



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

TEMA:

“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS-FINANCIEROS PARA LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DE LA COMUNIDAD EL CHAMIZO EN LA CIUDAD DE SAN GABRIEL, CANTÓN MONTÚFAR”

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.**

Autora: Flores Suárez Diana Gabriela

**Director: Ing. Com. MSC. Luis
Vásquez Reina**

Ibarra, Julio 2013

RESUMEN EJECUTIVO

El presente Trabajo de Grado nace con la necesidad de reorganizar en forma eficiente la administración de los recursos mediante el cumplimiento de los objetivos establecidos por la Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo; en el presente trabajo se realizó un estudio técnico e investigativo que trata aspectos que intervienen directa e indirectamente en la problemática, utilizando procedimientos, métodos y técnicas de investigación como: encuestas, entrevistas aplicadas a usuarios y directivos, obteniendo como producto el análisis de la información mediante la elaboración de la matriz FODA; para reforzar el presente trabajo se acudió a escoger, sintetizar y analizar temas y subtemas investigados bibliográficamente que se apegan a la temática. Ante lo investigado posteriormente se presenta el diseño de la propuesta; que determina la estructura administrativa de la Junta Administradora de Agua Potable, mediante la distribución adecuada de las funciones y responsabilidades inherentes a cada nivel y cargo, políticas generales y procedimientos administrativos y financieros de las actividades relevantes. De esta manera se ha podido aclarar las interrogantes, lo que ha ayudado a la formulación de conclusiones y recomendaciones, dando cumplimiento a los objetivos para la creación del **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS FINANCIEROS PARA LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DE LA COMUNIDAD EL CHAMIZO EN LA CIUDAD DE SAN GABRIEL, CANTÓN MONTÚFAR**, que permite la implementación de herramientas administrativas y financieras mediante la aplicación de políticas procedimientos y controles que pretenden lograr un desempeño eficiente y una adecuada administración.

EXECUTIVESUMMARY

This Grade Working born with the need to reorganize efficiently in resource management by meeting the targets set by the Drinking Water Management Board the Chamizo , in this paper we conducted a technical study and research that addresses issues directly and indirectly involved in the problem , using procedures, methods and research techniques such as surveys , interviews applied to users and managers , obtaining as a result the analysis of the information through the development of the swot matrix , to reinforce the present work came to choose , synthesizing and analyzing topics and subtopics investigated bibliographically who stick to the topic . Given what subsequently investigated presents the design of the proposal , which determines the administrative structure of the Drinking Water Management Board through the appropriate distribution of roles and responsibilities of each level and position , general policies and administrative and financial procedures of the relevant activities . In this way it was possible to clarify the questions , which has helped the formulation of conclusions and recommendations , in compliance with the objectives for the creation of ADMINISTRATIVE PROCEDURES MANUAL FINANCIAL ADMINISTRATOR FOR WATER BOARD OF COMMUNITY IN THE CHAMIZO CITY OF SAN GABRIEL, CANTON MONTUFAR , which allows the implementation of administrative and financial tools through the implementation of procedures and controls policies aim to achieve an efficient performance and proper administration.

AUTORÍA

Yo, Diana Gabriela Flores Suárez, portadora de la cedula de ciudadanía N° 0401441548 declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría, **“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS FINANCIEROS PARA LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DE LA COMUNIDAD EL CHAMIZO EN LA CIUDAD DE SAN GABRIEL, CANTÓN MONTÚFAR”**, que no ha sido previamente presentado para ningún grado, ni calificación profesional; y, se han respetado las diferentes fuentes y referencias bibliográficas que se incluyen en el documento.



Firma

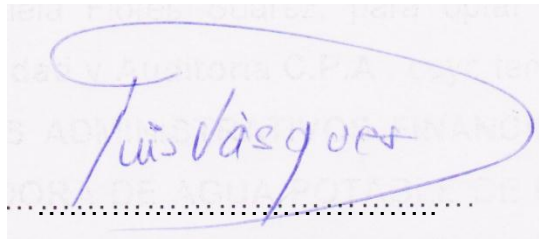
Diana Gabriela Flores Suárez

C.I. 040144154-8

CERTIFICACIÓN DEL ASESOR

En mi calidad de Director del Trabajo de Grado presentado por la egresada, Diana Gabriela Flores Suárez, para optar por el Título de **Ingeniera en Contabilidad y Auditoría C.P.A.**, cuyo tema es: **“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS FINANCIEROS PARA LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DE LA COMUNIDAD EL CHAMIZO EN LA CIUDAD DE SAN GABRIEL, CANTÓN MONTÚFAR”**, Considero el presente trabajo reúne todos los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

En la ciudad de Ibarra, julio del 2013.



Ing.Com.MSC. Luis Vásquez Reina

C.I. 1001454105

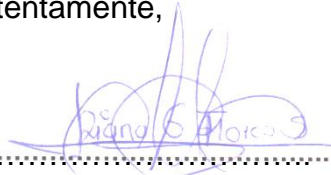
DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

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

Yo, Diana Gabriela Flores Suárez, con cedula de identidad N° 0401441548 manifiesto mi voluntad deceder 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 autora del Trabajo de Grado denominado: “MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS FINANCIEROS PARA LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DE LA COMUNIDAD EL CHAMIZO EN LA CIUDAD DE SAN GABRIEL, CANTÓN MONTÚFAR” que ha sido desarrollado para optar por el título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA 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 trabajo antes citado. 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.

Atentamente,



Diana Gabriela Flores

C.I. 0401441548

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 Repositorio Digital Institucional, determino la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar a 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 ponga a disposición la siguiente información.

DATOS DEL CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	040144154-8		
APELLIDOS Y NOMBRES:	FLORES SUÁREZ DIANA GABRIELA		
DIRECCIÓN	BARRIO EL OLIVO		
E-MAIL:	diany@yahoo.com		
TELÉFONO FIJO:	062-291-107	TELÉFONO MÓVIL	0959961126
TÍTULO	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS FINANCIEROS PARA LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DE LA COMUNIDAD EL CHAMIZO EN LA CIUDAD DE SAN GABRIEL, CANTÓN MONTÚFAR.		
AUTORA	DIANA GABRIELA FLORES SUÁREZ		
FECHA	Julio del 2013		
SOLO PARA TRABAJO DE GRADO			
PROGRAMA	<input checked="" type="checkbox"/>	PREGRADO	<input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA	INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA		
ASESOR/DIRECTOR	Ing.Com.MSC. Luis Vásquez Reina		

2- AUTORIZACIÓN DEL USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, Diana Gabriela Flores Suárez, con cedula de identidad N° 0401441548 en calidad de autora y titular de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago la entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra y 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 144.

3- CONSTANCIAS

La autora manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se desarrollo, sin violar los derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es 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, julio del 2013.

Autor:

Firma:.....

Nombre: Diana Gabriela Flores

C.I. 0401441548

Aceptación:

Firma:.....

Nombre: Ing. Bethy Chávez

JEFE DE BIBLIOTECA

Facultado por resolución del Consejo Universitario

DEDICATORIA

A Dios y a mi Familia, que son mi fortaleza y quienes me han brindado su apoyo y comprensión, impulsándome a culminar mi meta.

A mis maestros, quienes con nobleza y entusiasmo depositaron sus vastos conocimientos, guiados por su amplia experiencia en la educación

A mi prestigiosa universidad que en sus aulas recibí las enseñanzas y las más bellas e inolvidables experiencias, recuerdos que siempre llevare conmigo.

Diana Gabriela Flores

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Técnica Del Norte, institución que abrió sus puertas brindándome la oportunidad de culminar mis estudios superiores, por medio de sus docentes que día a día dedican sus mayores esfuerzos para formar nuevos profesionales altamente competitivos.

Un agradecimiento especial a mí asesor Ing. Luis Vásquez Reina, como Director de Trabajo de Grado, por sus aportes y experiencias que han hecho posible la culminación exitosa de mi investigación.

Finalmente, a los directivos de la Junta Administradora de Agua Potable “El Chamizo” quienes depositaron su confianza en mí e hicieron posible el desarrollo de la investigación

Diana Gabriela Flores

PRESENTACIÓN

El presente trabajo de investigación titulado Manual de Procedimientos Administrativos-Financieros para la Junta Administradora de Agua Potable El Chamizo, se ha desarrollado con la finalidad de mejorar los procesos administrativos y financieros, estructurados en cinco capítulos.

En el primer capítulo de la presente investigación se realiza el diagnóstico situacional de la Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo, en especial el análisis a los aspectos Administrativos y Financieros, con la finalidad de determinar las fortalezas y debilidades administrativas a fin de identificar variables e indicadores que nos permita realizar una propuesta de mejora.

En el segundo capítulo, se hará referencia a la base teórica, científica y técnica donde se recopila y analiza las teorías de muchas investigaciones y autores en temas como la empresa, organización, administración financiera, control de procesos, procesos administrativos, normas de control interno, plan de cuentas, presupuesto, plan estratégico y definición de las variables.

En el tercer capítulo, se presenta la propuesta administrativa y financiera, de la Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo, con una filosofía organizacional, cadena de valor, mapa de procesos, estructura organizacional, procedimientos Administrativos y Financieros, diagramas de cada procedimiento, propuesta de reglamentación.

En el último capítulo, se establece los impactos que se generan en el entorno en el cual se va a desarrollar el proyecto dándose a conocer los aspectos positivos y negativos que afectan al entorno social, tecnológico, educativo y económico, de acuerdo a los parámetros pre establecidos por la metodología utilizado en la presente investigación realizada a la Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo.

Se pone a disposición este proyecto MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS-FINANCIEROS PARA LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DE LA COMUNIDAD EL CHAMIZO EN LA CIUDAD DE SAN GABRIEL, CANTÓN MONTÚFAR, deseando que se una herramienta de utilidad y que la aplicación de la propuesta genere efectividad.

ÍNDICE

PORTADA	I
RESUMEN EJECUTIVO	II
THE SUMMARY EJECUTIVE	III
AUTORÍA	IV
CERTIFICACIÓN DEL ASESOR	V
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO	VI
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN	VII
DEDICATORIA	IX
AGRADECIMIENTO	X
PRESENTACIÓN	XI
ÍNDICE DE CUADROS	XIX
ÍNDICE DE GRÁFICOS	XXI

CAPÍTULO I

DIAGNÓSTICO SITUACIONAL	7
Antecedentes.....	7
Objetivos del Diagnóstico.....	8
Objetivos General.....	8
Objetivos Específicos.....	9
Variables.....	9
Indicadores.....	9
Matriz de Relación Diagnostica.....	10
Mecánica Operativa	13
Diseños e Instrumentos de Investigación.....	14
Información Primaria.....	14
Información Secundaria.....	15
Análisis e Interpretación de los resultados.....	15
Matriz FODA.....	35
Cruces Estratégicos.....	36
Identificación del Problema Diagnostico.....	38

CAPÍTULO II

BASES TEÓRICAS Y CIENTÍFICAS	39
Proyecto.....	39
Clasificación de los Proyectos.....	39
Administración.....	41
Definición de la Administración.....	41
Importancia de la Administración.....	41
Objetivos de la Administración.....	42
El Proceso Administrativo.....	42
Planeación.....	43
Organización.....	43
Dirección.....	44
Control.....	44
Planeación Estratégica.....	44
Filosofía.....	45
Misión.....	45
Visión.....	45
Objetivos.....	46
Clasificación de los Objetivos.....	46
Estrategias.....	46
Políticas.....	46
Programas.....	47
Presupuesto.....	47
Manuales.....	47
Definición de Manual.....	47
Objetivos de los Manuales.....	48
Tipos de los Manuales.....	49
Manual de Organización.....	49
Manual de Normas y Procedimientos.....	50
Manual de Puestos y Funciones.....	51
Manual Administrativo.....	53
Definición.....	53

Importancia.....	53
Características.....	54
Organigramas.....	55
Definición.....	55
Importancia.....	56
Tipos De Organigramas.....	56
Organigramas Generales.....	56
Organigramas Suplementarios.....	57
Organigramas Analíticos.....	57
Organigramas Verticales.....	57
Organigramas Horizontales.....	57
Organigramas Circulares.....	58
Diagrama de Flujo.....	58
Definición.....	58
Importancia.....	59
Símbolos Utilizados en Diagramas de Flujo.....	59
Análisis Financiero.....	61
Definición de Análisis Financiero.....	61
Objetivo del Análisis Financiero.....	61
Métodos del Análisis Financiero.....	62
Contabilidad.....	63
Definición.....	63
Elemento de la Ecuación Contable.....	64
Proceso Contable.....	64
Definición.....	64
Elementos del Proceso Contable.....	65
Comprobantes o Documento Fuente.....	65
Estado De Situación Inicial.....	65
Libro Diario.....	66
Libro Mayor.....	66
Libros Auxiliares.....	66
Balance De Comprobación.....	66
Hoja de Trabajo.....	67
Ajustes y Resultados.....	67
Cierre de Libros.....	67

Estados Financieros.....	67
Cuenta Contable.....	69
Definición de Cuenta Contable.....	69
Presentación de La Cuenta Contable.....	69
Plan General de Cuentas.....	70
Definición del Plan General de Cuentas.....	70
Estructura del Plan General de Cuentas.....	70
Modelo de Gestión Administrativa.....	71
Definición.....	71
Importancia.....	71
Objetivos.....	71
Plan Operativo Anual (POA).....	72
Importancia.....	72
Componentes.....	72
Control Interno.....	73
Definición de Control Interno.....	73
Objetivos del Control Interno.....	74
Componentes del Control Interno.....	74
Elementos y principios básicos del Control Interno.....	79
Clasificación del Control Interno.....	80
Normas de Control Interno para entidades del Sector Público	80
Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo.....	81
Definición.....	81
Objetivo de la Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo.....	82
Marco Legal.....	82
Servicios que Presta.....	83
Atribuciones de la Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo.....	83

CAPÍTULO III

DISEÑO DE LA PROPUESTA.....	85
Introducción.....	85
Objetivos del Manual de Procedimientos Administrativo y Financiero.....	86
Filosofía Organizacional.....	87

Misión.....	87
Visión.....	87
Principios y valores de la Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo.....	88
Modelo de Código de Ética.....	89
Cadena de Valor.....	98
Mapa de Procesos.....	98
Estructura Orgánica.....	109
Descripción de Funciones	110
Procedimientos Administrativos.....	121
Procedimiento Contratación Talento Humano.....	121
Procedimiento de Constatación Física de Bienes de Larga Duración Sujetos a Control.....	124
Procedimiento Capacitación Interna de Talento Humano.....	128
Procedimientos Financieros.....	132
Procedimiento de Programación, Formulación, Elaboración y Aprobación del Presupuesto.....	132
Procedimiento de Recaudación por Servicio de Agua Potable.....	135
Formato de Registros en Contabilidad.....	138
Registro de Caja Chica.....	138
Registro de Bancos.....	139
Registro de Diario.....	140
Registro de Mayor General.....	141
Comprobante de Egreso o de Pago.....	141
Comprobante de Ingreso.....	142
Factura.....	143
Comprobante de Retención en la Fuente.....	143
Formato de Estados Financieros.....	144
Estado de Situación Financiera.....	144
Estado de Resultados.....	146
Estado de Flujo De Efectivo.....	148
Formato de Presupuesto	149
Presupuesto de Ingresos.....	149
Presupuesto de Gastos.....	150
Modelo de Registro y Control del Personal.....	150
Desarrollo y Estructuración del Sistema de Bodega.....	155

Modelo de Reglamento Interno.....	161
-----------------------------------	-----

CAPÍTULO IV

Impactos	173
Bases Teóricas.....	173
Análisis de Impactos.....	173
Identificación de Impactos.....	175
Matriz de Impactos.....	175
Impacto Social.....	175
Impacto Económico.....	177
Impacto Educativo.....	178
Impacto Ambiental.....	179

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N°1	Matriz de Relación Diagnostica.....	10
Cuadro N°2	Fines de Constitución.....	16
Cuadro N°3	Atención al Usuario.....	17
Cuadro N°4	Sistema de Recaudación.....	18
Cuadro N°5	Reuniones.....	19
Cuadro N°6	Toma de Decisiones.....	20
Cuadro N°7	Mantenimiento de Sistema de Agua Potable.....	21
Cuadro N°8	Costo del Servicio.....	22
Cuadro N°9	Derechos y Obligaciones.....	23
Cuadro N°10	Trabajos de Operación y Mantenimiento.....	24
Cuadro N°11	Capacitaciones.....	25
Cuadro N°12	Matriz FODA.....	35
Cuadro N°13	Cruces Estratégicos.....	36
Cuadro N°14	Identificación de los procesos claves o agregadores de valor.....	104
Cuadro N°15	Identificación de los procesos habilitantes de apoyo y asesoría.....	105
Cuadro N°16	Identificación de los Procesos Gobernantes.....	106
Cuadro N°17	Descripción del Procedimiento de Talento Humano.....	122
Cuadro N°18	Descripción del Procedimiento de Constatación Física de Bienes de Larga Duración sujetos a control.....	126
Cuadro N°19	Descripción del Procedimiento de Capacitación Interna de Talento Humano.....	130
Cuadro N°20	Descripción del Procedimiento de Programación, Formulación, Elaboración y Aprobación del Presupuesto..	134
Cuadro N°21	Descripción del Procedimiento de Recaudación por Servicio de Agua Potable.....	137
Cuadro N°22	Registro de Caja Chica.....	139
Cuadro N°23	Registro de Bancos.....	140
Cuadro N°24	Registro Diarios.....	141
Cuadro N°25	Registro del Mayor General.....	141
Cuadro N°26	Comprobante de Egreso de Pago.....	142
Cuadro N°27	Comprobante de Ingreso.....	142

Cuadro N°28	Factura.....	143
Cuadro N°29	Comprobante de Retención en La Fuente.....	144
Cuadro N°30	Registro de Colaboradores.....	152
Cuadro N°31	Control de Entradas y Salidas.....	153
Cuadro N°32	Control de Asistencia.....	154
Cuadro N°33	Solicitud de Permiso.....	155
Cuadro N°34	Solicitud de Pedido.....	156
Cuadro N°35	Solicitud de Entrada a Bodega.....	157
Cuadro N°36	Solicitud de Salida de Bodega.....	158
Cuadro N°37	Solicitud de Inventario Físico.....	159
Cuadro N°38	Matriz de Valoración.....	174
Cuadro N°39	Matriz de Valoración- Impacto Social.....	175
Cuadro N°40	Matriz de Valoración- Impacto Económico.....	177
Cuadro N°41	Matriz de Valoración- Impacto Educativo.....	178
Cuadro N°42	Matriz de Valoración- Impacto Ambiental.....	179

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Grafico N°1	Fines de Constitución.....	16
Grafico N°2	Atención al Usuario.....	17
Grafico N°3	Sistema de Recaudación.....	18
Grafico N°4	Reuniones.....	19
Grafico N°5	Toma de Decisiones.....	20
Grafico N°6	Mantenimiento de Sistema de Agua Potable.....	21
Grafico N°7	Costo del Servicio.....	22
Grafico N°8	Derechos y Obligaciones.....	23
Grafico N°9	Trabajos de Operación y Mantenimiento.....	24
Grafico N°10	Capacitaciones.....	25
Grafico N°11	Cadena de Valor.....	98
Grafico N°12	Organigrama estructural de La Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo.....	109
Grafico N°13	Diagrama de Flujo para la Contratación de Talento Humano.....	121
Grafico N°14	Diagrama de Flujo para Constatación Física de Bienes de larga duración y sujetos a control.....	125
Grafico N°15	Diagrama de Flujo para la Capacitación Interna Talento Humano.....	129
Grafico N°16	Diagrama de Flujo para la Programación, Formulación, Elaboración y Aprobación del Presupuesto.....	133
Grafico N°17	Diagrama de Flujo de Recaudación por servicio de Agua Potable.....	136

INTRODUCCIÓN

La presente investigación se llevo a cabo en la provincia del Carchi, está ubicada al Norte del territorio Ecuatoriano sus límites son: Al norte, los ríos Carchi y San Juan le sirven de frontera con Colombia, al sur limita con la provincia de Imbabura, al este con la provincia de Sucumbíos, y a occidente con la de Esmeraldas.

Su territorio se encuentra desde los 1.000 msnm, con temperaturas de hasta 27° C en el subtrópico fronterizo con la provincia de Esmeraldas, hasta las nieves perpetuas de la cima del volcán Chiles a una altura de 4.723 msnm y con temperaturas inferiores a los 0° C.

Sobre estas bases hay algunas industrias agroalimentarias y textiles. Carchi es una rica zona arqueológica, en la que son muy peculiares unos tipos de yacimientos funerarios bajo el suelo de las cabañas. Ornamentos de oro y de cobre.

La economía carchense se basa principalmente en el comercio; debido a su situación fronteriza con Colombia, esta provincia es la tercera generando rentas por importaciones y exportaciones para el país, luego de Guayas y Pichincha. Las industrias lácteas ocupan otro lugar importante en la economía, pues no solo distribuyen su producción a nivel local sino regional. La agricultura pasó a un segundo plano, pues el exceso de producción de papa genera grandes pérdidas en los productores del tubérculo; sin embargo se cultivan otros productos como arveja, maíz, fréjol, zanahoria, entre otros que ayudan a la economía de los pequeños y medianos agricultores.

Un considerable porcentaje de la población se dedica al comercio formal e informal, mientras que una mínima parte de la economía gira en torno a los servicios.

En la provincia se ha podido establecer que la mayoría de las parroquias, dispone de agua entubada, administrada por las Juntas Administradoras de Agua Potable organizadas en las respectivas comunidades rurales. El Ministerio de Salud Pública por intermedio del Instituto Ecuatoriano de Obras Sanitarias (IEOS), se ha encargado de implementar servicios de infraestructura sanitaria como también la de administrar y operar los sistemas de agua potable; se crean las Juntas Administradoras de Agua Potable (JAAP) para el área rural, mediante el Decreto N° 802 del 29 de Marzo de 1979, su funcionalidad es la de promover, construir e intervenir en los sistemas para dar soluciones a los problemas de las comunidades rurales en lo referente al agua potable y alcantarillado.

Durante el periodo presidencial de Sixto A. Durán Ballén, se unificaron dos entes del Estado; La Junta Nacional de Vivienda (JNV) y el Instituto Ecuatoriano de Obras Sanitarias (IEOS), ante lo cual, se crea mediante Decreto Ejecutivo N° 03, publicado en el Registro Oficial N° 1 del 11 de Agosto de 1992, el Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda (MIDUVI), que hace la función de rector, en la planificación, formulación y ejecución de proyectos para el desarrollo urbano y territorial, construcción de la vivienda, dotación de agua potable y servicios básicos en todo el país.

La Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo es responsable de la administración, operación, mantenimiento y entrega de los servicios de agua potable; en la actualidad la Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo tiene varias deficiencias administrativas y financieras; existe un proceso técnico que garantiza la calidad del agua potable; sin embargo la organización administrativa y financiera tiene debilidades.

Por otra parte, el abastecimiento de agua potable y saneamiento es un componente básico de la atención primaria de la salud, por lo tanto, ha sido una meta prioritaria del MIDUVI y los organismos seleccionados en delinear acciones que se enfocan a la satisfacción de las necesidades básicas: medio ambiente y uso sustentable de los recursos naturales.

JUSTIFICACIÓN

El entorno político económico y social genera cambio en las organizaciones sociales, ya que los riesgos varían las necesidades son otras, las culturas se transforman, es por tal motivo que la organización se ve obligada a fortalecer la administración y mejorar el servicio a la comunidad; al percibir la importancia que tiene un manual de procedimientos administrativos y financieros para apoyar a la administración, es un tema de impacto; puesto que los problemas que enfrenta la Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo son principalmente por la falta de los instrumentos adecuados para el mejor desenvolvimiento de la administración

Es importante señalar que en el Art. N° 264 numeral 4 de la Constitución de la República del Ecuador, y el literal d) del Código Orgánico de Ordenamiento Territorial Autonomía y Descentralización (COOTAD) indica que es competencia exclusiva de los gobiernos autónomos descentralizados municipales prestar los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, depuración de aguas residuales, manejo de desechos sólidos y actividades de saneamiento ambiental, esta competencia exclusiva de los gobiernos autónomos descentralizados actualmente recae sobre la Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo; es así que el principal propósito de esta investigación es el diseño de un Manual de Procedimientos Administrativos y Financieros que permita determinar de una manera técnica y práctica la buena administración y el buen uso de los fondos económicos de la Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo.

Este estudio es de gran importancia porque de esta manera se podrá estimular la instauración de la misión y visión de la organización, siendo un organismo sin fines de lucro, de derecho público, autónomo e independiente, teniendo como esencia el de otorgar y controlar las concesiones del servicio y mantenimiento del líquido vital.

Además cabe recalcar que el desarrollo de esta investigación es factible, contará con un amplio conocimiento tanto teórico como científico; de temas relacionados con la parte administrativa, y financiera; por parte del investigador que lo realizará, quien a su vez facilitará la información a los directivos de la organización, quien hará uso de la misma para un mejor control administrativo y un buen manejo económico.

OBJETIVOS DEL PROYECTO

Objetivo General

- Elaborar un Manual de Procedimientos Administrativos-Financieros, para la Junta Administradora de Agua Potable de la comunidad “El Chamizo”, en la ciudad de San Gabriel, cantón Montúfar.

Objetivos Específicos

- Realizar un diagnóstico situacional de la Junta Administradora de Agua Potable El Chamizo, para determinar las variables, indicadores que intervienen en el entorno interno externo por medio de un análisis de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.
- Establecer los lineamientos teóricos y científicos a través de la estructuración de un marco teórico que sustente la propuesta del proyecto.
- Diseñar una propuesta de un manual de Procedimientos Administrativos Financieros, para la Junta Administradora de Agua Potable de la comunidad “El Chamizo”, en la ciudad de San Gabriel, cantón Montúfar.

- Analizar los principales impactos que generara el proyecto en los aspectos: social ambiental económico y educativo.

METODOLOGÍA

La metodología del presente proyecto está basada en información de la realidad, mediante la aplicación de cuestionarios, uno destinado a la Directiva de la Junta Administradora de Agua Potable “El Chamizo”, y el segundo a los usuarios de la misma, luego se procedió a establecer las relaciones e implicaciones de los resultados.

El procedimiento seguido para la investigación, empleó los siguientes Métodos:

- **Método inductivo.-** Se empleó este método para obtener información que parta de lo particular a lo general; lo que permitió ampliar el análisis de la situación de la Junta Administradora de Agua Potable “El Chamizo” en cuanto al proceso operativo, administrativo y legal.
- **Método deductivo.-** Este método permitió comparar las actividades que se realizaron en el desarrollo de esta propuesta, los resultados obtenidos guiarán para estructurar el proyecto.
- **Método analítico.-** También se utilizó el método analítico – sintético ya que se realizó un desglosamiento de los aspectos normativos constantes en las leyes, estatuto y reglamento que tienen relación con la administración y las finanzas.
- **Método bibliográfico.-** El método bibliográfico se apoya en fuentes de carácter documental, se basa en la consulta de libros, en artículos y ensayos de revistas etc. Además que contamos con

la disposición de libros e internet que será de gran ayuda en la recopilación de información para el desarrollo del proyecto.

Como técnica de recolección se aplicó la encuesta y entrevista a los Directivos, y usuarios de la Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo, para conocer la realidad en la que se desarrolla las actividades y mediante ello se determino hacia qué puntos va enfocado el Modelo Administrativo Financiero.

Con el fin de cumplir con los objetivos propuestos, se realizó un profundo análisis de todos los procesos, reglamentos existentes, normas y políticas de la Institución.

El análisis de toda la información recopilada nos indica aceptablemente la conveniencia de contar con un manual que clarifique los procedimientos administrativos y financieros, para la optimización de los recursos y la mejor atención al usuario.

Realizados todos los pasos y procesos que requiere la investigación se llegó a establecer la viabilidad y factibilidad de la propuesta del Manual de Procedimientos Administrativo-Financiero para la Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo y la consecución de los resultados esperados, es decir el cumplimiento del objetivo general y los objetivos específicos formulados.

En general, los resultados del estudio e investigación, aportaran considerablemente al desarrollo institucional, optiman el desempeño de tareas y funciones, mejorando la atención al cliente que es el ser de la institución.

CAPÍTULO I

1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

1.1. Antecedentes

La ciudad de San Gabriel es la cabecera cantonal de Montúfar, está constituida por dos parroquias urbanas: González Suárez y San José, los límites de la ciudad de San Gabriel son: Al norte: El tramo de la carretera Panamericana Norte, El Ángel Tulcán comprendiendo los orígenes del Río Paluz, hasta la Loma Yegua Rusia; Al Este: La Loma Yagua Rusia, los Páramos de la Horqueta, la Comunidad de San Cristóbal alto y Cumbaltar; Al Sur: Camino de El Totoral, Hacienda La Bretaña e Indújel y la quebrada La Playa; Al Oeste: Orígenes de la quebrada Las Lajas hasta la quebrada de Athal. Es llamada la ciudad de las 7 colinas y fue declarada por la UNESCO como Patrimonio Nacional del Ecuador debido a su arquitectura colonial. El número de habitantes urbanos es de 12.566, está ubicada a una altura de 2800 metros sobre el nivel del mar y además el territorio es de 478.469,54 m².

La comunidad “El Chamizo” está ubicada a 7 Km. de la ciudad de San Gabriel, sus límites son: al norte con la parroquia Piartal, al sur con la comunidad Jesús del Gran Poder, al este con la comunidad de Monteverde y al oeste con la Cordillera del Cofanes.

Se encuentra entre estas alturas 2.200 - 3400 m.s.n.m., tiene un clima frío como predominante, su temperatura promedio está en 12,5°C. Tiene una precipitación anual de 900 mm, y la precipitación máxima en 24 horas es de 37,1 mm. La humedad relativa multianual en la zona es de 81%.



El paisaje escénico de la comunidad cuenta con características propias de la zona andina con componentes de bosque, montañas, zonas medianamente pobladas y áreas de cultivo. La alimentación básica de sus miembros está constituida

por productos agrícolas de producción local como papa, maíz, arroz, fréjol, alverja, tomate de árbol (tipo mora), lácteos (Queso, leche, yogurt), carne de animales domésticos como cerdo, pollo y carne de ganado vacuno.

La principal actividad económica del Cantón es la agricultura. De los productos que se cultivan, es la papa el más relevante (ocho variedades: roja o “cahuila”, uva, esperanza, capiro, gabriela, superchola y parda) ya que representa el 70% de la producción total agrícola.

1.2. Objetivos Del Diagnóstico

1.2.1. Objetivo General

Realizar un diagnóstico situacional de la Junta Administradora de Agua Potable de la comunidad el “El Chamizo”, para identificar las fortalezas, oportunidades debilidades y amenazas que enfrenta la institución.

1.2.2. Objetivos Específicos

- Determinar la existencia de leyes, reglamentos y normas que permitan el fortalecimiento organizacional y el desempeño en cada una de las funciones en las diversas áreas de la Junta Administradora de Agua Potable “El Chamizo”.
- Conocer la estructura administrativa, financiera y operativa de la Junta de Agua Potable “El Chamizo”.
- Verificar los servicios que actualmente presta la Junta Administradora de Agua Potable “El Chamizo”.
- Determinar la infraestructura y el grado de equipamiento con que cuenta la institución en estudio.

1.3. Variables

- Reglamentación Legal
- Estructura Administrativa y Financiera.
- Servicios
- Infraestructura y Equipamiento.

1.4. Indicadores

1.4.1 Normativa Vigente

1.4.1.1. Análisis de la constitución jurídica de la J.A.A.P

1.4.1.2. Cumplimiento de la Ley, Reglamento y normas vigentes.

1.4.1.3. Constitución de la República del Ecuador.

1.4.2. Estructura Administrativa y Financiera

1.4.2.1. Organigrama

1.4.2.2. Constitución

1.4.2.3. Estado de Situación Financiera

1.4.3. Servicios

1.4.3.1. Tipo de servicio

1.4.3.2. Convenios Institucionales

1.4.3.3. Nivel de satisfacción del usuario

1.4.3.4. Tarifas

1.4.4. Infraestructura y Equipamiento

1.4.4.1. Edificio

1.4.4.2. Servicios Básicos

1.4.4.3. Tecnología

1.4.4.4. Mantenimiento

1.5. Matriz De Relación Diagnóstica

Una vez determinado los objetivos, variables e indicadores del diagnostico, es preciso relacionarlos en una matriz que permita identificar la técnica de investigación y el ámbito al que se aplicara cada uno de los instrumentos.

