



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA

TRABAJO DE GRADO

TEMA:

“AUDITORÍA DE GESTIÓN EN LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE LA PARROQUIA JULIO ANDRADE, CANTÓN TULCÁN PROVINCIA DEL CARCHI PERÍODO ENERO - DICIEMBRE 2016”

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y
AUDITORÍA, CPA**

AUTORA:

Gómez Coral Yadira Paola

DIRECTOR:

Ing. Báez Posso Pablo Danilo Msc.

IBARRA, AGOSTO 2018

RESUMEN EJECUTIVO

La junta administradora de agua potable y saneamiento de la parroquia de Julio Andrade, es una institución encargada de proporcionar servicios de agua potable y saneamiento, bajo los principios de universalidad, igualdad, calidad, responsabilidad, obligatoriedad, accesibilidad, regularidad y continuidad, a través de estrategias y manejo del líquido vital, sin fines de lucro y en beneficio de sus consumidores.

Del análisis interno realizado a la entidad se establece que la institución no ha sido sujeto de auditoría, por lo tanto, se considera necesario aplicar una Auditoría de Gestión, la misma que permitirá verificar el cumplimiento que existe entre lo planificado y lo ejecutado tomando en cuenta los procesos administrativos financieros y operativos.

La auditoría de gestión es un proceso sistemático que ayuda a analizar, diagnosticar y establecer recomendaciones a las instituciones, evaluando el grado de eficiencia, eficacia, calidad en la planificación, control y uso de los recursos empresariales, así como el logro de los objetivos previstos por la institución siendo medidos mediante indicadores de gestión.

ABSTRACT

The Department of Water Supply and Sanitation in Julio Andrade parish is non-profit institution responsible for providing potable water and sanitation service, it works under the principles of universality, equality, quality responsibility, obligation accessibility, regularity and continuity through strategies and management.

In the internal analysis, it was observed that this institution has not been audited, therefore, it is necessary to apply a Management Audit, to verify the accomplishment of the planned and executed activities, taking into consideration the administrative, financial and operational processes.

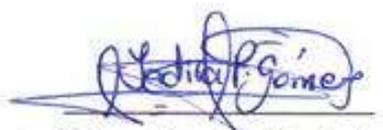
Management Audit is a systematic process that helps to analyze, diagnose and establish recommendations to institutions to evaluate the efficiency, effectiveness degree, quality in planning, control and use of business resources as well as planned objectives achievements of the institutions that are being measured by indicators.

Victor Rodriguez
[Handwritten signature]



AUTORÍA

Yo, GÓMEZ CORAL YADIRA PAOLA portadora de la cédula de identidad 040188737-7, declaro bajo juramento que el trabajo desarrollado: "AUDITORÍA DE GESTIÓN EN LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE LA PARROQUIA JULIO ANDRADE, CANTÓN TULCÁN PROVINCIA DEL CARCHI PERÍODO ENERO - DICIEMBRE 2016", es de mi autoría; ha sido desarrollado con ideas y contenidos expuestos en el presente informe de trabajo de fin de carrera, son de exclusiva responsabilidad de su autora, el mismo que no ha sido presentado para ningún grado, ni calificación profesional; en los contenidos tomados de diferentes fuentes de consulta, se ha hecho constar sus respectivas citas bibliográficas.



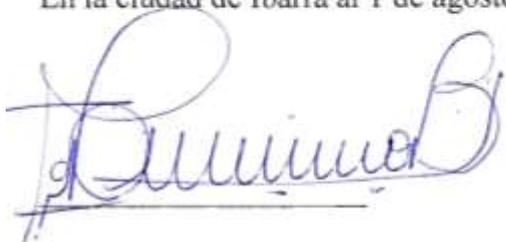
Gómez Coral Yadira Paola

C.I. 040188737-7

INFORME DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

En mi calidad de Director de Trabajo de Grado, presentado por la egresada señorita, GÓMEZ CORAL YADIRA PAOLA, para optar por el Título de Ingeniera en Contabilidad Superior y Auditoría CPA, cuyo tema es: "AUDITORÍA DE GESTIÓN EN LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE LA PARROQUIA JULIO ANDRADE, CANTÓN TULCÁN PROVINCIA DEL CARCHI PERÍODO ENERO - DICIEMBRE 2016". Considero que el presente trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

En la ciudad de Ibarra al 1 de agosto del 2018.



Ing. Pablo Danilo Báez Posso

C.I. 100206777-3

DIRECTOR DE TESIS



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

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

Yo, GÓMEZ CORAL YADIRA PAOLA con cédula de ciudadanía Nro. 040188737-7, manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor del trabajo de grado denominado: "AUDITORÍA DE GESTIÓN EN LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE LA PARROQUIA JULIO ANDRADE, CANTÓN TULCÁN PROVINCIA DEL CARCHI PERÍODO ENERO - DICIEMBRE 2016", que ha sido desarrollado para optar el título de INGENIERA EN CONTABILIDAD SUPERIOR Y AUDITORÍA C.P.A en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer los derechos cedidos anteriormente.

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

Gómez Coral Yadira Paola

C.I. 040188737-7

Ibarra, al 1 de agosto del 2018



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN

A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	040188737-7		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Gómez Coral Yadira Paola		
DIRECCIÓN:	Cantón Tulcán – Parroquia Julio Andrade – San Joaquín		
EMAIL:	yadiragomezcoral@gmail.com		
TELÉFONO FIJO:		TELÉFONO MÓVIL:	0958783835

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	“AUDITORÍA DE GESTIÓN EN LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE LA PARROQUIA JULIO ANDRADE, CANTÓN TULCÁN PROVINCIA DEL CARCHI PERÍODO ENERO - DICIEMBRE 2016”.
AUTOR (ES):	Gómez Coral Yadira Paola
FECHA:	01 de agosto del 2018
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Ingeniería en Contabilidad Superior y Auditoría C.P.A
ASESOR /DIRECTOR:	Ing. Pablo Danilo Báez Posso

2. CONSTANCIAS

Yo como autora manifiesto que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y soy la titular de los derechos patrimoniales, por lo que asumo la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldré en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 01 días del mes de agosto del 2018

AUTORA



Yadira Paola Gómez Coral

040188737-7

DEDICATORIA

A Dios, por darme la oportunidad de estar aquí asumir retos y cumplirlos, guiarme por el buen camino darme salud, paz, amor, llenarme de mucha sabiduría y entendimiento.

