidad para innovar ciertos aspectos referentes al tema de investigación, el cual promueve la eficiente y el ahorro de tiempo para los empleados y autoridades ya que ellos aplicarán los conocimientos impresos en el manual para beneficio personal y grupal.

4.3.2 MATRIZ DE IMPACTO

Cuadro N° 36
Matriz de Impacto-Educativo

NIVEL DE IMPACTO	-3	-2	-1	0	1	2	3	TOTAL
INDICADOR								
Fuente de consulta						x		2
Estrategias innovadoras						x		2
Generación de conocimientos							x	3
TOTAL	0	0	0	0	0	4	3	7
Nivel de impacto = $7/3 = 2,33 = 2 \rightarrow$ Impacto medio positivo								

ELABORADO POR: La Autora

En el ámbito educativo la incidencia que tiene esta investigación es medio positivo, pues ayudará a que los estudiantes utilicen este trabajo como fuentes de consulta para sus respectivas investigaciones, generando de esta manera nuevos conocimientos tomando como base la información desarrollada, además la Junta se verán beneficiada ya que este manual será utilizado como una herramienta para plantear estrategias innovadoras que beneficiaran en gran parte a la toma de decisiones.

4.4 IMPACTO GENERAL

4.4.1 MATRIZ DE IMPACTO GENERAL

Cuadro N° 37
Matriz de Impacto-General

NIVEL DE IMPACTO	-3	-2	-1	0	1	2	3	TOTAL
INDICADOR								
Social							x	3
Económico							x	3
Educativo						x		2
TOTAL	0	0	0	0	0	2	6	8
Nivel de impacto = $8/3 = 2,67 = 3 \rightarrow$ Impacto alto positivo								

ELABORADO POR: La Autora

Este estudio tiene un impacto general alto positivo, resultado logrado mediante los diferentes beneficios que se alcanzarán al realizar el manual de control interno, dichos beneficios son: la disminución de errores en el procedimiento administrativo, la adecuada distribución de tareas evitando o eliminando el tiempo ocioso; además la generación de confianza de las personas que integran la parroquia San Juan de Ilumán en la gestión administrativa actual; así mismos son beneficiados los estudiantes, puesto que se entregara un guía para el desarrollo de futuros temas similares a este.

CONCLUSIONES

Este estudio una vez concluido, ha desprendido las siguientes conclusiones:

1. La Junta de Agua Potable y Alcantarillado cuenta con personal que diariamente se esfuerza en la buena realización de sus labores, puesto que su principal objetivo es prestar un servicio de calidad y sobre todoganarse la confianza de los habitantes de la parroquia, pues su gestión administrativa trata de conseguir metas que van más allá de lo que se planificó.
2. La falta de personal kichwa hablante en el mercado laboral, es uno de los principales obstáculos con el que se enfrenta la nueva administración de la JAPAA-I, pues al tratar de ocupar puestos vacantes se le dificulta un poco, ya que los nuevos profesionales no cuentan con este requisito primordial, sea esto por falta de práctica o por desconocimiento del idioma, aspecto que sin duda alguna afecta en la comunicación con los usuarios, ya que la mayor parte de ellos son kichwa hablantes.
3. Poca preocupación del presidente en realizar capacitaciones al personal en todas las áreas con las que cuenta la Junta.
4. No existe un manual de control interno que evalúe la gestión administrativa y contable dentro de la Junta, que permita detectar debilidades en torno a la prestación del servicio de agua potable y alcantarillado a sus usuarios.

5. La JAAPA-I no cuenta al momento con políticas contables, ni administrativas, ni con ningún documento por escrito que amerite su aplicación y control
6. El diseño del manual constituye económicamente a optimizar los recursos: humanos, materiales, tecnológicos y económicos; así como también a organizar eficazmente los procesos en el desarrollo de tareas permitiendo la disminución del costo operativo a esta institución, ahorrando el tiempo y brindando un servicio de calidad.
7. El impacto que generará el proyecto en cuanto a lo social, económico y educativo, será determinado como positivo, lo cual hace ver que con la ejecución del manual se logrará mejorar la gestión administrativa y contable de la JAAPA-I con miras a generar los mejores impactos sobre los usuarios

RECOMENDACIONES

1. Determinar estrategias con el propósito de mantener al personal motivado, ya que este aporta a la realización de los objetivos, se tiene que dar mayor importancia a este punto, pues el talento humano de la Junta cumple un papel esencial, y al desempeñar su trabajo en un ambiente favorable realiza una excelente labor.
2. La contratación de nuevo personal para la Junta debe ser realizado mediante concurso de méritos, donde el idioma no debe ser tomado como requisito indispensable en caso de no ser la vacante para atención al cliente, puesto que existen personas que cuentan con un excelente curriculumvital que se les niega la oportunidad de colaborar para el crecimiento de la Junta, punto que solo se debe excluir para este puesto.
3. Implementar programas de capacitación permanente al personal que labora en la Junta, mismos que deben estar acorde a las necesidades de los usuarios y cambios tecnológicos.
4. Es necesario la aplicación del Manual de Control Interno que permita examinar y evaluar entre lo propuesto y lo realmente alcanzado, a fin de obtener resultados más claro de la gestión administrativa y contable, permitiendo la toma de decisiones en torno a lograr cambios de fondo y de forma, donde el beneficiado no sea solo el presidente de la Junta, sino más bien toda la parroquia.
5. Las políticas y procedimientos bien diseñados y correctamente aplicados serán de base para el desarrollo de actividades, evitando

lentitud, defectos y sobre todo la pérdida de tiempo en los procesos, asegurando la buena marcha y desarrollo de la misma.

6. El control interno en una empresa es indispensable ya que ayuda a prevenir riesgos e incertidumbre dentro de la misma.
7. La JAAPAI para alcanzar su visión, deberá analizar los impactos que está provocando con la prestación de sus servicios, los mismos que deben ser estudiados minuciosamente con su personal interno al igual que con los usuarios, a fin de poder mejorar en forma positiva los respectivos indicadores y alcanzar las metas trazadas.