Matriz de Relación Diagnóstica

Cuadro No. 1

OBJETIVO	VARIABLES	INDICADOR	FUENTES DE INFORMACIÓN	TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	PÚBLICO META
Analizar leyes, reglamentos y normas que permitan el fortalecimiento organizacional y el desempeño en cada una de las funciones en las diversas áreas de la Junta Administradora de Agua Potable “El Chamizo”.	Normativa Vigente	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Análisis Constitución Jurídica J.A.A.P ▪ Cumplimiento de Ley, Reglamento y normas vigentes. ▪ Constitución de la República 	Primaria Secundaria	Entrevista Encuesta Observación Directa	Funcionarios Junta Administradora de Agua Potable
Conocer la estructura administrativa, financiera y operativa de la Junta de Agua Potable El Chamizo”.	Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> • Organigrama • Constitución • Estado de Situación 	Primaria	Encuesta Documentos	Funcionarios Junta Administradora de Agua Potable

		Financiera. <ul style="list-style-type: none"> • Código de Ética 			
Verificar los servicios que actualmente presta la Junta Administradora de Agua Potable “El Chamizo”.	Servicios	<ul style="list-style-type: none"> • Tipo de Servicios • Convenios Institucionales • Nivel de satisfacción del usuario • Tarifas 	Primaria	Entrevista Encuesta	Usuarios Junta Administradora de Agua Potable
Determinar la infraestructura y el grado de equipamiento con que cuenta la institución en estudio	Infraestructura y Equipamiento	<ul style="list-style-type: none"> • Edificio • Servicios Básicos • Tecnología • Mantenimiento 	Primaria	Encuesta Observación	Funcionarios de Junta Administradora de Agua Potable Usuarios de la Junta Administradora de Agua Potable

Elaborado por: La Autora

1.6. MECÁNICA OPERATIVA

1.6.1 Identificación de la Población

Para el desarrollo de este trabajo de investigación se tomará en cuenta la investigación de campo, misma que permitirá palpar más de cerca la problemática de estudio, debido que este proyecto se lo realizó de acuerdo a las actividades que realiza la empresa.

La Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo cuenta con 96 usuarios los cuales constituirán la población de nuestro proyecto, es fundamental conocer sobre la calidad del servicio que actualmente ofrece la institución.

1.6.2. Determinación de la muestra

El cálculo de la muestra que se aplicara a los usuarios de la Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo se lo realizara a través de la siguiente fórmula:

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

Dónde:

n = tamaño de la muestra

Z = 1.96 para un nivel de confianza del 95 %;

N= es el tamaño de la población de 96 usuarios

S= Varianza 0.25; y

e= error muestral del 5 %.

$$N = 96$$

$$S^2 = 0.25$$

$$Z^2 = 1.96$$

$$e^2 = 0.05$$

1.6.3. Fórmula.

Aplicando la fórmula obtenemos:

$$n = \frac{(96)(1.96)^2 (0.25)^2}{(0.05)^2 (96-1) + (1.96)^2 (0.25)^2}$$

$$n = \frac{23.0496}{0.4776}$$

$$0.4776$$

$$n = 48$$

Muestra referencial 48 usuarios

1.7. DISEÑO E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Para la recopilación de información se utilizara información primaria y secundaria.

1.7.1. Información Primaria

La recopilación de la información primaria se basa en la aplicación de técnicas e instrumentos de investigación científica, utilizando para esta investigación básicamente la entrevista y la observación.

Entrevista

La entrevista es uno de los métodos que comúnmente se utilizada en este tipo de investigaciones porque permite obtener amplia información de fuentes primarias.

Por ello, a través del diálogo mantenido entre los directivos de la Junta de Agua Administradora de Agua Potable el Chamizo, se podrá recopilar amplia información referente a la situación administrativa actual de la institución.

Observación

La observación consiste en la medida y registro de los hechos observables, se ha aplicado la técnica de la observación en el recorrido por las instalaciones de la Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo, además se pudo verificar su estructura organizativa en los aspectos administrativos y financieros.

Por tal motivo, se registrarán los hechos tal y como ocurren en la realidad actual de la institución, considerando los hechos más relevantes y significativos para esta investigación.

1.7.2. Información Secundaria

La recopilación de la información primaria se la realizó en base a material bibliográfico, registros y documentos disponibles para la investigación: libros, internet, revistas, reglamentos páginas web.

1.8. TABULACIÓN Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

1.8.1. Análisis e interpretación de los resultados

Encuesta dirigida a los usuarios de la Junta Administradora de Agua Potable “El Chamizo”

1- ¿Considera usted que la Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo cumple con los fines para los cuales fue constituida?

Cuadro No. 2
FINES DE CONSTITUCIÓN

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
SI	23	48
NO	25	52
TOTAL	48	100

Gráfico N° 1



Fuente: Directivos de Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo
Elaborado por: La Autora

Análisis e Interpretación

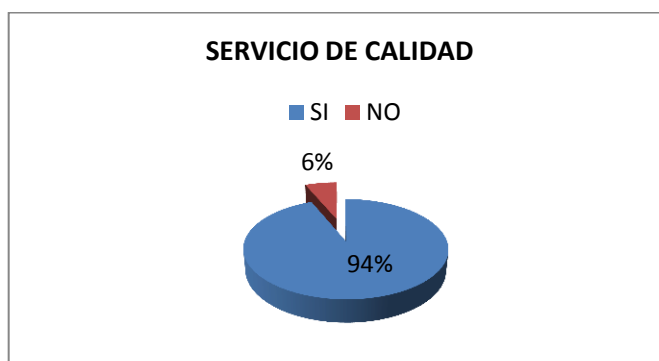
Del cuadro anterior se obtiene que la de los encuestados consideran de manera positiva y exponen que cuentan con la dotación de servicio de agua potable y saneamiento sistema que administran ellos como comunidad beneficiada, mientras que un número mayor de encuestados dieron a conocer que no se encuentran satisfechos ya que sus expectativas frente a la junta son mayores, estos criterios contrapuestos se deben a que no existe una información adecuada sobre la utilización de los fondos recaudados.

2. ¿Considera usted que la Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo brinda un servicio de calidad?

Cuadro No. 3
SERVICIO DE CALIDAD

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
SI	48	100
NO	0	0
A VECES	0	0
TOTAL	48	100

Gráfico N° 2



Fuente: Directivos de la Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo
Elaborado por: La Autora

Análisis e Interpretación

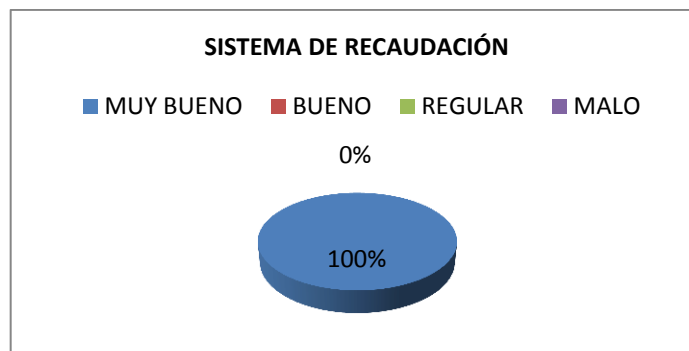
Los resultados indican que la totalidad de los usuarios, han recibido el servicio de calidad esperada por lo que expresan su total acuerdo y manifiestan que la atención que se les brindan es oportuna; la amabilidad y el respeto por parte de los directivos se refleja diariamente.

3. ¿Cómo calificaría usted el servicio de recaudación que actualmente ofrece la Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo?

Cuadro No. 4
SISTEMA DE RECAUDACIÓN

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
MUY BUENO	48	100
BUENO	0	0
REGULAR	0	0
MALO	0	0
TOTAL	48	100

Gráfico N° 3



Fuente: Directivos de la Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo
Elaborado por: La Autora

Análisis e Interpretación

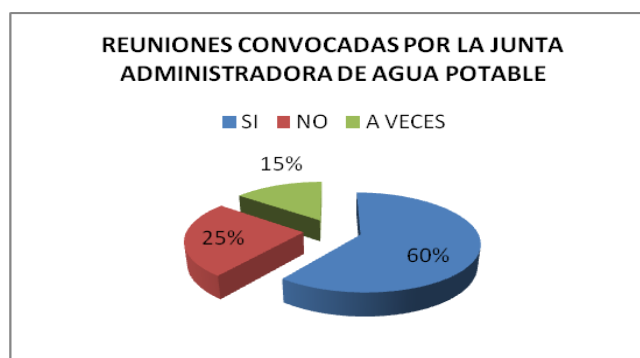
De los resultados obtenidos se puede observar que la totalidad de los usuarios consideran que el sistema de recaudación es muy bueno; la cartera vencida no es muy representativa, existe una cultura de pago del servicio.

4. ¿En calidad de usuario asiste a las reuniones convocadas por la Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo?

Cuadro No. 5
REUNIONES CONVOCADAS POR LA J.A.A.P

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
SI	29	60
NO	12	25
A VECES	7	15
TOTAL	48	100

Gráfico N° 4



Fuente: Directivos de la Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo
Elaborado por: La Autora

Análisis e Interpretación

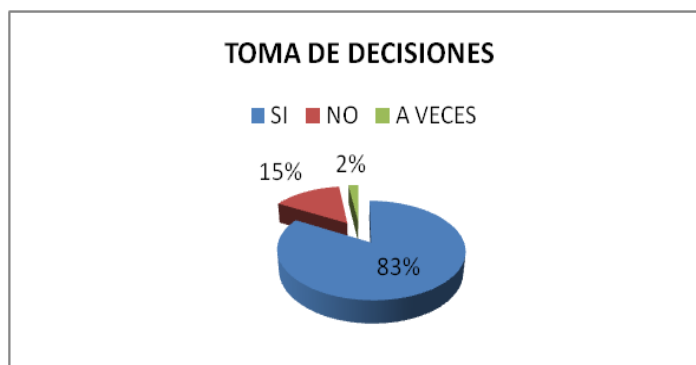
Del cuadro anterior se desprende que más de la mitad de los encuestados si asisten a las reuniones convocadas por la Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo, debido a que los usuarios desean saber en qué interviene lo recaudado de agua potable, mientras que un pequeño porcentaje dicen no asistir porque no cuentan con el tiempo suficiente y un mínimo de encuestados manifiestan que asisten ocasionalmente ya que ellos no se interesan en conocer el desarrollo de la actividades de la Junta de Agua Potable el Chamizo.

5. ¿La Junta de Administradora Agua Potable el Chamizo toma en cuenta la opinión de los usuarios para la toma de decisiones?

Cuadro No. 6
TOMA DE DECISIONES

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
SI	40	83
NO	7	15
A VECES	1	2
TOTAL	48	100

Gráfico N° 5



Fuente: Directivos de la Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo
Elaborado por: La Autora

Análisis e Interpretación

La mayoría de encuestados manifiesta que la Junta de Agua Potable el Chamizo si toma en cuenta la opinión de la usuarios, consideran que es necesario participar de las acciones que realizan los directivos de turno y plantear las expectativas que tiene la comunidad, mientras que un minino de encuestados demuestra que no toma en cuenta su opinión ya que la directiva no considera la participación en asambleas y toman atribuciones directamente sin la resolución de la asamblea general.

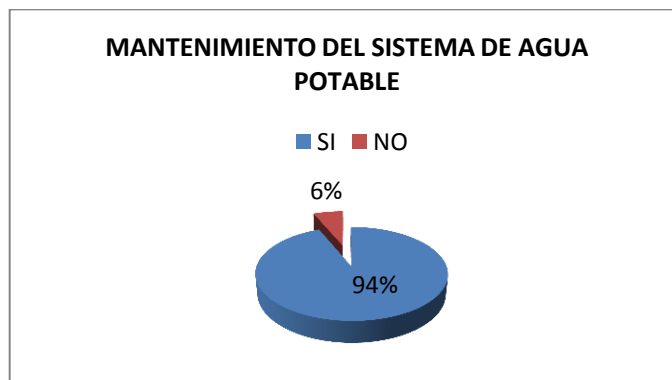
6. ¿Existe la voluntad por parte del usted para cubrir de manera efectiva los costos que demanda el mantenimiento del sistema de agua potable?

Cuadro No. 7

MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE AGUA POTABLE

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
SI	45	94
NO	3	6
TOTAL	48	100

Gráfico N° 6



Fuente: Directivos de la Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo
Elaborado por: La Autora

Análisis e Interpretación

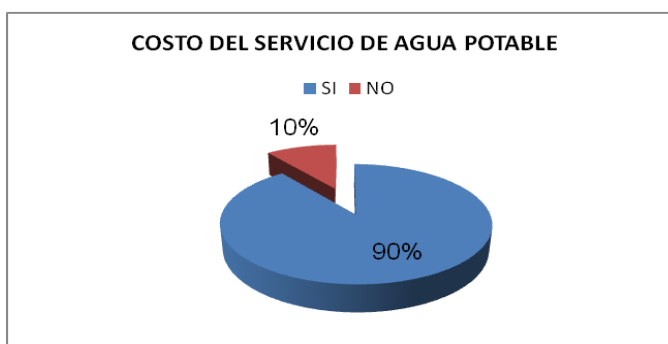
La mayoría de los encuestados expresan que el mantenimiento del sistema de agua potable es fundamental, porque de él depende la calidad del agua, el tratamiento que se le da al sistema de agua potable representa costos que los usuarios asumen sin ningún problema, lo importante es tener el líquido vital en cada uno de los domicilios con los respectivos procesos de saneamiento.

7. ¿Está usted de acuerdo con el costo del servicio de Agua Potable que paga actualmente?

**Cuadro No. 8
COSTO DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
SI	43	90
NO	5	10
TOTAL	48	100

Gráfico N° 7



Fuente: Directivos de la Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo
Elaborado por: La Autora

Análisis e Interpretación

Se puede evidenciar que si están de acuerdo con la tarifa que se paga por el servicio de agua potable manifiestan que es un costo accesible que está al alcance de los ingresos económicos de los beneficiarios, mientras que un porcentaje pequeño manifiesta que no está de acuerdo con la actual tarifa y sugieren aumentar su valor para mejorar el sistema financiero de la Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo.

8. Conoce usted sus derechos y obligaciones como usuario de la Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo.

**Cuadro No. 9
DERECHOS Y OBLIGACIONES**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
SI	0	0
NO	48	100
TOTAL	48	100

Gráfico N° 8



Fuente: Directivos de la Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo
Elaborado por: La Autora

Análisis e Interpretación

Los encuestados expresan que no tienen conocimiento; el Reglamento Interno de la Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo en el que indica sus derechos y obligaciones no ha sido difundido a los usuarios por lo que expresan el desconocimiento total.

9. ¿La Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo solicita el apoyo de los usuarios para trabajos de operación y mantenimiento del sistema de agua potable?

Cuadro No. 10
TRABAJOS DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
SI	48	100
NO	0	0
A VECES	0	0
TOTAL	48	100

Gráfico N° 9



Fuente: Directivos de la Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo
Elaborado por: La Autora

Análisis e Interpretación

La totalidad de los encuestados manifiestan que la Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo si solicita el apoyo de los usuarios en trabajos de operación y mantenimiento de los sistemas de agua potable, denominados estos trabajos como mingas las cuales han permitido que exista una buena participación ciudadana.

10. ¿Recibe capacitaciones por parte de la Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo en aspectos de: uso adecuado del agua y contaminación del agua?

Cuadro No. 11

CAPACITACIONES

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
SI	0	0
NO	48	100
TOTAL	48	100

Gráfico N° 10



Fuente: Directivos de la Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo
Elaborado por: La Autora

Análisis e Interpretación

Los encuestados manifiestan que no han recibido capacitación, lo que genera que los usuarios no tengan conocimiento sobre las medidas ambientales que se debe practicar para ayudad a protegerá las vertientes de agua de la contaminación.

Entrevista dirigida al Presidente de la Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo

Objetivo

Recopilar información en aspectos Administrativos Financieros y su participación en la misma.

Contenido

1.- ¿Cómo está constituida la Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo?

La Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo está constituida como persona jurídica de derecho público con patrimonio propio y autonomía legal, administrativa, económica, financiera y técnica, bajo el amparo del Art. 18 de la Constitución de la República del Ecuador.

2.- ¿La Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo cumple con la responsabilidad administrativa operativa y de servicio según el Reglamento Interno?

En lo referente al sistema operativo se encuentra en buenas condiciones ya que se brinda el mantenimiento apropiado el servicio de agua potable es el adecuado el liquido vital llega a cada uno de los domicilios de los usuarios con las respectivas medidas de saneamiento; en la parte administrativa no se ha podido consolida estrategias encaminadas a la estructura organizacional, se desconocen procesos técnicos.

3.- ¿La Junta Administradora de Agua Potable tiene definida su misión y visión?

No, la Junta Administradora de Agua Potable no tiene definida su misión y visión.

4.- ¿La Junta administradora de Agua Potable el Chamizo cuenta con un Código de Ética?

No, contamos con un Código de Ética que nos permita controlar la conducta organizacional.

5.- ¿La Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo tiene determinado sus valores y principios institucionales?

No, la Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo no tiene definido sus principios y valores institucionales.

6.- ¿Cree usted que la Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo debe presentar al MIDUVI una nueva propuesta de Reglamento Interno para la administración, operación y mantenimiento del servicio.

Es fundamental actualizar el Reglamento Interno, considero que el actual reglamento no se ajusta a las necesidades de la Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo.

7.- ¿La Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo tiene definida su estructura organizacional?

No tenemos una estructura organizacional, los niveles jerárquicos no están definidos.

8.- ¿Se aplica algún proceso de control interno a las operaciones administrativas y financieras en la Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo?

No se aplica ningún proceso de control interno no se ha salvaguardado los activos y la información financiera no representa confiabilidad.

9.- ¿La Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo cuenta con un Mapa de Procesos?

No, se tienen determinados los procesos.

10.- ¿Considera necesario la Implementación de un Manual de Procedimientos Administrativos-Financieros?

Considero que es muy necesario porque de esta manera se definen los procedimientos necesarios para completar una actividad, teniendo como fin establecer una adecuada comunicación a los actores involucrados que les permita realizar sus tareas en forma ordenada y sistemática.

Análisis de la Entrevista

De la entrevista realiza se puede determinar que la implementación de un Manual de Procedimientos Administrativos-Financieros generara la estandarización de todos los procesos de Junta Administradora de Agua Potable “El Chamizo” en cuanto a realización de sus actividades diarias y además definir una adecuada segregación de funciones de acuerdo al nivel de autoridad. Adicionalmente ayudará a mejorar la eficiencia y eficacia en las diferentes unidades de la organización con organizado desarrollo de funciones, teniendo como base fundamental la satisfacción de los usuarios.

Entrevista dirigida al Tesorero de la Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo

Objetivo

Recopilar información en aspectos Administrativos-Financieros y su participación en la misma.

Contenido

1.- ¿Cual es objetivo principal de la Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo?

El principal objetivo de la Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo es brindar el servicio de agua potable, encargándose directamente de la conducción y distribución del agua potable, incluyendo además la construcción y el mantenimiento el sistema de agua potable.

2.- ¿Qué tipo de ingresos tiene la Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo?

La Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo tiene ingresos por servicio de agua potable, multas, nuevas conexiones y reconexiones de agua potable.

3.- ¿Actualmente cuantos son los usuarios que pagan el servicio de agua potable?

Existen 96 usuarios que se encuentran beneficiados por el servicio de agua potable.

4.- ¿La Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo cuenta con un sistema contable?

No, lo único que se hace es llevar un registro de ingresos y egresos.

5.- ¿La Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo planifica y ejecuta anualmente su presupuesto?

No se ha realizado ningún presupuesto, no se cuenta con el personal adecuado para que realice esta función.

6.- ¿La Junta Administradora de Agua Potable realiza Estados Financieros?

No, se realiza ningún estado financiero

.

7.- ¿La empresa lleva algún tipo de control de inventario?

No, se lleva ningún control de inventario.

8.- ¿Cual es costo por el servicio de agua potable?

El costo por el servicio de agua potable es de 0.20 centavos de dólar por cada metro cubico de consumo, adicional se recauda 3.00 dólares equivalente al derecho de medidor, las suma de los dos es la tarifa mensual de cada usuario.

9.- ¿Cada qué tiempo se realiza la recaudación que corresponde al consumo de agua potable?

La recaudación se la realiza mensualmente el primer domingo de cada mes en las instalaciones de la Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo.

10.- ¿Cada qué tiempo se realizan los informe económicos?

Los informes económicos los realizamos anualmente; son presentados a la asamblea general de usuarios para la aprobación, con la explicación

pertinente de los movimientos financieros realizados previa aprobación de los directivos de Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo.

Análisis de la Entrevista

Después de haber realizado la respectiva entrevista al Tesorero se puede concluir que la Junta Administradora de Agua Potable no cuenta con un sistema contable y control interno de acuerdo a sus necesidades, únicamente posee un registro de ingresos y egresos, lo cual ocasiona que la información manejada no sea veraz ni acertada.

Entrevista dirigida al Operador de la Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo

Objetivo

Recopilar información en aspectos operativos y su participación en la misma.

Contenido

1.- ¿Cual es el consumo promedio de agua potable por usuario?

El consumo promedio de agua potable es de 5 a 10 metros cúbicos por usuario.

2.- ¿Se realiza el inventario de todos los elementos e instalaciones que componen el sistema de agua potable?

No, se ha realizado inventarios.

3.- ¿Cada cuanto tiempo se clora el agua?

El agua se clora diariamente la práctica nos aconseja usar 100 gramos por día, esto es 4 onzas, para un caudal de 1litro por segundo.

4.- ¿Cada cuánto tiempo realiza mantenimiento al sistema de agua potable?

El mantenimiento del sistema de agua potable se lo realiza mensualmente es importante que la superficie donde se encuentra los tanques de agua potable se encuentren en buenas condiciones, las tuberías se la revisa semanalmente suelen sufrir daños por las lluvias.

5.- ¿Cuándo se sanciona con la suspensión temporal del servicio de agua potable?

Se sanciona con suspensión del servicio de agua potable cuando hay incumplimiento en el pago de las tarifas mensuales, cuando se comprueba mal funcionamiento en las instalaciones internas, en las casas, por ejemplo: pérdidas de agua, mal estado de las cañerías, cuando se descubren conexiones clandestinas.

6.- ¿Cuándo se sanciona con la suspensión definitiva del servicio de agua potable?

Cuando se comprueba responsabilidad en daños intencionales al sistema de agua potable o del sistema domiciliario, cuando hay reincidencia en la falta de pago de las tarifas y cuando el usuario da mal uso a la instalación.

7.- ¿Existe algún plan de manejo y conservación del agua?

Actualmente no existe ningún plan de conservación del agua, esta labor se la debería hacer en coordinación con las entidades especializadas responsables como el Ministerio del Ambiente.

8.- ¿Los daños que sufre el sistema de agua potable son atendidos eficazmente?

Si, los daños son atendidos oportunamente es muy importante tener contacto directo con el usuario de esta manera se puede acudir inmediatamente al domicilio del usuario.

9.- ¿Recibe usted capacitaciones permanentes para realizar su trabajo?

El Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda (MIDUVI), realiza capacitaciones para todos los operadores del sistema de agua potable de la provincia, se realiza dos capacitaciones anuales con la finalidad de hacer conocer métodos de saneamiento adecuados y contaminación del agua.

10.- ¿El servicio de agua potable es confiable y permanente?

El sistema de agua potable es confiable y permanente cumple con las normas mínimas establecidas por los organismos de salud y control, entregar agua de buena calidad y apta para consumo humano es nuestra obligación el servicio de agua potable está disponible las 24 horas del día, los 365 días del año, y tiene la cobertura y los costos adecuados para garantizar el acceso al servicio de todos los pobladores de la comunidad.

Análisis de la Entrevista

La Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo no realiza inventario de todos los elementos e instalaciones que componen el sistema de agua potable; no se conoce con detalle la ubicación de los activos que componen el sistema de agua potable no existe un registro de instalaciones, en lo referente al agua potable lo está realizando de manera oportuna y como indican las normas sanitarias

1.11. MATRIZ FODA

Como producto del análisis de la información se estructura la Matriz FODA, se realizó el diagnóstico estratégico mediante la determinación de factores internos positivos FORTALEZAS y factores internos negativos DEBILIDADES de los actores o factores claves, como también las OPORTUNIDADES y AMENAZAS del entorno, los mismos que inciden en el desarrollo de la Junta Administradora de Agua Potable.

Cuadro N° 12

MATRIZ FODA

FORTALEZAS		OPORTUNIDADES	
F1	Recurso Humano comprometido con el desarrollo de la organización.	O1	Existencia de convenios interinstitucionales para el apoyo técnico.
F2	Los miembros de la Junta son elegidos por voto democrático de la Asamblea General de Usuarios.	O2	Normativa Vigente.
F3	Buen ambiente laboral	O3	Existencia de vertientes de agua
F4	Infraestructura adecuada.	O4	No existe en el sector un organismo que representa competencia.
F5	Los pocos recursos son administrativos adecuadamente.	O5	Utilización racional y protección de las vertientes de agua para asegurar la disponibilidad para la comunidad.
F6	Mantiene lazos de apoyo con instituciones públicas.	O6	Demanda creciente del servicio por moradores de la comunidad.
F7	Cuenta con recursos propios provenientes de la recaudación de los servicios.	O7	Políticas públicas.
DEBILIDADES		AMENAZAS	
D1	No existe un plan de capacitación para los directivos de la Junta Administradora de Agua Potable "El Chamizo"	A1	Crecimiento poblacional.
D2	Inexistencia de políticas y procedimientos.	A2	Normativas Gubernamentales.
D3	Desconocimiento de una estructura organizacional.	A3	Cambios climáticos que afectan las vertientes de agua.
D4	Escasos recursos económicos.	A4	Crisis económica en el país, disminuyendo la asignación de recursos
D5	Reglamentos desactualizados		
D6	No están definidos los procedimientos administrativos y financieros.		

1.12. CRUCES ESTRATÉGICOS: FA, FO, DO, DA

Cuadro No. 13

MATRIZ DE ESTRATEGIAS FO-FA-DO-DA		OPORTUNIDADES		AMENAZAS	
		O1	Existencia de convenios interinstitucionales para el apoyo técnico.	A1	Crecimiento poblacional.
		O2	Normativa Vigente.	A2	Normativas Gubernamentales.
		O3	Existencia de vertientes de agua	A3	Cambios climáticos que afectan las vertientes de agua.
		O4	No existe en el sector un organismo que representa competencia.	A4	Crisis económica en el país, disminuyendo la asignación de recursos
		O5	Utilización racional y protección de las vertientes de agua para asegurar la disponibilidad para la comunidad.		
		O6	Demanda creciente del servicio por moradores de la comunidad.		
		O7	Políticas públicas.		
FORTALEZAS		FO		FA	
F1	Recurso Humano comprometido con el desarrollo de la organización.	Perfeccionar la imagen institucional de la Junta Administradora de Agua Potable "El Chamizo", a través de la participación activa de directivos y usuarios.		Conservar una imagen adecuada de la Junta Administradora de Agua Potable "El Chamizo", a nivel provincial mediante estrategias de publicidad, permitiendo de esta manera el apoyo incondicional de organismos	
F2	Los miembros de la Junta son elegidos por voto democrático de la Asamblea.				

F3	Buen ambiente laboral		públicos, que se encuentran al servicio integral del mejoramiento de la sociedad y el medio ambiente.
F4	Infraestructura adecuada.		
F5	Los pocos recursos son administrativos adecuadamente	Mantener íntegros lazos de relación con los organismos públicos como una medida para salvaguardar el buen mantenimiento de la Junta Administradora de Agua Potable "El Chamizo", mediante la adecuada capacitación al personal que colabora con el progreso diario de la institución en espacios adecuados y un buen ambiente laboral.	Ampliar los niveles de autogestión para la apertura de nuevos proyectos, que permitan ampliar el sistema de Agua Potable, ya que existen usuarios con buena predisposición para apoyar constantemente con desarrollo del sistema y beneficio humano.
F6	Mantiene lazos de cogestión, apoyo coordinación con todo organismo público.		
F7	Cuenta con recursos propios provenientes de la recaudación de los servicios.		
DEBILIDADES		DO	DA
D1	No existe un plan de capacitación para los directivos de la Junta Administradora de Agua Potable "El Chamizo"	Implementar herramientas administrativas, para la organización, procedimiento y control y de esta manera obtener un eficiente manejo de los recursos pertenecientes a la Junta Administradora de Agua Potable "El Chamizo".	Desarrollo de un plan de capacitación en temas específicos a fin de mejorar los procedimientos de manera eficiente y efectiva permitiendo de esta manera fortalecer al talento humano ajustándose a necesidades actuales de la Junta Administradora de Agua "El Chamizo".
D2	Inexistencia de políticas y procedimientos.		
D3	Desconocimiento de una estructura organizacional.		
D4	Escasos recursos económicos.	Diseñar una manual de procedimientos administrativos financieros que oriente el trabajo de la Junta Administradora de Agua Potable en aspectos impredecibles como estabilidad institucional y adecuado servicio al cliente que es la base primordial en una organización.	Cumplir con las normas, leyes y reglamentos gubernamentales establecidos, en función de la actividad que lleva la Junta Administradora de Agua Potable "El Chamizo", para de esta manera poder acatar con claridad lo establecido y a la vez preparar a los colaboradores para que contribuyan con el cumplimiento de estas normas.
D5	Reglamentos desactualizados.		

1.13. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA DIAGNÓSTICO.

Una vez realizado el diagnóstico situacional de la Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo; utilizando métodos directos como son encuestas a los usuarios y la entrevista al Presidente, al Tesorero y al Operado, y efectuada la matriz FODA, se pudo determinar el problema diagnóstico; la organización no cuenta con procedimientos Administrativos y Financieros, que contribuya al fortalecimiento de la gestión administrativa, que nos permita planificar y controlar los recursos. De igual manera se puede evidenciar que no existen registros contables, lo que dificulta el control interno y los resultados financieros, no se puede conocer la situación económica y financiera de la organización.

Los directivos de la Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo están realizando actividades administrativas y financieras no existe un equipo de profesionales que administran el recurso humano, tecnológico, económico y financiero; se puede determinar que no existe una estructura organizacional y no están definidos los procesos. El reglamento interno actual no se ajusta a las necesidades de la institución; no existe un código de ética que le permita controlar la conducta organizacional.

El problema diagnóstico es la falta de un "MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS-FINANCIEROS PARA LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DE LA COMUNIDAD EL CHAMIZO EN LA CIUDAD DE SAN GABRIEL, CANTÓN MONTÚFAR"

CAPÍTULO II

2. BASES TEÓRICAS Y CIENTÍFICAS

POSSO, Miguel (2006) argumenta: “La investigación no puede existir sin la teoría, y la teoría útil no puede prescindir de la investigación. Se trata de dos actividades profundamente interdependientes e intervenculadas”. Pág. (119).

Lo que significa que no se trata de crear o inventar algo nuevo, es decir, ninguna investigación nace de cero, y siempre existe alguna información referente al tema, la misma que servirá como guía para realizar la investigación.

2.1. Proyecto

SapagChain (2006) manifiesta: “Un proyecto es el entrecruzamiento de variables financieras, económicas, sociales y ambientales que implica el deseo de suministrar un bien o de ofrecer un servicio, con el objeto de determinar su contribución potencial al desarrollo de la comunidad, a la cual va dirigido y de estructurar un conjunto de actividades interrelacionadas que se ejecutan bajo una unidad de dirección y mando. Pág. (49).

2.1.1. Clasificación de los proyectos

Según SapagChain (2006) Pág. (51):

De acuerdo con el carácter del proyecto se puede clasificar en:

- Proyectos Sociales
- Proyectos Financieros

De acuerdo con el sector de la economía al cual están dirigidos son:

Proyectos Agropecuarios

- Proyectos Industriales
- Proyectos de Infraestructura Social
- Proyectos de Infraestructura Económica
- Proyectos de Servicio

De acuerdo con el objetivo del proyecto estos son:

- Proyectos de producción de Bienes: primarios (extracción), secundarios (transformación): consumo final, intermedio o de capital.
- Proyectos de prestación de servicios
- Proyectos de Investigación

De acuerdo con el ejecutor del proyecto:

- Proyectos públicos proyectos privados
- Proyectos Mixtos

De acuerdo con su área de influencia

- Proyectos locales
- Proyectos regionales
- Proyectos nacionales
- Proyectos multinacionales

De acuerdo a su tamaño:

- Proyectos pequeños
- Proyectos medianos
- Proyectos grandes o macro proyectos

2.2. Administración

2.2.1. Definición de Administración

BERNAL TORRES, Cesar (2007) dice: “La administración es entendida como el proceso racional de planear organizar, dirigir y

controlar las actividades de producción, mercadeo, finanzas, desarrollo del potencial humano etc., que realizan las organizaciones, de modo que se llevan a cabo en forma eficiente y eficaz.” Pág. (44).

Por lo tanto la administración consiste en darle forma, de manera consistente y constante a las organizaciones. Todas las organizaciones cuentan con personas que tienen el encargo de servirle para alcanzar sus metas, llamados Gerente, administradores etc.

2.2.2. Importancia de la Administración

El fenómeno administrativo se da donde quiera que existe un organismo social, es el proceso global de toma de decisiones orientado a conseguir los objetivos organizativos de forma eficaz y eficiente, mediante la planificación, organización, integración de personal, dirección (liderazgo) y control. Es una ciencia que se basa en técnicas viendo a futuro, coordinando cosas, personas y sistemas para lograr, por medio de la comparación y jerarquía un objetivo con eficacia y eficiencia. La toma de decisiones es la principal fuente de una empresa para llevar a cabo unas buenas inversiones y excelentes resultados.