A mis padres Omar y Esperanza, por la lucha diaria, esfuerzos y sacrificios, pilares fundamentales en mi vida y educación, ayudándome en todo lo que necesito teniendo su apoyo incondicional en los buenos y no tan buenos momentos.

A mis hermanos Jonathan y Tania, porque sé que cuento con ellos en todo momento y hacer el día a día uno distinto al otro.

A Jhonny C., aunque la vida le puso en la cúspide de este proyecto, sus palabras de aliento, apoyo incondicional me impulsaron a continuar, creer en mi capacidad, ser mejor ser humano y no desistir de este gran sueño.

AGRADECIMIENTO

A Dios su amor y bondad no tienen fin, me permite sonreír ante todos mis logros que son resultados de su ayuda y mi esfuerzo, cuando caigo me pone a prueba aprendo de mis errores y me doy cuenta que sus planes y tiempo son perfectos me ayudan a que crezca de diferentes maneras.

Al Ing. Pablo Báez Director de tesis, quien con colaboración, orientación y paciencia ha sido una guía importante en la realización del presente proyecto de investigación.

A la prestigiosa Universidad Técnica del Norte, quien en sus aulas me brindó la mejor educación para alcanzar este triunfo que con tanto esfuerzo plasme y hoy se hace realidad.

A los señores Remigio Fuertes y Eduardo Sarmiento representantes legales de la “Junta administradora de agua potable y saneamiento de la parroquia Julio Andrade” quienes me abrieron las puertas de la institución y me brindaron toda su ayuda y facilidades desde el inicio a fin para realizar el proyecto de investigación.

A mis compañeras amigas, por hacer de este viaje de éxitos una bonita experiencia, crecimos juntas en conocimientos que formaron nuestra etapa estudiantil, hicimos historia tuve miedo pero aprendí a volar, gracias por sus brazos abiertos para lo bueno y malo.

PRESENTACIÓN

El proyecto de investigación tiene como finalidad realizar una auditoría de gestión a la “Junta administradora de agua potable y saneamiento de la parroquia Julio Andrade”, misma que a través de recomendaciones ayudara a fortalecer el mejoramiento continuo a su gestión; se encuentra estructurado por cuatro capítulos, los mismos que contienen la siguiente información:

La investigación inició con él, diagnóstico situacional, mediante la aplicación de técnicas de investigación como: observación directa, entrevista al presidente, encuesta al personal administrativo, operativo y usuarios, en el cual mediante la matriz FODA se determina las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, dicho análisis permitió identificar que en la institución no se ha realizado ningún tipo de auditoría.

Como siguiente se realizó un marco teórico que constituye pautas necesarias para efectuar la investigación, es decir, todo lo relacionado a; gestión administrativa financiera, control interno, auditoría, auditoría de gestión entre otros, dentro de las cuáles se considera las definiciones de acuerdo al criterio de varios autores, los cuales serán analizados en forma detallada ya que los conceptos serán utilizados en el desarrollo del proyecto.

Una vez sustentada teóricamente la propuesta, se desarrolló mediante 5 fases; iniciando con la planificación preliminar y específica en la cual se conoce aspectos de carácter general como: misión, visión, objetivos y normativas, se realizó la evaluación del control interno mediante los 5 componentes del modelo COSO I, con la aplicación de procedimientos y técnicas de auditoría expresados en los papeles de trabajo obtuve los hallazgos que son debidamente comunicados en el informe de auditoría, en donde se establecieron conclusiones y recomendaciones.

Finalmente se determinó los impactos tanto positivos como negativos en el ámbito social, institucional, educativo y legal que con lleva la aplicación de la auditoría de gestión.

JUSTIFICACIÓN

La auditoría de gestión realizada a la Junta Administradora de agua potable y saneamiento de Julio Andrade, busca evaluar el grado de economía, eficacia, eficiencia, ecología y uso de recursos empresariales, así como el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.

La ejecución de la investigación se justifica en el ámbito legal mediante la evaluación se revisó el marco legal principalmente la Ley de recursos hídricos usos y aprovechamiento de agua, estatutos, reglamento interno de la institución mismo que sirvió para medir el grado de cumplimiento y mantener en orden asuntos con los organismos de control.

Se sustenta desde el ámbito social, ya que los beneficiarios del proyecto de investigación son los directivos, empleados y usuarios del servicio a través del informe de auditoría, contribuye a tomar acciones correctivas, lo más importante la satisfacción del consumidor por servicios de calidad y dar a conocer el grado de cumplimiento de la gestión.

En el ámbito institucional, se apoya en que la auditoría de gestión es una herramienta integral que sustituye a lo que anteriormente se conocía como control, ahora se requiere cumplir con nuevos indicadores de gestión y parámetros de control e innovación acordes a la realidad actual, a razón de esto la aplicación de auditoría contribuirá en gran medida a la medición de la eficacia, eficiencia, economía, ética y ecología de los procesos desarrollados en la institución.

El presente trabajo permite poner en práctica conocimientos teóricos aprendidos en las aulas, vinculado con el ambiente laboral y con la sociedad. Además, cabe recalcar que la investigación sirve como fuente de información y de consulta, siendo un tema desarrollado en el área de auditoría de gestión en donde se maneja lo teórico, técnico y práctico, que ayuda de manera directa en la educación.

OBJETIVOS

Objetivo General

Procurar el fortalecimiento organizacional de la Junta administradora de agua potable y saneamiento de la parroquia Julio Andrade, mediante una auditoría a su gestión para verificar el grado de cumplimiento de procesos y proponer mejoras para garantizar el funcionamiento de la institución.

Objetivo Específicos

- Efectuar un diagnóstico técnico situacional de la Junta administradora de agua potable y saneamiento, mediante la aplicación de la matriz FODA, para desarrollar la auditoría de gestión que permita medir la eficiencia, efectividad y economía de las actividades de la Junta.
- Fundamentar científicamente con bases teóricas de Auditoría de Gestión al presente trabajo de investigación.
- Estructurar una propuesta de Auditoría de Gestión acorde a la estructura organizacional y la referencia documentada a los procesos para la gestión del sistema integrado de las áreas administrativas, financieras y contables
- Analizar posibles impactos económicos, educativos, institucionales, sociales, éticos y ambientales que generará el proyecto, por medio de la investigación de campo.