BIBLIOGRAFÍA

- BERNAL, César. (2006): **Metodología de la investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales**, Editorial Pearson Educación, México.
- BRAVO, Mercedes. (2009): **Contabilidad General**, Editora NUEVODIA, Quito-Ecuador.
- CALLEJA, Francisco. (2011): **Contabilidad 1**, Editorial Pearson Educación, México.
- HITT, Michael. (2006): **Administración Novena Edición**, Editorial Pearson Educación, México.
- INSTITUTO MEXICANO DE CONTADORES PÚBLICOS. (2007): **NIA NOVENA EDICIÓN**, México.
- Informedel “Committee of Sponsoring Organizations” (COSO), 2011.
- LARA, Eduardo. (2007): **Auditoría Financiera Guía Didáctica**, Ibarra-Ecuador.
- LEIVA ZEA, Francisco. (2006): **Nociones de Metodología de Investigación científica**, Octava Reimpresión, Quito.
- MANTILLA, Samuel. (2005): **Control Interno Informe Coso**, Editorial Ecoe ediciones Ltda., Bogotá.

- ORTIZ, Albert g. (2005): **Gerencia Financiera y Diagnóstico Estratégico Segunda Edición**, Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A. Bogotá-Colombia.
- RINCÓN, Carlos. (2009): **Contabilidad Siglo XXI**, Editorial Ecoe Ediciones, Bogotá.
- ROBBINS, Stephen y COULTER, Mary. (2010): **Administración Décima Edición**, Editorial Pearson Educación, México.
- ROBBINS, Stephen. (2009): **Fundamentos de administración**, Editorial Pearson Educación, México.
- ROMERO, Javier (2006): **Principios de Contabilidad Tercera Edición**, Editorial McGraw-Hill Interamericana, México.
- VILLAMAR, Mónica.(2010): **Contabilidad moderna para primer año común**, Editorial Servilibros, 2010, Guayaquil-Ecuador.
- VELÁSQUEZ, Vicente. (2009): **Contabilidad básica 1er año de bachillerato**, Editorial EDINUN Ediciones Nacionales Unidas, Quito-Ecuador.
- ZAPATA, Pedro. (2008): **Contabilidad General Sexta Edición**, Editorial McGraw-Hill-Interoamericana Editores S.A de C.V, México D.F.
- ZAPATA, Pedro. (2011): **Contabilidad General Séptima Edición**, Editorial McGraw-Hill-Interoamericana, Colombia.

LINCOGRAFÍA

- <http://uploadmon.blogspot.com/2007/03/manuales-administrativos.html>
- <http://www.ccee.edu.uy/ensenian/catoym/material/2009-05-Los%20Manuales%20Administrativos%20Hoy.pdf>
- http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/manualesadministrativos/default.asp
- <http:// analisisdelosmanuales.blogspot.com/>
- http://www.tuobra.unam.mx/publicadas/040115082454-2_2_.html
- <http://es.wikipedia.org/wiki/Alcantarillado>
- Diccionario Encarta (2009)

ANEXOS

ANEXO N° 1



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Encuesta dirigida al: Personal de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de la parroquia San Juan de Ilumán

Instrucciones:

- La encuesta tiene carácter de anónima para garantizar la fiabilidad de la información
- Marque con una **X** en el recuadro, según corresponda su respuesta.

CUESTIONARIO:

1. ¿Hace qué tiempo trabaja en esta institución?

Entre 1 y 3 años

Entre 4 y 7 años

Entre 7 y 10 años

Más de 10 años

2. ¿Cuál es el cargo que desempeña actualmente?

Directivo

Asesor

Administrativo

Financiero

Operativo

- 3. ¿Las funciones que realiza están acordes al cargo que ocupa?**
- Siempre
- A veces
- Nunca
- 4. ¿Al ingresar a laborar a esta institución recibió algún tipo de capacitación?**
- Si
- No
- 5. ¿Cada qué tiempo recibe capacitación en esta institución?**
- Mensualmente
- Trimestralmente
- Semestralmente
- Anualmente
- Nunca
- 6. ¿Qué tipo de relación laboral tiene con la institución?**
- Relación de dependencia
- Honorarios profesionales
- Servicios profesionales
- 7. ¿Cómo considera Ud. la relación que tiene con sus superiores y resto del personal?**
- Excelente
- Muy buena
- Regular
- 8. ¿Qué tipo de dificultades tiene en su trabajo?**
- Malas relaciones con su patrono
- Malas relaciones con sus compañeros
- El sueldo o salario no se apega a los mínimos legales
- No recibe todos los beneficios de Ley
- Ninguna de las anteriores

9. ¿Cree usted que los usuarios están satisfechos con la atención que se le brinda?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Parcialmente de acuerdo
- Desacuerdo

10. ¿Participa usted en la evaluación de resultados?

- Siempre
- Casi siempre
- No participa

11. ¿Conoce claramente las funciones que debe cumplir?

- Si
- No

12. ¿Tiene conocimiento de la existencia de un organigrama estructural?

- Si
- No

13. ¿Qué tipo de comunicación utiliza con más frecuencia para relacionarse con las demás áreas?

- Escrito
- Verbal
- Telefónico
- E-mail
- Intranet

14. ¿Al ser solicitada la información por otras áreas, se la otorga en forma inmediata?

- Siempre
- Casi siempre
- No reporta

15. ¿Cómo considera a la tecnología que existe en esta institución?

Última tecnología

Tecnología media

Tecnología obsoleta

16. ¿Tiene conocimiento de la existencia de un reglamento interno?

Si

No

17. ¿Conoce Ud. si existe un Manual de Control Interno?

Si

No

18. ¿Al ingresar a laborar en esta institución se definieron las tareas que va a cumplir?

Si

No

19. ¿Existe una persona encargada de supervisar y controlar las actividades que realiza?

Si

No

DATOS GENERALES:

Nivel de educación:

Escolar

Educación media

Superior

Postgrado

Idioma:

Castellano

Kichwa

Castellano-Kichwa

Su información ha sido muy valiosa para mi investigación por lo que le agradezco en alto grado.

ANEXO N°2



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Encuesta dirigida a: Los Usuarios de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de la parroquia de San Juan de Ilumán

Instrucciones:

- La encuesta tiene carácter de anónima para garantizar la fiabilidad de la información
- Marque con una **X** en el recuadro, según corresponda su respuesta.

CUESTIONARIO:

1. **¿Cómo considera la atención que se le brinda?**

Excelente

Buena

Regular

Mala

2. **¿Le gustaría que se mejore la atención?**

Si

No

3. **¿Esta institución recibe sugerencias?**

Si

No

4. ¿En caso de recibir una mala atención, a quién acude?

Directivo

Presidente

Personal Administrativo

Su información ha sido muy valiosa para mi investigación por lo que le agradezco en alto grado.