Aunque la administración va siempre acompañada de otros fenómenos de índole distinta, el fenómeno administrativo es específico y distinto a los que acompaña. Se puede ser un magnífico ingeniero de producción y un pésimo administrador. La administración tiene características específicas que no nos permite confundirla con otra ciencia o técnica. Que la administración se auxilie de otras ciencias y técnicas, tiene características propias que le proporcionan su carácter específico, es decir, no puede confundirse con otras disciplinas

2.2.3. Objetivos de la Administración

- Alcanzar en forma eficiente y eficaz los objetivos de un organismo social. Eficacia, es cuando la empresa alcanza sus metas. Eficiencia, es cuando logra sus objetivos con el mínimo de sus recursos.
- Permitir a la empresa tener una perspectiva más amplia del medio en el cual se desarrolla.
- Asegurar que la empresa produzca o preste sus servicios.

2.2.4. El Proceso Administrativo

El proceso de administración se refiere a planear y organizar la estructura de órganos y cargos que componen la empresa y dirigir y controlar sus actividades. Se ha comprobado que la eficiencia de la empresa es mucho mayor que la suma de las eficiencias de los trabajadores, y que ella debe alcanzarse mediante la racionalidad, es decir la adecuación de los medios (órganos y cargos) a los fines que se desean alcanzar, muchos autores consideran que el administrador debe tener una función individual de coordinar, sin embargo parece más exacto concebirla como la esencia de la habilidad general para armonizar los esfuerzos individuales que se encaminan al cumplimiento de las metas del grupo.

Por tanto, cabe decir que la administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de los miembros de la organización y el empleo de todos los demás recursos organizacionales, con el propósito de alcanzar metas establecidas por la organización.

A continuación se especificará cada uno de los elementos del proceso administrativo:

2.2.4.1. Planeación

CHIAVENATO, Idalberto (2006) dice; “La planeación es la primera función administrativa, por ser una base para las demás. Además, la planeación es la función administrativa que define cuáles son los objetivos a seguir y qué se debe hacer para alcanzarlos. Se trata de un modelo teórico para la acción futura. Comienza con la definición de objetivos y detalla los planes para lograrlos de la mejor manera posible”. Pág. (137)

La planeación es importante para empresas de toda índole (tamaño, sector o cubrimiento). La diferencia puede radicar en el grado de complejidad, para una empresa pequeña planear es menos complejo que para una empresa con operaciones internacionales.

Por otra parte, es evidente que las personas organizaciones y naciones que planean sus actividades tienen más y mejores posibilidades de éxito en el logro de sus objetivos.

2.2.4.2. Organización

BERNAL TORRES, Cesar (2007) indica: Organizar es el proceso de establecer el uso ordenado de todos los recursos del sistema administrativo”. (Pág. 112)

Organizar es distribuir de manera sistemática todos los recursos disponibles de una institución, para llevar adelante la realización de los objetivos planteados y evitar conflictos y confusiones en el proceso administrativo.

2.2.4.3. Dirección

CHIAVENATO, Idalberto (2006) menciona; “Una vez definida la planeación y establecida la organización, resta hacer que las cosas avancen y sucedan. Este es el papel de la dirección: accionar y dinamizar a la empresa. La dirección está relacionada con la acción y tiene que ver con las personas. Está directamente relacionada con la actuación de los recursos humanos”. (Pág. 143)

La dirección consiste en ser capaz de influir sobre el recurso humano dentro de la institución, lo que ayudara a obtener un canal de comunicación más fluido entre los miembros de la organización y a un efectivo logro de objetivos propuestos.

2.2.4.4. Control

BERNAL TORRES, Augusto (2007) manifiesta: “El control es considerado como un sistema de retroalimentación, cuyo propósito central es identificar aquellas oportunidades que les permita a las organizaciones una mejora continua en la optimización de sus recursos y el logro de sus resultados” Pág. (132).

El control, al igual que todas y cada una de las demás funciones del proceso administrativo, consiste supervisar las actividades desarrolladas por una organización, a fin de garantizar que se realice lo planeada y corregir alguna desviación significativa.

2.3. Planeación Estratégica

MUCH GALINDO, Lourdes (2005) manifiesta: “La planeación estratégica comprende una serie de elementos que se plasman en el plan estratégico, también conocido como plan de negocios, estos se

definen en la alta dirección y sirven como base para la elaboración de los planes tácticos y operacionales” Pág. (29)

La planeación estratégica es fundamental en las organizaciones porque de esta manera se puede realizar un análisis del entorno y a la vez determinar cada uno de los elementos que nos llevaran al éxito.

2.3.1. Filosofía

La filosofía organizacional es el conjunto de postulados, valores, creencias y compromisos que rigen la vida de todos los integrantes de la organización.

2.3.2. Misión

La misión es la razón de ser de la organización su formulación es una etapa de las más importantes en el proceso de planeación.

Los requisitos que debe reunir una misión son:

- Amplia
- Motivadora
- Permanente
- Congruente

2.3.3. Visión

La visión es el enunciado del estado deseado en el futuro para la organización.

2.3.4. Objetivos

Los objetivos representan los resultados que la empresa espera obtener, son fines por alcanzar, establecidos cuantitativamente.

Los objetivos deben reunir las siguientes características:

- Establecerse a un tiempo específico.
- Determinarse cuantitativamente.
- Su redacción debe iniciar con un verbo en infinitivo.

2.3.4.1. Clasificación de los objetivos

En función al área que abarquen y del tiempo que se establezcan los objetivos estos pueden ser:

- Estratégicos o generales
- Tácticos o departamentales
- Operacionales y específicos

2.3.5. Estrategias

Las estrategias son alternativas o cursos de acción que muestran los medios, los recursos y los esfuerzos que deben emplearse para lograr los objetivos.

2.3.6. Políticas

Las políticas son guías para orientar la acción; son criterios lineamientos generales que se debe observar en la toma de decisiones, sobre problemas que se repiten una y otra vez dentro de una organización.

2.3.7. Programas

Un programa es la secuencia de actividades específicas que habrán de realizarse para alcanzar los objetivos y las estrategias, el tiempo requerido para efectuarlas así como la asignación de los responsables de la ejecución.

2.3.8. Presupuesto

El presupuesto es en documentos expresado en términos económicos financieros o no financieros, que muestra la asignación de recursos para llevar a cabo los planes y las actividades de la organización.

2.4. Manuales

2.4.1. Definición de Manual

Allen, Luis, (2007), Pág. 164, afirma. “Los manuales contienen una serie de referencias de organización que son usados frecuentemente por los ejecutivos como política de acción.

Dultat, Miguel A. (2009), Pág. 205, define. “El manual contiene información respecto de las tareas que deben cumplir cada puesto de trabajo y cada unidad administrativa. Facilitan por otro lado una mejor selección del personal para los distintos cargos de la empresa”.

Concordando con la definición se considera que los manuales son indispensables dentro de una organización, través de los mismos una entidad tendrá una guía para llevar a cabo de manera adecuada las actividades.

2.4.2. Objetivos de los manuales

De acuerdo con la clasificación y grado de detalle, los manuales administrativos permiten cumplir con los siguientes objetivos:

- Instruir a la persona, acerca de aspectos tales como: objetivos, funciones, relaciones, políticas, procedimientos, normas, etc.
- Precisar las funciones y relaciones de cada unidad administrativa para deslindar responsabilidades, evitar duplicidad y detectar omisiones.
- Coadyuvar a la ejecución correcta de las labores asignadas al personal, y propiciar la uniformidad en el trabajo.
- Servir como medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación a las distintas funciones operacionales.
- Proporcionar información básica para la planeación e implementación de reformas administrativas.
- Permite conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.
- Auxilian en la inducción del puesto y al adiestramiento y capacitación del personal ya que describen en forma detallada las actividades de cada puesto.
- Sirve para el análisis o revisión de los procedimientos de un sistema.
- Que se desee emprender tareas de simplificación de trabajo como análisis de tiempos, delegación de autoridad, etc.

- Para establecer un sistema de información o bien modificar el ya existente.
- Para uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.
- Determina en forma más sencilla las responsabilidades por fallas o errores.
- Aumenta la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.
- Ayuda a la coordinación de actividades y evitar duplicidades.
- Construye una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos.

2.4.3. Tipos de manuales

Sin restar importancia a la diversidad de Manuales que existen dentro de las empresas, Según FINCOWSK Franklin y ENRÍQUEZ Benjamín en su obra "Organización de Empresas, Análisis Diseño y Estructura se hace énfasis a tres tipos de manuales: De Organización, De Normas y Procedimientos, De Puestos y funciones, los cuales son los que ofrecen mayor aporte para la comprensión del tema central objeto de estudio:

2.4.3.1. Manual de Organización

Es un manual que explica en forma general y condensada todos aquellos aspectos de observancia general dentro de la empresa, dirigidos a todos sus integrantes para ayudarlos a conocer, familiarizarse e identificarse con ella.

En términos generales, expone con detalle la estructura de la empresa, señala las áreas que la integran y la relación que existe entre cada una de ellas para el logro de los objetivos organizacionales.

Su contenido es muy variado y su impacto será el resultado de la creatividad y visión que los responsables de su elaboración redacten dentro de él. Dentro de este contenido se sugiere:

- a) Historia y Descripción de la Empresa
- b) Misión, visión y objetivos de la empresa.
- c) Legislación o base legal.
- d) Estructura de la organización (organigrama General).
- e) Estructura de cada una de las áreas componentes de la organización en general (Organigrama por área).
- f) Normas y políticas generales.

2.4.3.2. Manual de Normas y Procedimientos

Este Manual describe las tareas rutinarias de trabajo, a través de la descripción de los procedimientos que se utilizan dentro de la organización y la secuencia lógica de cada una de sus actividades, para unificar y controlar de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.

Ayudan a facilitar la supervisión del trabajo mediante la normalización de las actividades, evitando la duplicidad de funciones y los pasos innecesarios dentro de los procesos, facilitan la labor de la auditoría administrativa, la evaluación del control interno y su vigilancia. Contiene un texto que señala las normas que se deben cumplir para la ejecución de las actividades que integran los procesos, se complementa con diagramas

de flujo, así como las formas y formularios que se emplean en cada uno de los procedimientos que se describan.

El Manual de Normas y Procedimientos es aconsejable elaborarlo para cada una de las áreas que integran la estructura organizacional de la empresa, elaborar un solo en forma general representaría ser un documento muy complejo, por pequeña que sea la organización.

Está integrado por la descripción de cada procedimiento de trabajo y las normas que giran alrededor de él; por lo tanto la integración de varios de ellos representa al Manual de Normas y Procedimientos.

La descripción de procedimientos abarca la siguiente información:

- a) Identificación del procedimiento
- b) Nombre
- c) Área de desempeño
- d) Codificación
- e) Descripción Genérica (objetivo)
- f) Normas generales
- g) Responsable de cada una de las actividades que lo integran
- h) Número de Paso o Sub-paso (secuencia de las actividades)
- i) Descripción de cada una de las actividades que lo integran

2.4.3.3. Manual de Puestos y Funciones

Este Manual contiene las responsabilidades y obligaciones específicas de los diferentes puestos que integran la estructura organizacional, a través de la descripción de las funciones rutinarias de trabajo para cada uno de ellos.

Se utiliza generalmente en aquellas empresas estructuradas de manera funcional, es decir que están divididas en sectores en donde se agrupan los especialistas que tienen entrenamiento e intereses similares, definiendo las características de cada puesto de trabajo, delimitando las áreas de autoridad y responsabilidad, esquematizando las relaciones entre cada función de la organización.

Describe el nivel jerárquico de cada puesto dentro de la organización, así como su relación de dependencia, lo cual quiere decir el lugar que ocupa el puesto dentro de la estructura organizacional, a que posiciones está subordinado directa e indirectamente y cuál es su relación con otros puestos de trabajo.

Está integrado por la descripción de cada puesto de trabajo y los perfiles ideales para la contratación de futuros ocupantes de los puestos; por lo tanto la integración de varias de ellos representan al Manual de Puestos y Funciones.

La descripción de puestos de trabajo abarca la siguiente información:

- a) Identificación del Puesto de Trabajo
- b) Nombre
- c) Área de desempeño
- d) Codificación
- e) Descripción Genérica (objetivo)
- f) Listado de funciones y atribuciones inherentes al puesto
 - Diarias o frecuentes
 - Semanales
 - Quincenales

- Mensuales
- Trimestrales
- Semestrales
- Anuales
- Ocasionales o eventuales

g) Requisitos del ocupante del puesto (perfil)

h) Nivel académico

i) Habilidades y destrezas

j) Conocimientos técnicos y/o específicos

2.5. Manual Administrativo

2.5.1. Definición

Benjamín, Franklin, (2005), Pág. 16 expresa: "Un folleto, libro, carpeta, etc., en los que de una manera fácil de manejar (manuable) se concentran en forma sistemática, una serie de elementos administrativos para un fin concreto: orientar y uniformar la conducta que se presenta entre cada grupo humano en la empresa"

Son instrumentos que contienen información sistemática sobre la historia, objetivos, políticas, funciones, estructura y especificación de puestos y procedimientos de una institución o unidad administrativa, y que conocidos por el personal sirven para normar su actuación y cooperar al cumplimiento de los fines de la misma.

2.5.2. Importancia

Es un libro o folleto, el cual contiene una serie de normas, políticas, procedimientos, funciones, etc., las cuales están al alcance de todos los empleados ya que tiene como finalidad el de instruir acerca de todos los

movimientos de la organización, además sirve como guía de evaluación de la Eficiencia Operacional, como también ayuda en la sistematización de las tareas.

2.5.3. Características

Según Enríquez Benjamín Franklin, en su obra Organización de Empresas expresa: De acuerdo con la clasificación y grado de detalle, los manuales administrativos permiten cumplir con las siguientes características:

- Instruir al personal, acerca de aspectos tales como: objetivos, funciones, relaciones, políticas, procedimientos, normas, etc.
- Precisar las funciones y relaciones de cada unidad administrativa para deslindar responsabilidades, evitar duplicidad y detectar omisiones.
- Servir como medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación a las distintas funciones operacionales.
- Proporcionar información básica para la planeación e implementación de reformas administrativas. Que permite conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución
- Auxilian en la inducción del puesto y al adiestramiento y capacitación del personal ya que describen en forma detallada las actividades de cada puesto.

- Sirve para el análisis o revisión de los procedimientos de un sistema. Interviene en la consulta de todo el personal. Para uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.
- Determinar en forma más sencilla las responsabilidades por fallas o errores.

2.5.4. Organigramas

2.5.4.1. Definición

GALINDO RUIZ, Carlos (2011) expresa: “El organigrama refleja la estructura de la empresa en cuanto a funciones y relaciones que desempeña cada uno de los empleados; aquí se definen las tareas, atribuciones y funciones de cada uno de los cargos asignados a los trabajadores de la organización”. Pág. (124).

Los organigramas son la representación gráfica de las organizaciones en su conjunto o de uno de sus departamentos, es decir, constituyen la graficación de la estructura orgánica de una institución con sus servicios órganos y puestos de trabajo y sus distintas relaciones de autoridad y responsabilidad, por lo tanto son un medio simplificado de información que posibilita el reconocimiento del campo de acción y las relaciones que guardan entre sí los órganos que la integran.

2.5.4.2. Importancia

Son la representación gráfica de la estructura orgánica de una empresa u organización que refleja, en forma esquemática, la posición de las áreas que la integran, sus niveles jerárquicos, líneas de autoridad y de asesoría.

Por ello, los organigramas son de suma importancia y utilidad tanto para empresas, como para entidades productivas, comerciales, administrativas, políticas, etc.; por tanto, resulta muy conveniente que todos aquellos que participan en su diseño y elaboración conozcan cuáles son los diferentes tipos de organigramas que existen y qué características tiene cada uno de ellos.

Los organigramas son muy importantes, sintetizan en forma clara como está constituida una organización, permitiendo su fácil comprensión e interpretación para todos los usuarios.

2.5.4.3. Tipos de Organigramas

Existen diferentes tipos de organigramas que buscan ser útiles de acuerdo a sus diferentes actividades en una organización entre los cuales de acuerdo a FINCOWSK Franklin y ENRIQUEZ Benjamín en su obra “Organización de Empresas, Análisis Diseño y Estructura tenemos: 57

2.5.4.3.1. Organigramas Generales

Muestran la organización completa, dando a primera vista un panorama de todas las relaciones entre las divisiones y Departamentos o entre los cargos, según su naturaleza.

2.5.4.3.2. Organigramas Suplementarios

Estos organigramas se emplean para mostrar una parte de la estructura organizativa en forma más detallada. Por ejemplo: el organigrama de una División, de un Departamento o de una unidad en particular.

2.5.4.3.3. Organigramas Analíticos

Son organigramas muy específicos, suministran información detallada, llegando a complementarse con datos anexos y símbolos convencionales referidos a datos circunstanciales.

2.5.4.3.4. Organigramas Verticales

Son organigramas que representan la estructura jerárquica, desde arriba hacia abajo. Son los organigramas más utilizados. Este tipo de organigrama es muy usado y recomendó para utilizarse en los manuales de organización. Consiste en colocar todos los puestos en casilleros, apareciendo el puesto de más alto nivel en la cúspide y los demás puestos en orden descendente y conectar los puestos por líneas de puntos para indicar autoridad funcional, es una modalidad más sencilla y difundida para representar gráficamente una empresa o institución.

2.5.4.3.5. Organigramas Horizontales

Son organigramas que representan la estructura organizativa de izquierda a derecha. Esta modalidad representa las unidades ramificadas de izquierda a derecha, colocando al órgano superior a la extrema izquierda. Los niveles jerárquicos se única en columnas y las relaciones entre las unidades se representan por líneas dispuestas horizontalmente. Este tipo de organigrama resulta de utilidad en el caso de estructuras con un gran número de órganos de igual jerarquía en la base.

2.5.4.3.6. Organigramas Circulares

Son organigramas que representan los niveles jerárquicos mediante círculos concéntricos desde dentro o fuera y orden de importancia. Este tipo de organigrama constituye una forma de la modalidad radial. Empero

presenta la ventaja de que es diseñado en base a círculos concéntricos definidos, los cuales en función de su cercanía al centro, expresan la jerarquía de las unidades que conforman la organización como el radial. Adolece de las mismas fallas que éste. El organigrama circular coloca la posición suprema en el centro de círculos concéntricos. Las funciones que componen las estructuras están agrupadas alrededor de este centro, de manera que mientras más cerca está del centro, la posición de la función, es más importante.

2.6. Diagramas de Flujo

2.6.1. Definición

http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/ques_onlosdiagramasdeflujo/. Los diagramas de flujo (o flujogramas) son diagramas que emplean símbolos gráficos para representar los pasos o etapas de un proceso. También permiten describir la secuencia de los distintos pasos o etapas y su interacción.

Los diagramas de flujo son representaciones gráficas de todos los procesos administrativos, por más sencillo que este sea, se los utiliza también para la formulación y análisis de problemas, para luego darles una debida solución y el debido seguimiento a las operaciones en un orden lógico del proceso a seguir.



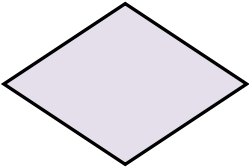
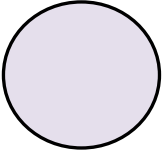
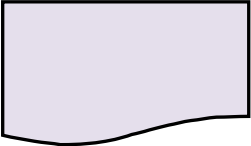
2.6.2. Importancia


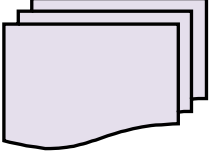
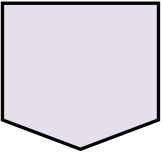
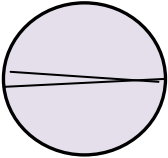
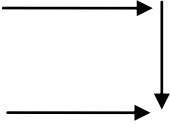
Los diagramas de flujo son importantes porque nos facilita la manera de representar visualmente el flujo de datos por medio de un sistema de tratamiento de información, en este realizamos un análisis de los procesos o procedimientos que requerimos para realizar un programa o un objetivo. Son considerados de gran importancia dentro de una

organización y departamento, ya que este permite la visualización de las actividades innecesarias y verifica si la distribución del trabajo está equilibrada, es decir, bien distribuida en las personas, sin sobrecargo para algunas mientras otros trabajan con mucha holgura.

2.6.3. Símbolos utilizados en diagrama de flujos

Se tienen la siguiente simbología utilizada en la formulación o elaboración de diagramas de flujo:

Símbolo	Descripción
	<p align="center">Inicio-Fin</p> <p>Señala donde se inicia o termina un diagrama; además se usa para indicar un órgano administrativo o puesto que realiza la actividad</p>
	<p align="center">Pasos, procesos o tareas</p> <p>Representa la ejecución de una o más actividades de un procedimiento</p>
	<p align="center">Toma de decisión</p> <p>Indica las posibles alternativas dentro de un flujo de procedimiento</p>
	<p align="center">Conector para unir el flujo a otra parte del diagrama</p> <p>Representa el enlace de actividades con otra dentro de un procedimiento</p>
	<p align="center">Almacenar documento</p> <p>Representa cualquier tipo de documento que entre o salga en el procedimiento.</p>

	<p style="text-align: center;">Datos almacenados</p> <p>Almacenamiento de datos.</p>
	<p style="text-align: center;">Multidocumento</p> <p>Se utiliza para indicar el número de copias del documento o identificar por separado el grupo de documentos adjuntos, mismos que deben ser claramente determinados y numerados.</p>
	<p style="text-align: center;">Conector fuera de pagina</p> <p>Representa el enlace de actividades en hojas diferentes en un procedimiento.</p>
	<p>Símbolo utilizado para indicar que la operación es de control, verificación, comparación o aprobación.</p>
	<p style="text-align: center;">Líneas de Flujo</p> <p>Las flechas se usan para indicar el flujo de lógica de actividades.</p>

2.7. Análisis Financiero

2.7.1. Definición de Análisis Financiero

Bravo, Mercedes (2009), Pág. (227), define: “El análisis financiero es un proceso que comprende la recopilación, interpretación, comparación y

estudio de los estados financieros y datos operacionales de un negocio. Esto implica el cálculo e interpretación de porcentajes, tasas, tendencias e indicadores, los cuales sirven para evaluar el desempeño financiero y operacional de la empresa y de manera especial para facilitar la toma de decisiones.”

Por lo tanto el análisis financiero es el proceso crítico dirigido a evaluar la posición financiera, presente y pasada, y los resultados de las operaciones de una empresa, con el objetivo de establecer las mejores estimaciones y predicciones posibles sobre las condiciones y resultados futuros.

2.7.2. Objetivo el Análisis Financiero

El Análisis Financiero tiene como objetivo general informar sobre la situación financiera a una fecha determinada y sobre los resultados alcanzados en un ejercicio económico, sin embargo, los objetivos particulares que se persiguen con el análisis difieren según los requerimientos específicos de los usuarios.

Se constituyen como una herramienta básica, la cual contiene los lineamientos generales y específicos para el buen manejo de los recursos financieros de las diferentes instituciones.

2.7.3. Métodos del Análisis Financiero

No existe una metodología única para el análisis financiero, esta varía de acuerdo al criterio de los diferentes autores, sin embargo, los métodos más conocidos y aplicados son:

2.7.3.1. Análisis Vertical

Se refiere al estudio de los estados financieros a determinada fecha o período sin relacionarlos o compararlos con otros, ejemplo: Balance

General a una fecha determinada o Estado de Resultados de un período específico.

El análisis vertical tiene la característica de estático y únicamente permite la obtención de índices financieros por la comparación porcentual de las cuentas respecto de subgrupos, grupos y sectores financieros. Es un análisis estático porque estudia la situación económica o financiera en un momento determinado sin tener en cuenta los cambios ocurridos a través del tiempo.

2.7.3.2. Análisis Comparativo u Horizontal

Se basa en la comparación entre dos o más estados financieros. El análisis horizontal tiene la característica de dinámico y permite la obtención de índices, porcentajes más objetivos y confiables. Es un análisis dinámico porque se ocupa del cambio o movimiento de cada cuenta de un período a otro.

2.7.3.3. Análisis de Tendencias

Consiste en analizar los estados financieros en base a estados comparativos con el propósito de identificar comportamientos específicos que tengan la tendencia o proyección definida según la naturaleza de la cuenta o variable de estudio.

2.7.3.4. Análisis de Fluctuaciones

Éste método tiene como propósito el identificar y comentar sobre situaciones de comportamientos especiales eventuales. Las fluctuaciones son de dos clases: Cíclicas o estacionales e Irregulares.

2.7.3.5. Diagnóstico Financiero

Es el método más profundo y completo del análisis financiero, utiliza varios métodos con el objetivo de conocer la situación financiera a una fecha determinada y los resultados de un ejercicio, correlacionados con aspectos y variables de gestión, es decir observar e investigar la causa – efecto de las decisiones gerenciales de producción, comercialización, administración, recursos humanos, tecnología, etc. Con el fin de tomar medidas correctivas en estricto orden de prioridades y aprovechar las bondades de las variables analizadas.

2.8. Contabilidad

2.8.1. Definición

BRAVO Mercedes (2007) afirma; “Es la ciencia, el arte y la técnica que permite el análisis, clasificación, registro, control e interpretación de las transacciones que se realizan en una empresa con el objeto de conocer su situación económica y financiera al término de un ejercicio económico o período contable”. (Pág. 1)

De acuerdo a lo definido anteriormente la contabilidad está basada en principios generales y universales, puesto que requiere de un análisis crítico y técnico para mantener al día los valores corrientes y fijos tanto de los derechos y obligaciones que mantiene una empresa, es decir de sus activos y pasivos de la misma, los cuales se constituyen en una herramienta básica para la toma de decisiones en un período determinado.

2.8.2. Elementos básicos de la Ecuación Contable

2.8.2.1. Activos o derechos

Activos son todos los recursos, valores, bienes y derechos disponibles de una empresa que serán utilizados en el giro del negocio para la generación de utilidades.

2.8.2.2. Pasivos u obligaciones a terceros

Se puede entender como pasivo al conjunto de compromisos y responsabilidades adquiridas hacia terceras personas pendientes de pago a una determinada fecha, que están a cargo de la empresa y cuyos valores se invierten en la institución para mantener su funcionamiento.

2.8.2.3. Capital o Patrimonio

El Patrimonio representa la inversión efectuada por el propietario o socios de la empresa u organización y representa en todo momento la diferencia entre el activo y el pasivo. Tales aportes pueden ser: en bienes, en valores y/o derechos.

2.8.3. El Proceso Contable

2.8.3.1. Definición

BRAVO Mercedes (2007) indica; “Denominado también ciclo contable constituye la serie de pasos o la secuencia que sigue la información contable desde el origen de la transacción (comprobantes o documentos fuente) hasta la presentación de los estados financieros”. (Pág. 31)

El ciclo contable constituye una serie de pasos y estados de la información desde donde se origina la transacción con los documentos de soporte respectivos, su registro y la obtención de su saldo final de cada una de las cuentas que forman parte de los estados financieros.

2.8.3.2. Elementos del Proceso Contable

Los elementos del ciclo contable comprenden una serie de pasos en orden cronológico de todas las operaciones y transacciones en los cuales se detalla todo el proceso desde que inicia la transacción hasta la presentación de los diferentes Estados Financieros con sus respectivas cuentas y saldos de un período determinado.

2.8.3.3. Comprobantes o documentos fuente

Es el justificante propio o ajeno que da origen a un asiento contable. Contiene, la información necesaria para el registro contable de una operación, y tiene la función de comprobar razonablemente la realidad de dicha operación. Dichos documentos se dividen en: a) Documentos Justificativos que son todas las disposiciones y documentos legales que determinan las obligaciones y derechos de la dependencia o entidad para demostrar que cumplió con los ordenamientos jurídicos y normativos aplicables. b) Documentos Comprobatorios son los documentos originales que generan y amparan los registros contables de la dependencia o entidad.

2.8.3.3.1. Estado de Situación Inicial

Es un documento contable que refleja la situación financiera de un ente económico, ya sea de una organización pública o privada, a una fecha determinada y que permite efectuar un análisis comparativo de la misma; incluye el activo, el pasivo y el capital contable. Se formula de acuerdo con un formato y un criterio estándar para que la información básica de la empresa pueda obtenerse uniformemente como por ejemplo: posición financiera, capacidad de lucro y fuentes de fondeo.

2.8.3.3.2. Libro Diario

Es el primer registro del movimiento contable de dos cuentas una de carácter deudor y otra acreedor las mismas que irán variando de acuerdo al movimiento que tenga en un determinado período.

2.8.3.3.3. Libro Mayor

Libro en el cuál se detalla todos los movimientos de las diferentes cuentas de una institución y se refleja su saldo según la naturaleza de cada cuenta, y sobre el valor que resulte ya sea deudor o acreedor según el tipo de cuenta se prepara el balance de comprobación.

2.8.3.3.4. Libros Auxiliares

Es el libro en el cuál se registra las cuentas temporales, aquellas que se apertura únicamente para un determinado ciclo y se cierran al final del mismo, dada su naturaleza se las conoce como cuentas auxiliares o transitorias.

2.8.3.3.5. Balance de Comprobación

Es un estado temporal el cual refleja únicamente el saldo de las diferentes cuentas sin detallar los movimientos existentes en un determinado periodo contable y su saldo viene del libro mayor de cada cuenta.

2.8.3.3.6. Hoja de Trabajo

Es el documento en donde se refleja un estado inicial y ayuda a identificar los diferentes ajustes a realizar en un determinado periodo, los mismos que son realizados para el cierre de las cuentas temporales u otras de ingresos y gastos que son cerradas con utilidad o pérdida del ejercicio 48

2.8.3.3.7. Ajustes y Resultados

Son movimientos que sirven para realizar correcciones de errores que se den en un periodo determinado ocasionados de forma involuntaria o voluntaria debido al mal uso de las cuentas u otros. Además todas las cuentas que ameriten realizar algún tipo de ajuste de un determinado período contable.

2.8.3.3.8. Cierre de Libros

Proceso que se utiliza para determinar los saldos reales de las cuentas generales y cerrar las cuentas temporales de un período contable.

2.8.3.3.9. Estados Financieros

http://www.elprisma.com/buscar/resultados_carrera.aspfinancieros& categoria 2012. Los Estados Financieros son informes preparados periódicamente, cuya responsabilidad recae en los administradores del ente económico y que tienen como objetivo suministrar información financiera a todos los usuarios interesados en conocer los resultados operacionales y la situación económica - financiera de la organización.

Son los diferentes balances en los cuales se resume la gestión y el resultado de la misma de una determinada empresa.

Estados Financieros Básicos

a. Balance General

Es un documento que refleja la situación patrimonial de todo un período reflejando el saldo de las diferentes cuentas que contiene dicho balance y está compuesto por los activos, pasivo y patrimonio.

b. Estado de Resultados

Documento que muestra el resultado de las operaciones (utilidad o pérdida) de una empresa en un determinado período, y sirve para presentar la situación financiera a una fecha determinada.

c. Estado de cambios en el Patrimonio o Estado de Superávit

Es el documento en el cuál se detalla todos los movimientos que ha tenido el patrimonio por aportes de socios o distribución de utilidades de un determinado periodo, además muestra la diferencia entre capital contable (patrimonio) y capital social (aportes de los socios).

d. Estado de Flujo de Efectivo

En este documento se proyecta los posibles movimientos que tendrá la cuenta de efectivo, detallando la proveniencia y el uso que se de al mismo, producto de los movimientos de operación, movimientos financieros y otros movimientos de esta cuenta.

2.8.3.3.10. Notas a los Estados Financieros

Son citas aclaratorias que se realiza a las diferentes cuentas de los estados financieros que requieran el desglose para la comprensión y análisis de cada rubro que se refleja y que son presentados a las diversas instancias como socios y/o accionistas de una empresa.

2.8.4. Cuenta Contable

2.8.4.1. Definición de Cuenta Contable

Zapata, Pedro (2008), Pág. (25), dice: “La Cuenta Contable es un formato con término (nombre o denominación objetiva) usado en contabilidad para registrar, clasificar y resumir en forma ordenada los incrementos y disminuciones de naturaleza similar que corresponden a los diferentes rubros integrantes de Activo, Pasivo, Patrimonio, Rentas, Costos y Gastos.”

La cuenta contable es la denominación que se le asigna a cada una de las cuentas que integran los Activos, Pasivos, Patrimonio, Ingresos y Gastos.

2.8.4.2. Presentación de la Cuenta Contable

La cuenta se presenta en forma de “T”, en la cual se identifican 4 partes:
El título o el nombre de la cuenta.

- El sector izquierdo en el que se registran los débitos o cargos, se denomina Debe, aquí se anotan los valores que incrementan el activo, los valores que representan pérdidas o gastos y la disminución del pasivo.
- En el sector derecho en el que se registran los créditos o abonos, se denomina Haber; aquí constan los valores de aportes de capital (Patrimonio), de deudas contraídas (Pasivos), las rentas o ganancias y la disminución de los activos.
- Saldo. Se obtiene de la diferencia entre Debe y Haber; si la suma del Debe es mayor que la suma del Haber, se tiene un saldo Deudor; si la sumatoria del Haber es mayor que la del debe, se obtiene saldo Acreedor; si las sumas son iguales, el saldo será nulo o cero.