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO-----	I
SUMMARY-----	II
AUTORÍA-----	III
INFORME DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO -----	IV
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR-----	V
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN-----	VI
DEDICATORIA-----	VIII
AGRADECIMIENTO-----	IX
PRESENTACIÓN -----	X
JUSTIFICACIÓN -----	XI
OBJETIVOS -----	XII
ÍNDICE DE TABLAS-----	XX
ÍNDICE DE GRÁFICOS -----	XXII
CAPÍTULO I -----	1
DIAGNÓSTICO SITUACIONAL-----	1
1.1 Antecedentes.-----	1
1.2 Objetivo del diagnóstico -----	4
1.2.1 Objetivo general -----	4
1.2.2 Objetivos específicos -----	4
1.3 Variables e Indicadores -----	4

1.4	Matriz diagnóstica	5
1.5	Mecánica operativa	6
1.5.1	Unidad de estudio	7
1.5.2	Identificación de la muestra	7
1.6	Encuesta	8
1.6.1	Encuesta aplicada a los usuarios	8
1.6.2	Encuesta aplicada al personal administrativo y operativo	16
1.6.3	Análisis de la entrevista	23
1.7	Ficha de Observación directa	24
1.8	Fortalezas, Oportunidades, Amenazas y Debilidades propuesto	25
1.9	Formulación del Problema	28
CAPÍTULO II		29
2.	MARCO TEÓRICO	29
2.1	Auditoría	29
2.1.1	Definición	29
2.1.2	Objetivo de la auditoría.	29
2.1.3	Tipos de auditoría.	30
2.1.4	Clasificación de auditoría.	30
2.2	Gestión	32
2.2.1	Concepto	32
2.2.2	Importancia	32
2.3	Metodología de Auditoría de Gestión	32

2.3.1	Objetivos-----	33
2.3.2	Alcance -----	33
2.3.3	Riesgos de auditoría-----	34
2.4	Proceso de Auditoría de Gestión -----	34
2.5	Fases de auditoría-----	36
2.5.1	Productos de las Fases -----	36
2.6	Procedimientos de auditoría-----	39
2.7	Herramientas de auditoría -----	39
2.8	Elaboración de programas de auditoría-----	39
2.9	Papel de trabajo -----	40
2.10	Evidencia de auditoría -----	40
2.11	Muestreo de auditoría de gestión -----	41
2.12	Riesgo de muestreo-----	41
2.13	Marcas de auditoría-----	41
2.14	El informe de auditoría-----	42
2.15	Tipos de informes -----	43
2.16	Hallazgos de auditoría -----	43
2.16.1	Atributos de hallazgos -----	43
2.17	Indicadores de gestión -----	44
2.18	Control interno -----	45
2.18.1	COSO I -----	45
2.18.2	Objetivos del COSO I -----	46

2.18.3 Beneficios de COSO I	47
2.18.4 Componentes COSO I, ERM y III:	47
2.18.5 Componentes del COSO I:	48
2.18.6 Normas Generales de Control Interno de la Contraloría General del Estado	49
2.19 Plan de mitigación de riesgos	49
2.20 Valoración de los riesgos	50
2.20.1 Niveles de riesgo de auditoría	50
2.20.2 Respuesta al riesgo	51
CAPÍTULO III	55
3 PROPUESTA DE AUDITORÍA	55
3.1 Introducción	55
3.2 Objetivos de la propuesta	56
3.2.1 Objetivo general	56
3.2.2 Objetivos específicos	56
3.3 Proceso de auditoría de gestión	57
3.4 Fase I: Conocimiento preliminar	58
3.4.1 Introducción	58
3.4.2 Recopilación de información	61
3.4.3 Planificación de Auditoría	65
3.4.4 Indicadores Propuestos	67
3.5 Fase II: Planificación	69
3.5.1 Introducción	69

3.5.2 Evaluación de Control Interno -----	70
3.5.3 Matriz de nivel de confianza y riesgo de la evaluación-----	83
3.5.4 Tabulación control interno -----	84
3.5.5 Memorando de planificación -----	85
3.6 Fase III Ejecución-----	88
3.6.1 Introducción-----	88
3.6.2 Hoja de marcas -----	88
3.6.3 Programa de auditoría -----	89
3.6.5 Ficha de Observación-----	91
3.6.6 Análisis a los estatutos de la Junta-----	93
3.6.7 Análisis al Reglamento Interno de la Junta-----	93
3.6.8 Indicadores de Gestión -----	94
3.6.9 Hojas de hallazgo Evaluación de Control interno -----	100
3.6.10 Hoja de Hallazgo Fase III Ejecución -----	112
3.7 Fase IV Comunicación de Resultados -----	115
3.7.1 Introducción-----	115
3.7.2 Informe Final-----	116
Carta de presentación -----	119
CAPÍTULO I -----	120
INFORMACIÓN INTRODUCTORIA -----	120
Motivo de la evaluación-----	120
Objetivo de evaluación -----	120

Alcance de la evaluación-----	120
Enfoque-----	120
Subcomponente a evaluar-----	120
CAPÍTULO II -----	121
INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD -----	121
Análisis FODA -----	121
Objetivos de la institución -----	122
Base legal-----	123
Estructura Organizacional -----	123
CAPÍTULO III -----	126
RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN -----	126
Código de ética -----	126
Indicadores de gestión-----	126
Plan operativo anual -----	127
Estructura organizacional -----	128
Sistema Contable-----	128
Evaluación de desempeño -----	129
Manual de funciones y planificación de capacitación -----	130
Objetivos estratégico -----	131
Medición de riesgos -----	131
Mediciones de riesgo -----	132
Arqueos de Caja-----	133

Evaluación de la gestión -----	133
Inventario-----	134
Funciones específicas miembros de la junta directiva -----	135
3.8 Fase V Seguimiento -----	137
3.8.1 Introducción-----	137
3.8.2 Cronograma de cumplimiento de recomendaciones-----	138
CAPÍTULO IV -----	143
4 IMPACTOS -----	143
4.1 Impactos de proyecto-----	143
4.2 Nivel de Impacto-----	144
4.2.1 Impacto Social -----	144
4.2.2 Impacto legal-----	145
4.2.3 Impacto institucional-----	146
4.2.4 Impacto educativo-----	147
4.3 Impacto general -----	148
CONCLUSIONES -----	149
RECOMENDACIONES -----	150
BIBLIOGRAFÍA-----	151
ANEXOS-----	153