ANEXO Nº 3



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

GUÍA DE ENTREVISTA DIRIGIDA AL PRESIDENTE DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SAN JUAN DE ILUMÁN

1. ¿Conoce Ud. de la existencia de un manual de control interno?
2. ¿Ud. cree que un manual de control interno es importancia para la institución?
3. ¿Las decisiones que toma están acordes al Reglamento Interno?
4. ¿Al ingresar nuevo personal a la Junta se le da a conocer las responsabilidades que están a su cargo?
5. ¿Con qué frecuencia realiza controles a sus empleados?
6. ¿Existe una comunicación efectiva dentro de la institución?
7. ¿De acuerdo a qué parámetros usted asigna responsabilidades al personal de la institución?
8. ¿El personal a su cargo recibe capacitaciones para realizar sus funciones?
9. ¿Qué sistema informático utiliza la JAAPAI, para lograr eficiencia en sus operaciones administrativas?
10. ¿Ud. ha recibido quejas del servicio que prestan sus empleados a los usuarios?



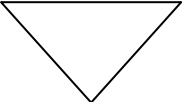
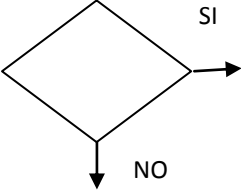



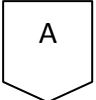
11. ¿Cada qué tiempo realiza reuniones con los vocales de la Junta de Agua?
12. ¿Los vocales intervienen en la toma de decisiones?
13. ¿Existe apoyo por parte de las autoridades de la parroquia, para la realización de los proyectos que están a su cargo?
14. ¿Ha llegado a cumplir con los objetivos trazados para esta institución?
15. ¿El nivel de educación y el idioma son requisitos previos para ingresar a laborar en esta instancia?
16. ¿Por qué cree Ud. que se debe implementar un manual de control interno?

ANEXO Nº 4

FLUJOGRAMA DE PROCESOS

El flujograma de procesos es un diagrama secuencial empleado en muchos campos para mostrar los procedimientos detallados que se deben seguir al realizar una tarea, en este estudio se utiliza para detallar cada uno de los pasos que se desarrollan dentro de la JAAPAI.

La simbología que se utilizará en el desarrollo de los procesos administrativos y contables son los siguientes:

SIMBOLOGÍA	SIGNIFICADO
	Inicio / Fin
	Revisión, inspección, control, verificación
	Archivo, almacén, guardar
	Toma de decisión / aprobación o no
	Documento
	Varios documentos, copias
	Línea de enlace / traslado
	Conectores

ANEXO 5

FORMULARIO DE COMPARACIÓN DE COTIZACIONES

OBJETIVO

El Formulario de Comparación de Cotizaciones es utilizado como instrumento de análisis para seleccionar la mejor opción recibida referente a precio, calidad del producto, bien o servicio, y de los beneficios que ofrece el proveedor en cuanto a garantía, forma de pago y sobre todo tiempo de entrega.

RESPONSABLE

Encargado de Servicios Administrativos.

CONTENIDO

1. Fecha de Análisis de Compras
2. Descripción del Artículo, Bien o Servicio
3. Cantidad a Comprar
4. Unidad de Medida
5. Nombre de las Casas Suplidoras
6. Precio Unitario y Precio Total Cotizado por los Ofertantes
7. Sub-total
8. Descuento
9. Impuesto
10. Total General
11. Garantía

12. Tiempo de Entrega

13. Forma de Pago

14. Proveedor Elegido

15. Firma de Autorizado Por

16. Observaciones

ANEXO 6

FORMULARIO ÓRDENES DE COMPRAS

OBJETIVO

Tomando como base los datos aprobados en el Formulario de Comparación de Cotizaciones, se emite la Orden de Compras, la cual constituye el documento que formaliza el acuerdo entre el Proveedor y la Institución, para esta última realizar su transacción de compras, sobre todo si la misma se realiza bajo las condiciones de ser pagada después de la recepción de la mercancía.

Para que la Transacción de Compras esté debidamente documentada, las Órdenes de Compras deben de estar prenumeradas y anexas a los formularios que le dieron origen.

CONTENIDO

1. Número Secuencial
2. Fecha
3. Nombre del Proveedor
4. Dirección del Proveedor
5. Condiciones de Pago
6. Cantidad Solicitada
7. Unidad de Medida
8. Descripción del Artículo, Bien o Servicio
9. Costo Unitario por Item
10. Costo Total por Item

11. Costo Total General de la Compra

12. Renglón del Presupuesto a ser Afectado

13. Observaciones para indicar especificaciones o condiciones especiales de la compra a realizar.

14. Firma de Solicitado

15. Firma de Autorización

ANEXO 7

REGLAMENTO INTERNO DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO REGIONAL ILUMÁN - JAAPAI

Considerando:

- Que El Ecuador asumió el compromiso de garantizar la plena vigencia de los derechos colectivos de las nacionalidades y pueblos indígenas, al ratificar el Convenio 169 de la OIT y la convención de los derechos para la protección de los pueblos.
- Que Los derechos colectivos en su Título II, cap. IV, Art. 57, lit. 9, de los derechos colectivos, reconoce las propias formas de organización de las comunidades y el ejercicio de autoridad dentro de su territorio.
- Que La Constitución del Ecuador, en su Título VII, Sección sexta del Régimen del Buen Vivir; y, Titulo II, Cap. II, Sección primera de los Derechos de Agua y Alimentación, regula al agua como un derecho humano fundamental, e irrenunciable, y como patrimonio nacional estratégico de uso público prioritario.
- Que Es necesario expedir el Reglamento interno que norme la designación, la administración, funcionamiento, gestión sostenible del proyecto de agua potable y alcantarillado, y rendición de cuentas.
- Que Las Juntas administradoras de agua potable y alcantarillado, según el Registro Oficial N° 802 del 29 de marzo de 1979 del MIDUVI, funcionan en base a sus propios reglamentos internos con la suficiente autonomía.

En uso de las atribuciones que le confiere la Constitución de la República en el capítulo de los derechos colectivos, la ley de las Juntas de Agua Potable Comunitarios expedido por el Ministerio de Salud Pública.

ACUERDA:

Expedir el presente Reglamento Interno de la Junta administradora de agua potable y alcantarillado regional Ilumán, al tenor de los siguientes capítulos.