2.8.5. Plan General de Cuentas

2.8.5.1. Definición de Plan General de Cuentas

Bravo, Mercedes (2009), Pág. 28, define: “El Plan General de Cuentas constituye un listado lógico y ordenado de las cuentas de Mayor General y de las subcuentas aplicables a una entidad específica con su denominación y código”.

El Plan general de cuentas es un listado de cuentas que forman parte de la empresa, las mismas que poseen su respectiva denominación y código.

2.8.5.2. Estructura del Plan General de Cuentas

Bravo, Mercedes (2009), Pág. 30, expresa: “Se debe estructurar de acuerdo con las necesidades de información presentes y futuras de la empresa, y se elaborará luego de un estudio previo que permita conocer sus metas, particularidades, políticas, etc.

Por lo anterior, un plan de cuentas debe ser específico y particularizado. Además, debe reunir las siguientes características”:

- Sistemático en el ordenamiento y presentación.
- Flexible y capaz de aceptar nuevas cuentas.
- Homogéneo en los agrupamientos practicados.
- Claro en la denominación de las cuentas seleccionadas

2.9. Modelo de Gestión Administrativa

2.9.1. Definición

Definición de modelo de gestión administrativa, qué es, significado y conceptohttp://definicion.de/modelo-de_gestión/Un_sistema_de_gestión_administrativa_es_un_conjunto_de_acciones_orientadas_al_logro_de_los_objetivos_de_una_institución;_a_través_del_cumplimiento_y_la_optima_aplicación_del_proceso_administrativo:_planear,_organizar,_dirigir,_coordinar_y_controlar.

2.9.2. Importancia

Los modelos de gestión administrativa permiten la optimización en la ejecución de los procesos, con el fin de incrementar la cantidad y la eficacia en la gestión de los servicios. La incorporación de un modelo de gestión al proceso administrativo permite una reducción en el tiempo empleado en los trámites y consultas, así como, una mayor calidad en el servicio prestado, que es recibido por el usuario.

2.9.3. Objetivo de un modelo de Gestión Administrativa

La aplicación de un Modelo de Gestión Administrativa persigue los siguientes objetivos:

- Optimizar los procesos de gestión, logrando un trabajo más eficaz y fácil de realizar.
- Mejorar los productos o servicios que se ofrecen a los clientes.
- Establecer procedimientos de seguimiento y control de los procesos internos y de los productos o servicios, de tal forma que se facilite la toma de decisiones a partir del conocimiento de la situación existente y de su evolución histórica.
- Incorporar nuevas tecnologías para mejorar e incrementar la oferta de productos o servicios.

2.10. Plan Operativo Anual (POA)

Definición de plan operativo - Qué es, Significado y Conceptohttp://definicion.de/plan-operativo/El_plan_operativo_es_un

documento donde se pone por escrito cuáles serán los pasos a realizar por la compañía y las acciones que deberán desempeñar quienes participan en la actividad de producción y venta de servicios, así como también los objetivos que se desean alcanzar al finalizar una determinada etapa.

2.10.1. Importancia

La importancia del Plan Operativo Anual está en la necesidad de programar las actividades a realizar en una gestión, permitiendo un uso más eficiente y eficaz de los recursos de los que se dispone para el logro de los objetivos institucionales. Su elaboración incorpora todas las operaciones y tareas que se estiman adecuadas para alcanzar los objetivos institucionales y de gestión

Por lo general, un plan operativo tiene una duración de un año. Por eso, suele ser mencionado como plan operativo anual (POA). El POA pone por escrito las estrategias que han ideado los directivos para cumplir con los objetivos y que suponen las directrices a seguir por los empleados y subordinados en el trabajo cotidiano. Cabe mencionar, que al igual que los otros, el plan operativo permite el seguimiento de las acciones para juzgar su eficacia; en caso de que los objetivos estén lejos de ser satisfechos, el directivo tiene la posibilidad de proponer nuevas medidas.

2.10.2 Componentes del POA

Deberán plasmarse las necesidades de la empresa en cuanto a infraestructura necesaria para llevar a cabo las metas y para el normal funcionamiento de la compañía, es decir todos aquellos aspectos relacionados con la actividad ordinaria de la compañía y que puedan afectar a su efectividad y traer consecuencias (en caso de no ser atendidos) para el cumplimiento de los objetivos planteados en el plan

operativo. El mismo se compone de varios pasos, los cuales se conocen como:

- **Programación de las diversas actividades:** consiguiendo que cada parte que intervendrá en el proceso, tenga noción de cuáles son sus responsabilidades.
- **Seguimiento y evaluación:** analizar el desempeño de los diferentes agentes que participan en la producción a fin de saber aprovechar al máximo los recursos y reeducar, en caso de que fuera necesario.

Por último cabe mencionar que para que un plan operativo sea eficiente, todas las partes deben cumplir con cinco normas: ser efectivos (hacer exactamente lo que se espera de ellos), ser eficientes (realizar correctamente su labor), ser responsables (realizar la labor con plena consciencia), ser oportunos (hacer su trabajo en el tiempo en el que se le ha pedido) y ser rentables (aprovechando al máximo los recursos que se les han dado, es decir con una rentabilidad óptima)

2.11. Control Interno

2.11.1. Definición

http://www.uptc.edu.co/admon_control_interno/sci/principios.

Control interno, es una expresión que utilizamos con el fin de describir las acciones adoptadas por los directores de entidades, gerentes o administradores, para evaluar y monitorear las operaciones en sus entidades. El sistema de control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de una empresa con el fin de salvaguardar sus activos y verificar la confiabilidad de los datos contables.

2.11.2. Objetivos de control interno

- Promover la efectividad, eficiencia y economía en las operaciones y la calidad en los servicios;
- Proteger y conservar los recursos contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal;
- Cumplir las leyes, reglamentos y otras normas gubernamentales,
- Elaborar información financiera válida y confiable, presentada con oportunidad; y,
- Promover la efectividad, eficiencia y economía en las operaciones y, la calidad en los servicios.

2.11.3. Componentes de control interno

Los componentes del Control Interno pueden considerarse como un conjunto de normas que son utilizadas para medir el control interno y determinar su efectividad. Para operar la estructura (también denominado sistema) de control interno se requiere de los siguientes componentes:

- Ambiente de control interno
- Evaluación del riesgo
- Actividades de control gerencial
- Sistemas de información contable
- Monitoreo de actividades

2.11.3.1. Ambiente de control interno

Se refiere al establecimiento de un entorno que estimule e influencie las tareas del personal con respecto al control de sus actividades; el que también se conoce como el clima en la cima. En este contexto, el personal resulta ser la esencia de cualquier entidad, al igual que sus atributos individuales como la integridad y valores éticos y el ambiente

donde operan, constituyen el motor que la conduce y la base sobre la que todo descansa. El ambiente de control tiene gran influencia en la forma en que son desarrolladas las operaciones, se establecen los objetivos y estiman los riesgos.

Igualmente, tiene relación con el comportamiento de los sistemas de información y con las actividades de monitoreo.

Los elementos que conforman el ambiente interno de control son los siguientes:

- Integridad y valores éticos;
- Autoridad y responsabilidad;
- Estructura organizacional;
- Políticas de personal;
- Clima de confianza en el trabajo; y,
- Responsabilidad.

2.11.3.2. Evaluación del Riesgo

El riesgo se define como la probabilidad que un evento o acción afecte adversamente a la entidad. Su evaluación implica la identificación, análisis y manejo de los riesgos relacionados con la elaboración de estados financieros y que pueden incidir en el logro de los objetivos del control interno en la entidad. Estos riesgos incluyen eventos o circunstancias que pueden afectar el registro, procesamiento y reporte de información financiera, así como las representaciones de la gerencia en los estados financieros. Esta actividad de auto – evaluación que practica la dirección debe ser revisada por los auditores internos o externos para asegurar que los objetivos, enfoque, alcance y procedimientos hayan sido apropiadamente ejecutados.

Los elementos que forman parte de la evaluación del riesgo son:

- Los objetivos deben ser establecidos y comunicados;

- Identificación de los riesgos internos y externos;
- Los planes deben incluir objetivos e indicadores de rendimiento; y,
- Evaluación del medio ambiente interno y externo.

Para que cualquier entidad tenga controles efectivos debe establecer sus objetivos. Estos deben estar sustentados en planes y presupuestos. El establecimiento de los objetivos representa el camino adecuado para identificar factores críticos de éxito y establecer criterios para medirlos, como condición previa para la evaluación del riesgo. Los objetivos pueden categorizarse desde el siguiente punto de vista:

- Objetivos de operación.

Son aquellos relacionados con la efectividad eficiencia de las operaciones de la entidad.

- Objetivos de información Financiera.

Están referidos a la obtención de información financiera confiable.

- Objetivos de cumplimiento.

Están dirigidos al cumplimiento de leyes y regulaciones, así como también a políticas dictadas por la gerencia.

Identificación de los riesgos internos y externos

Los riesgos internos y externos significativos encarados por una organización que tienen incidencia en el logro de sus objetivos deben ser identificados y evaluados. La identificación de los factores de riesgo más importantes y su evaluación, pueden involucrar por ejemplo: los errores en decisiones por utilizar información incorrecta o desactualizada, registros contables no confiables, negligencia en la protección de activos, desinterés por el cumplimiento de planes, políticas y procedimientos establecidos, adquisición de recursos en base a prácticas anti-

económicas o utilizarlos en forma ineficiente, así como actitudes manifiestas de incumplimiento de leyes y regulaciones.

2.11.3.3. Actividades de control gerencial

Se refieren a las acciones que realiza la gerencia y demás personal de la entidad para cumplir diariamente con las funciones asignadas. Son importantes porque en si mismas implican la forma correcta de hacer las cosas, así como también porque el dictado de políticas y procedimientos y la evaluación de su cumplimiento, constituyen el medio más idóneo para asegurar el logro de objetivos de la entidad.

Las actividades de control pueden dividirse en tres categorías:

- Controles de operación,
- Controles de información financiera; y,
- Controles de cumplimiento.

Comprenden también las actividades de protección y conservación de los activos, así como los controles de acceso a programas computarizados y archivos de datos. Los elementos conformantes de las actividades de control gerencial son:

- Políticas para el logro de objetivos;
- Coordinación entre las dependencias de la entidad; y,
- Diseño de las actividades de control

2.11.3.4. Sistema de información contable

Está constituido por los métodos y registros establecidos para registrar, procesar, resumir e informar sobre las operaciones de una entidad. La

calidad de la información que brinda el sistema afecta la capacidad de la gerencia para adoptar decisiones adecuadas que permitan controlar las actividades de la entidad y elaborar informes financieros confiables.

Los elementos que conforman el sistema de información contable son:

- Identificación de información suficiente.
- Información suficiente y relevante debe ser identificada y comunicada en forma oportuna para permitir al personal ejecutar sus responsabilidades asignadas.
- Re – evaluación de los sistemas de información. Las necesidades de información y los sistemas de información deben ser reevaluados cuando existan cambios en los objetivos o cuando se producen deficiencias significativas en los procesos de formulación de información.

2.11.3.5. Monitoreo de actividades

Es el proceso que evalúa la calidad del funcionamiento del control interno en el tiempo y permite al sistema reaccionar en forma dinámica, cambiando cuando las circunstancias así lo requieran. Debe orientarse a la identificación de controles débiles, insuficientes o necesarios para promover su reforzamiento.

El monitoreo se lleva a cabo de tres formas:

- Durante la realización de las actividades diarias en los distintos niveles de la entidad
- De manera separada, por personal que no es el responsable directo de la
- ejecución de las actividades (incluidas las de control); o,
- Mediante la combinación de ambas modalidades.

Los elementos que conforman el monitoreo de actividades son:

- Monitoreo del rendimiento;
- Revisión de los supuestos que soportan los objetivos del control interno;
- Aplicación de procedimientos de seguimiento; y,
- Evaluación de la calidad del control interno.

2.11.4. Elementos y principios básicos de control interno

2.11.4.1. De Autocontrol: Es la capacidad que ostenta cada trabajador, al servicio de la empresa, para controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos para el adecuado cumplimiento de los resultados que se esperan en el ejercicio de su función, de tal manera que la ejecución de los procesos, actividades y/o tareas bajo su responsabilidad, se desarrollen con fundamento en los principios establecidos en la Constitución Política.

2.11.4.2. De Autorregulación: Es la capacidad institucional para aplicar de manera participativa al interior de la administración, los métodos y procedimientos establecidos en la normatividad, que permitan el desarrollo e implementación del Sistema de Control Interno bajo un entorno de integridad, eficiencia y transparencia en la actuación.

2.11.4.3. De Autogestión: Es la capacidad institucional de la Empresa, para interpretar, coordinar, aplicar y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz la función administrativa que le ha sido asignada por los directivos.

2.11.4.4. Clasificación del control interno

Existen dos tipos de controles internos: administrativos y contables

2.11.5.4.1. El control interno administrativo: no está limitado al plan de la organización y procedimientos que se relaciona con el proceso de decisión que lleva a la autorización de intercambios, sino que se relaciona con la eficiencia en las operaciones establecidas por el ente.

2.11.5.4.2. El control interno contable comprende el plan de la organización y los registros que conciernen a la salvaguarda de los activos y a la confiabilidad de los registros contables. Estos tipos de controles brindan seguridad razonable:

- a) Los intercambios son ejecutados de acuerdo con autorizaciones generales o
- b) Se registran los cambios para: mantener un control adecuado y permitir la preparación de los estados financieros.
- c) Se salvaguardan los activos solo acezándolos con autorización
- d) Los activos registrados son comparados con las existencias.

2.12. Normas de Control Interno para Entidades del Sector Público

Las norma de control interno para el sector público de la República del Ecuador constituyen guías gerenciales emitidas por la Contraloría General del Estado, orientadas a promover una adecuada administración de los recursos públicos y a determinar el correcto funcionamiento administrativo de las entidades y organismos del sector publico ecuatoriano, con el objeto de buscar la efectividad, eficiencia y economía en la gestión institucional.

Se instrumentan mediante procedimientos encaminados a proporcionar una seguridad razonable, para que las entidades puedan lograr los objetivos específicos que se trazaron; tienen soporte técnico en principios administrativos, disposiciones legales y normativa técnica pertinente.

Para la gestión administrativa se establecen las siguientes normas:

- 100 NORMAS GENERALES.
- 200 AMBIENTE DE CONTROL.
- 300 EVALUACIÓN DEL RIEGO.
- 400 ACTIVIDADES DE CONTROL.

Para la gestión financiera se establecen las siguientes normas.

- 402 ADMINISTRACIÓN FINANCIERA- PRESUPUESTO.
- 403 ADMINISTRACIÓN FINANCIERA TESORERÍA.

Para la gestión operativa y medio ambiente se establecen las siguientes normas

- 406 ADMINISTRACIÓN FINANCIERA- ADMINISTRACIÓN DE BIENES.

2.13. JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE

2.13.1. Definición

Las Juntas Administradoras de Agua Potable, (J.A.A.P) son organizaciones comunitarias, sin ánimo de lucro o sea que no están constituidas para "hacer negocios" ni "ganar dinero" solamente. Más bien tienen "ánimo de servicio social" y están integradas por los socios usuarios del servicio, son organizaciones destinadas al bien público.

Fundamentalmente, las Juntas, son las responsables de la administración y buen funcionamiento técnico, del Sistema de Agua Potable, en una comunidad.

La J.A.A.P, tiene que tener personería jurídica, que es una especie de permiso legal, que le permite actuar y ser reconocida por el estado ecuatoriano, dentro de lo que disponen las leyes del país.

Según el Reglamento Interno de J.A.A.P (2011) menciona: “La J.A.A.P es la instancia administrativa técnica del sistema de agua potable, con suficiente autonomía para la toma de decisiones que siempre y cuando sean en beneficio de la Junta de Agua, siendo un organismo descentralizado del Municipio, tiene personalidad jurídica, y competencia propia”.

2.13.2. Objetivo de la Junta Administradora de Agua Potable

La Junta Administradora de Agua Potable tiene como objetivo primordial brindar un servicio de calidad a la comunidad, mediante una administración eficiente y sobretodo preocupado por conseguir el desarrollo institucional.

2.13.3. Marco Legal

Se constituye la Junta Administradora de Agua Potable El Chamizo, bajo el amparo del artículo N° 318 de la Constitución de la República del Ecuador, publicada en el registro oficial # 449 del 20 de Octubre del 2008; del mandato del Decreto Supremo N° 3372, Ley Constitutiva de Juntas Administradoras de Agua Potable y Alcantarillado, publicado en el Registro Oficial # 802 de 29 de marzo del 1979, del Decreto Ejecutivo N° 1088, publicado en el Registro Oficial # 346 del 27 de mayo del 2008(Disposición General Segunda, mediante la cual MIDUVI recupera la competencia referente al manejo de Juntas Administradoras)

Fue necesario crear una entidad que norme la designación, la administración, funcionamiento, gestión sostenible del proyecto de agua potable y alcantarillado, y rendición de cuentas a las niveles de autoridad superior a su competencia.

2.13.4. Servicios que presta

La Junta Administradora de Agua Potable está obligada a proveer del servicio de agua a la colectividad cumpliendo el reglamento que la rige y el acuerdo que se realizó con el MIDUVI, mediante el Registro Oficial 802 del 29 de Marzo de 1979, quien le concedió la facultad de brindar este servicio, mismo que debe ser de calidad y sobre todo transparencia en el manejo de los recursos que maneja la Junta.

2.13.5. Atribuciones de la Junta Administradora de Agua Potable “El Chamizo”.

La Junta de Agua Potable, dentro del ámbito de su respectiva jurisdicción, tendrá las atribuciones Administrativas que el Estado confiere a las Juntas Rurales y, además tendrá que coordinar los esfuerzos de la comunidad en materia de agua y saneamiento, para el mejor desarrollo de esos servicios y vigilar el buen funcionamiento del sistema de agua potable.

2.13.6. Usuarios

Se les denomina usuarios a cada una de las personas que se beneficia del servicio de agua potable, los cuales están obligados a participar en las mingas y 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 Junta de Agua Potable no pueda abastecer

2.13.7. Régimen tarifario

Corresponde a la Junta, como titular del servicio comunitario, la definición y aprobación del régimen tarifario aplicable en la comunidad. En el ejercicio de esas responsabilidades se ajustará a las normas expedidas por el Ente Regulador.

El régimen tarifario se regirá por: la suficiencia económica, de la Junta de Agua, esta será aprobado con una reunión previa con los usuarios de la Junta de Agua, pretendiente de esta manera que el costo de servicio de agua potable está acorde a las necesidades socioeconómicas de los beneficiarios.

2.13.8. Infracciones y sanciones a los usuarios

2.13.8.1. Infracciones

Son aquellas acciones del usuario que contravienen las disposiciones del Reglamento en cuanto al uso adecuado y autorizado de los servicios, pero que no representan perjuicio serio a los derechos o a la propiedad de la Junta, ni al buen funcionamiento de la infraestructura y los servicios.

2.13.8.2. Sanciones

La Junta podrá imponer sanciones como amonestaciones, suspensión temporal de los servicios y clausura del servicio.

CAPÍTULO III

3. DISEÑO DE LA PROPUESTA

3.1. Introducción

La Junta Administradora de Agua Potable “EL Chamizo”, es la única instancia autorizada y responsable de su administración, cuenta con personería jurídica y fondos propios. Se ha visto en la necesidad de controlar de una mejor manera cada área de trabajo con la aplicación de un Manual de Procedimientos Administrativos- Financieros.

La Junta Administradora de Agua Potable, es una organización comunitaria de autogestión integrada en la jurisdicción cantonal; instituciones locales reconocidas en la Ley para operar y administrar sistemas con infraestructura de saneamiento básico, constituidos en el sector rural, mediante cogestión ente estado y comunidad; la Junta de Agua Potable fue organizada y constituida por el Instituto Ecuatoriana de Obras Sanitarias (IEOS), que ahora se ha transformado en la Subsecretaria de Agua y Saneamiento Básico, instancia del Ministerio de Vivienda y Desarrollo Urbano (MIDUVI).

Actualmente en la provincia de Carchi existen 240 Juntas legalmente constituidas; mismas que suministran el servicio de agua potable en las comunidades rurales, siendo un factor importante en el desarrollo de las comunidades del sector rural.

Se ha observado que en la junta de Agua Potable la situación administrativa, financiera no tiene un debido manejo, ya que no se cuenta con planificación, procedimientos de organización, formulación de estrategias, planes de acción a corto y largo plazo, lo cual incide en una problemática de asumir la gestión integral eficiente para procurar

fortalecer los sistemas y servicios para lograr la sostenibilidad de la misma.

La propuesta planteada pretende mejorar la gestión y operatividad de las funciones de la directiva de la Junta Administrativa de Agua Potable el Chamizo, a través de una adecuada organización, control y procedimientos reflejados en la optimización de los recursos.

3.1.1. Objetivos del Manual de Procedimientos Administrativos y Financieros.

3.1.1.1. Objetivo General

Contar con una Manual Administrativo y Financiero en la Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo, instrumento que permitirá determinar los procedimientos e informes administrativos y financieros para mejorar el control t toma de decisiones.

3.1.1.2. Objetivos Específicos

- Diseñar la filosofía organizacional para identificar la misión y visión institucional.
- Proponer un Código de Ética para mayor transparencia y eficiencia en la gestión de la entidad.
- Estructurar una Cadena de Valor con su respectivo mapa de procesos y su estructura orgánica.
- Determinar los procesos Administrativos y Financieros.

3.2. Filosofía Organizacional

3.2.1. Misión

La Junta Administradora de Agua Potable “El Chamizo” tiene como finalidad la captación, tratamiento, distribución, producción y venta de agua potable y la prestación de los servicios de alcantarillado a la comunidad de el Chamizo, garantizando eficiencia y eficacia, con criterio de equidad y justicia, comprometida con una concepción ecológica que preserve las cuencas hidrográficas y proteja el medio ambiente.

3.2.2. Visión

La Junta Administradora de Agua Potable “El Chamizo”, en el 2020 será reconocida en el cantón Montúfar como una empresa líder, por la excelencia, responsabilidad social y ambiental en la prestación de sus servicios. Trabajamos día a día con la firme convicción de convertirnos en un referente entre las organizaciones dedicadas al manejo de la riqueza hídrica.

3.2.3. Principios y valores del Junta Administradora de Agua Potable

Los pueblos al ser creadores de una memoria cultural solida, pretenden determinar principios y valores en los cuales se vea plasmando el trabajo integro de una organización.

El desarrollo de las actividades de la Junta de Agua Potable se enmarcara dentro de los siguientes principios y valores.

Principios Institucionales

- **Eficacia.-** Ser eficaz implica hacer las cosas bien hechas desde el principio. De forma planificada y organizada.
- **Oportunidad.-** Cumplir a tiempo y con calidad las funciones en la prestación de los servicios a los usuarios.
- **Mejoramiento continuo.-** La institución aplicará todos los procedimientos técnicos e instrumentos gerenciales que le permitan responder oportunamente a los cambios del entorno, contando con un personal comprometido en la búsqueda de resultados excelentes en su gestión, mediante el cumplimiento de sus deberes con competencia, diligencia y calidad.
- **Eficiencia.-** Para ser eficiente se requiere un objetivo, tener clara una tarea, que exista un mínimo de motivación, un uso racional del tiempo y la obtención de un resultado.

Valores Institucionales

- **Ética.-** La Junta Administradora de Agua Potable “El Chamizo”, se orienta al desarrollo de actividades en beneficio de la comunidad ejerciendo una conducta adecuada, objetiva y razonable.
- **Excelencia.-** Buscamos satisfacer con los más altos estándares de efectividad y calidad a todos los usuarios internos y externos, el éxito se medirá en función de los resultados que se alcance.
- **Respeto.-** Las relaciones interpersonales al interior de la institución se sustentará en el respeto y la consideración, generando un ambiente de trabajo apropiado.

- **Servicio.-** Dirigir las acciones orientadas a la satisfacción de las necesidades de los demás, a fin de obtener el bien común.
- **Trabajo en Equipo.-** Las acciones a realizarse deben ser el producto del consenso y la labor mancomunada.

3.3. Modelo del Código de Ética

"Código de ética de los servidores de la Junta Administradora de Agua potable el Chamizo"

Introducción

La administración de la Junta Administradora de Agua Potable "El Chamizo" se ha comprometido con un proceso de construcción de un modelo de ética que nos lleva a explicitar, los principios y políticas éticas que deben regir la actividad de sus servidores, lo cual redundará en una mayor transparencia y eficiencia en la gestión de la entidad.

Este modelo pretende orientar la cultura organizacional de esta Junta de Agua Administradora de Potable, hacia ambientes donde impere la cooperación, solidaridad y transparencia en el manejo de los recursos y las relaciones interpersonales.

Al construir los principios y políticas éticas de la Junta Administradora de Agua Potable "El Chamizo", se busca dar forma al marco que orienta el accionar y la toma de decisiones cotidianas de sus servidores, entendiéndose como tales, a las personas que bajo cualquier modalidad o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro de la Junta Administradora de Agua Potable "El Chamizo".

Propósito del Código de Ética

El Código de Ética constituye un compendio de los valores y principios que guían la labor cotidiana de los servidores que laboran bajo cualquier modalidad en la Junta Administradora de Agua Potable “El Chamizo”.

Misión de la Junta Administradora de Agua Potable “El Chamizo”

La Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado “El Chamizo” tiene como finalidad la captación, tratamiento, distribución, producción y venta de agua potable y la prestación de los servicios de alcantarillado a la comunidad de el Chamizo, garantizando eficiencia y eficacia, con criterio de equidad y justicia, comprometida con una concepción ecológica que preserve las cuencas hidrográficas y proteja el medio ambiente.

Compromiso

El ingreso a ejercer un cargo, función o dignidad en la Junta Administradora de Agua Potable “El Chamizo”, implica conocer el presente código y asumir el compromiso de su debido cumplimiento, previo a la inducción respectiva.

Capítulo Uno

Código De Conducta Organizacional

1. Conducta Organizacional.- Las personas que presten servicios laborales en la Junta Administradora de Agua Potable “El Chamizo”, deben en todo momento cumplir hacer cumplir los reglamentos y demás disposiciones expedidas por el presidente de la Junta de Agua Potable.

La institución no tolerará a los servidores de la Junta Administradora de Agua Potable “El Chamizo” quienes a través de sus actividades, logren resultados al margen de la ley y demás normativas internas. Esto incluye cualquier clase de dádivas, regalos o dinero ajenos a su remuneración; sin perjuicio de iniciar las acciones legales respectivas.

2. Conducta general de los servidores de la Junta Administradora de Agua Potable “El Chamizo.”

La entidad espera que sus servidores se comporten en forma ejemplar. Está estrictamente prohibido en el lugar de trabajo, consumir bebidas alcohólicas, fumar, utilizar lenguaje soez y demostrar actitudes de irrespeto hacia sus semejantes.

Además deben mantener dignidad en el desempeño de su puesto y en su vida pública y privada, de tal manera que no ofendan el orden y a la moral y no menoscaben el prestigio de la Junta Administradora de Agua Potable “El Chamizo”.

3. Conflicto de Intereses

Existe conflicto de intereses cuando el servidor, en razón de las actividades que le han sido encomendadas, al inicio o en cualquier tiempo, se percate que se encuentra conociendo un trámite o proceso en el que tenga un propio y personal interés, o si en los mismos se encuentren involucrados su cónyuge o su conviviente en unión de hecho, o sus parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad, o sus amigos íntimos o enemigos manifiestos; debiendo el servidor, comunicar inmediatamente todos los hechos a su superior.

4. Rendición de Cuentas

Los servidores de la Junta de Agua Potable deberán rendir cuentas por sus acciones, decisiones y omisiones en el ejercicio de sus funciones y estar dispuestos a someterse a la revisión legal pertinente.

5. Uso de Recursos de la Entidad

Los servidores de la Junta de Agua Potable “El Chamizo” usarán los bienes y recursos institucionales, únicamente para actividades inherentes a la administración de la Junta de Agua Potable; no deben utilizar

papelería, suministros, equipos, y demás bienes de la institución para fines personales o políticos.

6. Identificación Institucional

Los servidores de la Junta Administradora de Agua Potable el “El Chamizo” no deben utilizar la credencial de identificación ni logotipos de la entidad, para fines personales, políticos, ni en actividades no autorizadas.

7. Uso del Uniforme

Los servidores de la Junta de Agua Potable “El Chamizo” que utilizan uniforme tienen prohibido hacer uso del mismo en discotecas, bares, casinos, sitios de juego, y lugares en los cuales se podrían suscitar escándalos o cuestionamientos que afecten el buen nombre de la Institución.

8. Comunicaciones Oportunas

Los servidores de la Junta Administradora de Agua Potable “El Chamizo” deben dedicar sus esfuerzos para lograr comunicaciones completas y oportunas, respondiendo cortésmente a las peticiones de información, quejas o denuncias formuladas por los usuarios internos y externos, proveedores, autoridades y público en general.

9. Empleo adecuado del tiempo de trabajo

Los servidores de la Junta Administradora de Agua Potable “El Chamizo” deberán emplear su horario oficial completo de trabajo en un esfuerzo responsable para cumplir con sus deberes y desempeñar sus funciones de una manera eficiente y eficaz, con mística y entrega, y velar que sus subordinados actúen de igual manera a fin de contribuir a elevar la imagen de la institución.

Capítulo Dos

De los Valores y Principios

10. Valor

Es la cualidad humana aceptada, apreciada y respetada por los servidores de la Junta Administradora de Agua Potable “El Chamizo”. Los valores son permanentes y su validez no depende de circunstancias.

Los principales valores que sirven de orientación y guía de la conducta de los Servidores de la Junta Administradora de Agua Potable “El Chamizo” son los siguientes:

- Ética
- Excelencia
- Respeto
- Servicio
- Trabajo en Equipo

10.1.- Ética.-La Junta Administradora de Agua Potable “El Chamizo”, se orienta al desarrollo de actividades en beneficio de la comunidad ejerciendo una conducta adecuada, objetiva y razonable.

10.2.- Excelencia.- Buscamos satisfacer con los más altos estándares de efectividad y calidad a todos los usuarios internos y externos, el éxito se medirá en función de los resultados que se alcance.

10.3.- Respeto.-Las relaciones interpersonales al interior de la institución se sustentará en el respeto y la consideración, generando un ambiente de trabajo apropiado.

10.4.- Servicio.- Dirigir las acciones orientadas a la satisfacción de las necesidades de los demás, a fin de obtener el bien común.

10.4.- Trabajo en Equipo.-Las acciones a realizarse deben ser el producto del consenso y la labor mancomunada.

11. Principio

Es la manera de ser y actuar de los servidores de la Junta Administradora de Agua Potable “El Chamizo”, de acuerdo con los valores definidos.

Los principios fundamentales que sirven de orientación y guía de la manera de ser y actuar de los servidores de la Junta Administradora de Agua Potable “El Chamizo”, son los siguientes:

- Oportunidad
- Mejoramiento continuo
- Eficiencia

11.1.- Oportunidad.-Cumplir a tiempo y con calidad las funciones en la prestación de los servicios a los usuarios.

11.2.- Mejoramiento continuo.-La institución aplicará todos los procedimientos técnicos e instrumentos gerenciales que le permitan responder oportunamente a los cambios del entorno, contando con un personal comprometido en la búsqueda de resultados excelentes en su gestión, mediante el cumplimiento de sus deberes con competencia, diligencia y calidad.

11.4.- Eficiencia.-Para ser eficiente se requiere un objetivo, tener clara una tarea, que exista un mínimo de motivación, un uso racional del tiempo y la obtención de un resultado

Capítulo Tres

Políticas Éticas de los Jefes

Departamentales

12. Las políticas éticas contemplan acciones a las que se comprometen los Jefes de las dependencias de la Junta de Agua Potable “EL Chamizo”, a fin de generar una cultura de servicio, que incluya canales de

comunicación y soluciones de conflictos, por lo tanto dirigirán sus acciones a:

- a. Ejercer un efectivo y visible liderazgo ético dentro y fuera de la institución.
- b. Construir una estrategia de prevención y manejo ético de conflictos de intereses.
- c. Establecer procesos y canales de comunicación abierta, oportuna y adecuada entre todas las instancias de la administración, lo que supone que los servidores tendrán acceso a la información sobre la gestión y conocerán la situación económica, social y financiera de la entidad.
- d. Manejar de forma eficiente los recursos, priorizando las necesidades de los usuarios, para realizar con excelencia y calidad las metas planeadas.
- e. Habilitar espacios de conciliación para la solución de los conflictos que se presenten entre los usuarios y la administración, y entre los servidores de la Junta Administradora de Agua Potable “El Chamizo”.

Capítulo Cuatro

Del Comité de Ética

13. Creación y Funciones

Se crea el Comité de Ética de la Junta Administradora de Agua Potable “El Chamizo”, para resolver los dilemas de comportamiento morales de los servidores, que se pongan a su consideración.