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Variables e indicadores diagnósticos-----	4
Tabla 2. Matriz de relación diagnóstica -----	5
Tabla 3. Unidad de estudio -----	7
Tabla 4. Calidad de agua -----	8
Tabla 5. Tipo de acometida-----	9
Tabla 6. Aplicación de una auditoría de gestión-----	10
Tabla 7. Servicio de agua potable -----	11
Tabla 8. Frecuencia en el deabastecimiento de agua -----	12
Tabla 9. Quejas y opiniones de los usuarios -----	13
Tabla 10. Recargos por multas -----	14
Tabla 11. Servicios de la JAAPyS-----	15
Tabla 12. Desarrollo de planificación estratégica -----	16
Tabla 13. Capacitaciones -----	17
Tabla 14. Funciones específicas -----	18
Tabla 15. Reuniones de trabajo -----	19
Tabla 16. Evaluación de desempeño -----	20
Tabla 17. Herramienta de recursos materiales -----	21

Tabla 18. Auditoría de gestión -----	22
Tabla 19. FODA -----	25
Tabla 20. Indicadores de gestión -----	44
Tabla 21. Objetivos de control interno-----	45
Tabla 22. Principales usuarios -----	65
Tabla 23. Equipo multidisciplinario -----	66
Tabla 24. Programa de auditoría-----	90
Tabla 25. Matriz de evaluación de impactos -----	143
Tabla 26. Matriz de impacto social-----	144
Tabla 27. Matriz Impacto legal -----	145
Tabla 28. Matriz impacto institucional -----	146
Tabla 29. Matriz de impacto educativo-----	147
Tabla 30. Matriz de impacto general-----	148

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Mecánica operativa -----	6
Gráfico 2. Calidad de agua -----	8
Gráfico 3. Tipo de acometida -----	9
Gráfico 4. Aplicación de una Auditoría de Gestión-----	10
Gráfico 5. Servicio de agua potable -----	11
Gráfico 6. Frecuencia en el desabastecimiento de agua -----	12
Gráfico 7. Quejas y opiniones de los usuarios -----	13
Gráfico 8. Recargos por multas -----	14
Gráfico 9. Servicios de la JAAPyS -----	15
Gráfico 10. Desarrollo de planificación estratégica-----	16
Gráfico 11. Capacitaciones -----	17
Gráfico 12. Funciones específicas -----	18
Gráfico 13. Reuniones de trabajo-----	19
Gráfico 14. Evaluaciones de desempeño -----	20
Gráfico 15. Herramientas recursos materiales -----	21
Gráfico 16. Auditoría de gestión-----	22
Gráfico 17. Tipos de auditoría -----	30

Gráfico 18. Objetivos de auditoría de gestión -----	33
Gráfico 19. Riesgos de auditoría-----	34
Gráfico 20. Proceso de auditoría de gestión-----	35
Gráfico 21. Fases de auditoría de gestión -----	36
Gráfico 22. Tipos más importantes de evidencia de auditoría-----	40
Gráfico 23. Marcas de auditoría -----	41
Gráfico 24. Partes del informe de auditoría -----	42
Gráfico 25. Tipos de Informes -----	43
Gráfico 26. Atributos de los hallazgos-----	43
Gráfico 27. Objetivos COSO I-----	46
Gráfico 28. Componentes de COSO I, ERM Y III-----	47
Gráfico 29. Componentes del COSO I-----	48
Gráfico 30. Estructura organizacional -----	64

CAPÍTULO I

DIAGNÓSTICO SITUACIONAL.

1.1 Antecedentes.

La Empresa Pública Municipal de agua potable y alcantarillado de Tulcán (EPMAPA- T), fue evaluada por la Contraloría General del Estado, mediante el informe del examen DR7-DPC-AE-0005-2016 se establecieron recomendaciones que mejoraron la calidad del servicio. Las aportaciones de la auditoría de gestión a EPMAPA-T fueron interesantes, contribuyó a la mejora continua, gestionar de la mejor forma recursos, descubrir dónde y cómo actuar para asegurar una gestión institucional más eficaz, eficiente y económica. La toma de decisiones se basó en tener información oportuna sobre operaciones, y es ahí donde radica la principal ventaja de someterse a este análisis.

Como Empresa Pública Municipal de agua potable y alcantarillado de Tulcán, el desarrollo del trabajo, se basa en la prestación eficiente de servicios de agua potable, alcantarillado, saneamiento ambiental, conservación de fuentes, destinados a preservar la salud de los habitantes, obtener una rentabilidad social y económica en inversiones, operando de modo idóneo.

La auditoría tuvo su repercusión en todos los departamentos de la institución; desde la Dirección de Gestión Administrativa, hasta la Dirección de Gestión Técnica pasando por la Dirección de Gestión Financiera y Gestión Comercial.

La auditoría de gestión en EPMAPA-T, fue una herramienta que permitió mejorar, por ello es recomendable acudir de forma regular y no sólo en momentos de dificultades. El examen al que se sometió los procesos de la institución determinó la eficacia de la gestión en relación con

objetivos, tales como el posicionamiento desde el punto de vista competitivo y eficiencia como institución. Además, vigilar la existencia de políticas adecuadas y su cumplimiento comprobando la utilización adecuada de los recursos.

En el año de 1975, para proveer el servicio de agua a la parroquia de Julio Andrade estando en construcción el proyecto de agua potable, con la presencia de autoridades parroquiales y pobladores se nombra la primera Junta administradora de agua potable.

La recaudación la realizó el Tesorero, a razón de 10 sucres mensuales de acuerdo con lo ordenado por el Instituto Ecuatoriano de Obras Sanitarias (IEOS), en el número de 205 contribuyentes.

A partir del año 1992 el IEOS se desvincula con la Ley de Descentralización y se asignó la rectoría del sector al Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda (MIDUVI).

En 1996 se realizó por primera vez un nuevo catastro de usuarios, se exoneró a todos los establecimientos educativos primarios el cobro de planillas por servicio de agua.

Se contrató personal para recaudación y tomas de lectura juntamente con servicios profesionales para que se capacite el personal encargado de la cloración del líquido vital.

Con recursos del Fondo de Solidaridad y el Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda se hizo la construcción de un nuevo sistema de agua potable, se inauguró la nueva red de agua potable en mayo del 2008 con ayuda de Agency for International Development (USAID).

En el año 2013 con aportes de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Tulcán, Gobierno autónomo Descentralizado Parroquial Rural Julio Andrade y recursos propios se construye una moderna planta de tratamiento que benefició a la mayor parte de la población.

Actualmente se encuentra regulada por la Secretaría de Aguas (SENAGUA), Autoridad Única, Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua a la par con el reglamento a la Ley; cumpliendo con los requerimientos que exige, se realizó todos los trámites necesarios para la actualización de la documentación de la entidad.