CAPÍTULO I

OBJETIVO DEL REGLAMENTO INTERNO, PRINCIPIOS Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Art. 1.- Objetivo del reglamento.- Es objetivo de este reglamento interno normar la designación, administración, funcionamiento, gestión sostenible del proyecto de agua potable y alcantarillado y rendición de cuentas al Consejo de Cabildos, de conformidad a lo establecido en la Ley y Reglamento General de Juntas de Agua.

Art. 2. Principios.- Los principios que rige este reglamento interno son los previstos en los derechos colectivos para los pueblos indígenas, y los establecidos en la Ley y Reglamento de las Juntas de Agua potable expedido por el Ministerio de salud pública.

Art.3. Ámbito de aplicación.- Este Reglamento interno será aplicado en las siguientes instancias: Directiva de la JAAPAI; operadores del mantenimiento del sistema de agua potable y alcantarillado; usuarios; y, comisión fiscalizadora comunitaria.

Art.4. Domicilio.- El equipo de administración y operación de la JAAPAI tendrá su única sede de atención en la construcción propia ubicada en el barrio central de la parroquia de Ilumán.

CAPITULO II

DE LA ESTRUCTURA ORGÁNICA, ORGANIZACIÓN, FUNCIONES Y OBLIGACIONES

Art.5. Del orden jerárquico y competencias.-

- a. La asamblea general de usuarios de comunidades y barrios es la máxima autoridad nominadora y de consulta, quienes se reunirán anualmente para receptor la rendición de cuentas de la JAAPAI.
- b. El consejo de cabildos es la segunda autoridad de consulta y de legislación de la JAAPAI, quienes obligatoriamente se reunirán cada seis meses, o cuando la JAAPAI los convoque de acuerdo a la necesidad.
- c. La Directiva de la JAAPAI es la instancia administrativa técnica del sistema de agua potable y alcantarillado, con suficiente autonomía para la toma de decisiones que siempre y cuando sean en beneficio de la JAAPAI y la Parroquia.

DEL CONSEJO DE CABILDOS

Art.6. Atribuciones del Consejo de Cabildos.- El consejo de cabildos ante la administración de la JAAPAI tendrá las siguientes atribuciones.

- a) Establecer políticas y directrices generales que se deberán implementar dentro de la administración de la JAAPAI.
- b) Conocer, analizar, sugerir y aprobar el Plan Operativo Anual y el presupuesto de la JAAPAI.
- c) Absolver las consultas que sean elevadas por la JAAPAI para la implementación de las políticas de desarrollo integral sostenible del proyecto de agua potable y alcantarillado.
- d) Llevar a cabo el proceso de designación de la Directiva de la JAAPAI y Comisión fiscalizadora comunitaria, a través de la asamblea de comunidades y barrios beneficiarios.
- e) Conocer y resolver en última instancia las controversias o conflictos generados al interior de la JAAPAI.

DE LA DIRECTIVA DE LA JAAPAI

Art. 7. Funciones.- La directiva de la JAAPAI es la única instancia autorizada y responsable de la administración de la Junta administradora de Agua potable y alcantarillado Regional Ilumán, en base a las normas legales expedidas para el efecto.

Esta directiva, de acuerdo al Art. 9 del Capítulo II del Reglamento de la Ley de Juntas de Agua, se reunirá en sesiones ordinarias una vez al mes, previa convocatoria del Presidente, para analizar la planificación y tomar decisiones internas de la administración.

Art. 8. Designación.- Los miembros de la directiva de la JAAPAI serán elegidos por elección popular y permanecerán en sus funciones durante dos años, con opción a una reelección.

Art. 9. De los miembros de la Directiva.- De acuerdo al Art. 5 del reglamento de la Ley de las Juntas administradoras regional de Agua Potable y Alcantarillado, expedido por MSP, estará integrado por las siguientes dignidades: Un Presidente(a), un Tesorero(a) y/o un(a) Secretario(a), con sus respectivos vocales.

Art. 10. De los perfiles de los candidatos para la JAAPAI.-

1. Los candidatos para cualquiera de las dignidades deberán ser bachilleres como mínimo en la especialidad de administración y contabilidad.
2. Ser miembro activo de la comunidad o barrio a la que pertenece y contar con el respectivo aval.
3. Tener cédula de ciudadanía y papeleta de votación actualizada.
4. No tener antecedentes penales.
5. Experiencia, práctica mínima o capacitación en el manejo del sistema de agua.
6. El Tesorero, por su tipo de responsabilidad, deberá contar obligatoriamente con Título de bachillerato en Contabilidad actualizada.

Art. 11. De los deberes y atribuciones de la Junta.- La JAAPAI, a más de los enumerados en el Art. 9 del Capítulo II de la Ley de Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado, expedido por MSP, tendrá los siguientes deberes atribuciones:

- a) Cumplir las resoluciones tomadas por el consejo de cabildos y todas las leyes reglamentarias relacionadas a la JAAPAI.
- b) Planificar el Plan Operativo Anual y el presupuesto de la JAAPAI para la ejecución del año entrante.
- c) Rendir cuentas semestrales ante el Consejo de Cabildos sobre la administración financiera, operativa, control de inventarios y de gestión de proyectos con referencia al agua potable y alcantarillado.
- d) Garantizar la protección sanitaria de los operarios.
- e) Integrar las comisiones a las que fuere designados y cumplir a cabalidad con sus responsabilidades.

Art.12. De los deberes y atribuciones del Presidente de la Junta

El presidente de la Junta, a más de los enumerados en el Art. 13 del Capítulo III del Reglamento de la Ley de Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado, tendrá las siguientes obligaciones.

- a) Coordinar, administrar, controlar y dar seguimiento permanente de las

funciones operativas y administrativas de la JAAPAI.