14. Conformación y Duración

El Comité de Ética estará conformado por tres personas: El Presidente o su delegado, en calidad de Presidente; el Secretario y una persona de Recursos Humanos o su delegado.

15. Atribuciones.-Son atribuciones del Comité de Ética:

Recomendar al Presidente el establecimiento de políticas y acciones administrativas y organizativas que aseguren el cumplimiento del presente Código de Ética;

- a) Presentar al Presidente de la Junta Administradora de Agua Potable, propuestas de actualización del Código de Ética;
- b) Orientar a los servidores en temas relacionados con el presente Código de Ética;
- c) Asesorar y recomendar a los Jefes Departamentales para la aplicación de sanciones por violación al Código de Ética;
- d) Vigilar por el fiel cumplimiento de las políticas y recomendaciones realizadas al interior de la institución; y,
- e) Presentar al Presidente de la Junta Administradora de Agua Potable, informes trimestrales de la actividad cumplida por el Comité.

16. Reuniones

El Presidente del Comité de Ética, por su iniciativa o a pedido de uno de los miembros del Comité, convocará a las reuniones que sean necesarias para conocer asuntos inherentes al Código de Ética. La presencia de los miembros del Comité es indelegable y se integrará el quórum con 3 miembros miembros. Las decisiones se tomarán por mayoría simple. Se efectuará un acta por cada reunión mantenida: la misma que será firmada por todos los asistentes a la reunión y será responsabilidad del Jefe de Recursos Humanos su control y custodia.

17. Cooperación

Cuando el Comité de Ética lo considere necesario convocará a otros jefes departamentales la Junta Administradora de Agua Potable “El Chamizo”, a participaren las reuniones donde se analicen casos de sus

subordinados. La asistencia de todos los miembros del Comité de Ética y la de cualquier servidor convocado, es de cumplimiento obligatorio.

18. Del debido proceso.-Todo proceso instaurado en contra de servidores por inobservancia o incumplimiento a las disposiciones de este Código, deberá observar y respetar las normas del debido proceso y garantizar el derecho a la defensa.

Disposiciones Generales

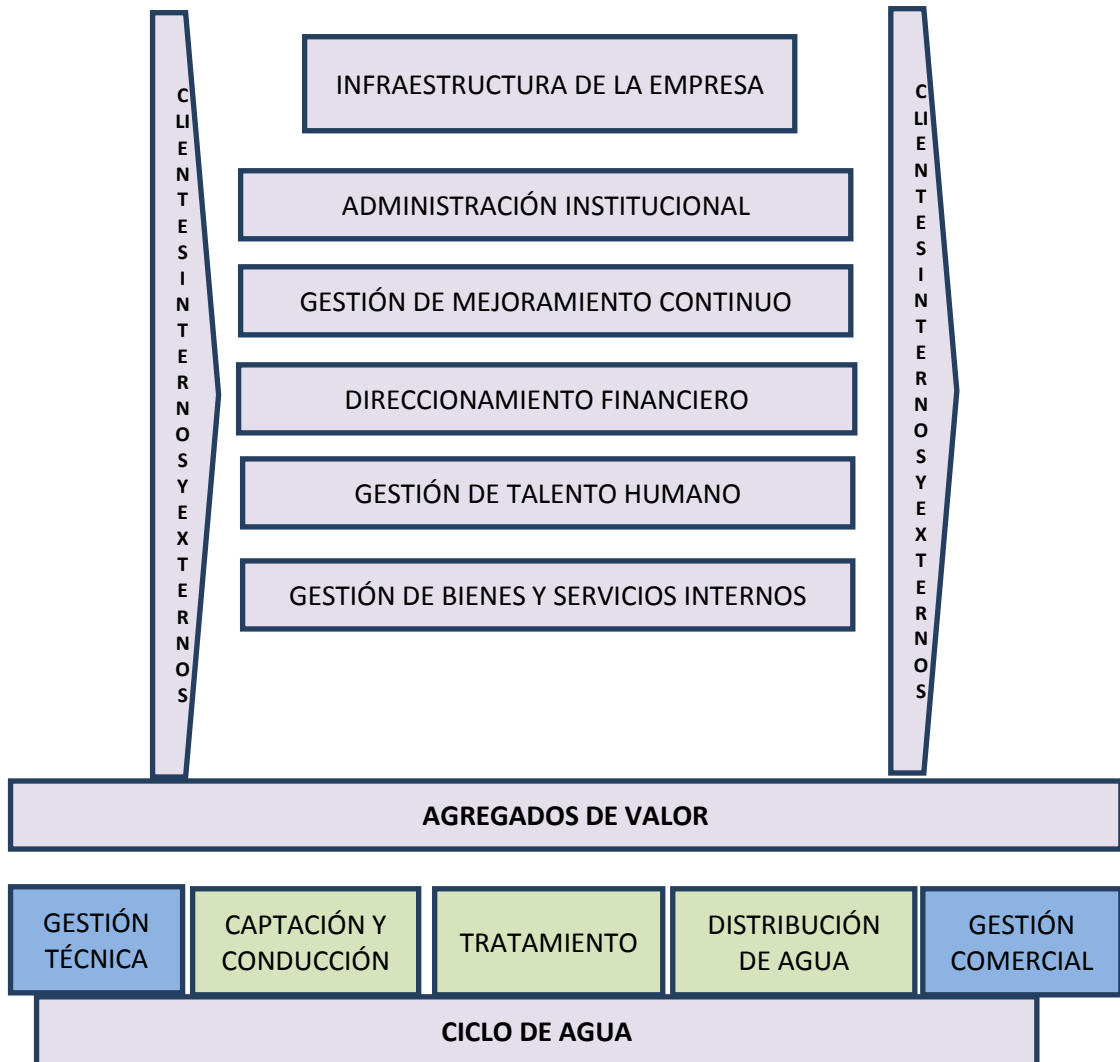
PRIMERA.-Los servidores de la Junta Administradora de Agua Potable “El Chamizo” deberán abstenerse de difundir información institucional de la que tenga conocimiento en razón del ejercicio de sus funciones. No deberá utilizarla en beneficio propio o de terceros.

SEGUNDA.-El régimen disciplinario aplicable al funcionario y servidor de la institución, en caso de quebrantar lo dispuesto en el presente Código de Ética, será el previsto en la Ley Orgánica del Servicio Público.

TERCERA.- En caso de surgir una duda en la aplicación del presente Código de Ética, ésta será resuelta por el Comité de Ética.

3.4. Cadena de Valor

Gráfico N° 11



3.5. Mapa de Procesos

ELABORACIÓN DEL MAPA DE PROCESOS DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE “EL CHAMIZO”

3.5.1. Introducción

Modelamiento Visual De Procesos

El modelamiento visual de los procesos es la nueva propuesta de la teoría de modelos para lograr la participación de todas las personas de la organización, excluyendo los modelos tradicionales en los cuales los únicos que conocían como se desarrollaban los procesos eran los asesores de procesos y en algunos casos los altos directivos, mientras que los funcionarios quienes deben ser los más beneficiados de la nueva administración no tenían conocimiento alguno.

Es vital, porque ya pasaron los tiempos en que unos pocos modelos eran sólo entendidos por algunos especialistas.

Un modelo que permite efectuar el modelamiento de los procesos de una organización es el Mapa de Procesos ya que engloba de una forma gráfica todos los procesos de la organización.

3.5.2. Mapa de Procesos

El mapa de procesos es un inventario de todos los procesos de la organización, este proporciona una perspectiva global, al mismo tiempo relaciona el propósito de la organización con los procesos que lo gestionan, utilizándose también como herramienta de consenso y aprendizaje.

Cabe agregar que es fácil de entender aunque su construcción merece un cuidado especial para llegar a esa simplicidad.

3.5.3. Construcción del Mapa De Procesos de La Junta Administradora de Agua Potable “El Chamizo”

Para elaborar el mapa de procesos se seguirá una metodología sencilla que parte de la misión y la visión de la Unidad o Servicio, de los clientes/usuarios y de las necesidades y expectativas de los mismos. Partiendo de esta base se identifican los procesos y se organizarán en el mapa de procesos.

1. Definición de Misión y Visión

Misión de la Junta Administradora De Agua Potable “El Chamizo”

La Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado “El Chamizo” tiene como finalidad la captación, tratamiento, distribución, producción y venta de agua potable y la prestación de los servicios de alcantarillado a la comunidad de el Chamizo, garantizando eficiencia y eficacia, con criterio de equidad y justicia, comprometida con una concepción ecológica que preserve las cuencas hidrográficas y proteja el medio ambiente.

Visión de la Junta Administradora De Agua Potable “El Chamizo”

La Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado “El Chamizo”, en el 2020 será reconocida en el cantón Montúfar como una empresa líder, por la excelencia, responsabilidad social y ambiental en la prestación de sus servicios. Trabajamos día a día con la firme convicción de convertirnos en un referente entre las organizaciones dedicadas al manejo de la riqueza hídrica.

2. Identificación de los Grupos de Interés

Es el siguiente paso para elaborar un mapa de procesos, se considera a un grupo de interés a todos aquellos que tienen interés en la organización, sus actividades y sus logros. Entre ellos se puede incluir a clientes, socios, empleados, accionistas, propietarios, etc.

Cliente o usuario: Persona que utiliza con frecuencia los servicios de una empresa u organización. Los clientes o usuarios pueden ser internos o externos a la organización

Necesidades y expectativas de los clientes o usuarios

Se entiende por necesidades aquellos servicios que son requeridos por los clientes o usuarios a la organización.

Se entiende por expectativa las características que los clientes esperan que tengan los servicios que son demandados a la organización.

Identificación de servicios

En este punto se identifica cada uno de los servicios que presta la organización con sus respectivos grupos de interés.

FICHA DE GRUPO DE INTERÉS/ CLIENTES / USUARIOS

<p>GRUPOS DE INTERÉS:</p>	<p>CLIENTES:</p> <p>Externos: Habitantes de la comunidad el Chamizo y sectores vecinos,</p> <p>Internos: Administradores y, Empleados de la Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo.</p> <p>USUARIOS: Se les denomina usuarios a cada una de las personas que se beneficia del servicio de agua potable, los cuales están obligados a participar en las mingas y con aportes económicos necesarios,</p>
<p>SERVICIOS PRESTADOS:</p>	<p>Proveer del servicio de agua potable a los habitantes de la comunidad el Chamizo, con calidad y sobre todo transparencia en el manejo de los recursos que maneja la Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo.</p>
<p>NECESIDADES CUBIERTAS</p>	<p>La junta cubre las siguientes necesidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Servicio de Agua potable para los habitantes de la comunidad el Chamizo.
<p>EXPECTATIVAS DE LOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Servicio de agua potable de

USUARIOS:	calidad,  Atención oportuna  Precios cómodos
------------------	--

3. Relación del Mapa de Procesos con el Organigrama Estructural




Partiendo del actual organigrama estructural elaborado por la autora, se procedió a listar de manera general todos los procesos existentes y en funcionamiento que tiene la Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo, La clasificación de los procesos en las diferentes categorías se las realizo dependiendo de su función así como de sus objetivos para los cuales fueron creados.

Para el cumplimiento de la misión y visión, los procesos están estructurados de una forma integral en diferentes niveles.

Nivel 1 Procesos

Nivel 2 Procedimientos

Dentro del primer nivel podemos presentar la siguiente clasificación.

-  **Procesos Gobernantes.-** Procesos que dirigen la organización, elaborando lineamientos y puntos de control que aporten al desarrollo y mejoramiento de la organización.
-  **Procesos Agregadores de Valor.-** Tienen una relación directa con el usuario, son los encargados de operar la organización de generar un valor por el que los usuarios están dispuestos a pagar
-  **Procesos de Asesoría y Apoyo.-** Se encargan del buen funcionamiento de la dirección, son los encargados de aprovisionar recursos para que el flujo operativo no detenga su marcha.

4. Lista de Procesos de La Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo

1. Asamblea General de Usuarios
2. Junta Administradora de Agua Potable El Chamizo
3. Asesoría MIDUVI (Proceso Externo)
4. Presidencia
5. Contabilidad
6. Tesorería
7. Recursos Humanos
8. Bodega
10. Agua Potable

Se añaden los siguientes procesos para el cumplimiento de la misión.

- a) Atención al Usuario (Solicitudes, Quejas, denuncias, etc.)
- b) Producción (Tratamiento)
- c) Venta
- d) Distribución (Instalación de tuberías, etc.)

5. Identificar y clasificar los Procesos de la Organización:

Utilizar listas de procesos ya existentes, benchmarking, y posteriormente un brainstorming partiendo las ideas generadas.

Procesos operativos o clave: Son los procesos directamente relacionados con la prestación del servicio al cliente. Estos procesos se suelen caracterizar por ser los que más valor añaden (o restan) al cliente. Nos paga por ellos (literalmente o figurativamente en el caso de la administración pública) y/o interactuamos directamente con él al realizarlos. Desempeñar mal estos procesos significa una disminución directa del valor percibido por el cliente.

En ocasiones suele identificarse esta cadena de procesos como la cadena de valor de la organización.

Cuadro N° 14

Identificación de los Procesos Claves o Agregadores de Valor

Nº	PROCESOS	Se relacionan directamente con la prestación del servicio.	Son los que más valor añaden (o restan) al cliente.	El cliente paga un valor por ellos.	Interactuamos directamente con el cliente cuando lo realizamos.	Son aquellos que afectan de modo directo a la satisfacción de usuario externo.
1	ASAMBLEA GENERAL DE USUARIOS					
2	JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE EL CHAMIZO					
3	ASESORÍA MIDUVI (Proceso Externo)					
4	PRESIDENCIA					
5	CONTABILIDAD					
6	TESORERÍA					
7	RECURSOS HUMANOS					
8	BODEGA					
9	ATENCIÓN AL USUARIO	x	X		x	X
10	PRODUCCIÓN	x	X	x	x	X
11	VENTA	x		x	x	X
12	DISTRIBUCIÓN			x	x	X

Procesos de apoyo o soporte: Sirven para suministrar todo aquello que la organización necesita para desempeñar los procesos claves con la mayor eficacia y eficiencia. Son todos aquellos que permitan la operación de la institución y que, sin embargo, no son considerados clave por la misma. Este tipo de procesos tienen como misión apoyar a uno o más procesos clave. Se encuadra, en este tipo, los procesos necesarios para el control y la mejora del sistema de gestión que no puedan considerarse estratégicos ni claves. Normalmente estos procesos están muy relacionados con requisitos de las normas que establecen modelos de

gestión. Estos procesos no intervienen en la visión ni en la misión de la institución.

Cuadro N° 15

Identificación de los procesos Habilitantes de Apoyo y Asesoría

Nº	PROCESOS	Suministran todo aquello que la organización necesita para desempeñar los procesos clave.	Produce los servicios que necesita la empresa , pero no agrega valor al cliente	Permiten la operación de la institución	Estos procesos no intervienen en la visión ni en la misión de la institución.
1	ASAMBLEA GENERAL DE USUARIOS				
2	JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE EL CHAMIZO				
3	ASESORÍA MIDUVI (Proceso Externo)		X	X	X
4	PRESIDENCIA				
5	CONTABILIDAD	X	X	X	X
6	TESORERÍA	X	X	X	X
7	RECURSOS HUMANOS	X	X	X	X
8	BODEGA	X	x	X	X
9	ATENCIÓN AL USUARIO				
10	PRODUCCIÓN				
11	VENTA				
12	DISTRIBUCIÓN				

Procesos estratégicos o Gobernantes: Estos procesos, normalmente realizados por la dirección, son los que utiliza la organización para “pensar” sobre sí misma y su entorno. Sirven para gestionar la forma en que se toman decisiones sobre planificación, cambios y mejoras globales en la organización.

Extraen información sobre todos los procesos de la organización, la analizan y toman decisiones sobre los mismos. En definitiva son los procesos utilizados para plantear la estrategia de la organización.

Cuadro N° 16

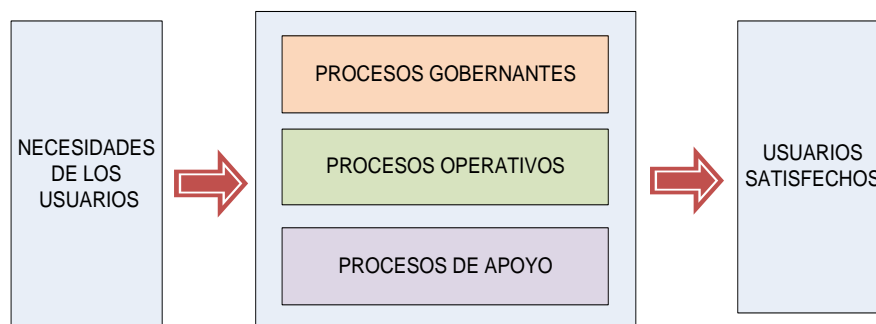
Identificación de los Procesos Gobernantes

Nº	PROCESOS	Gestionan y relacionan la relación con el entorno	Gestionan, Planifican y toman las decisiones para la mejora de la organización	Plantean la estrategia de la organización.	Proporcionan directrices a todos los demás procesos.
1	ASAMBLEA GENERAL DE USUARIOS	X	X	X	X
2	JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE EL CHAMIZO	X	X	X	X
3	ASESORÍA MIDUVI (Proceso Externo)				
4	PRESIDENCIA	X	X	X	X
5	CONTABILIDAD				
6	TESORERÍA				
7	RECURSOS HUMANOS				
8	BODEGA				
9	ATENCIÓN AL USUARIO				
10	PRODUCCIÓN				
11	VENTA				
12	DISTRIBUCIÓN				

6. Graficar Mapa de Procesos

No existe una ley norma que obligue a seguir una secuencia en el gráfico, sin embargo se recomienda situar a los procesos de la siguiente manera.

En la parte superior todos los procesos gobernantes o gerenciales, en la parte media los procesos operativos o claves de la organización. Mientras que, en la parte inferior se sitúan los procesos de apoyo o soporte.



Con las sugerencias anteriores se presenta el mapa de procesos de la Junta Administrativa de Agua Potable “EL CHAMIZO”

Lista de procedimientos levantados:

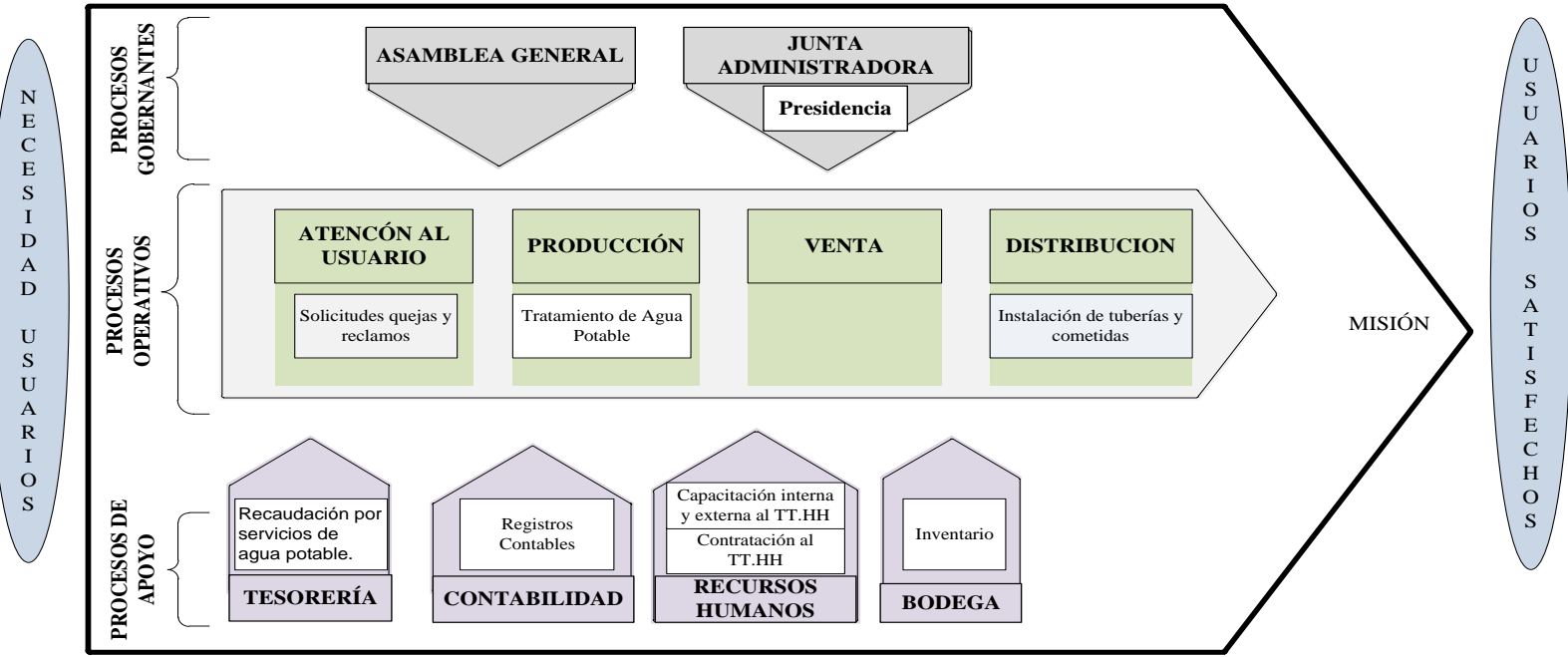
1. Programación, formulación, elaboración y aprobación del Presupuesto.
2. Contratación de Talento Humano.
3. Capacitación Interna Talento Humano.
4. Constatación Física de Bienes de larga duración y sujetos a control.
5. Recaudación por servicio de Agua Potable.

MAPA DE PROCESOS DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE « EL CHAMIZO»

Fecha: 05-04-2013

Estado: Propuesto

Versión: 1



Realizado por:
Cargo:

Revisado por:
Cargo:

Aprobado por:

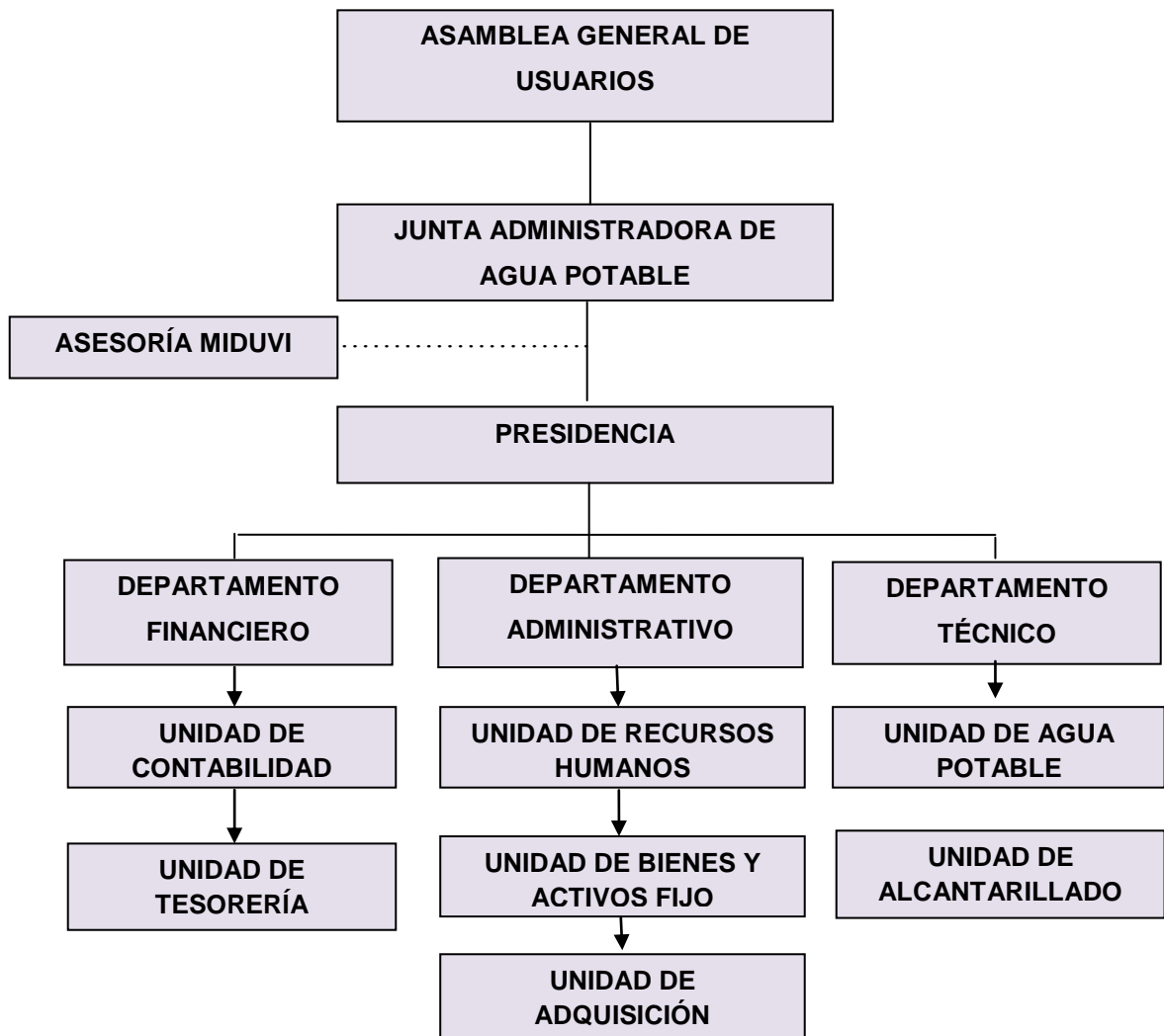
3.6. Estructura Orgánica

3.6.1 Organigrama Estructural

El organigrama consiste en la representación gráfica en la cual se refleja sus unidades administrativas, 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.

Gráfico N° 12

Organigrama Estructural de la Junta Administradora de Agua Potable “El Chamizo”



3.7. Descripción de Funciones

Funciones de Nivel Legislativo

De la Asamblea General de Usuarios

Funciones:

- a)** Elegir y posesionar a los miembros que integran la Directiva y las Unidades técnicas de manera democrática.
- b)** Conocer los informes sobre la gestión, y el plan de trabajo anual, que presente a su consideración la Directiva, discutirlo y aprobarlo con o sin modificaciones según sea el caso.
- c)** Autorizar proyectos y obras para ampliaciones y mejoras del sistema de agua, a la vez gestionar fondos para su ejecución.
- d)** Decidir sobre la instalación de medidores de consumo.
- e)** Conocer y resolver sobre reclamos no resueltos por la Junta Directiva, o cualquier asunto puesto a consideración por el presidente como sanciones a los usuarios por infracciones graves.
- f)** Acordar la remoción o renovación de miembros de la Junta Directiva.
- g)** Aprobar y modificar el Reglamento Interno con el voto aprobatorio de las dos terceras partes de los usuarios de agua hábiles asistentes.
- h)** Establecer la responsabilidad administrativa de los miembros de la Junta Directiva autorizando al presidente, o a otro miembro del Comité de Usuarios, para que inicie las acciones legales a que hubiera lugar.
- i)** Aprobar la gestión administrativa y económica de la Junta Directiva mediante el análisis de los Estados Financieros semestrales.
- j)** Aprobar el Plan Anual de Trabajo y el correspondiente presupuesto que proponga la Junta Directiva

Funciones de Nivel Directivo

De la Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo

Funciones:

- a) Diseñar planes y proyectos a corto, mediano y largo plazo para la ampliación, mejoramiento y mantenimiento de redes de agua potable al igual que el servicio de aseo, de acuerdo con las necesidades actuales y futuras detectadas por la comunidad.
- b) Cumplir con los objetivos y metas planteadas.
- c) Acordar y proponer los proyectos de ampliaciones y mejoras del sistema de Agua Potable, para la aprobación de la asamblea.
- d) Conocer los informes de actividades de las unidades técnicas y operación de la Junta Administradora de Agua el Chamizo.
- e) Atender y resolver las solicitudes y reclamos de los usuarios en conformidad al Reglamento Interno.
- f) Requerir la participación de los usuarios en trabajos comunitarios.
- g) Coordinar y ejecutar actividades de saneamiento básico, así como de operación y mantenimiento del sistema de Agua Potable
- h) Planear, organizar, dirigir y controlar las actividades correspondientes a la oportuna y excelente atención a los usuarios de la institución.
- i) Vigilar y proteger las fuentes de abastecimiento de agua, evitando su contaminación y realizando acciones de protección y reforestación de la micro cuenca.
- j) Cumplir y hacer cumplir con el reglamento interno de trabajo y demás normas de la institución.

Del Presidente

Funciones:

- a. Representar a la Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo, en cuantos actos, acciones o gestiones sea necesario, figurando a la cabeza de cualquier representación.
- b. Convocar dentro de las normas reglamentarias las reuniones de las Asambleas Generales y la Junta Directiva.
- c. Acordar la constitución de ponencias o comisiones especiales para el estudio de un asunto concreto, sin perjuicio de las facultades que en el mismo orden corresponden a la Junta Directiva o Asamblea General.
- d. Someter a la deliberación de la Asamblea General aquellos asuntos que, habiendo sido objeto de estudio por la Junta Directiva, se estime que requieren tal acuerdo, ya sea a iniciativa propia o de un tercio, al menos, de los Vocales de la Junta que hubieran aceptado el acuerdo.
- e. Presidir las sesiones de la Asamblea General y la Junta Directiva; dirigir sus debates; conceder el uso de la palabra a los asistentes que lo soliciten; marcar el orden de las intervenciones y efectuar el señalamiento de turnos que hayan de consumirse para la defensa o impugnación del asunto; retirar, igualmente, el uso de la palabra a todo aquel que se produzca de manera inconveniente o irrespetuosa; poder obligarle a abandonar la sesión, sin perjuicio de la responsabilidad que pudiera derivarse de su actitud; determinar las cuestiones a votar y la forma de votación; disponer la suspensión de los debates sobre algún asunto y ordenar su nuevo estudio; usar de la palabra cuando lo tenga por oportuno.
- f. Firmar con la Secretaria la correspondencia oficial y las actas, poniendo el visto bueno a las certificaciones que el Secretaria expida.
- g. Hacer cumplir los acuerdos adoptados que reciba de las Asambleas Generales y de la Junta Directiva.
- h. Cuando lo estime oportuno el Presidente podrá delegar alguna o algunas de estas funciones en alguno de los Vocales.

- i. Proveerá los nombramientos del personal administrativo, fijando su retribución y separará de sus cargos a los mismos. Todo ello lo ratificará la Junta Directiva.

Funciones del Nivel de Asesoría

Del MIDUVI

Funciones:

- a) Asesorar en el ámbito legal de las Juntas Administradoras de Agua Potable sus leyes y reglamentos.
- b) Informar a los directivos los procesos para acceder a servicios de legalización, adjudicaciones, trámites civiles que requiera la Junta de Agua para ejercer debidamente sus procesos.
- c) Permitir el enlace, como centro de información y comunicación, para actividades de asistencia técnica para la operación y mantenimiento de sistemas.
- d) Conocer los informes sobre las gestiones realizadas y el plan de trabajo anual, que presenta la Directiva de la Junta de Agua Potable.

Funciones del Nivel Técnico-Operativo

Departamento Financiero

La función principal del Departamento Financiero es la administración general de los recursos económicos de la empresa. Para ello tendrá que tomar decisiones de como asignar los recursos disponibles en los diferentes departamentos, mediante proyectos de inversión, con el objetivo económico de maximizar los beneficios.

Para conseguirlo, deberá garantizar al resto de la empresa, una información constante y en la forma correcta para que sea útil a la hora de tomar las diferentes decisiones que surjan a lo largo del tiempo.

Del Responsable de Contabilidad

Funciones:

- a) Clasificar, registrar, analizar e interpretar la información financiera de conformidad con el plan de cuentas establecido.
- b) Llevar los libros mayores de acuerdo con la técnica contable y los auxiliares necesarios.
- c) Preparar y presentar informes sobre la situación financiera de la Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo que exijan los entes de control y mensualmente entregar al Presidente, un balance de comprobación.
- d) Preparar y presentar las declaraciones tributarias a las cuales este obligada.
- e) Preparar y certificar los estados financieros de fin de ejercicio con sus correspondientes notas, de conformidad con lo establecido en las normas vigentes.
- f) Asesorar a la Presidencia y a la Junta Directiva en asuntos relacionados con el cargo, así como a toda la organización en materia de control interno.
- g) Llevar el archivo de su dependencia en forma organizada y oportuna, con el fin de atender los requerimientos o solicitudes de información tanto internas como externas.
- h) Asesorar a los directivos de la Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo en materia crediticia, cuando sea requerido

Del Responsable de la Unidad de Tesorería

Funciones:

- a) Organiza la recaudación, registro contable y presupuestario, control y conciliación de ingresos institucionales.
- b) Organiza control interno de transferencias por concepto de pagos
Coordina el análisis y determinación de cartera vencida

- c) Asesora a las autoridades en temas inherentes a la gestión de ingresos y pagos de la institución
- d) Recauda los ingresos correspondientes al servicio de agua potable.
- e) Gestiona la recuperación de la cartera vencida.
- f) Presenta informes de cumplimiento de objetivos y metas estratégicas dentro de una política de rendición de cuentas.