En la Junta de agua potable y saneamiento de Julio Andrade, se presenta serias deficiencias en la prestación de servicios debido; en gran medida al desfase entre las responsabilidades y funciones que han asumido al hacerse cargo de la administración del sistema y su verdadera capacidad de gestión. Esto se debe a que durante la época de construcción se puso énfasis desde el enfoque de cobertura y cantidad, es decir, se tenía como objetivo la ampliación de la cobertura a través de la construcción física de obras, sin considerar aspectos de continuidad y calidad del servicio.

Se comprobó que no se ha realizado ningún tipo de auditoría en la institución por lo tanto; en el presente trabajo de investigación se propone una auditoría de gestión, mediante esta herramienta se evaluará la gestión administrativa, financiera y operativa por medio de indicadores, con el fin de que se conozca las debilidades y puedan realizar acciones correctivas ofreciendo un servicio no solo de calidad sino también de cumplimiento a disposiciones legales, generando como resultado el mejoramiento continuo a su gestión.

1.2 Objetivo del diagnóstico

1.2.1 Objetivo general

Efectuar un diagnóstico técnico situacional de la JAAPyS, mediante la aplicación de la matriz FODA, para desarrollar la auditoría de gestión que permita medir la eficiencia, efectividad y economía de las actividades de la Junta.

1.2.2 Objetivos específicos

- ✓ Revisar el marco legal, normativa y políticas administrativas con el fin de realizar los correctivos necesarios y lograr una administración eficiente y sostenible
- ✓ Conocer la estructura orgánica de la JAAPyS.
- ✓ Medir el cumplimiento y la ejecución de las metas y objetivos establecidos en los planes y programas de la entidad
- ✓ Analizar la calidad de servicio que se brinda a los usuarios.

1.3 Variables e Indicadores

Tabla 1.

Variables e indicadores diagnósticos

Variable	Indicador
✓ Marco legal	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento y cumplimiento de la Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y aprovechamiento del Agua y su Reglamento, Estatutos.
✓ Estructura Orgánica	<ul style="list-style-type: none"> • Filosofía organizacional • Estructura organizacional • Procesos • Funciones
✓ Gestión contable, administrativa y financiero	<ul style="list-style-type: none"> • Documentos fuentes • Estados financieros • Procedimientos • Normas de control interno • Manual de procedimientos • Indicadores de gestión • Capacitaciones
✓ Calidad de servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Atención eficiente al usuario • Satisfacción del usuario • Control de calidad • Normas de calidad

Fuente: *Investigación de campo*

1.4 Matriz diagnóstica

Tabla 2.

Matriz de relación diagnóstica

Objetivos del Diagnóstico	VARIABLES	Indicadores	Información	Técnicas	Fuentes de Información
1.-Revisar el marco legal, normativa, políticas administrativas con el fin de realizar los correctivos necesarios y lograr una administración eficiente sostenible.	Marco legal	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de la Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua y su Reglamento. • Cumplimiento de la Ley y Reglamento. • Reglamento Interno. • Estatutos 	Primaria	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Entrevista ▪ Encuesta ▪ Encuesta 	Presidente Empleados Operarios
2.-Conocer la estructura orgánica de la JAAPyS	Estructura orgánica	<ul style="list-style-type: none"> • Filosofía organizacional. • Estructura organizacional. • Procesos. • Funciones 	Primaria	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Entrevista 	Presidente Empleados Operarios
3.-Medir el cumplimiento y ejecución de las metas, objetivos establecidos en los planes y programas de la entidad.	Gestión contable, administrativa y financiero	<ul style="list-style-type: none"> • Documentos fuentes • Procedimientos • Normas de control interno • Manual de procedimientos • Indicadores de gestión • Capacitación 	Primaria	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Entrevista 	Presidente
4.-Analizar la calidad de servicio que se brinda a los usuarios.	Calidad de servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Atención eficiente al usuario • Satisfacción del usuario • Control de calidad • Normas de calidad 	Primaria	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuesta 	Usuarios

Fuente: *Investigación de campo*

1.5 Mecánica operativa

La presente investigación es de tipo descriptivo, me permite registrar características del universo y analizar las diferentes actividades involucradas en la gestión administrativa, financiera, contable y servicios.