- b) Presentar el Informe semestral de rendición de cuentas al consejo de cabildos.
- c) Presentar anualmente en cada mes de enero el Plan Operativo Anual y el presupuesto de la JAAPAI al consejo de cabildos, para su aprobación y autorización.
- d) Disponer de información detallada de todo el movimiento de la Junta para la Comisión Fiscalizadora cuando lo intervenga.
- e) Gestionar las capacitaciones técnicas y operativas para el personal de la JAAPAI de acuerdo a las necesidades.
- f) Conjuntamente con el Tesorero abrir una cuenta bancaria corriente a nombre de la Junta, y verificar diariamente el depósito.
- g) Asistir en forma obligatoria y personal a todas las sesiones ordinarias y extraordinarias del Consejo de Cabildos para que exista una buena coordinación y comunicación entre las dos partes.
- h) Convocar, dirigir sesiones y presentar el informe económico a la Directiva de la JAAPAI para su revisión y sugerencias respectiva.
- i) Cumplir y hacer cumplir las disposiciones legales, reglamentarias y resoluciones del Consejo de Cabildos.
- j) Realizar gestiones de estudio técnico de todo el sistema de agua potable y alcantarillado, y plantear un plan de sostenibilidad a mediano y largo plazo.
- k) Al terminar su periodo de administración, con todo el equipo, instruir y capacitar a la nueva Directiva sobre el movimiento y proceso administrativo; y, dejar entregando mediante acta, con firma de auditoría interna comunitaria y de MIDUVI. El tiempo de inducción y transferencia de funciones debe ser de por lo menos una semana.

Art. 13. De las obligaciones de la Secretaría y Tesorería de la Junta.

Las funciones de Secretaría y Tesorería, a más de los enumerados en el Art. 14, 15 y 16, del Capítulo III del Reglamento de la Ley de Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado, son las siguientes:

De la Secretaría:

- a) Tener en perfecto funcionamiento el equipamiento de la oficina.
- b) Tomar nota y realizar todas las actas de las sesiones de la directiva de la JAAPAI y el consejo de Cabildos.

De la Tesorería:

- c) Realizar el informe económico mensual de ingresos y egresos, llevando una buena contabilidad detallada.
- d) Mantener en orden las obligaciones legales (RUC, SRI, y otros).
- e) Llevar la facturación de los servicios prestados.
- f) Manejar el control de la bodega, llevando un buen inventario de ingresos y salidas de los accesorios adquiridos por la Junta.
- g) Llevar el registro actualizado de los usuarios con sus respectivos medidores y el ingreso al sistema, de las lecturas del consumo de agua de todos los usuarios a la fecha correspondiente.
- h) Conjuntamente con el presidente abrir una cuenta bancaria corriente a nombre de la Junta.
- i) Depositar diariamente los fondos generados dentro de la Junta.
- j) Llevar un registro de control de actividades y novedades presentadas en la institución.
- k) Otras funciones delegadas por el Presidente.

Art. 14. De las obligaciones de los vocales

Las funciones de los vocales, a más de los enumerados en el Art. 17 del Capítulo III del Reglamento de la Ley de Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado, son las siguientes:

- a) Los vocales remplazarán al principal, cuando éste renuncie, se destituya o pida permiso por un determinado periodo.

DE LOS OPERADORES Y USUARIOS

Art. 15. De las obligaciones de los Operadores

Para la ejecución de las labores de operación y mantenimiento de los sistemas de agua potable y alcantarillado, la Junta administradora deberá contratar los servicios de los operadores permanentes. Estas personas tendrán las siguientes funciones:

- a) El operador es el único responsable ante la Junta administradora tanto del sistema en general como de los equipos instalados.
- b) Mensualmente deberá presentar informes de los trabajos realizados.
- c) En el caso de que el desperfecto fuese de gran magnitud, el operador dará aviso inmediato a la Junta, a fin de que ésta pueda recurrir a la instancia competente del Estado; o en caso contrario contratar los servicios del personal especializado que fuese necesario.
- d) Mantener los equipos (tanques, red de conducción principal y secundaria, desde su origen hasta su llegada), instalaciones, estructuras y el sistema en general en perfecto estado de limpieza y funcionamiento.

Art. 16. De las obligaciones de los Usuarios

Las obligaciones de los usuarios, a más de los enumerados en el Art. 27, 28, 29, 30, 31, 32 y 33 del Capítulo VI del Reglamento de la Ley de Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado, son las siguientes:

- a) Tanto los usuarios actuales como los usuarios potenciales, bajo la decisión y resolución del consejo de cabildos, están obligados a participar en las mingasy con aportes económicos necesarios, cuando se trate de cambios de red principal, proyectos nuevos de agua potable; o cuando se presenten daños extremos donde la JAAPAI no pueda abastecer.

DE LA COMISIÓN FISCALIZADORA COMUNITARIA

Art. 17. Funciones.- La Comisión fiscalizadora es una instancia comunitaria creada desde el Consejo de Cabildos de las comunidades y barrios para realizar la evaluación administrativa y financiero de la JAAPAI, en base a las normas legales expedidas para el efecto, tales como: Ley y Reglamento General de AGUA Potable y Alcantarillado; y, el Reglamento Interno de la JAAPAI expedido por el Consejo de Cabildos.

Art. 18. Conformación.- La Comisión fiscalizadora estará integrada por 3 delegados del Consejo de Cabildos, que no tengan vínculos familiares con el Presidente y Tesorero/Secretario de la Junta; quienes en el plazo de una semana a partir de la intervención, tendrán que presentar el informe respectivo. Esta intervención se realizará cada seis meses, o cuando el consejo de cabildos lo solicite.

Los integrantes de esta comisión, por asumir una responsabilidad de carácter técnico, deberán tener por lo menos conocimientos básicos de contabilidad; y su designación será para el periodo de un año fiscal. Esta comisión coordinará conjuntamente con la comisión del MIDUVI.

CAPITULO III

DE LOS HORARIOS DE TRABAJO

Art. 19. Del Presidente, Tesorero/Secretario y operarios

- a. Todo el personal de la JAAPAI deberá manejar como horario base desde las 8:00 hasta 13:00 y desde las 14:00 hasta las 16:00, con una hora de almuerzo, de lunes a viernes como horario normal.
- b. Para los operadores, por su carácter de responsabilidad, en base al requerimiento del sistema, la administración de la JAAPAI adaptará los horarios necesarios.
- c. El tipo de responsabilidad que asume la Junta exige la vigilancia permanente de los 365 días del año. Por esta razón, tanto el personal operativo y administrativo, están obligados a asumir esa responsabilidad mediante rotación de turnos.

CAPITULO IV

DE LAS REMUNERACIONES, SUBSISTENCIAS Y APORTES

Art. 20. De las remuneraciones

El Presidente y el Tesorero, por las funciones cumplidas a cabalidad, recibirán un sueldo básico más 20 dólares, que será cancelada mediante un rol de pagos.

Los operadores y la persona encargada en la recaudación permanente, por sus labores cumplidas responsablemente, recibirán un sueldo básico vigente sin

derecho a horas extras, que será cancelada mediante un rol de pagos al final de cada mes laborado.