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO

El Departamento Administrativo debe planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos humanos y administrativos de la Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo, que permitan el cumplimiento de los programas y proyectos con transparencia, honestidad, austeridad, agilidad y eficiencia.

Del Responsable de la Unidad de Recursos Humanos

Funciones:

- a) Coordina la formulación de políticas, normas y procedimientos de administración de recursos humanos y capacitación.
- b) Organiza la identificación, descripción, valoración y clasificación de cargos para generar y actualizar la estructura de puestos organizacional.
- c) Lidera el diseño, ejecución, control y evaluación de la Escala de Remuneraciones de la Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo.
- d) Coordina el diseño, aplicación y evaluación de políticas y procedimientos de los subsistemas de recursos humanos: reclutamiento y selección; desarrollo de carrera; capacitación; evaluación del desempeño; retiro y jubilación.
- e) Organiza la programación y ejecución de cursos, seminarios, talleres y eventos de capacitación.

- f) Asesora a las autoridades en temas inherentes a la administración del talento humano de la Institución.
- g) Coordina las relaciones interinstitucionales y gestiona convenios de capacitación.
- h) Participa en la elaboración del Plan Operativo Anual referente al talento humano de la institución.
- i) Presenta informes de cumplimiento de objetivos y metas estratégicas dentro de una política de rendición de cuentas.

Del Responsable de la Unidad de Bienes y Activos Fijos.

Funciones:

- a) Coordina la formulación de políticas, normas y procedimientos de administración de bienes muebles e inmuebles.
- b) Organiza el registro, almacenamiento, inventario, legalización, distribución y entrega de bienes muebles e inmuebles.
- c) Coordina la gestión contable y administrativa de la bodega.
- d) Organiza la administración de activos fijos.
- e) Asesora a las autoridades en temas inherentes a la administración de bienes y activos fijos
- f) Genera base de datos de los bienes muebles e inmuebles y realiza informes estadísticos periódicos.
- g) Realiza informes de cambios de custodio de bienes.
- h) Presenta informes de cumplimiento de objetivos y metas estratégicas dentro de una política de rendición de cuentas.

Del Responsable de la Unidad de Adquisiciones

Funciones:

- a) Establecer y mantener actualizados el registro anual de proveedores.
- b) Mantener un estricto control sobre las órdenes de compra emitidas.
- c) Recabar la información necesaria y elaborar el programa de compras.

- d) Planificar, dirigir y controlar las operaciones relativas al abastecimiento de materiales, suministros, repuestos, activos fijos, sean éstos de adquisición local, nacional o importados de la manera más económica para la Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo.
- e) Controlar el correcto procedimiento de cotización observando las normas de control previo y concurrente desde el momento en que la orden de compra ingresa a su dependencia y es remitida al departamento financiero.
- f) Realizar los procesos y coordinar aquellos que se requieran para la adquisición de bienes, equipos, materiales, suministros, repuestos, de conformidad con los Reglamentos Internos y la Ley de Contratación Pública.

DEPARTAMENTO OPERATIVO

El Departamento Operativo reviste una gran importancia en el actuar de la Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo, ya que contiene la información necesaria para llevar a cabo de manera precisa y secuencial, las tareas y actividades operativas; garantiza la provisión de los servicios de agua potable y alcantarillado para la comunidad el Chamizo, dentro de los parámetros de economía, seguridad y protección ambiental.

Del Responsable de la Unidad Agua Potable

Funciones:


- a) Enfrentar el problema de abastecimiento de agua potable, generando información que permita establecer la relación existente entre la oferta y la demanda e identificar con precisión las posibles fuentes futuras y los potenciales costos.
- b) Planificar y ejecutar el mantenimiento de las redes actuales, la reposición de las redes obsoletas.

- c)** Suministrar y garantizar los caudales y presiones apropiadas para los diferentes usos y para todos los usuarios del sistema.
- d)** Procurar la capacitación permanente del personal encargado del servicio, de acuerdo a sus políticas, estrategias y capacidad financiera.
- e)** Operar y administrar las captaciones y conducciones de agua cruda, tratando de prever eventuales daños en los períodos invernales.
- f)** Elaborar los estudios y proyectos necesarios para proporcionar el servicio de agua potable, así como para prevenir y controlar la contaminación del agua.
- g)** Informar a la ciudadanía en forma oportuna sobre la suspensión del servicio.
- h)** Programar y ejecutar planes de monitoreo por muestreo y análisis de agua cruda, y tratada.
- i)** Realizar el análisis microbiológico y fisicoquímico de la calidad del agua para consumo humano, buscando alcanzar los niveles de calidad establecidos por las normas vigentes.
- j)** Preparar reportes sobre los análisis efectuados a las muestras de agua potable.
- k)** Controlar el cloro residual en el sistema de producción y distribución del sistema de agua potable.
- l)** Controlar la calidad física y química del agua en el sistema de producción y en el sistema de distribución.
- m)** Controlar que la calidad de productos químicos usados en el tratamiento de agua no afecten a la salud del consumidor.
- n)** Supervisar acciones correctivas para el mejoramiento de la calidad del agua
- o)** Implementar indicadores de gestión para evaluar resultados dentro de su competencia.

Del Responsable de la Unidad de Alcantarillado

- a)** Realizar el mantenimiento de las redes y conexiones domiciliarias de Alcantarillado sanitario.
- b)** Realizar la limpieza y mantenimiento de los buzones de Recolección de aguas servidas.
- c)** Informar al Responsable de la Unidad Operativa sobre el estado de operatividad de las redes de alcantarillado sanitario y buzones de recolección, con la finalidad de implementar programas de reparación y/o renovación de las mismas.
- d)** Informar de manera oportuna sobre el estado en que se encuentra los equipos y/o herramientas de desatoro, con la finalidad de programar su mantenimiento.
- e)** Instalar las redes de evacuación de aguas servidas.
- f)** Planificar y ejecutar el mantenimiento de las redes actuales de alcantarillado, y la reposición de las redes obsoletas
- g)** Realizar la dotación de redes de evacuación de aguas servidas con materiales apropiados que garanticen la seguridad en sus instalaciones.

3.8. Procedimientos Administrativos

	JUNTA ADMINISTRATIVA DE AGUA POTABLE "EL CHAMIZO"	
	PROCEDIMIENTO: CONTRATACIÓN DE TALENTO HUMANO	CODIGO: 000-01
		FECHA DE APROBACIÓN:
PAGINA: Página 1 de 6		

Procedimiento Contratación de Talento Humano

1. Objetivo

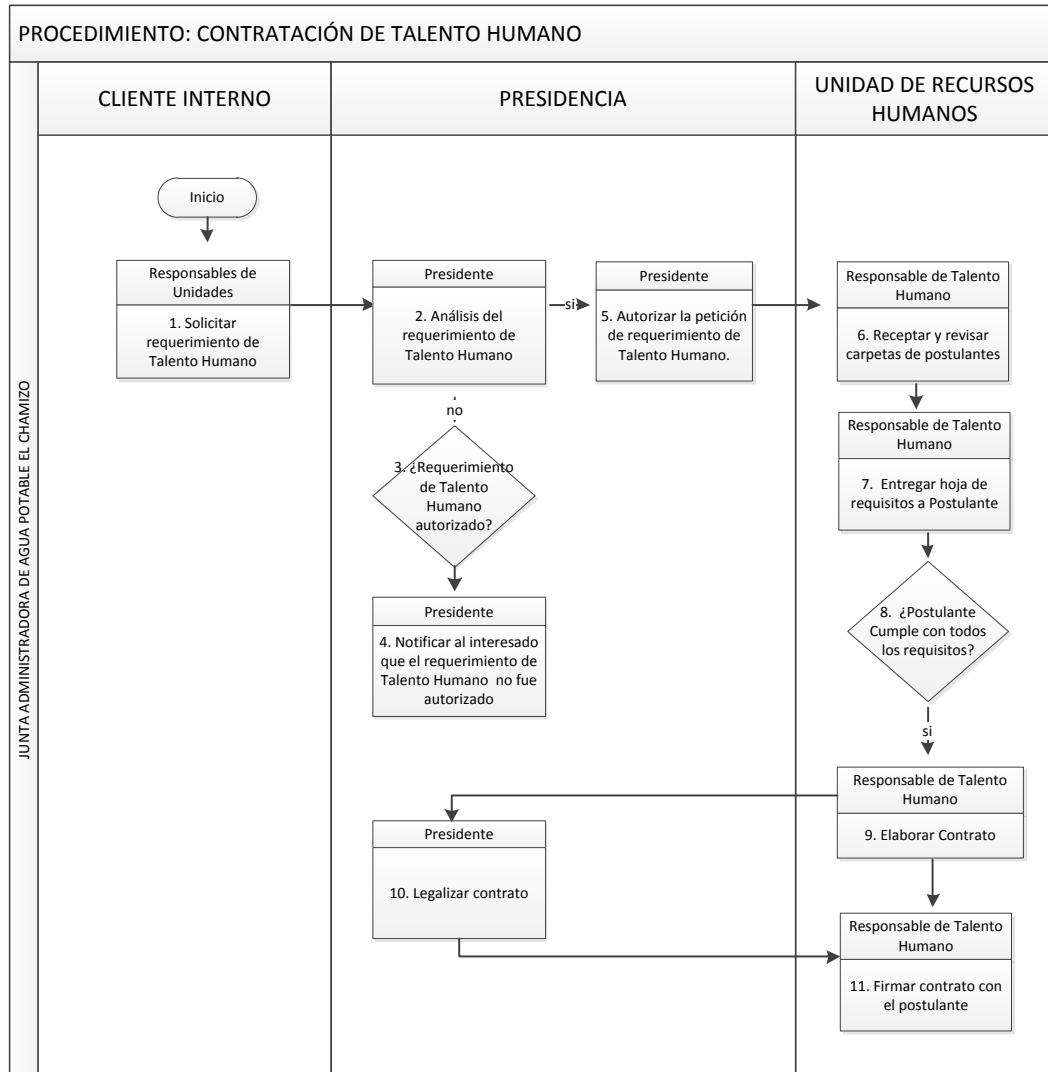
Elaborar contratos de personal para brindar el requerimiento de talento humano a cada departamento de la Junta Administradora de Agua Potable “El Chamizo”.

2. Alcance

Inicia desde la recepción del requerimiento de talento humano generado por los responsables de las unidades de la Junta Administradora de Agua Potable “El Chamizo” y finaliza en la legalización del contrato del Talento Humano.

3. Diagrama de Flujo

Gráfico N° 13




Elaborado por: La Autora

4. Descripción de Procedimiento

Cuadro N° 17

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Solicitar requerimiento de Talento Humano.	Solicita el requerimiento de Talento Humano a través un memorando.	Responsables de las Unidades.
2	Sumillar trámite para análisis del requerimiento de Talento Humano.	Sumilla el trámite y envía a la Unidad de Talento Humano para el análisis del requerimiento.	Presidente
3	¿Requerimiento de Talento Humano autorizado?	Verifica si el requerimiento de Talento Humano es autorizado <ul style="list-style-type: none"> • Requerimiento de Talento Humano autorizado. • Requerimiento de Talento Humano no autorizado. 	Presidente
4	Notificar al interesado que el requerimiento de Talento Humano no fue autorizado.	Notifica al interesado que el requerimiento de Talento Humano no fue autorizado a través de un memorando.	Presidente
5	Autorizar la petición de requerimiento de talento humano.	Autoriza la petición de requerimiento de Talento Humano y envía respuesta a través de un memorando a Responsable de Talento Humano.	Presidente
6	Receptar y revisar carpetas de postulantes	Recepta y recibe carpetas de postulantes.	Responsable de Talento Humano
7	Entregar hoja de requisitos a postulante	Entregar hoja de requisitos a Postulante	Responsable de Talento Humano
8	Verificar si cumple	Verifica si cumple con todos los	Responsable de

	con todos los requisitos	requisitos entregados y se adjunta a la misma carpeta del postulante.	Talento Humano
9	¿Postulante cumple con todos los requisitos?	<p>Verifica si el postulante cumple con todos los requisitos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cumple con todos los requisitos • No cumple con todos los requisitos 	Responsable de Talento Humano
10	Elaborar contrato	Elaboración de Contrato.	Responsable de Talento Humano
11	Revisar y firmar contrato para legalización	Revisar y firmar contrato para legalización.	Presidente
12	Firmar contrato con el postulante	Firma contrato con el postulante.	Responsable de Talento Humano
	FIN		

	JUNTA ADMINISTRATIVA DE AGUA POTABLE "EL CHAMIZO"	
	PROCEDIMIENTO DE CONSTATACIÓN FÍSICA DE BIENES DE LARGA DURACIÓN SUJETOS A CONTROL	CODIGO: 000-02
		FECHA DE APROBACIÓN:
PAGINA:	Página 1 de 6	

Procedimiento de constatación física de bienes de larga duración sujetos a control

1. Objetivo

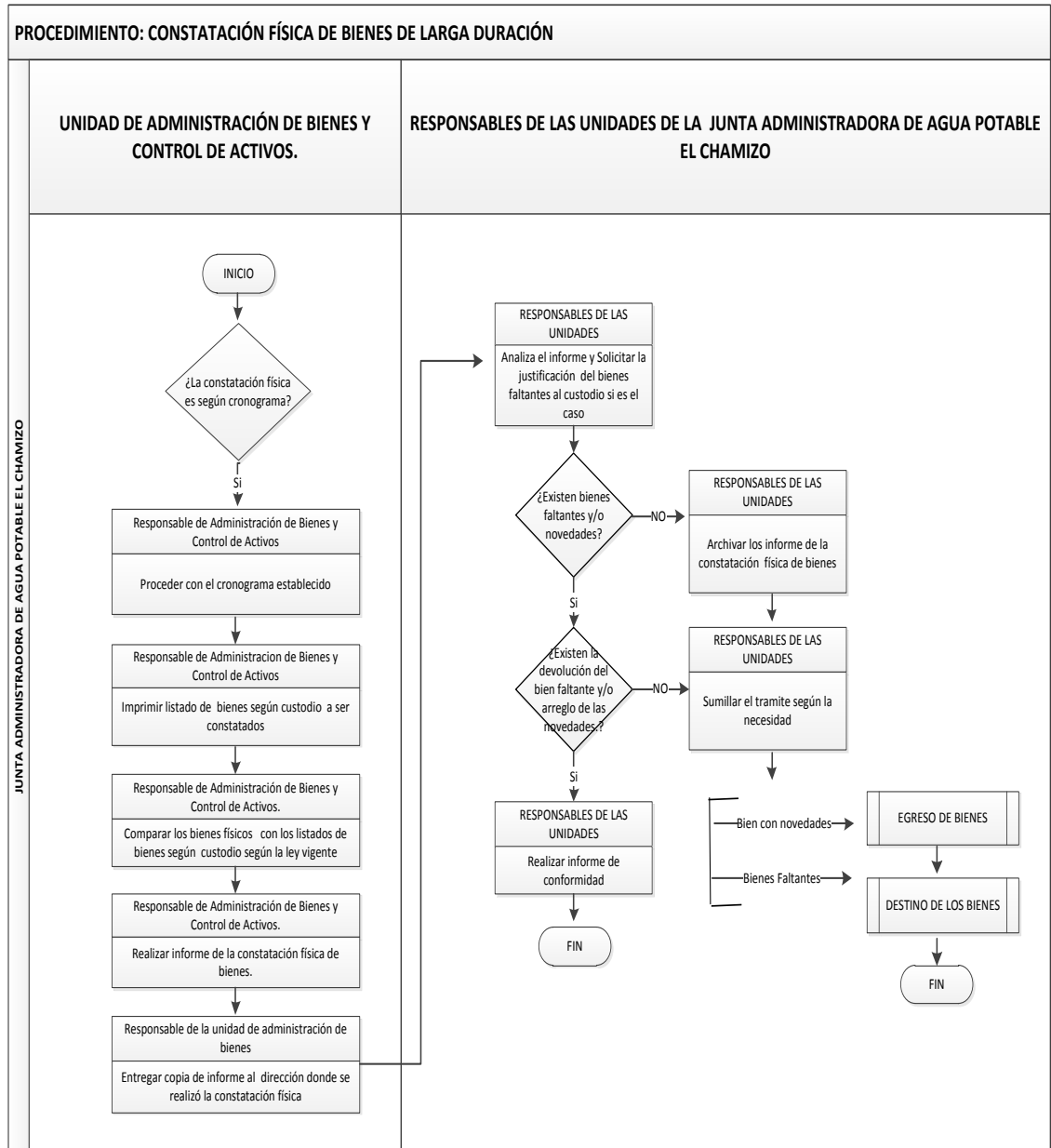
Efectuar periódicamente o rotativamente constataciones físicas de los bienes por lo menos una vez al año en forma normal o cuando sea requerido; cuando cambie el custodio, a fin de determinar oportunamente las novedades con respecto a la utilización, ubicación y conservación de los activos de larga duración o sujetos a control administrativo.

2. Alcance

Inicia con el cronograma de constataciones y termina con la legalización de las actas por custodio.

3. Diagrama de Flujo

Gráfico N° 14



Elaborado por: La Autora


4. Descripción del Procedimiento

Cuadro N°18

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	¿La constatación física es según cronograma?	La actividad se realiza con el plan anual de constataciones físicas mediante un cronograma.	
2	Proceder con el cronograma establecido	Sigue el cronograma establecido durante el año e informa a los involucrados sobre las acciones de constatación.	Responsable de la Unidad de Administración de Bienes y Control de Activos.
3	Imprimir listado de bienes según custodio a ser constatados	Se procede a imprimir los listados de bienes con sus respectivos custodios para tener referencia de inventario.	Responsable de la Unidad de Administración de Bienes y Control de Activos.
4	Comparar los bienes físicos con los listados de bienes según custodio según la ley vigente	Se realiza la constatación física del bien y se concilia con los listados de bienes y según su custodio, se identifica si existente faltantes o se encuentra con daños que limitan su utilización.	Responsable de la Unidad de Administración de Bienes y Control de Activos.
5	Realizar informe de la constatación física de bienes.	Informar detalles y novedades de los bienes faltantes al presidente de la J.A.A.P.CH.	Responsable de la Unidad de Administración de Bienes y Control de Activos.

6	Entregar copia de informe a la dirección donde se realizó la constatación física de bienes	Se entrega una copia del informe de contratación física del bien al responsable de la unidad donde se realizó la constatación, Copia al Presidente y se archiva el informe original en la unidad de bienes.	Responsable de la Unidad de Administración de Bienes y Control de Activos.
7	Analiza el informe y solicitar la justificación del bienes faltantes al custodio si es el caso	Según el resultado del informe de constatación física de los bienes si es el caso de existir faltantes solicita justificación al custodio del bien caso contrario archiva la documentación.	Responsables de las Unidades.
8	¿Existen bienes faltantes y/o novedades?	Existen faltantes de bienes y/o novedades.	
9	Archivar los informe de la contratación física de bienes	Fin del procedimiento	Responsables de las Unidades
10	¿Existen la devolución del bien faltante y/o arreglo de las novedades?	Al existir faltante de los bienes y/o novedades se da la opción al custodio de poder devolver el bien si no existe la justificación que lo desvincule como responsable. Se ha devuelto el bien, su valor o resuelto la novedad.	
11	Realizar informe de conformidad y emitir original a Presidencia y una copia a control de	Para conocimiento y archivo se emite el informe de conformidad de la constatación de bienes detallando la justificación de las novedades encontradas en la inspección realizada; a presidencia	Responsables de las Unidades

	activos	y al responsable del departamento de administración de bienes y control de activos	
12	Sumillar el trámite según la necesidad	Si el bien tiene novedades como desgaste, mal uso, etc. Se emite el trámite al procedimiento de egreso de bienes larga duración. Si existe la falta de los bienes se emite el trámite al procedimiento Baja de Bienes	Responsables de las Unidades
	FIN		

	JUNTA ADMINISTRATIVA DE AGUA POTABLE "EL CHAMIZO"		
	PROCEDIMIENTO: CAPACITACIÓN INTERNA DE TALENTO HUMANO	CODIGO:	000-03
		FECHA DE APROBACIÓN:	
		PAGINA:	Página 1 de 6

Procedimiento Capacitación Interna Talento Humano

1. Objetivo

Capacitar al talento humano de la Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo, a fin de proveer las herramientas necesarias para que se ponga en práctica en su área de trabajo para lograr eficiencia en los servicios que presta la institución a la comunidad.

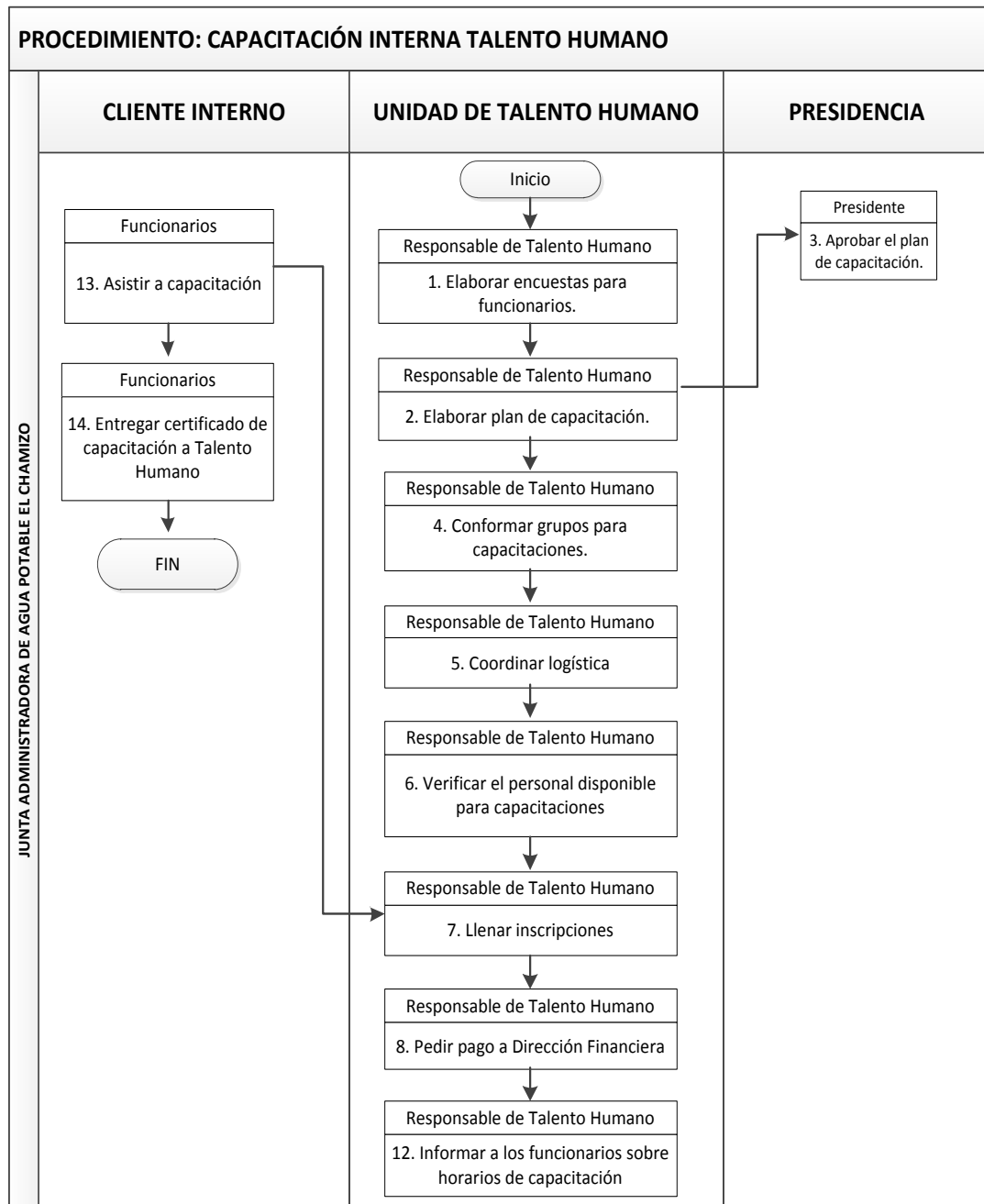
2. Alcance

Las capacitaciones están dirigidas a todos los funcionarios de la institución.

Este procedimiento inicia en la elaboración de encuestas a cada uno las unidades y termina en la entrega de certificaciones a los funcionarios.

3. Diagrama de Flujo

Gráfico N° 15



Elaborado por: La Autora


4. Descripción del Procedimiento

Cuadro N° 19

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Elaborar encuestas para funcionarios.	Se elaboran las encuestas, para saber la necesidad en temas de capacitación.	Responsable de Talento Humano.
2	Elaborar el plan de capacitación	Con los resultados de las encuestas, se elabora el plan de capacitación, con las estadísticas se analiza temas como el cronograma, costo, temas prioritarios de capacitación	Responsable de Talento Humano.
3	Aprobar el plan	El plan es revisado por el Presidente y aprobado para su aplicación.	Presidente
4	Conformar grupos para capacitación	Se coordina con los funcionarios para no interrumpir labores con los horarios de capacitación	Responsable de Talento Humano
5	Coordinar logística	Coordina los eventos, la logística y el material didáctico para dictar las capacitaciones.	Responsable de Talento Humano
6	Receptar invitaciones a capacitaciones	Llegan a la institución invitaciones de capacitaciones para funcionarios de diversos temas.	Responsable de Talento Humano
7	Verificar el personal disponible para capacitaciones	Se verifica quien no ha asistido anteriormente a capacitaciones y de esta forma a quien le corresponde asistir de acuerdo al tema y a las funciones.	Responsable de Talento Humano
8	Llenar inscripciones	Los funcionarios se inscriben para las capacitaciones.	Funcionario
9	Pedir pago a la	A través de memo se solicita el	Responsable de

	unidad financiera	pago de las capacitaciones ala Unidad Financiera	Talento Humano
10	Informar a los funcionarios sobre capacitaciones.	Se informa a los funcionarios sobre los horarios de capacitación y el lugar pertinente vía memo.	Responsable de Talento Humano
11	Asistir a capacitación	Los funcionarios acuden a las capacitaciones pertinentes.	Funcionario
12	Entregar certificado de capacitación	El funcionario recibe el certificado de haber asistido a las capacitaciones. El certificado contiene el número de horas asistidas y el tema en el que se capacito.	Funcionario
13	Archivar certificados.	Los certificados son archivados y adjuntados a la hoja de vida del funcionario.	Responsable de Talento Humano
	Fin		

3.9. Procedimientos Financieros

	JUNTA ADMINISTRATIVA DE AGUA POTABLE "EL CHAMIZO"		
	PROCEDIMIENTO: PROGRAMACIÓN, FORMULACIÓN, ELABORACIÓN Y APROBACIÓN DEL PRESUPUESTO	CODIGO:	000-04
		FECHA DE APROBACIÓN:	
		PAGINA:	Página 1 de 6

Procedimiento Programación, Formulación, Elaboración y Aprobación del Presupuesto

1. Objetivo

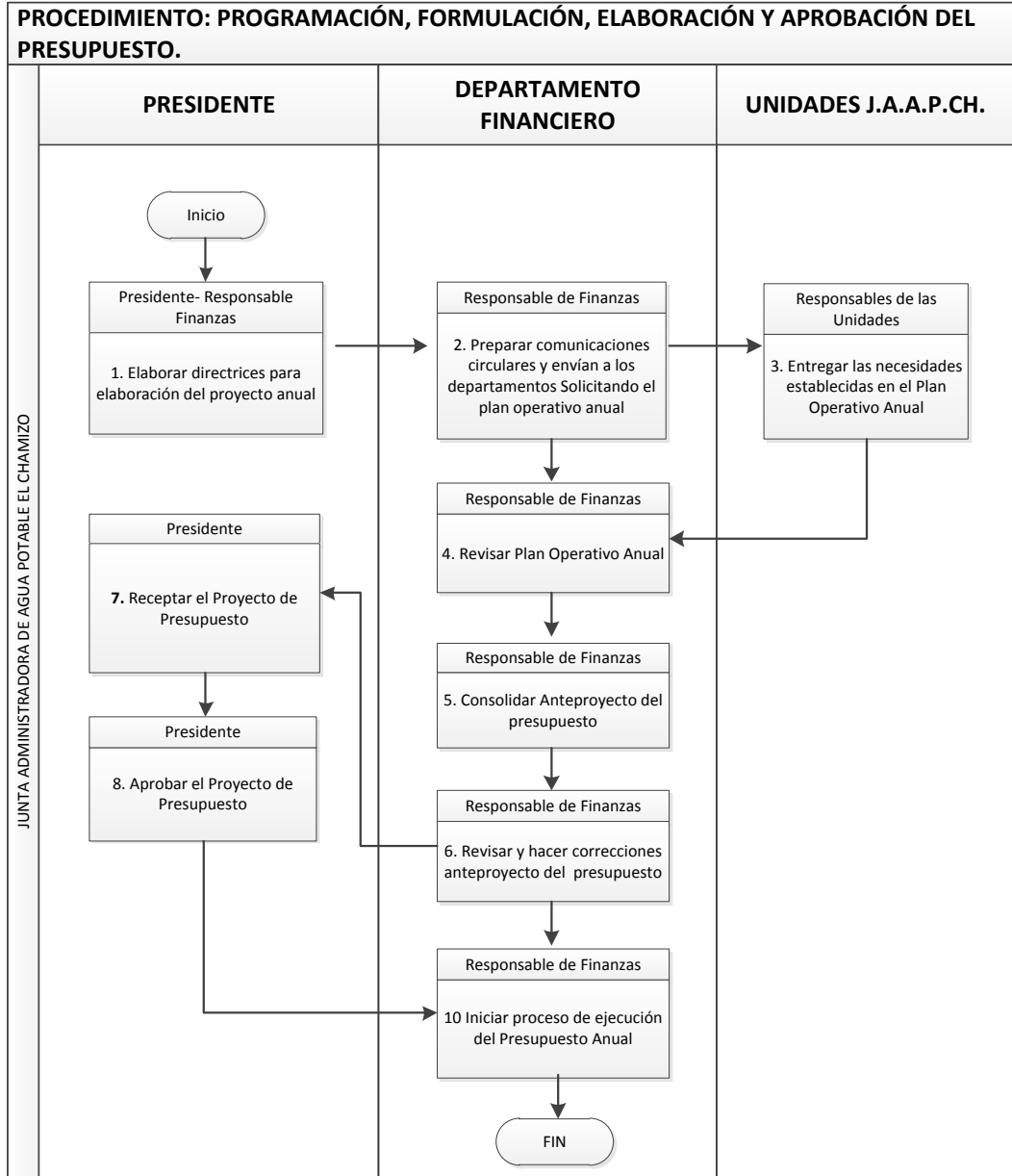
Mantener una adecuada administración de los fondos institucionales, cumpliendo con políticas que optimicen los recursos humanos, materiales y económicos, establecidos en los diferentes planes y programas emitidos por el presidente de la Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo, a fin de satisfacer las necesidades insatisfechas de la comunidad.

2. Alcance

Se inicia el ciclo presupuestario con la programación de las necesidades de cada una de las unidades administrativas y se termina con la entrega de los planes, programas y proyectos financiados con recurso provenientes por ingresos de recaudación directa, seguido de segunda fase del ciclo presupuestario inicia con el proyecto de presupuesto aprobado por el Presidente.