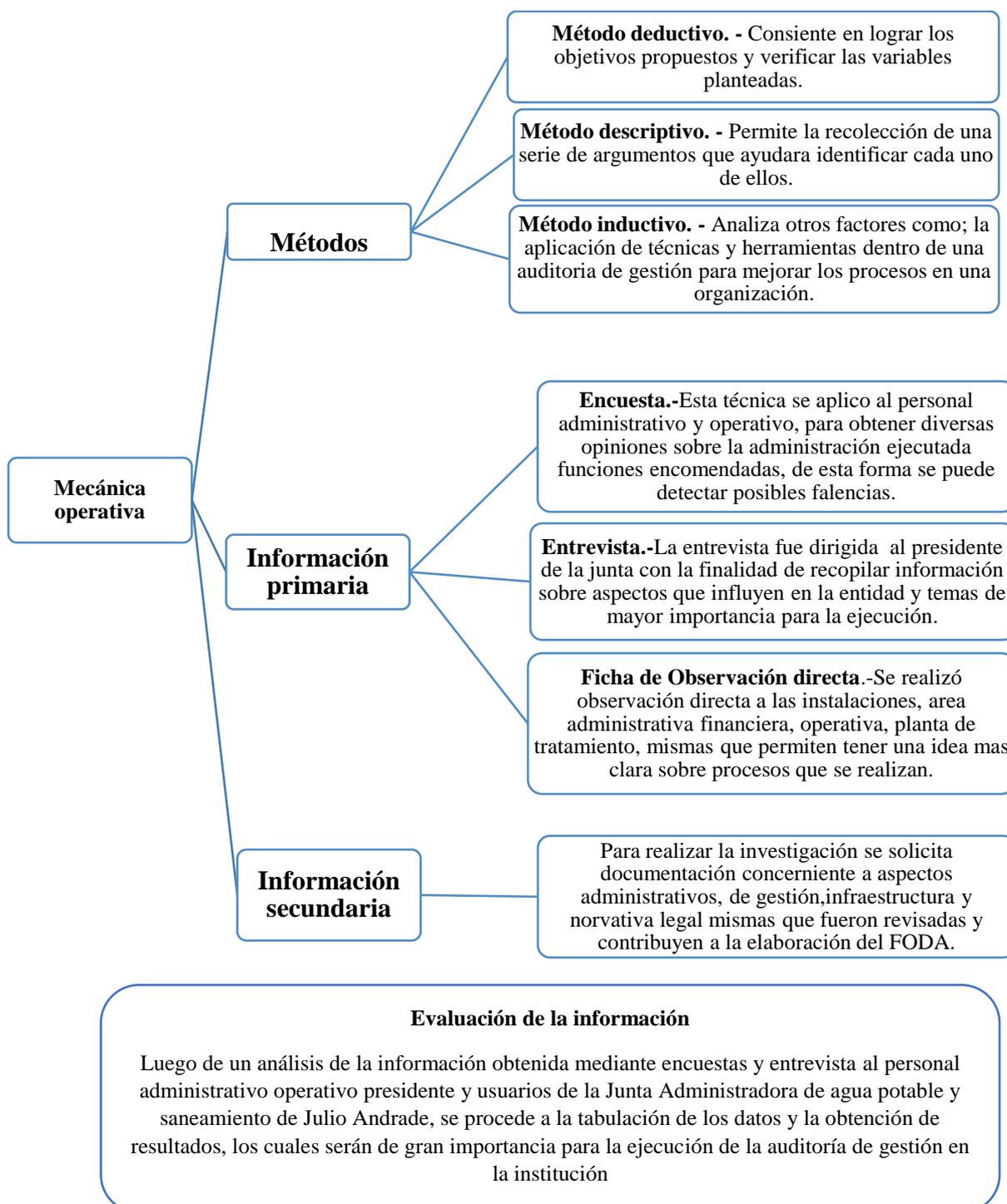


Gráfico 1. Mecánica operativa

Fuente: Investigación de campo

1.5.1 Unidad de estudio

El universo de la investigación donde se desarrolla técnicas e instrumentos de investigación lo integra el presidente a quien, se aplicó una entrevista, al personal administrativo, operativo se le encuestó a todos los integrantes y encuesta a una muestra de usuarios obtenida mediante fórmula.

Tabla 3.

Unidad de estudio

Cant	Cargo
1	Presidente
1	Personal administrativo
5	Personal operativo
1853	Usuarios

Fuente: *Nómina y sistema de planillas de JAAPyS*

1.5.2 Identificación de la muestra

Fórmula población finita

$$n = \frac{N * p * q * Z^2}{e^2 * (N - 1) + p * q * Z^2}$$

De donde:

n = Tamaño de la muestra	318 personas
N = Tamaño de la población	1853 Usuarios
p = Valor de Éxito	50% = 0.5
q = Valor de fracaso	50% = 0.5
Z = Z crítico o típico	1.96
NEC = Nivel de confianza	95%
e = Error	5% = 0.05

La fórmula matemática del tamaño maestral es:

$$n = \frac{(1853) * (0.5) * (0.5) * (1.96)^2}{(0.05)^2 * (1853 - 1) + (0.5) * (0.5) * (1.96)^2}$$

$$n = \frac{1779.6212}{4.63 + 0.9604}$$

$$n = 318.34 \quad n = 318 \text{ Personas}$$

1.6 Encuesta

1.6.1 Encuesta aplicada a los usuarios

1. ¿El agua potable que usted usa es de calidad?

Tabla 4.

Calidad de agua

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	168	53%
Casi siempre	79	25%
A veces	45	14%
Rara vez	26	8%
Nunca	0	0%
TOTAL	318	100%

Fuente: Encuesta usuarios

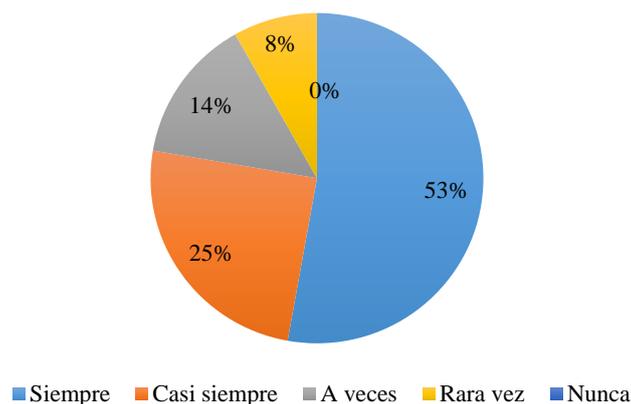


Gráfico 2. *Calidad de agua*

Fuente: Encuesta usuarios

Análisis

Se observa que el mayor porcentaje de la población encuestada está satisfecha con el agua potable que se provee, la Junta administradora de agua potable destina recursos económicos importantes para el cuidado como, compra de químicos; cloro líquido, sulfato de aluminio, policloruro e hipoclorito, además un operario se encarga del cuidado de la captación y mantenimiento de la planta de tratamiento garantizando la calidad de agua. Sin embargo, tenemos un porcentaje mínimo que no está de acuerdo.

2. ¿Qué tipo de acometida de agua potable posee?

Tabla 5.

Tipo de acometida

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Residencial	241	76%
Comercial	56	18%
Industrial	21	7%
TOTAL	318	100%

Fuente: Encuesta usuarios

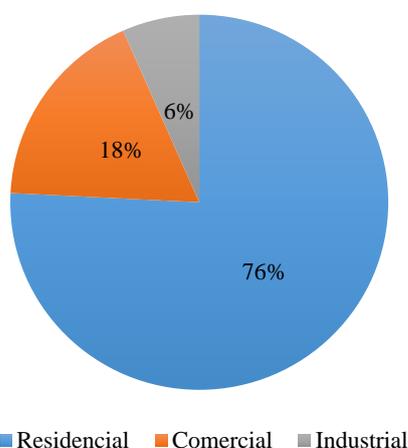


Gráfico 3. Tipo de acometida

Fuente: Encuesta usuarios

Análisis

La mayoría de los consumidores encuestados poseen acometidas residenciales, este tipo de acometida tiene un costo proporcionado a la cantidad de agua que se consume, la tarifa es de \$2,25 por 15 metros cúbicos, a diferencia de la acometida comercial que tiene un costo de \$3,50 y la industrial de \$11,00 debido a que este tipo de acometidas son exclusivamente para restaurantes, panaderías, lubricadoras y lecherías. Lo que significa que una cantidad significativa de ingresos económicos se realizan por acometidas residenciales.

3. ¿Cree usted que la aplicación de una auditoría de gestión ayudara a mejorar la administración de la JAAPyS?

Tabla 6.