Art. 21. De los operadores ocasionales

Estas personas, por su labor cumplida recibirán una remuneración diaria de US\$ 10,00 que será cancelado al finalizar la semana.

Art. 22. De los vocales

Estas personas, por cada sesión ordinaria asistida tendrán derecho a una dieta de US\$ 10,00.

Art. 23. De la Comisión de Fiscalización

Los integrantes de la comisión fiscalizadora recibirán una dieta de US\$ 10,00 por cada día completo de trabajo.

Art. 24. De las subsistencias

- a. Para fines administrativos de la Junta definimos como **subsistencia**, toda actividad que requiera salir, fuera de la parroquia o cantón, pero dentro de la provincia. En este caso se reconocerá la cantidad de US\$ 4,00, mismo que cubrirá los gastos de alimentación y transporte.
- b. En caso de trasladarse a Quito u otras provincias, a más de la subsistencia se reconocerá los pasajes previa justificación del traslado.
- c. En otros tipos de salidas que requieran movilización, se reconocerá el costo del pasaje.

CAPITULO V

DE LOS DERECHOS DE ACOMETIDAS, RE CONEXIONES Y TARIFA

Art. 25. Acometidas o conexiones.

- a) Toda conexión domiciliaria residencial o comercial, se realizará mediante una solicitud cuyo formulario proporcionará la Junta de aguas, la misma que será aprobada por el cabildo de la comuna o barrio y la junta de agua, previa verificación de la existencia de vivienda o en proceso de construcción.

- b) Los hijos/as de personas que hayan participado completamente en las mingas de agua potable (34 mingas) pagarán únicamente la cantidad de US\$ 25 más los gastos de instalación. El medidor y el accesorio estarán a cargo del usuario.
- c) Cuando una instalación se traspasa a nombre de otro propietario, éste debe igualarse con las deudas pendientes por motivos de mora o multas del dueño anterior. En caso de no hacerlo se suspenderá por completo; quedando en la posibilidad de gestionar una nueva acometida si no tiene vínculos familiares.
- d) Para el alcantarillado la solicitud vendrá aprobada del barrio o la comunidad, debiendo cancelar en la JAAPAI el equivalente a un jornal vigente (US\$ 10,00) por derechos de conexión.
- e) Cuando el solicitante sea nuevo en la comuna, pagará como derecho de conexión el valor equivalente a USD\$ 120,00 para la tarifa residencial y 250,00 para la tarifa comercial, más los derechos internos que cada comunidad o barrio tenga establecido para este fin; a razón de los jornales o mingas invertidos en la implementación del sistema de agua y alcantarillado.
- f) En el caso que un usuario tenga dos viviendas y haya trabajado en las mingas de agua por equivalente de una, deberá abonar el valor por las mingas establecidas por la junta y la comuna o barrio.
- g) En caso de daños, tanto en las conexiones domiciliarias como en las instituciones u organismos públicos, los propietarios o representantes legales del bien inmueble deberán responder con el valor de los materiales y accesorios.
- h) La Junta podrá otorgar al solicitante facilidad de pago del derecho de conexión en dos meses con una cuota de entrada; los mismos que serán cancelados mensualmente en montos iguales. Caso contrario el Tesorero de la Junta, en el momento de la fiscalización, reembolsará en efectivo el monto faltante.
- i) En los demás casos se aplicará lo estipulado en el Art. 34 del capítulo 7 del Reglamento General de las Juntas.

Art. 26. Re conexiones

- a) Para la re conexión, una vez cancelado todas las deudas pendientes (tarifas de consumo, interés, moras, y multas) con la Junta, el solicitante hará la solicitud respectiva a la Junta; y una vez aprobado, el peticionario abonará la cantidad equivalente a un jornal vigente a la fecha, más el costo de los materiales, accesorios y mano de obra.
- b) Para el caso de re conexión de una suspensión definitiva se sujetará al estipulado en el Art. 39 del Reglamento general de Juntas de agua.

Art. 27. Tarifa de consumo

- a) Las tarifas serán pagadas mensualmente por el usuario dentro del mes siguiente, en la oficina de la Junta de aguas y alcantarillado.
- b) El valor de la tarifa residencial de 15 m³ es de US\$ 0,50, mas 0.15 ctv. del alcantarillado, los mismos que serán actualizados cada año según el Art. 37 del Reglamento general de la Junta. Cada m³ de exceso tendrá un valor de 0.11 centavos. Ej. (0.50 ctv. + 0.15 ctv. = 0.65 ctv. + 0.11 ctv.) = 0.81 ctvs. Pagará por consumir 16 m³ de agua. Cada exceso desde los 25 m³ pagará 0.20 centavos, y los excesos desde los 50 m³ en adelante cada m³ pagará 0.25 y cada exceso desde los 75 m³ paga 0.30 centavos.
- c) Las personas de tercera edad y personas con capacidades especiales serán exoneradas en un 50% del consumo básico, tanto del rubro residencial y comercial.
- d) El valor de la tarifa comercial de 10m³ es de US\$ 6,00, más 0.15 alcantarillado en total (6.15 dólares) la misma que será actualizada cada año según el Art. 37 del Reglamento general de la Junta. El exceso de cada m³ tendrá un valor de 0.40 ctvs. hasta 50 m³ desde los 51 m³ en adelante tendrá el valor cada m³ de exceso la cantidad de 0.50 ctvs.).
- e) El derecho para la acometida del alcantarillado, para la residencial es de 10 dólares, y para la comercial es de 50 dólares
- f) El valor de la tarifa de alcantarillado es de US\$ 0,15, la misma que será actualizado cada año según el art. del Reglamento General de la Junta de agua.

- g) La JAAPA-I garantizará el mantenimiento semanal de la fuente de agua para la comunidad de Ángel Pamba; y también abastecerá lo suficiente con el sistema de Araque de acuerdo al requerimiento.
- h) La tarifa de alcantarillado de San Luis de Agualongo será respetado de acuerdo a la resolución de su comunidad. La Junta reembolsará mensualmente a la comunidad de San Luis de Agualongo la cantidad equivalente a la tarifa de alcantarillado por usuario cancelado.
- i) La Junta de agua y las comunidades de la parroquia serán responsables en buscar el caudal de agua necesario para la comunidad de Ángel Pamba. En caso de que no consiga el caudal por gravedad, la Junta buscará el financiamiento para el sistema de bombeo.