3. Diagrama de Flujo

Gráfico N° 16




Elaborado por: La Autora

4. Descripción del Procedimiento

Cuadro N ° 20

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Elaborar directrices para elaboración del proyecto anual	Es el documento en el que se establecen las políticas de financiamiento y utilización de los recursos para el desarrollo de la comunidad.	Presidente- Responsable de Finanzas
2	Preparar comunicaciones circulares y envían a las unidades	Requerimiento a todos las Unidades de la organización las necesidades las cuales deben constar en el Plan Operativo Anual..	Responsable de Finanzas
3	Entregar las necesidades establecidas en Plan Operativo Anual	Elaborados los documentos establecidos en los diferentes formatos proceden a la entrega de los mismos en la Unidad Financiera en magnético y físico.	Responsables de las Unidades
4	Revisar Plan Operativo Anual	El responsable de Finanzas revisa el Plan Operativo Anual para formular el Anteproyecto de Presupuesto.	Responsable de Finanzas
5	Consolidar anteproyecto de presupuesto	Sistematizar la información entregada con el fin de definir las asignaciones presupuestarias a cada unidad	Responsable de Finanzas
6	Revisar y hace correcciones de anteproyecto de presupuesto	En reunión con el Presidente y todos los responsables de las unidades de la J.A.A.P.CH, se procede a verificar y determinar las asignaciones presupuestarias para cada uno de los departamentos	Presidente- Responsable de Finanzas- Responsables de las Unidades

7	Receptar el proyecto de presupuesto	Receptar el Proyecto de Presupuesto	Presidente
8	Aprobar el proyecto de presupuesto	El Presidente entrega a la Unidad Financiera el presupuesto debidamente aprobado hasta el 31 de Diciembre del año en curso. Para iniciar su ejecución el próximo año.	Presidente
9	Iniciar proceso de ejecución del presupuesto anual	Iniciar proceso de ejecución del Presupuesto Anual.	Responsable de Finanzas
	FIN		

	JUNTA ADMINISTRATIVA DE AGUA POTABLE "EL CHAMIZO"	
	PROCEDIMIENTO DE RECAUDACIÓN POR SERVICIO DE AGUA POTABLE	CODIGO: 000-05
		FECHA DE APROBACIÓN:
		PAGINA: Página 1 de 6

Procedimiento de Recaudación por Servicio de Agua Potable

1. Objetivo

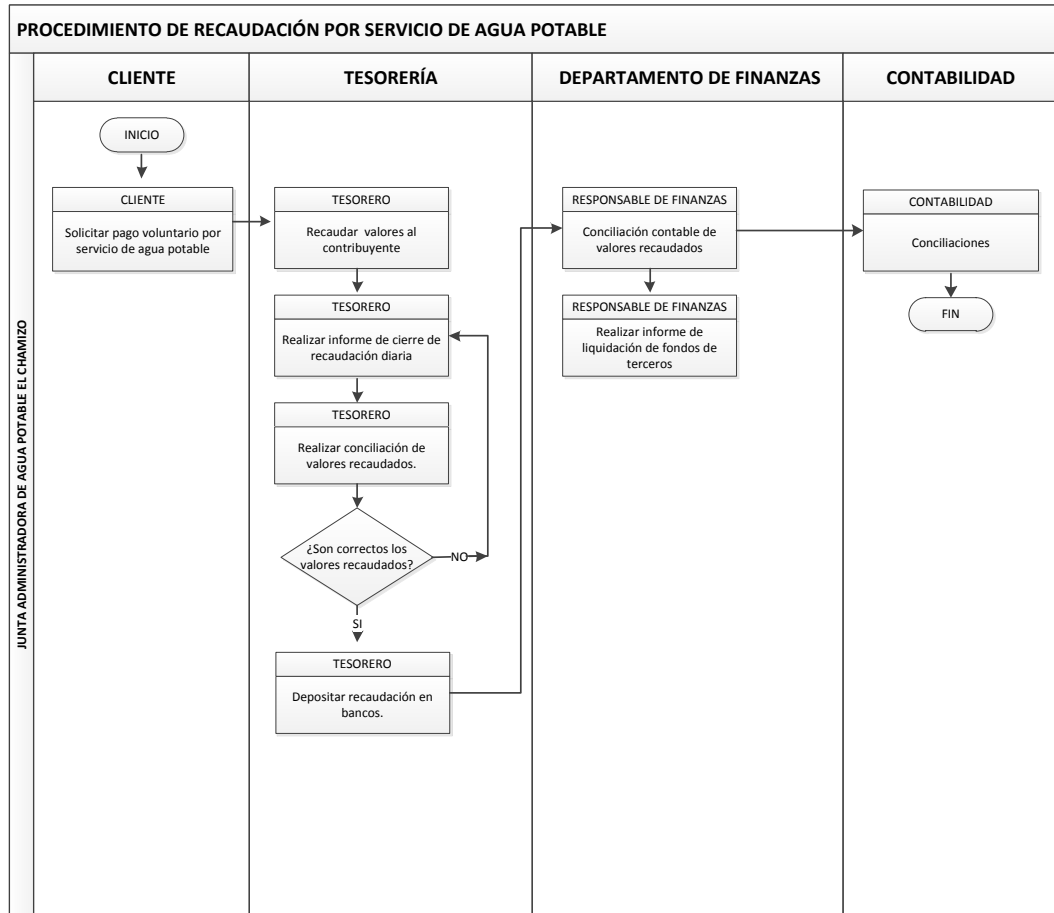
Recaudar eficientemente el pago por servicio de agua potable para financiar parte del presupuesto institucional.

2. Alcance

Inicia con la petición del pago voluntario por parte del cliente en ventanilla única de la institución.

3. Diagrama de Flujo

Gráfico N° 17



Elaborado por: La Autora

4. Descripción del Procedimiento

Cuadro N° 21

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Solicitar pago voluntario por servicio de agua potable.	La recaudación se va realizar en la ventanilla institucional.	Inicio del proceso
2	Recaudar valores al contribuyente	Recibe datos del cliente. Busca los datos adeudados del cliente en el sistema de Recaudación e informa dichos valores al cliente. Receptar el valor de pago, registra en el sistema y entrega comprobantes de pago.	Tesorero
3	Realizar cierre de recaudación diaria	Realizar sumatoria de los comprobantes de pago. Realizar un informe con el detalle del dinero recaudado.	Tesorero
4	Conciliar los valores recaudados	Imprimir reportes de recaudación Retirar los valores recaudados. Contar el dinero y realizar parte diaria de recaudación	Tesorero
5	¿Son correctos los valores recaudados?	Si los valores recaudados coinciden con los valores reportados por el sistema se continúa.	Tesorero
6	Depositar recaudación	Realizar detalle de los valores que se envían al banco para depositar (papeletas de depósito).	Tesorero

		Emitir documentos a al Departamento Financiero.	
7	Conciliar contablemente la recaudación	Revisar la información remitida del Tesorero. Realizar la Conciliación de los Ingresos y depósitos en efectivo	Departamento de Finanzas
8	Gestión contable	Se envía la documentación para que se registre contablemente las recaudaciones institucionales.	Contabilidad
FIN			

3.10. Formato de Registros en Contabilidad

Para dar cumplimiento con las finalidades de la contabilidad las organizaciones necesitan registrar todas las transacciones, en forma ordenada y sistemática cumpliendo con los principios y normas.

Los registros contables son tan variados de acuerdo a las necesidades de las organizaciones, una vez que han cumplido con su finalidad, se convierten en una herramienta para la contabilidad y que ayudan a entregar resultados como son los estados financieros para la mejor toma de decisiones.

3.10.1. Registro de Caja Chica

En este registro se detalla cronológicamente todos los débitos y créditos aplicados a la cuenta caja, es conveniente disponer de la columna de saldos que permite obtener diariamente los valores disponibles en esta cuenta.

Cuadro No. 22
Registro de Caja Chica

JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE "EL CHAMIZO"								
LIBRO CAJA								
TRANSACCIÓN	FECHA	DOCUMENTO	N°	BENEFICIARIO	DETALLE	DEBE	HABER	SALDO
Elaborado por:				Revisado por:			Autorizado	

Elaborado por: La Autora

3.10.2. Registro de Bancos

En este registro se detallan todos los ingresos, los egresos, y los saldos del dinero de la cuenta bancaria.

Cada programa o proyecto que se encuentra ejecutado contará con su cuenta bancaria independiente, el buen manejo del registro de Bancos va a proporcionar diariamente la información referente a los saldos disponibles, evitando sobregiro y problemas bancarios.

Cuadro No. 23
Registro Bancos

JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE "EL CHAMIZO"								
LIBRO BANCOS								
TRANSACCIÓN	FECHA	DOCUMENTO	N°	BENEFICIARIO	DETALLE	DEBE	HABER	SALDO
Elaborado por:			Revisado por:			Autorizado		
Elaborado por: La Autora								

3.10.3. Registro de Diario

Este registro permite la anotación diaria de todas las transacciones u operaciones realizadas por la institución a través de los comprobantes de Ingresos y Gastos.

Cuadro No. 24
Registro Diario

JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE "EL CHAMIZO"					
LIBRO DIARIO					
DEL.....AL.....					
N°	CÓDIGO DE CUENTA	NOMBRE DE LA CUENTA	PARCIAL	DEBE	HABER

Elaborado por: La Autora

3.10.4. Registro del Mayor General

Este registro es un listado o un medio magnético en donde se clasifica y se resume todas las operaciones que son registradas en el libro diario mediante la segregación de los movimientos de cada cuenta en forma individual.

Este movimiento de un libro diario a un mayor general recibe el nombre de mayorización, es decir cada registro o crédito asentado en el libro diario, es traspasado a un folio del mayor general. De tal manera que se podrá observar los aumentos y disminuciones de las cuentas.

Cuadro No. 25
Registro Mayor General

JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE "EL CHAMIZO"						
LIBRO MAYOR						
DEL.....AL.....						
MOVIMIENTO	FECHA	N° DOC.	NOMBRE DE LA CUENTA	DEBE	HABER	SALDO

Elaborado por: La Autora

3.10.5. Comprobante de Egreso o de Pago

Este comprobante se utiliza para registrar todas las salidas de dinero, es importante que en este documento se realice la contabilización correspondiente.

Cuadro No. 26
Comprobante de Egreso o de Pago

JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE "EL CHAMIZO"				
COMPROBANTE DE EGRESO N°				
FECHA.....				
NÚMERO.....			VALOR.....	
BENEFICIARIO.....				
CONCEPTO.....				
CÓDIGO	CUENTAS	DETALLE	DEBE	HABER
Elaborado por:			Autorizado:	

Elaborado por: La Autora

3.10.6. Comprobante de Ingreso

Este comprobante será utilizado para registrar todos los ingresos de dinero en efectivo.

Cuadro No. 27
Comprobante de Ingreso

JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE "EL CHAMIZO"				
COMPROBANTE DE INGRESO N°				
FECHA.....				
NÚMERO.....			VALOR.....	
BENEFICIARIO.....				
CONCEPTO.....				
CÓDIGO	CUENTAS	DETALLE	DEBE	HABER
Elaborado por:			Autorizado:	

Elaborado por: La Autora

3.10.7. Factura

Este comprobante se emitirá únicamente en la transferencia del servicio de Agua Potable que adquiere los usuarios.

Cuadro No. 28 Factura

JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE "EL CHAMIZO"							
RUC.....					FACTURA 001-001		
Nombre del Usuario.....					Nº		
Número de Conexión.....					Aut.		
Pago correspondiente al mes de:							
LECTURAS		CONSUMO EN M3		TARIFA EN USO		TOTAL	
ANTERIOR	ACTUAL	BÁSICO	EXCEDENTE	CARGO FIJO	EXCEDENTE		
						SUBTOTAL	
						IVA. 0%	
						IVA. 12%	
						TOTAL FACTURA	

Elaborado por: La Autora

3.10.8. Comprobante de Retención en la Fuente

Para sustentar la retención en la fuente, al agente de retención debe entregar el comprobante de Retención en la Fuente, el mismo que deberá ser impreso, pre numerado secuencialmente.

El original se entregara a la persona o sociedad que se le retuvo y la copia servirá para la organización.

Cuadro No. 29

Comprobante de Retención en la Fuente

JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE "EL CHAMIZO"					
COMPROBANTE DE RETENCIÓN EN LA FUENTE N°					
LUGAR Y FECHA.....					
CONTRIBUYENTE.....					
BENEFICIARIO.....					
RUC/C.I.....					
IMPUESTO	EJERCICIO FISCAL	CÓDIGO DE IMPUESTOS	BASE IMPONIBLE	% DE RETENCIÓN	VALOR RETENIDO
Agente de Retención			Recibí Conforme		

Elaborado por: La Autora

3.11. Formato de Estados Financieros

3.11.1. Estado de Situación Financiera

Este informe muestra la disponibilidad de fondos de la Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo en un periodo determinado, en él se condensan los saldos resultantes de operar las entradas y salidas de efectivo. Presenta un resumen de todos los valores monetarios contenidos en caja y en las cuentas bancarias, con saldos disponibles a la fecha de elaborar el informe. Al momento de presentarse se recomienda que se acompañe de los arqueos de caja y de los estados bancarios enviados por el banco, así como de las conciliaciones bancarias respectivas.

JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE EL CHAMIZO	
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA	
DESDE EL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013	
ACTIVOS	****
CORRIENTES	****
INVERSIONES FINANCIERAS	****
ANTICIPOS A SERVIDORES	****
CUENTAS POR COBRAR MULTAS	****
OTRAS CUENTAS POR COBRAR	****
CUENTAS PENDIENTES POR COBRAR	****
INVENTARIO	****
LARGO PLAZO	****
OTRAS INVERSIONES	****
FIJOS	****
MOBILIARIOS	****
HERRAMIENTAS	****
PARTES Y REPUESTOS	****
TERRENOS	****
EDIFICIO	****
(-) DEPRECIACIÓN ACUMULADA EDIFICIOS	****
(-) DEPRECIACIÓN ACUMULADA MOBILIARIO	****
(-) DEPRECIACIÓN ACUMULADA HERRAMIENTAS	****
INVERSIONES EN PROYECTOS Y PROGRAMAS	****
REMUNERACIONES	****
DECIMO TERCER SUELDO	****
DECIMO CUARTO SUELDO	****
APORTE PATRONAL	****
FONDOS DE RESERVA	****
FONDO DE JUBILACIÓN PATRONAL	****
OTRAS INDEMNIZACIONES LABORALES	****
VIÁTICOS Y SUBSISTENCIAS	****
GASTOS EN MOBILIARIOS	****
GASTO EN EQUIPOS	****
GASTOS EN INSTALACIÓN Y REPARACIONES	****
PRENDAS DE PROTECCIÓN	****
MATERIALES DE OFICINA	****

MATERIALES DE ASEO	****
HERRAMIENTAS	****
REPUESTOS Y ACCESORIOS	****
TOTAL ACTIVOS	****
PASIVOS	****
CORRIENTES	****
OBLIGACIONES FINANCIEROS	****
CUENTAS POR PAGAR COMERCIALES	****
OTRAS CUENTAS POR PAGAR	****
CUENTAS POR PAGAR A ENTIDADES RELACIONADAS	****
LARGO PLAZO	****
CRÉDITOS DEL SECTOR PUBLICO FINANCIERO	****
TOTAL PASIVOS	****
PATRIMONIO	****
CAPITAL	****
RESULTADOS EJERCICIOS ANTERIORES	****
RESULTADO DEL EJERCICIO VIGENTE	****
TOTAL PATRIMONIO	****
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	****
PRESIDENTE CONTADOR	

Elaborado por: La Autora

3.11.2. Estado de Resultados

Es el documento contable que muestra en forma detallada y ordenada los ingresos y egresos realizados por la Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo durante un periodo específico. También se le conoce como estado de pérdidas y ganancias. Está estructurado de la siguiente manera:

Cuentas de ingresos

Son las cuentas contables que reflejan las entradas de efectivo a la Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo por conceptos tales como: cobro por servicios, donaciones recibidas de organismos nacionales o internacionales, multas, etc.

Cuentas de egresos

Son todas aquellas cuentas contables que reflejan todos los pagos que se efectúan a terceros, por ejemplo; pago de sueldos, beneficios y prestaciones sociales a los empleados, pago de los servicios públicos como agua y luz, etc.

JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE "EL CHAMIZO"	
ESTADO DE RESULTADOS	
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013	
INGRESOS	****
VENTAS NETAS	****
OTROS INGRESOS OPERACIONALES	****
PRESTACIÓN DE SERVICIOS (AGUA POTABLE)	****
INVERSIÓN Y MULTAS	****
OTROS INGRESOS	****
GASTOS	****
GASTOS EN PERSONAL	****
GASTOS FINANCIEROS	****
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	****
GASTOS EN PERSONAL PARA LA INVERSIÓN	****
GASTOS DE VENTAS	****
OTROS GASTOS	****
RESULTADO ANTES DEL IMPUESTO A LA RENTA	****
IMPUESTO A LA RENTA	****
RESULTADO DEL EJERCICIO	****
PRESIDENTE	CONTADOR

Elaborado por: La Autora

3.11.3. Estado de Flujo de Efectivo

Este estado financiero se elabora al término de un ejercicio económico o periodo contable para evaluar con mayor objetividad la liquidez o solvencia de la Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo.

JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE EL CHAMIZO	
ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO	
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013	
FUENTES CORRIENTES	****
VENTA DE BIENES Y SERVICIOS	****
RENTAS DE INVERSIONES Y MULTAS	****
OTROS INGRESOS	****
USOS CORRIENTES	****
GASTOS EN PERSONAL	****
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	****
OTROS GASTOS CORRIENTES	****
SUPERÁVIT O DÉFICIT CORRIENTE	****
FUENTES DE CAPITAL	****
Activos de Larga Duración	****
USOS DE PRODUCCIÓN, INVERSIÓN Y CAPITAL	****
Gastos en Personal para Producción del Servicio de Agua Potable	****
Bienes y Servicios para Producción	****
SUPERÁVIT O DÉFICIT DE CAPITAL	****

3.12. Formato del Presupuesto

3.12.1. Presupuesto de Ingresos

El presupuesto está contemplado bajo un esquema estandarizado en todas las etapas del proceso, contiene la totalidad de los ingresos y gastos, responde a los requerimientos de recursos identificados para conseguir los objetivos y metas de la institución, es consistente con las metas bajo un contexto de estabilidad presupuestaria y es un instrumento flexible en cuanto sea susceptible de modificación para propiciar la más adecuada utilización de los recursos para la consecución de los objetivos y metas de la programación.

 JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE EL CHAMIZO		
PRESUPUESTO DE INGRESOS 2013		
PARTIDA	DENOMINACIÓN	PRESUPUESTO 2013
1	INGRESOS CORRIENTES	****
1.4	VENTA DE BIENES Y SERVICIOS	****
1.4.03.01.1	AGUA POTABLE	****
1.4.03..01.1.01	Consumo Agua Potable	****
1.4.03..01.1.02	Conexiones de Agua Potable	****
1.4.03.03.1	ALCANTARILLADO	****
1.4.03.03.1.01	Servicio de Alcantarillado	****
1.4.03.03.1.02	Conexiones de Alcantarillado	****
1.4..03.99.1	OTROS SERVICIOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS	****
1.4.03.99.1.03	Mejoramiento conexiones	****
1.4.03.99.1.03.05	Otras redes	****
1.7	RENTAS DE INVERSIONES Y MULTAS	****
1.7.04.99.1	Otras multas	****
1.9	OTROS INGRESOS	****
1.9.04	Otros no operacionales	****
1.9.04.99.1	Otros no especificados	****
1.9.04.99.2	Cambio de medidores	****
2.5	TRANSFERENCIA Y DONACIÓN DE CAPITAL	****
2.8.01	Transferencia de capital del Sector Público	****
TOTAL		****

3.12.2. Presupuesto de Gastos.

 JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE EL CHAMIZO		
PRESUPUESTO DE GASTOS 2013		
PARTIDA	DENOMINACIÓN	PRESUPUESTO 2013
1.1.6	GASTOS DE PRODUCCIÓN	****
1.1.6.1	GASTOS EN PERSONAL PARA PRODUCCION	****
1.1.6.1.01	Remuneraciones Básicas	****
1.1.6..1.02	REMUNERACIONES COMPLEMENTARIAS	****
1.1.6.1.02.03.1	DÉCIMO TERCERO	****
1.1..6.1.02.03.1.01	Décimo tercer sueldo	***
1.1.6.1.02.04.1	DÉCIMO CUARTO	****
1.1.6.1.02.04.1.01	Décimo cuarto sueldo	****
1.1.6.1.05	REMUNERACIONES TEMPORALES	****
1.1.6.1.05.09.1	Horas extraordinarias y suplementarias	****
1.1.6.1.06	APORTES PATRONALES A LA SEGURIDAD	****
1.1.6.1..06.01.1	Aporte Patronal	****
1.1.6.1.06.01.1.01	Aporte IEES personal	****
1.1.6.1..06.02.1	Fondo de Reserva	****
1.1.6.1.06.01.1.01	Fondos reserva IEES PERSONAL	****
1.1.6.1.06.03.1	JUBILACIÓN PATRONAL	****
1.1.6.1.06.03.1.01	Remuneración Unificada	****
1.1.6.3	BIENES Y SERVICIOS PARA LA PRODUCCIÓN	****
1.1.6.3.01	SERVICIOS BÁSICOS	****
1.1.6.3.01.04.1	Energía Eléctrica	****
1.1.6.3.03	TRASLADOS, INSTALACIONES, VIÁTICOS	****
1.1.6.3.03.03.1	Viáticos y subsistencias	****
1.1.6.3.04	INSTALACIÓN, MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN	****
1.1.6.3.04.02.1	Edificio	****
1.1.6.3.04.04.1	Maquinaria y equipo	****
1.1.6.3.08	BIENES DE USO Y CONSUMO DE PRODUCCIÓN	****
1.1.6.3.08.04.1	Materiales de Oficina	****
1.1.6.3.08.05.1	Materiales de Aseo	****
1.1.6.3.08.06.1	Herramientas	****
1.1.8	GASTOS DE CAPITAL	****
1.1.8.4	BIENES DE LARGA DURACIÓN	****
1.1.8.4.01.04.1	Maquinaria y Equipo	****
TOTAL		****

Modelo del Sistema de Registro y Control de Personal

Es el procedimiento administrativo, que consiste en la puesta en práctica de una serie de Instrumentos, con la finalidad de registrar y controlar al

personal que labora en la Junta Administradora de Agua Potable “El Chamizo”

Para que las acciones o actividades se cumplan, es necesario que haya un adecuado registro y control del capital intelectual. Con el control y registro del personal, se trata de asegurar que los diversos departamentos de la organización marchen de acuerdo con lo previsto.

Los instrumentos técnicos de registro y control del desarrollo del recurso humano, se han establecido de acuerdo a las necesidades, naturaleza y exigencias de la Junta Administradora de Agua Potable “El Chamizo”, siendo dentro de los más utilizados los siguientes

- Ficha Personal.
- Tarjeta de Control Diario de Asistencia.
- Papeletas de Autorización de Salidas.
- Rol Vacacional
- Cuadro de Asignación de Personal

3.12.3. Registro de Colaboradores

El registro de personal es una función técnica importante para llevar a cabo la política de los recursos humanos, se lleva específicamente en la carpeta personal y, ficha familiar; Este proceso técnico comienza en forma sucesiva, apenas el colaborador ingresa a laborar.

Cuadro No. 30

JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE "EL CHAMIZO"					
FICHA PERSONAL		<div style="border: 1px solid black; width: 150px; height: 100px; margin: 0 auto;"> <p align="center">FOTO</p> </div>			
1. DATOS PERSONALES					
APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	NOMBRES			
FECHA DE NACIMIENTO	CIUDAD	CANTON	PROVINCIA		
CÉDULA DE IDENTIDAD	LIBRETA MILITAR	TIPO DE SANGRE	CÓDIGO DE SALUD		
DATOS FAMILIARES (CÓNYUGE, HIJOS Y DEPENDIENTES)					
NOMBRE	PARENTESCO	EDAD	FECHA DE NACIMIENTO		
2. EDUCACIÓN Y FORMACIÓN ACADEMICA					
NIVEL PRIMARIA:					
NIVEL SECUNDARIA:					
NIVEL SUPERIOR:					
GRADOS Y TÍTULOS:					
ESPECIALIDAD:					
INSTITUCIÓN:					
3. EXPERIENCIA LABORAL					
3.1. EN OTRAS EMPRESAS					
CARGO	EMPRESA	PERIODO			MOTIVO DEL RETIRO
		INICIO	TERM.	PERMANENCIA	
3.2. EN LA EMPRESA					
CARGO	NIVEL	PERIODO			
		INICIO	FINALIZACIÓN		
4. CAPACITACIÓN Y DESARROLLO					
EVENTO	INSTITUCIÓN	PERIODO	DURACIÓN		

Elaborado por: La Autora

3.12.4. Control de entrada y salida

El control tanto del ingreso y salida de los colaboradores, se lo realizara a través de registro de hora y firma en libros acondicionados, en el parte diario, o en marcado de tarjetas, ubicadas

Cuadro No. 31

JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE "EL CHAMIZO"					
PARTE DIARIA					
DEPENDENCIA:		FECHA:			
ÁREA:					
Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	HORA DE INGRESO	FIRMA	HORA DE SALIDA	FIRMA
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
FIRMA Y SELLO DEL JEFE DE PERSONAL					

Elaborado por: La Autora

3.12.5. Modelo de Tarjeta de Control de Asistencia

Cuadro No. 32

JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE "EL CHAMIZO"					
Nº	AÑO:		MES:		
	NOMBRES Y APELLIDOS:				
REGISTRO	ENTRADAS	SALIDAS	FALTAS	TARDANZAS	FIRMA
	E				
	S				
	E				
	S				
	E				
	S				
	E				
	S				
	S				
	E				
	S				
	E				
	S				

Elaborado por: La Autora

3.12.6. Permisos y Licencias Laborales

El permiso laboral es el acto administrativo, cuya autorización está a cargo del presidente y/o Jefe de Recursos Humanos, mediante el cual se le concede al colaborador, para ausentarse justificadamente por horas del centro laboral durante la jornada legal de trabajo.

Cuadro No. 33

JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE "EL CHAMIZO"		
DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS		
SOLICITUD DE PERMISO		
NOMBRES Y APELLIDOS:		
Sección:		
Tiempo de Ausencia:		
Desde:		HASTA:
ASUNTO	OFICIAL	PERSONAL
	CALAMIDAD	ENFERMEDAD
SOLICITANTE	JEFE INMEDIATO	RECURSOS HUMANOS

Elaborado por: La Autora

3.13. Desarrollo y Estructuración del Sistema de Bodega

Es una constancia de haber recibido bienes o insumos que pasan a formar parte de los inventarios, así como también bienes que pasan a formar parte del activo fijo de la adquirente.

Este comprobante es utilizado tanto en empresas comerciales industriales y de servicios. La factura de compra constituye el documento fuente que respalda la adquisición y por ende el ingreso de bienes a bodega.

3.13.1. Solicitud de Pedido

Cuadro No. 34

JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE "EL CHAMIZO"				
<i>SOLICITUD DE PEDIDO</i>				
FECHA:			CODIGO DE DEPENDENCIA:	
DEPENDENCIA SOLICITANTE:			CANTIDAD:	
CÓDIGO DE ARTICULOS	UNIDAD MEDIDAS	DESCRIPCIÓN	SOLICITADA	APROBADA
Responsable de Dependencia			Autorizado	

Elaborado por: La Autora

Instructivo de llenado de Forma

Nombre de la Forma	SOLICITUD DE PEDIDO
Objetivo	Sirve para que cada área elabore su pedido de papelería, materiales y útiles de oficina, de acuerdo con sus necesidades.
Origen	Dependencia, Solicitante.
Elaboración y tantos	Computarizado, Original y copia
Distribución	Original de Bodega, Copia a la unidad solicitante.
Usuarios	Todas las dependencias organizativas.
DATOS A LLENAR	
Código de dependencia	Anotar el código del área organizativa.
Dependencia solicitante	Nombre del área que solicita el pedido.
Código de artículo	Anotar el código del artículo.
Unidad de medida	Unidad de medida del artículo.
Descripción	Descripción del artículo solicitado.
Cantidad solicitada	Anotar la cantidad a requerirse en el bimestre.
Responsable Dependencia	Firma y sello del Director del área organizativa.

3.13.2. Solicitud de entrada a Bodega

Cuadro No. 35

JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE "EL CHAMIZO"					
ENTRADAS DE BODEGA					
Número de Entrada:				Anticipo N°	
Fecha:					
Proveedor:					
Artículo	Descripción	Unidad de Medida	Cantidad	Precio Unitario	Total
Entregado por:			Recibido por:		
Elaborado por: La Autora					

Instructivo de llenado de Forma

Nombre de la Forma	ENTRADAS A BODEGA
Objetivo	Esta forma es el documento que controla el ingreso de los artículos a la Bodega.
Origen	Bodega
Elaboración y Tantos	Automatizada, Original y tres (3) copias
Distribución	Original a Dirección de Adquisiciones. 1ra. Copia al Departamento de Contabilidad. 2da. Copia al Departamento de Bodega. 3ra. Copia; Proveedor.
DATOS A LLENAR	
Número	Numeración consecutiva, asignada por el sistema.
Fecha	Día, mes y año en que se realiza el ingreso.
Proveedor	Se anota el nombre legal del proveedor
Código del artículo	Se anota el código de cada artículo según catálogo.
Descripción de Materiales	Anotar el nombre correcto del artículo conforme al catálogo o según factura.

Unidad de Medida	Anotar la Unidad de medida del artículo.
Cantidad Recibida	Anotar la cantidad que está ingresando a bodega, según factura y orden de compra.
Costo Unitario	Anotar el precio unitario que consta de enteros y 6 decimales como máximo (debe hacerse en Contabilidad)
Entregado por	Nombre y firma de la persona que entrega la mercadería a la bodega.
Recibido por	Nombre y Firma de la persona que recibe la mercadería, sello de la bodega.

3.13.3. Solicitud de Salida de Bodega

Cuadro No. 36

JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE "EL CHAMIZO"			
SALIDA DE BODEGA			
N° de Salida:		Fecha:	
Área:		Tipo:	
ARTICULO	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD
Entregado por:		Recibido por:	
Elaboradora por: La Autora			

Instructivo de llenado de Forma

Nombre de la forma	SALIDA DE BODEGA
Objetivo	Es el documento oficial que sirve de control y respaldo a todo tipo de salida de bodega.
Origen	Bodega
Elaboración y Tantos	Automatizada, Original y dos (2) copias
Distribución	Original a Contabilidad 1ra.copia a Unidad de Bodega. 2da. Copia: Dependiendo del producto. 3ra. Copia: Área Solicitante.

Usuarios	Compras, Bodega, Contabilidad.
DATOS A LLENAR	
Número	Numeración consecutiva asignada por el sistema.
Fecha	Día, mes y año en que efectúa la salida.
Unidad Solicitante	Se anota el nombre del área solicitante.
Tipo de salida	Se indica el concepto de la salida.
Código del artículo	Se digita el código que tiene cada artículo.
Descripción de materiales	Nombre correcto de los materiales.
Unidad de medidas	Anotar la unidad de medida del artículo.
Cantidad Entregada	Se anotará la cantidad de materiales que se está entregando a la dependencia solicitante.
Entregado por:	Firma de la persona que está haciendo entrega de los artículos.
Recibido por	Firma de la persona que recibe los artículos de bodega.

3.13.4. Solicitud de Inventario Físico

Cuadro No. 37

JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE "EL CHAMIZO"	
BOLETA DE INVENTARIO FÍSICO	
PRIMER CONTEO	
Fecha:	Número: 0001
Parte 1	
Código del artículo:	Cantidad:
Descripción:	
Unidad de Medida:	
Supervisor General	Supervisor de Grupo

Elaborado por: La Autora

JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE "EL CHAMIZO"	
BOLETA DE INVENTARIO FÍSICO	
SEGUNDO CONTEO	
Fecha:	Número: 0002
Parte 2	
Código del artículo:	Cantidad:
Descripción:	Cantidad Verificada:
Unidad de Medida:	
Supervisor General	Supervisor de Grupo

Elaborado por: La Autora

JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE "EL CHAMIZO"	
BOLETA DE INVENTARIO FÍSICO	
UBICACIÓN:	
Fecha:	Número: 0003
Parte 3	
Código del artículo:	EXISTENCIA:
Descripción:	
Unidad de Medida:	
Supervisor General	Supervisor de Grupo

Elaborado por: La Autora

Instructivo de llenado de Forma

Nombre de la Forma:	BOLETA DE INVENTARIO FÍSICO
Objetivo:	Es el documento oficial que registra el resultado del conteo durante el inventario de actividades en la bodega.
Elaboración y Tantos	Automatizada: Original en tres (3) partes
Distribución	Parte 1: para el 1er Conteo (grupo 1) Parte 2: para el 2do Conteo (grupo 2) Parte 3. para ubicación en la bodega
Usuarios	Contabilidad, Bodega, Control de Bienes
DATOS A LLENAR	
Número	El sistema automatizado asigna el numero que corresponde.
Código del artículo	Se anota el código del artículo, según catálogo.
Descripción	Se anota el nombre correcto del artículo,

	conforme el catálogo.
Unidad de Medida	Se anota la unidad de medida del artículo que está siendo inventariado.
Cantidad	Se anota la cantidad resultante del conteo.
Cantidad Verificada	Se registra la cantidad obtenida del conteo de verificación.
Supervisor de Grupo	Nombre y firma de la persona que actúa como supervisor de grupo que realiza el conteo.
Supervisor General	Nombre y firma de la persona que ha sido designada como Supervisor General del inventario.

3.14. Proyecto de Reglamento Interno para la Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo

Reglamento Interno de la Junta Administradora De Agua Potable el “El Chamizo”

La Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo

Considerando:

Que, la Constitución de la República en el Art. 375 establece: El Estado, en todos sus niveles de gobierno, garantizará el derecho al hábitat y a la vivienda digna, No. 6, Garantizará la dotación ininterrumpida de los servicios públicos de agua potable.

Expide:

EL REGLAMENTO INTERNO DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE EL CHAMIZO

Título Primero

Disposiciones Generales

CAPITULO I

De la Constitución y Conformación de la Junta Administradora de Agua
Potable el Chamizo

Art. 1.- La Junta Administradora de Agua Potable de la comunidad el Chamizo se encuentra constituida, como persona jurídica de derecho público con patrimonio propio y autonomía legal, administrativa, económica, financiera y técnica. Siendo su plazo de duración de la empresa de carácter indefinida.