Aplicación de una Auditoría de Gestión

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mucho	220	69%
Poco	66	21%
Nada	32	10%
TOTAL	318	100%

Fuente: Encuesta usuarios

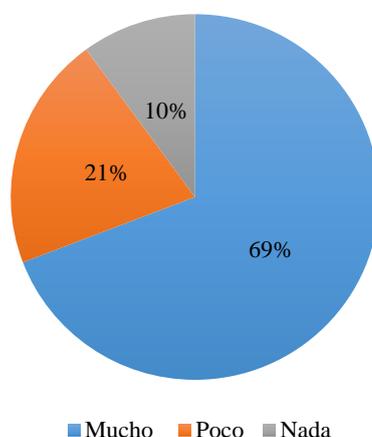


Gráfico 4. *Aplicación de una Auditoría de Gestión*

Fuente: Encuesta usuarios

Análisis

En su mayoría los usuarios encuestados están de acuerdo con la aplicación de una auditoría de gestión ya que contribuirá al manejo apropiado de recursos de la institución, mejora continua, descubrir dónde y cómo actuar para asegurar una gestión institucional más eficaz, eficiente y económica, a través de recomendaciones la administración pueda alcanzar objetivos y metas propuestos dando cumplimiento a la Ley y garantizando la calidad del servicio. En una tercera parte de los encuestados manifiesta que la aplicación de una auditoría no servida para fortalecer las funciones administrativas.

4. ¿Cómo califica el servicio de agua potable para su domicilio?

Tabla 7.
Servicio de agua potable

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy eficiente	72	23%
Eficiente	75	24%
Poco eficiente	170	53%
Deficiente	1	0%
TOTAL	318	100%

Fuente: Encuesta usuarios

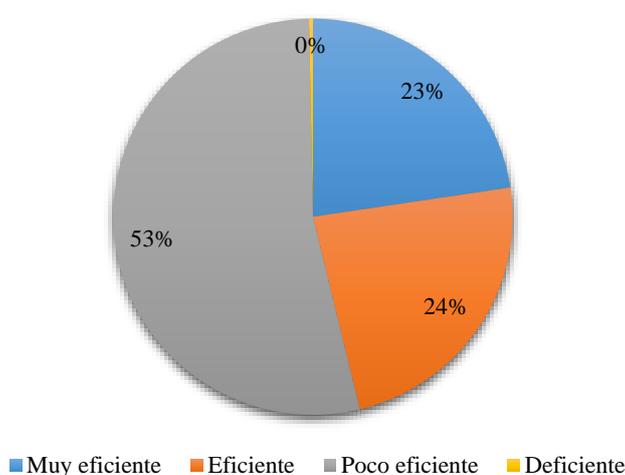


Gráfico 5. *Servicio de agua potable*

Fuente: Encuesta usuarios

Análisis

Se pudo constatar que más de la mitad de la población encuestada califica como poco eficiente el servicio de agua potable debido a que la oficina de recaudación se encuentra en la segunda planta lo que genera problemas de accesibilidad para adultos mayores y personas con discapacidad, las emergencia de rupturas de tubería no son atendidas de forma oportuna ya que no cuentan con vehículos y maquinaria propia y los tanques de almacenamiento solo pueden abastecer durante 4 horas a la población, pero no obstante una cuarta parte del total manifiesta conformidad en la calidad del servicio.

5. ¿Con que frecuencia se presenta desabastecimiento en el servicio de agua?

Tabla 8.

Frecuencia en el desabastecimiento de agua

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Diaria	3	1%
Semanal	4	1%
Mensual	255	80%
Semestral	56	18%
TOTAL	318	100%

Fuente: Encuesta usuarios

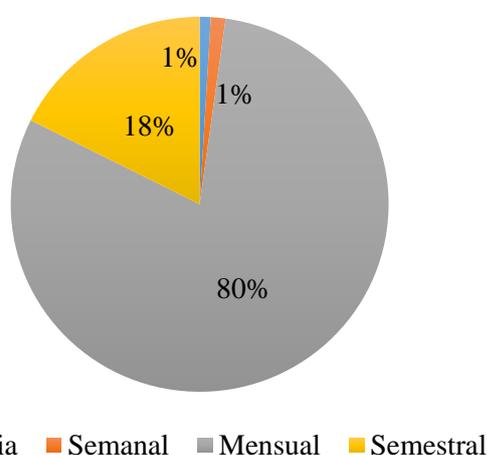


Gráfico 6. *Frecuencia en el desabastecimiento de agua*

Fuente: Encuesta usuarios

Análisis

La frecuencia mayor en el desabastecimiento del servicio de agua potable se presenta mensualmente, es un resultado razonable ya que se realizan mantenimientos para mejorar la calidad de agua, cuando se producen lluvias continuas se hacen cortes diarios y semanal porque existe desbordamientos en la captación, las rejillas se taponan con ramas o basura que arrastra el río Chingual pasando una cantidad de agua en mal estado, la planta de tratamiento no realiza el proceso de potabilización cuando el agua llega con esas condiciones obligando al operario apartar esta agua como desecho, quedando la población sin el servicio.

6. ¿Se toman en cuenta y son atendidas las quejas y opiniones de los usuarios?

Tabla 9.

Quejas y opiniones de los usuarios

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	12	4%
Casi siempre	220	69%
A veces	60	19%
Rara vez	25	8%
Nunca	1	0%
TOTAL	318	100%

Fuente: Encuesta usuarios

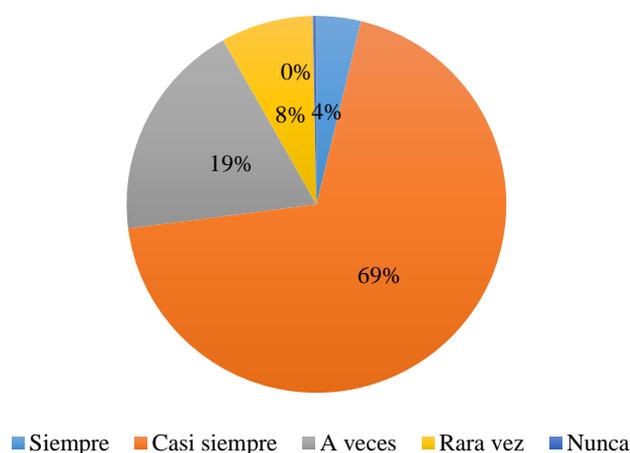


Gráfico 7. *Quejas y opiniones de los usuarios*

Fuente: Encuesta usuarios

Análisis

Más de la mitad de la población encuestada manifiesta que son tomadas en cuenta sus quejas y opiniones, las sugerencias permiten a la institución realizar planes de mejora en los servicios que brinda, sin embargo, existe una cuarta parte del total que indica que no se ha prestado la atención requerida a las opiniones, se recomienda que reciba y trabaje en las propuestas de los usuarios insatisfechos que a pesar de ser una cantidad mínima podría afectar el prestigio de la institución, para eso podríamos optar por un buzón de sugerencias.