CAPITULO VI

DE LAS SANCIONES Y DESTITUCIONES

Art. 28. Sanciones por atrasos y faltas injustificadas del personal de la JAAPAI

Para este efecto, se considera como faltas justificadas los permitidos por el Código de Trabajo como: enfermedad o calamidad doméstica de primero y segundo grado de consanguinidad o afinidad.

- a) Si el personal administrativo y operativo de la JAAPAI incurre en faltas injustificadas, se descontará en la remuneración la cantidad de US\$ 10,00 por cada falta.
- b) Los atrasos, tanto de los administrativos como operativos, repondrán el mismo día en horas de trabajo.
- c) Los atrasos repetitivos de más de 5 veces al mes, y/o faltas injustificadas de más una vez al mes, será motivo de suspensión del contrato o destitución del cargo.
- d) Los operadores que no cumplan con las funciones establecidas y programadas por la Junta, serán sancionados con una multa de acuerdo a la magnitud del problema provocado, mismo que será fijado por la Junta.
- e) En caso de no efectivizar las obligaciones económicas establecidas con

los usuarios de acuerdo al reglamento interno de la Junta, el/la Tesorero/a responderá por el valor faltante en el momento de la fiscalización.

Art. 29. Sanciones para los usuarios

Las sanciones para los usuarios, a más de estipulados en los al Art. 38, 39, 40 y 41 del Capítulo IX del Reglamento de la Ley de Juntas administradoras de Agua Potable y Alcantarillado, se aplicarán en los siguientes casos:

- a) Por agresión verbal o física a los directivos de la Junta, operadores, cabildos, se suspenderá el servicio temporalmente o definitivamente según el caso.
- b) Los usuarios que no participen a las mingas y reuniones ordinarias y extraordinarias convocadas por las comunidades o barrios, serán sancionados con un jornal vigente a la fecha. Este cobro se realizará a través de la Junta, previa solicitud detallada del cabildo correspondiente.
- c) Los usuarios que no asistan a la reunión ordinaria o extraordinaria convocada por la Junta de aguas y alcantarillado, serán sancionados con un jornal vigente a la fecha, mismo que será cargado a la tarifa de consumo, salvo que justifique por enfermedad o calamidad doméstica. .
- d) Cuando la JAAPAI convoque a una minga para el arreglo del sistema, el usuario que no asista deberá abonar el doble del jornal vigente a la fecha, el mismo que se aplicará en las tarifas de consumo, salvo que presente justificación de calamidad doméstica.
- e) Para el cobro declarado en mora se lo hará con el recargo del 10% de la suma adeudada por cada mes de retraso.
- f) **Proceso de Cobro de Planillas de consumo de Agua:** El primer mes se cobrara sin intereses, el segundo mes tiene un recargo del 10% de interés, al tercer mes, tiene una multa de re conexión de 2 dólares, el cuarto mes tendrá hasta tres notificaciones antes del corte temporal, y el quinto mes se realizara la suspensión definitiva previa notificación enviada. Y el usuario no podrá gestionar una nueva acometida mientras no cancele la deuda con la Junta.
- g) **Suspensión temporal del agua:** Esta sanción se aplicará en los siguientes casos:

1. Incumplimiento en el pago de tarifas a partir del Quinto mes de consumo.
2. Mal funcionamiento de las instalaciones internas de agua potable y alcantarillado.
3. Utilización del agua potable para regadío u otros menesteres que no sean estrictamente domésticos.
4. Por enviar aguas servidas a las calles aledañas o quebradas, al no instalar la acometida del alcantarillado.

h) **Suspensión definitiva del agua:** Esta sanción se aplicará en los siguientes casos:

1. Cuando se detecte una conexión clandestina, procediendo al desmantelamiento de la misma; y los materiales usados serán decomisados por la Junta de Aguas.
2. Cuando teniendo agua potable no instalen la acometida del alcantarillado, y sigan provocando contaminación o daños a los terceros.
3. En caso de daños intencionales del sistema de agua potable y alcantarillado.
4. En caso de sucesivas reincidencias de suspensiones temporales se sujetarán al Art. 39 del Reglamento general de la Junta de aguas.

Art. 30. Sanciones para los cabildos de las comunas o barrios

Los directivos de las comunas o barrios que no asistan a una reunión convocada por la JAAPAI, serán sancionados con una multa de 10 dólares que será cobrado en la planilla de consumo de agua y si el cabildo o su representante se atrasan 30 minutos a la reunión, no podrá ingresar a la asamblea. Aprobado en la Asamblea del consejo de cabildos el 27 de enero del 2010.

Art. 31. Sanciones para el Consejo de Gobierno de la Unión de Comunidades y Barrios de Ilumán

Las Uniones que no cumplan con los deberes de fiscalización establecidos en este reglamento interno con relación a la JAAPAI, serán considerados corresponsables de los problemas económicos suscitados en la administración de la Junta, por tanto deberán asumir de acuerdo a la resolución de la Asamblea de Cabildos.

Art. 32. De las destituciones

El Directivo de la JAAPAI puede ser destituido por los siguientes motivos:

- a. Malversación de fondos.
- b. Incumplimiento de las responsabilidades y funciones encomendadas.
- c. Por falta de respeto a la institución y las autoridades comunitarias por ejemplo: Asistir en estado etílico al trabajo.
- d. Abandono del trabajo.
- e. Por motivos estipulados en el Art. 30, lit. c, de este reglamento.
- f. El incumplimiento por parte de la JAAPAI, de los estipulados en la Ley, Reglamento General y Reglamento interno de la junta de agua potable y alcantarillado, según el Art 43 del Reglamento General de las Juntas, causará la destitución de los miembros culpables y la incapacidad permanente de volver a ser miembros de la misma, sin perjuicio de la acción de legal correspondiente a que hubiere lugar en caso de malversación de fondos.

Para la destitución por cualquiera de las causas enumeradas en este reglamento, la autoridad superior deberá notificar por escrito, pudiendo el involucrado defenderse, previo respaldo de las documentaciones.

CAPITULO VII

DE LAS PROHIBICIONES

Art. 33. De los Gastos no relacionados con la administración de la Junta

Queda totalmente prohibida toda clase de gastos y donaciones que no tengan relación con la administración de la Junta de Agua potable y Alcantarillado. En caso de aparecer gastos no autorizados, el personal responsable (Tesorero) deberá reponer en efectivo al momento de la fiscalización.