Art. 2.- La razón social de la Empresa es: "Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo", utilizando la sigla: J.A.P.CH., en todas las actividades y actos jurídicos.

Art. 3.- OBJETIVOS.- El objetivo de la Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo es la prestación de los servicios públicos de Agua Potable para la comunidad el Chamizo, basados en los principios de Eficiencia, Oportunidad, Mejoramiento Continuo y Eficacia.

Art. 4.- La Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo estará integrada por moradores residentes de la comunidad, designados a través del voto mayoritario de la asamblea convocada para el objeto por la Dirección Provincial del MIDUVI Carchi, decreto de Ley N°3327, publicado en el registro oficial N° 802 del 29 de Marzo de 1979. Capítulo I, Art. 1, del Decreto Ejecutivo N° 1088, publicado en el Registro Oficial N° 346 del 27 de Mayo del 2008 (Disposición General Segunda, mediante la cual MIDUVI recupera la competencia referente al manejo de las Juntas Administradoras de Agua Potable); Decreto Ejecutivo 1508, publicado en el Registro Oficial N° 503 del 9 de Enero del 2009 (Recuperación de la base jurídica del MIDUVI).

Art. 5.- La Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo estará conformada por seis miembros cuyos cargos son: Presidente, Secretario, Tesorero, dos Vocales y Operador del Sistema.

Art. 6.- Para ser miembro de la Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo se requiere:

1. Estar en goce de los derechos de ciudadanía; ecuatoriano, mayor de 18 años.
2. Ser ciudadano residente en la comunidad y usuario del abastecimiento de agua potable.
3. Encontrarse al día en los pagos correspondientes al servicio de agua potable.

Art. 7.- La Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo como entidad de derecho público se apegará a las disposiciones que le encomiendan su decreto de creación, la Ley Constitutiva y Reglamento General, así como decretos, acuerdos y disposiciones del ejecutivo del Estado.

Título Segundo

Estructura Administrativa

CAPÍTULO II

De su Organización

Art. 8.- Para los propósitos de operación y administración, la Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo tendrá los siguientes órganos administrativos.

- I. Asamblea General de Usuarios.
- II. Junta Administradora de Agua Potable.
- III. Asesoría MIDUVI.
- IV. Presidente.
- V. Departamento Financiero.
- VI. Departamento Administrativo.
- VII. Departamento Operativo.

Art. 9.-El presente reglamento regulará la constitución, organización básica y funcionamiento de la estructura orgánica y de gestión de la empresa, establecerá los alcances de la autonomía legal, competencias, funciones y responsabilidades de la Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo requeridas para cumplir con los objetivos.

Título Tercero

De las Reuniones

CAPÍTULO III

Asamblea General de Usuarios

Art. 10.- Se convocará a asamblea general de usuarios en forma ordinaria dos veces por año para informar labores y aprobar balances semestrales, previa supervisión del MIDUVI.

Art. 11.- En forma extraordinaria se convocará a asamblea general de usuarios de acuerdo a las circunstancias que se presenten, o en los siguientes casos.

- a. Nombrar nueva Directiva de la Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo.
- b. Nombrar unos o más miembros que hayan renunciado.
- c. Resolver casos en los que se atente el buen funcionamiento del sistema de agua potable.
- d. Por pedido de los Delegados del MIDUVI u otras instituciones afines.
- e. Por irregularidades encontradas de orden administrativo, financiero y operativo.

Art. 12.- Para que la Asamblea General de Usuarios considere válidamente instalada y pueda adoptar acuerdos se requerirá la presencia de la mitad mas uno de los usuarios; de no reunir este quórum se hará

nueva convocatoria. Las decisiones se tomaran con el voto favorable de los usuarios presentes.

Art. 13.- En las reuniones de la Asamblea General de Usuarios, se exigirá la presencia obligatoria de los propietarios de las acometidas, en caso contrario se aceptara representantes mayores de 18 años de edad, autorizado por su dueño. Los cuales deberán ser únicamente de los propietarios de fincas que no viven en la localidad y su visita es muy periódica.

Art.14.- El presidente podrá dar la palabra cuando lo considere conveniente y para referirse únicamente para los asuntos a tratarse.

Art. 15.- Será estrictamente prohibido abrir discusiones de tipo político, religioso o de cualquier otra índole ajena a los intereses y finalidades de la Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo.

Art. 16.-El usuario que envíe un representante a sesiones, este deberá cumplir con las facultades necesarias con poder de decisión.

Art. 17.- Se exonera únicamente de las sesiones a los casos especiales de la tercera edad.

Art. 18.- En el caso de una inasistencia a la Asamblea General, el usuario deberá presentar su respectiva justificación de forma escrita ante la Directiva de la Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo.

CAPÍTULO VI

De las reuniones de la Directiva de la Junta Administrativa de Agua Potable el Chamizo

Art. 19.- La directiva de la Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo sesionara en forma ordinaria el primer domingo de cada mes, a partir de las 17 horas, previa convocatoria del Sr. Presidente.

Art. 20.- La directiva de la Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo sesionara en forma extraordinaria de acuerdo a las necesidades que se presenten.

Título Cuarto

De los Usuarios

CAPÍTULO V

De los Trabajos

En los trabajos de reparación y mantenimiento que el sistema de agua potable lo requiera, se organizara de la siguiente manera:

Art. 21.- Para cada minga se designara como dirigente de trabajo a cada uno de los miembros de la directiva de la Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo.

Art. 22.- Es obligación de todos los usuarios participar en las diferentes mingas que se requiera para el buen mantenimiento del sistema.

Art. 23.- para dichos trabajos se aceptaran estrictamente personas mayores de 18 años de edad.

Art. 24.- Cada minga se realizara en hora fijas, por lo que un retraso será cobrado como multa, equivalente a un volar de 10 dólares.

CAPITULO VI

De los Derechos

Art. 25.-Gozar del servicio de agua potable.

Art. 26.-Recibir aviso oportuno de las interrupciones programadas del servicio, de las modificaciones en la tarifa y de cualquier evento que afecte sus derechos o modifique la calidad del servicio que recibe.

Art. 27.- Ser atendido por la Junta Directiva en las consultas y reclamos que formule, sobre deficiencias observadas en la construcción, ampliación o reparación de los sistemas; por cobros injustificados o mala atención, por conducta abusiva, inapropiada o negligente de cualquiera de los empleados, dependientes o contratistas de la Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo o cuando incurrieren en cualquier conducta irregular u omisión que afecte o menoscabe sus derechos; y, cuando la calidad del agua y de los servicios sea inferior a la establecida.

Art. 28.- Elevar peticiones o iniciativas que beneficien la adecuada gestión de los servicios; y,

Art. 29.- Participar en la Asamblea de Usuarios y ser candidato a cargos de la Junta Directiva.

CAPITULO VI

De las Obligaciones

Art. 30.- Todo usuario está obligado a mantener las instalaciones interiores en perfectas condiciones. La Junta Administradora de Agua Potable vigilara su estado de conservación, para evitar que los desperfectos pongan en peligro la calidad del agua o la deficiencia del servicio.

Art. 31.- Todo daño de conexión externa será reparado por la Junta Administradora de Agua Potable sin costo alguno para el propietario, salvo los daños causados intencionalmente en cuyo caso la reparación será de cuenta de la persona responsable de los daños provocados.

Art. 32.- Permitir la instalación de medidores, ayudar a su conservación y facilitar su lectura, así como las labores de revisión y mantenimiento efectuadas por la Junta Directiva;

Art. 33. Aceptar el cambio de medidores, bajo las condiciones establecidas por la Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo, cuando se verifique la incorrecta determinación de los consumos o cuando los desarrollos tecnológicos ofrezcan instrumentos de medida más precisos;

Art. 34. Pagar las multas a que se haga acreedor por infracciones cometidas en el uso de los servicios; y,

Art. 35. Colaborar en actividades y proyectos aprobados por la Asamblea de Usuarios.

CAPÍTULO VII

De las Sanciones

Art. 36.- La Junta Administradora de Agua Potable El Chamizo está facultada para aplicar a los usuarios las siguientes sanciones:

1. Suspensión temporal del abastecimiento de agua, que se aplicará en los casos siguientes:
 - a) Incumplimiento en el pago de las planillas.
 - b) Mal funcionamiento de las instalaciones internas que permitan el derroche de agua;
 - c) Conexiones clandestinas.
2. Suspensión definitiva del abastecimiento de agua en caso de daños intencionales a las instalaciones del servicio de agua potable.

Art. 37.- En casos de suspensión temporal se procederá a rehabilitar automáticamente el servicio, una vez pagado el derecho de reconexión y los recargos correspondientes.

En caso de suspensión definitiva se procederá a la reconexión, cuando además de suprimidas las causas de infracción, se abone el derecho equivalente al valor de un salario mínimo vital.

Título Quinto

Del Control

CAPÍTULO VII

De las Conexiones Domiciliarias

Art. 38.- Toda conexión domiciliaria se realizara mediante una solicitud dirigida a la Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo, la misma que proporcionara su respectivo formulario para su aprobación en la Junta Administradora de Agua Potable y en la Dirección Provincial MIDUVI.

Art. 39.- Para aprobar una conexión domiciliaria, la Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo revisara el cuadro de participación comunitaria, si el peticionario ha cumplido con 53 jornales de trabajo, cuotas y otros aportes, cuyo valor será de 900.00 dólares, se procederá a aprobar una nueva conexión; otros modelos de instalaciones o conexiones especiales se analizara en la Junta Administradora de Agua Potable.

Art. 40.- Si el peticionario hubiese participado con un número menor de jornales de trabajo, cuotas u otros aportes para su aprobación deberá cubrir la diferencia en dinero, el mismo que se depositara totalmente en la tesorería de la Junta Administradora de Agua Potable.

Art. 41.- Si el solicitante forma parte de la comunidad y en la fase de construcción, operación y mantenimiento de sistema de agua potable, no hubiese participado; para su respectiva aprobación se contabilizara las cuotas y demás aportes así como el número de jornales a la fecha de su solicitud, que será equivalente al doble de la participación que le hubiere correspondido es decir 1800 dólares (Mil Ochocientos dólares). Correspondientes a las mingas efectuadas.

Art. 42.- Cuando el solicitante es nuevo en la comunidad pagara como derecho de conexión todas las cuotas y jornales acordados contabilizados

a la fecha de su solicitud, es decir la cantidad de 1800.00 (Mil Ochocientos dólares).

Art. 43.- Toda conexión nueva se ejecutara por cuenta y costo del usuario. Debiendo instalar obligatoriamente su medidor de control de consumo de agua potable.

CAPÍTULO VIII

De las Tarifas

Art. 45.-La Directiva de la Junta Administradora de Agua Potable el Chamizofijará y aprobará las tarifas correspondientes por los servicios que presta, en base a un análisis económico y simulación financiera.

Dichas tarifas serán establecidas teniendo como objetivo la autosuficiencia financiera, para ello la tarifa deberá producir ingresos suficientes para cubrir los gastos de los servicios de agua potable.

Además deberá asegurar que la generación de fondos sea suficiente para atender el servicio de las deudas y el cofinanciamiento de sus programas de inversión y expansión.

Título Sexto

De los Miembros de la Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo

CAPÍTULO IX

Deberes y Atribuciones de los miembros de la Junta Administradora de Agua Potable El Chamizo

Art. 46.-Son atribuciones y deberes de los miembros de la Junta Administrativa de Agua Potable las siguientes:

- a) Cumplir y hacer cumplir el presente reglamento, y demás normas jurídicas pertinentes al desempeño de la Junta Administradora de Agua Potable.
- b) Establecer las políticas y metas de la empresa y evaluar su cumplimiento.
- c) Aprobar las tarifas que se aplicarán a los usuarios por la prestación del servicio de agua potable, en base a una simulación financiera que permita establecer los costos reales de la inversión del servicio.
- d) Aprobar el presupuesto anual general de la empresa hasta el 10 de diciembre y evaluar su ejecución.
- e) Conocer y aprobar los informes trimestrales.
- f) Conocer y aprobar la contratación colectiva y los niveles salariales de las y los servidores, en base a los análisis de la capacidad económica de la institución.
- g) Fomentar la unidad y la solidaridad.

Título Séptimo
Aspectos Ambientales
CAPÍTULO X
Medio Ambiente

Art. 47.- La Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo delimitara las áreas de reserva comunitaria para la producción de agua.

Art. 48.- La Junta Administradora de Agua Potable EL Chamizo buscara apoyo de diversas organizaciones para realizar un programa de reforestación en sus vertientes.

Art. 49.- La Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo maneje y cuidara responsablemente las fuentes de agua o vertientes de la comunidad.

Disposiciones Generales

1. La Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo es responsable de vigilar y proteger las fuentes de abastecimiento del sistema, evitar la contaminación y ayudar a la protección de las cuencas hidrográficas.

Dada y firmada en las instalaciones de la Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo, a los 21 días del mes de Mayo del 2013.

POR LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE EL CHAMIZO:

Sr. Rommel Tite
PRESIDENTE

Sra. Norma Villota
SECRETARIA

POR EL MINISTERIO DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA
(MIDUVI):

Arq. Alfonso Castillo
DIRECTOR PROVINCIAL MIDUVI CARCHI

Sr. Álvaro Franco
TÉCNICO SOCIAL MIDUVI

CAPÍTULO IV

4. IMPACTOS

4.1. Bases Teóricas

Los Impactos son posibles consecuencias que pueden aparecer en el momento de la implantación o ejecución del proyecto. Se deben evaluar de manera cualitativa y cuantificada.

La ejecución de un nuevo proyecto, cualquiera que sea la característica que este tenga, generará impactos de tipo educativo, económico, social, empresarial, ambiental, entre otros, estos pueden ser de carácter positivo y negativos. También los podemos considerar impactos directos e indirectos. Los primeros que no son otros que los que pueden generar al interior de quienes participen en el proyecto, y los segundos serán los que están relacionados con la causa y efectos que se pueden ocasionar fuera de él. Para su análisis partiremos de lo cualitativo y cuantitativo, considerando a los impactos más relevantes.

Es necesario en el presente capítulo realizar análisis del impacto económico, social y ambiental, ya sea este positivo o negativo en el área o ámbito determinado. A continuación una matriz de valoración.

4.2. Análisis de Impactos

Con la implementación del manual de procedimientos administrativos financieros para la Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo, se tendrá un adecuado seguimiento, evaluación y control de los procesos administrativos y financieros. En la presente investigación se generan varios impactos. Los mismos que requieren de un análisis, para lo cuales se asegura una calificación asociada a indicadores que permite medir los resultados.

Es necesario en el presente capítulo realizar análisis del impacto económico, social, educativo y ambiental, ya sea este positivo o negativo en el área o ámbito determinado. A continuación una matriz de valoración.

Cuadro No. 38

MATRIZ DE VALORACIÓN							
NIVEL DE IMPACTO INDICADOR	-3	-2	-1	0	1	2	3
TOTAL							

Elaborado por: La Autora

En la matriz antes señalada hay una valoración de -3 a 3, que se calificara de acuerdo a los siguientes criterios.

PUNTAJE	SIGNIFICADO
-3	Negativo en nivel alto
-2	Negativo en nivel medio
-1	Negativo en nivel bajo
0	Ni negativo, ni positivo
1	Positivo en nivel bajo
2	Positivo en nivel medio
3	Positivo en nivel alto

Elaborado por: La Autora

El indicador se constituye por cada uno de los criterios que se adoptan, con la finalidad de realizar el análisis de un determinado impacto.

Para conocer el grado de impacto se emplea la siguiente ecuación.

$$\Sigma = \frac{\text{Grado de Impacto}}{\text{Indicador}}$$

4.3. Identificación de Impactos

La implementación de un Manual de Procedimientos Administrativos Financieros para el manejo de la Junta Administradora de Agua Potable “El Chamizo” en el área rural de la Provincia del Carchi, generara impactos en tres ámbitos específicos.

- Impacto Social
- Impacto Económico
- Impacto Educativo
- Impacto Ambiental

4.4. Matriz de Impactos

4.4.1. Impacto Social

Cuadro No. 39

MATRIZ DE VALORACIÓN							
Nivel de Impacto	-3	-2	-1	0	1	2	3
Indicador							
Mejor Ambiente de Trabajo							X
Mejorar la calidad de vida							X
Prestigio Institucional						X	
TOTAL						2	6

Elaborado por: La Autora

$$\Sigma = \frac{\text{Grado de Impacto}}{\text{Indicador}}$$
$$= \frac{8}{3}$$

Nivel de Impacto = 3 Alto Positivo

a) Mejor Ambiente de Trabajo

Mejor ambiente de trabajo tiene un impacto alto positivo, porque el hecho de que la Junta Administradora de Agua Potable “El Chamizo” cuente con una mejor organización, hace que las actividades se desarrollen de mejor manera provocando mayor rendimiento individual y colectivo, en un espacio de armonía que permita que los colaboradores vean a la institución como una oportunidad para desenvolverse de manera efectiva.

b) Mejorar la calidad de existencia

Mejorar la calidad de vida tiene un impacto alto positivo, todos los habitantes pretenden promover y mantener la participación comunitaria que un tiempo determinado procura lograr cambios de comportamiento y actitudes para de esta manera contribuir al fortalecimiento de la comunidad.

c) Prestigio Institucional

Prestigio institucional tiene un impacto medio positivo, en vista que la Junta Administradora de Agua Potable “El Chamizo” tiene un reconocimiento social por el servicio que ha venido prestando, y lo que se pretende con la implementación de este instrumento administrativo es lograr mantener fortalecer su labor, para que de esta manera la sociedad vea los cambios que genera un proceso.

Cuadro No. 40

4.4.2. Impacto Económico

MATRIZ DE VALORACIÓN							
Nivel de Impacto Indicador	-3	-2	-1	0	1	2	3
Eficiencia y eficacia en el trabajo							X
Mayor Competitividad							X
Optimización de Recursos							X
TOTAL							9

Elaborado por: La Autora

$$\Sigma = \frac{\text{Grado de Impacto}}{\text{Indicador}}$$

$$= \frac{9}{3}$$

Nivel de Impacto = 3 Alto Positivo

a) Eficiencia y eficacia en el trabajo

Eficiencia y eficacia en el trabajo tiene un impacto alto positivo estos dos aspectos son de gran importancia dentro de una organización, ya que a través de la eficiencia se logrará optimizar un recurso primordial como lo es el tiempo, de igual forma la eficacia cumple con un rol indispensable que es el ahorro de recursos materiales, los cuales conllevan al éxito de las instituciones.

b) Mayor competitividad

Mayor competitividad tiene un impacto alto positivo, en vista que si el personal realiza su trabajo bajo las recomendaciones realizadas en el manual podrá cumplir con los objetivos en menor tiempo y con menos recursos, ganando de esta manera ventajas competitivas frente a otras instituciones.

c) Optimización de recursos

Optimización de recursos: materiales, económicos, financieros y tecnológicos tiene un impacto alto positivo, por medio de la reestructuración de los procesos, se podrá obtener mayor efectividad en el desarrollo de las actividades y tareas de la institución.

Cuadro No. 41

4.4.3. Impacto Educativo

MATRIZ DE VALORACIÓN							
Nivel de Impacto Indicador	-3	-2	-1	0	1	2	3
Base para nuevos proyectos							X
Fuente de consulta y material de apoyo.							X
Mejora de los conocimientos a los estudiantes.							X
TOTAL							9

Elaborado por: La Autora

$$\Sigma = \frac{\text{Grado de Impacto}}{\text{Indicador}}$$
$$= \frac{9}{3}$$

Nivel de Impacto = 3 Alto Positivo

a) Base para nuevos proyectos

Base para nuevos proyectos genera un impacto positivo el presente proyecto servirá de base para futuras investigaciones, proyectos y propuestas que pretendan desarrollarse e implementarse en cualquier empresa.

b) Fuente de consulta y material de apoyo

Con un impacto alto positivo el presente proyecto es una fuente de consulta para quienes deseen adquirir conocer sobre el diseño de un manual de procedimientos administrativos y financieros, así como también les puede servir de guía a los estudiantes en el desarrollo de su investigación.

c) Mejora de los conocimientos a los estudiantes

Se establece que el manual realizado permitirá mejorar los conocimientos de los estudiantes, siendo una fuente de referencia para realizar investigaciones respecto a administración y finanzas.

4.4.4. Impacto Ambiental

Cuadro No. 42

MATRIZ DE VALORACIÓN							
Nivel de Impacto Indicador	-3	-2	-1	0	1	2	3
Manejo del recurso natural						X	
Concienciar a la comunidad sobre el cuidado de su entorno						X	
Capacitación de empleo de químicos.					X		
TOTAL					1	4	

Elaborado por: La Autora

$$\Sigma = \frac{\text{Grado de Impacto}}{\text{Indicador}}$$

$$= \frac{5}{3}$$

Nivel de Impacto = 2Medio Positivo

a) Manejo del Recurso Natural

Manejo del Recurso Natural tiene un impacto medio positivo, ya que se pretende lograr la conservación y el mantenimiento adecuado del líquido vital, mediante adecuadas de saneamiento teniendo en cuenta que el agua es una necesidad básica para la vida. Sin agua, la vida no podría existir.

b) Concienciar a la comunidad sobre el cuidado de su entorno

Concienciar a la comunidad sobre el cuidado de su entorno genera un impacto medio positivo ya que es fundamental cuidar y preservar el agua, los suelos, la biodiversidad, la calidad del aire es prioritario para optimizar el medio ambiente y la salud de las personas, el trabajo es en grupo ya que solo así podremos mantener el entorno que tanto se necesita para desarrollar las actividades de agricultura y ganadería que son las principales fuentes de ingreso en la comunidad.

c) Capacitación de empleo de químicos

Capacitación de empleo de químicos tiene un impacto bajo positivo, la agricultura es una de las principales actividades que se realiza en la comunidad y el uso de químicos es diario, se debe tener en cuenta que el uso irracional de químicos puede ocasionar perjuicios a la comunidad; es por esto que se debe educar y preparar a la personas para obtener resultados favorables en temas ambientales.

CONCLUSIONES

- Del diagnóstico situacional se determinó que la Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo para obtener un mejor rendimiento debe contar con un manual administrativo y financiero que le permita alcanzar las metas y objetivos planteados para mediano y largo plazo; además de ser una herramienta administrativa-financiera. Se ha evidenciado que la Junta de Agua Potable para el desarrollo de sus actividades se basa en herramientas poco técnicas.
- La propuesta realizada se sustenta en una base teórica y científica, mediante una investigación bibliográfica documental para lograr un marco teórico que sirvió de referencia conceptual y técnica, utilizadas para formular desarrollar un argumento de todas las fases del estudio.
- La Junta Administrativa de Agua Potable el Chamizo no tiene determinada su filosofía organizacional lo que no le ha permitido determinar su razón de ser, la información financiera no representa credibilidad; los hechos económicos son registrados en un libro d entradas y salidas, no existe un plan de cuentas y registros presupuestarios, la conducta organizacional no es regulada mediante un código de ética y el actual reglamento interno no se ajusta a las necesidades de la Junta Administradora de Agua Potable.
- La aplicación del manual administrativo y financiero genera impactos positivos refiriéndose a los aspectos: educativos, sociales ambientales y económicos.

RECOMENDACIONES

- La Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo debe contar con un Manual de Procedimientos Administrativos-Financieros que permita un mejor nivel de gestión, debe potenciar aquellas debilidades relacionadas con el manejo eficiente y eficaz de los recursos obtenidos a través de las diferentes fuentes de ingresos.
- En el fundamento de las concepciones científicas los lectores que accedan al presente documento podrán encontrar concepciones técnicas científicas de los componentes del proyecto.
- La Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo deberá contar con una misión, visión, principios y valores fortaleciendo su estructura administrativa, es fundamental contar con un código de ética que permita controlar el comportamiento de cada uno de los servidores que laboran en la institución, los registros contables deben ser realizados diariamente basados en normas de contabilidad.
- El impacto ambiental en lo referente a capacitación de empleo de químicos genera un impacto bajo, se recomienda a la Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo; solicitar a quien corresponda capacitación externa, es necesario educar y preparar a la personas para obtener resultados favorables en temas ambientales.

BIBLIOGRAFÍA

- ✓ CHIAVENATO, Idalberto; (2006); **Introducción a la Teoría General de la Administración.**
- ✓ POSSO, Miguel; (2006), **Metodología para el Trabajo de Grado**, Tercera edición, Editorial NINA Comunicaciones; Ibarra – Ecuador.
- ✓ UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE; Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas; (2005); **Guía para el Diseño Del Plan de Trabajo de Grado**; Editorial Universitaria.
- ✓ MUCH, Galindo, (2005), **Planeación Estratégica**, Rumbo hacia el éxito, México Trillas 2005.
- ✓ GALINDO, Carlos Julio (2011) **Formulación y evaluación de planes de Negocio**, Ediciones de la U.
- ✓ BERNAL, César Augusto; (2006), **Metodología de la investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales**, Editorial Pearson Educación, México.
- ✓ BRAVO, Mercedes; (2007); **Contabilidad General**, Editorial Nuevo día, Quito – Ecuador.
- ✓ Zapata Sánchez, Pedro; (2008), **Contabilidad General**.McGrawHill.
- ✓ Benjamín Enrique, Franklin; (2005), **Organización de las Empresas**, Bogotá Mc Graw Hill.

- ✓ Bernal Torres, Cesar Augusto; (2007), **Introducción a la Administración de la Organizaciones**, Pearson Educación.
- ✓ Burbano Ruiz, Jorge; (2011) Presupuestos: **Un enfoque de direccionamiento Estratégico Gestión y Control de Recursos**, Mc Graw Hill.
- ✓ Nassir Sapag Chain; (2007), **Preparación y Evaluación de Proyectos**, Mc Graw-Hill Interamericana.
- ✓ Bravo Valdivieso Mercedes, (2009), **Contabilidad General; Contabilidad General, Estados Financieros, Estados Contables**, Nuevodia.
- ✓ Constitución de la República del Ecuador.
- ✓ Código Orgánico de Ordenamiento Territorial Autonomía y Descentralización.
- ✓ Reglamento Interno Junta Administradora de Agua Potable.
- ✓ Ley de Aguas.
- ✓ Registro Oficial N° 449 del 20 de Octubre del 2008.
- ✓ Registro Oficial N° 802 de 29 de marzo del 1979.
- ✓ Registro Oficial N° 039.

LINCOGRAFÍA

- ✓ <http://www.monografias.com/trabajos25/gestion-administrativa/gestion-administrativa.shtml#gestion>
- ✓ <http://html.monografias.com/control-interno-administrativo-y-contable.html>
- ✓ <http://es.wikipedia.org/wiki/Iluman>
- ✓ <file:///F:/documentos-y-manuales-administrativos.html>
- ✓ <http://html.rincondelvago.com/manuales-administrativos.html>
- ✓ <http://www.google.com>
- ✓ <http://www.monografias.com/trabajos/metoinves/metoinves.shtml>
- ✓ <http://iteso.mx/~gpocovi/apuntes%20metinv/metodos.doc>
- ✓ <http://es.wikipedia.org/wiki/Deducuci%C3%B3n>
- ✓ [http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/quesonlosdiagramasdeflujo/.](http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/quesonlosdiagramasdeflujo/)
- ✓ [http://www.elprisma.com/buscar/resultados_carrera.aspfinancieros&categoria_2012.](http://www.elprisma.com/buscar/resultados_carrera.aspfinancieros&categoria_2012)
- ✓ Definición de modelo de gestión administrativa, qué es, significado y concepto [http://definicion.de/modelo-de_gestión/](http://definicion.de/modelo-de_gesti%C3%B3n/)

✓ Definición de plan operativo - Qué es, Significado y Concepto <http://definicion.de/plan-operativo/>

✓ http://www.uptc.edu.co/admon_control_interno/sci/principios.

ANEXOS



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA
ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS DE LA JUNTA
ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE EL CHAMIZO

Objetivo:

El objetivo de esta encuesta es recopilar información en aspectos administrativos Financieros y su participación en la misma.

Instrucciones:

- a) La información que usted facilite es confidencial y reservada para uso del investigador, no se solicita ningún tipo de investigación.
- b) Marque con una X solamente en una de las alternativas la que a su criterio sea la correcta.

1. ¿Considera usted que la Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo cumple con los fines para los cuales fue constituida?

SI ()

NO ()

2. ¿Considera que la Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo brinda la atención adecuada a los usuarios?

SI ()

NO ()

3. Cómo calificaría usted el servicio de recaudación que actualmente ofrece la Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo?

Muy Bueno ()

Bueno ()

Regular ()

Malo ()

4. ¿Asiste a las reuniones convocadas por la Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo?

SI ()

NO ()

5. ¿La Junta de Administradora Agua Potable el Chamizo toma en cuenta la opinión de los usuarios para la toma de decisiones?

SI ()

NO ()

6. ¿Existe el compromiso por parte del usuario para cubrir de manera efectiva los costos que demanda el mantenimiento del sistema de agua potable?

SI ()

NO ()

7. ¿Está de acuerdo con el costo del servicio de Agua Potable que paga actualmente?

SI ()

NO ()

8. Conoce sus derechos y obligaciones como usuario de la Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo.

SI ()

NO ()

9. ¿La Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo solicita el apoyo de los usuarios para trabajos de operación y mantenimiento del sistema de agua potable?

SI ()

NO ()

10. ¿Recibe capacitaciones por parte de la Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo en aspectos de: uso adecuado del agua y contaminación del agua?

SI ()

NO ()

A VECES ()

Gracias por su gentil colaboración



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
ESCUELA DE CONTABILIDAD SUPERIOR Y AUDITORIA
ENTREVISTA DIRIGIDA AL PRESIDENTE DE LA JUNTA
ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE EL CHAMIZO

Objetivo:

El objetivo de esta entrevista es recopilar información en aspectos Administrativos-Financieros y su participación en la misma.

Objetivo.

Recopilar información en aspectos Administrativos-Financieros y su participación en la misma.

Contenido

1. ¿Cómo está constituida la Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo?
2. ¿La Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo cumple con la responsabilidad administrativa operativa y de servicio según el Reglamento Interno?
3. ¿La Junta Administradora de Agua Potable tiene definida su misión y visión?

4. ¿La Junta administradora de Agua Potable el Chamizo cuenta con un Código de Ética?
5. ¿La Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo tiene determinado sus valores y principios institucionales?
6. ¿Cree usted que la Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo debe presentar al MIDUVI una nueva propuesta de Reglamento Interno para la administración, operación y mantenimiento del servicio?
7. ¿La Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo tiene definida su estructura organizacional?
8. ¿Se aplica algún proceso de control interno a las operaciones administrativas y financieras en la Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo?
9. ¿La Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo cuenta con un Mapa de Procesos?
10. ¿Considera necesario la Implementación de un Manual de Procedimientos Administrativos-Financieros?

Gracias por su gentil colaboración.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
ESCUELA DE CONTABILIDAD SUPERIOR Y AUDITORIA
ENTREVISTA DIRIGIDA AL TESORERO DE LA JUNTA
ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE EL CHAMIZO

Objetivo:

El objetivo de esta entrevista es recopilar información en aspectos Administrativos-Financieros y su participación en la misma.

Objetivo.

Recopilar información en aspectos Administrativos-Financieros y su participación en la misma.

Contenido.

1. ¿Cual es objetivo principal de la Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo?
2. ¿Qué tipo de ingresos tiene la Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo?
3. Actualmente cuantos son los usuarios que pagan el servicio de agua potable.
4. ¿La Junta Administradora de Agua Potable el Chamizo cuenta con un sistema contable?

5. ¿Considera Ud. que el sistema contable aplicado, está acorde a las necesidades de la Junta Administrativa de Agua Potable el Chamizo?
6. ¿La Junta Administradora de Agua Potable realiza Estados Financieros?
7. ¿La empresa lleva algún tipo de control de inventario?
8. ¿Cual es costo por el servicio de agua potable?
9. ¿Cada qué tiempo se realiza la recaudación que corresponde al consumo de agua potable?
10. ¿Cada qué tiempo se realizan los informe económicos?

Gracias por su gentil colaboración



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

ESCUELA DE CONTABILIDAD SUPERIOR Y AUDITORIA

ENTREVISTA DIRIGIDA AL OPERADOR DE LA JUNTA

ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE EL CHAMIZO

Objetivo:

El objetivo de esta entrevista es recopilar información en aspectos operativos y su participación en la misma.

Objetivo.

Recopilar información en aspectos operativos y su participación en la misma.

Contenido.

1. ¿Cuál es el consumo promedio de agua potable por usuario?
2. ¿Se realiza el inventario de todos los elementos e instalaciones que componen el sistema de agua potable?
3. ¿Cada cuanto tiempo se clora el agua?
4. ¿Cada cuánto tiempo realiza mantenimiento al sistema de agua potable?
5. ¿Cuándo se sanciona con suspensión temporal del servicio de agua potable?

6. ¿Cuándo se sanciona con suspensión definitiva del servicio de agua potable?
7. ¿Existe algún plan de manejo y conservación del agua?
8. ¿Los daños que sufre el sistema de agua potable son atendidos eficazmente?
9. ¿Recibe capacitaciones permanentes para realizar su trabajo?
10. ¿El servicio de agua potable es confiable y permanente?

Gracias por su gentil colaboración