Se prohíbe a todo el personal de la JAAPAI realizar cobros económicos a los usuarios por cualquier motivo (instalaciones, accesorios, etc) fuera de la junta. Todo usuario debe cancelar sus haberes únicamente en la Tesorería al momento de pagar la planilla de consumo, y solicitar detalles en la factura de cobro.

Art. 34. De la participación electoral.

La JAAPAI, por ser una instancia pública de servicio comunitario, el personal administrativo deberá renunciar al cargo, en caso de aspirar a alguna dignidad de elección popular.

Art. 35. Para los usuarios

Queda terminantemente prohibido manipular las válvulas y accesorios en el sistema, o forzar seguridades por personas no autorizadas en la operación del mismo. En caso de violar esta norma, el involucrado será sancionado con la suspensión temporal de agua por una semana.

CAPITULO VIII

DISPOSICIONES GENERALES

Art. 36. Los gastos de operación y mantenimiento del sistema, que incurran un costo mayor a US\$ 1000, deberá ser autorizado por el Consejo de Cabildos, previa justificación de la necesidad.

Art. 37. La Junta de aguas, en cumplimiento a la Ley de la Junta de Aguas, debe presentar un informe económico anual a la dependencia del MIDUVI provincial, y mantener informado de los cambios de administración resueltos por las comunidades para la Junta.

Art. 38. Este Reglamento entra en vigencia a partir de la aprobación de la Asamblea del Consejo de Cabildos, aprobado el 18 de mayo del 2010 y ratificado el 1ro de junio del mismo año, pudiendo ser reformado cada dos años según las necesidades.

Ilumán, 17 de junio del 2010

Sr.- Jaime Díaz

PRESIDENTE DE JAAPAI

CI:

En la parroquia de Ilumán, cantón Otavalo, provincia de Imbabura, hoy 17 de junio del dos mil diez, el suscrito secretario(a) de la JAAPAI, elseñorita Esther Ipiales, en forma legal CERTIFICA que el Reglamento Interno de la JAAPAI fue revisado y discutido en la asamblea de cabildos; y ratificado en la Asamblea General del

Consejo de Cabildos del 1ro de junio del dos mil diez, según consta en las actas respectivas.

Srta. Esther Ipiales
SECRETARIAJAAPAI
C.I:

LISTA DE LOS PRESIDENTES DE LOS BARRIOS Y COMUNIDADES QUE FIRMAN Y APRUEBAN EL REGLAMENTO INTERNO 2010.

Sr. Rolando Conejo
BARRIO RANCHO CHICO

Sr. Antonio Segovia
SAN CARLOS

Sr. Jaime Cáceres.
BARRIO CENTRAL

Roberto Morales
ÁNGEL PAMBA

Sr. Marcelo Díaz
CÓNDOR MIRADOR

José Pineda
PINSAQUI

Sr. Remigio Yamberla
HUALPO

Sra. Venancia Yamberla
SANTA TERESITA

Sr. Enrique Conterón
ILUMÁN ALTO

Sr. Humberto Morales
ILUMÁN BAJO

Sr. Elmer Carvajal
SANTO DOMINGO

Sr. Manuel Ramos
GUABO

Sr. José Picuasi
AZARES

Sr. Fabián Yamberla
SAN LUIS DE AGUALONGO

Sr. José Manuel De La Torre
RUMILARKA

**RESOLUCIONES DEL CONSEJO DE CABILDOS DE LA PARROQUIA SAN
JUAN DE ILUMÁN.**

Ilumán a 15 de octubre del 2010.

En sesiones ordinarias fue aprobado, la siguiente ordenanza del cobro y facturación, sobre el consumo de agua potable incluido la tarifa del alcantarillado, tanto para los de la tarifa comercial y la residencial, que queda establecida de la siguiente manera. (Recalcando que hasta mientras se maneje solo las dos tarifas y la industrial con la posibilidad de crear con tarifa diferente, cuando la situación lo amerite)

a.- Categoría residencial: en esta categoría están todos aquellos suscriptores que utilizan los servicios con el objeto de atender las necesidades vitales, los mismos que pagarán las siguientes tarifas.

El consumo básico de los 15 m³ para la tarifa residencial, es la cantidad de 0.65 centavos de dólar, cada exceso de m³ se cobrara la cantidad de 0.11 centavos de dólar, hasta los 25 m³, y los excesos desde el 26 m³ serán 0.20 centavos, hasta los 50 m³ y desde los 51 m³ cada exceso serán 0.25 centavos, hasta los 75 m³ y desde los 76 cada exceso será de 0.30 centavos por cada m³.

b.- Categoría comercial: Por servicio comercial se entiende el abastecimiento de agua a inmuebles o locales que están destinados a fines comerciales que utilicen o no el agua como materia prima. En esta clasificación se incluyen: Bares, restaurantes, cafeterías, salones de bebidas alcohólicas, frigoríficos, centros de salud privados, dispensarios médicos, oficinas, establecimientos educacionales, particulares, estaciones de servicio, fábrica de bloques, tubos y adoquines, Industrias de licores, lácteos, avícolas, curtiembres, residenciales, pensiones, hoteles, lavadoras de carros(lubricadoras), en general: inmuebles destinados a fines que guarden relación o semejanza con lo anunciado. Se excluyen de esta categoría a las pequeñas tiendas y almacenes que no usan agua en su negocio y que se surten de conexiones de servicio de una casa de habitación.

El consumo básico de los 10 m³ de agua para la tarifa comercial es de 6.00 dólares americanos más 0.15 alcantarillado en total (6.15 dólares), el exceso de cada m³ hasta los 50 m³ es 0.40 centavos de dólar y por último el exceso desde los 51 m³ en adelante, cada exceso de m³ se cobrara los 0.50 centavos de dólar.

ANEXO 8

FICHA DE OBSERVACIÓN

TEMA O ASUNTO:	PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA JAAPA-I	
SUJETO (S) DE OBSERVACIÓN:	Personal de la JAAPA-I	
DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN:	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de planes de publicidad y marketing • Desconocimiento de funciones dirigenciales por algunos cabildos • Instalaciones y acometidas clandestinas • Necesidades del personal indígena que domine el idioma nativo • Influencia política en la administración 	
LUGAR: Parroquia San Juan de Ilumán - JAAPAI	HORA: 15:00 PM	
FECHA: 22 de Enero del 2011		

ANEXO 9

UBICACIÓN DE LA PARROQUIA SAN JUAN DE ILUMÁN



ANEXO 10

INSTALACIONES DE LA JAAPA-I