7. ¿Los recargos que pueden existir por multas son?

Tabla 10.
Recargos por multas

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excesivos	59	19%
Adecuados	251	79%
Insuficientes	4	1%
Inapropiados	4	1%
TOTAL	318	100%

Fuente: Encuesta usuarios

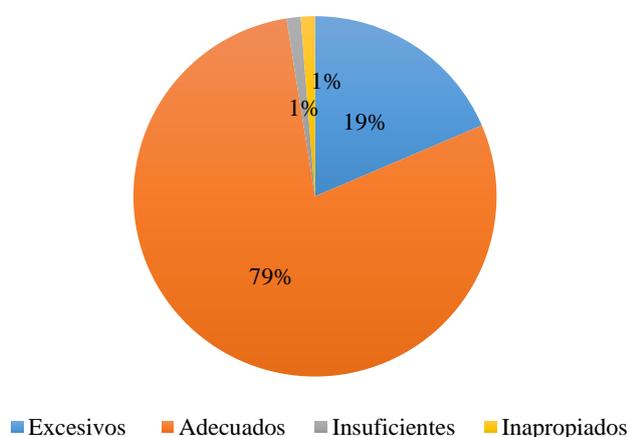


Gráfico 8. *Recargos por multas*

Fuente: Encuesta usuarios

Análisis

El mayor porcentaje de usuarios encuestados manifiestan que los recargos por multa que existen son adecuados. La diferencia afirma que el costo de multas es excesivo, correspondiente a la inasistencia a trabajos comunitarios convocados por la Junta Administradora de agua potable y saneamiento que equivale a un costo del 7% de un salario vigente, por utilizar el agua potable para riego la sanción corresponde al 42% del salario básico, por faltar de manera injustificada, a las Asambleas Ordinarias y extraordinarias de Consumidores se cobrará el 5% de un salario.

8. ¿Conoce los servicios que brinda la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento Julio Andrade?

Tabla 11.
Servicios de la JAAPyS

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mucho	109	34%
Poco	180	57%
Nada	29	9%
TOTAL	318	100%

Fuente: Encuesta usuarios

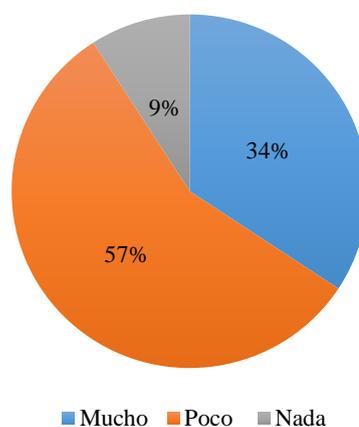


Gráfico 9. *Servicios de la JAAPyS*

Fuente: Encuesta usuarios

Análisis

La mayoría de los consumidores encuestados desconocen los servicios que brinda la Junta administradora de agua potable y saneamiento, debido a que no se ha socializado los beneficios que otorga, es importante que se difundan los servicios mediante procesos de comunicación efectivos a partir del control de las condiciones, elementos e interacciones. Desarrollar habilidades comunicativas para establecer vínculos de comprensión, receptividad y empatía con usuarios de la junta.

1.6.2 Encuesta aplicada al personal administrativo y operativo

1. ¿Conoce sobre el desarrollo de la planificación estratégica (Misión, Visión, Objetivos Institucionales)?

Tabla 12.

Desarrollo de planificación estratégica

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mucho	1	17%
Bastante	0	0%
Algo	5	83%
Muy poco	0	0%
Nada	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta personal administrativo y operativo

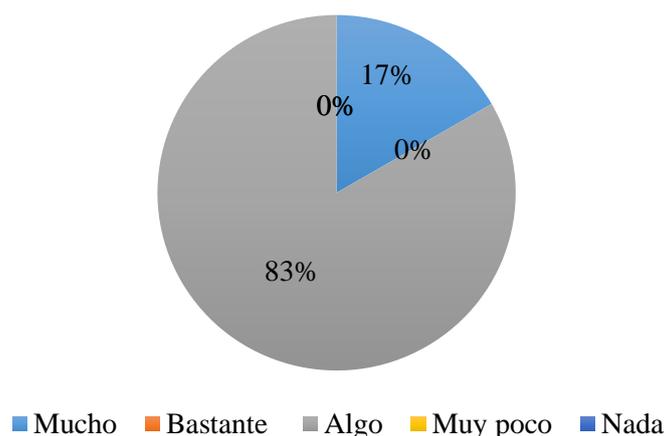


Gráfico 10. *Desarrollo de planificación estratégica*

Fuente: Encuesta personal administrativo y operativo

Análisis

Se observa que el personal administrativo y operativo desconoce sobre el desarrollo de la planificación estratégica, se han enfocado en cumplir con lo que estipula la ley y los diferentes requerimientos que se exigen dentro del reglamento interno, ejecutando su trabajo de forma empírica, Sin embargo la persona encargada de cumplir funciones de secretaria tesorera conoce sobre el tema.

2. ¿Con que frecuencia recibe capacitaciones para la ejecución de sus actividades?

Tabla 13.
Capacitaciones

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mensual	0	0%
Semestral	0	0%
Anual	0	0%
Nunca	6	100%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta personal administrativo y operativo

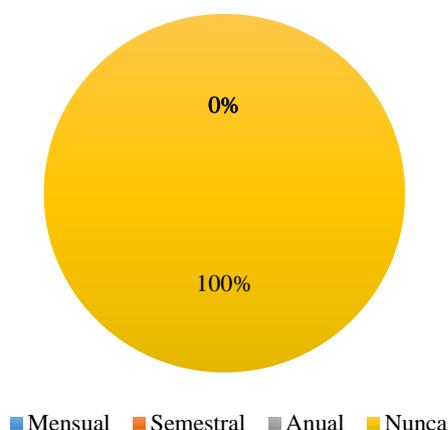


Gráfico 11. *Capacitaciones*

Fuente: Encuesta personal administrativo y operativo

Análisis

Todo el personal administrativo y operativo no ha recibido ninguna capacitación, por falta de gestión y compromiso de los directivos, el personal al estar capacitado realizará con eficiencia y eficacia cada uno de los procesos que fue destinado, el adecuado manejo de recursos económicos materiales, contribuyendo a mejorar la calidad de los servicio que brinda la institución mediante equipos tecnológicos que faciliten la complejidad de cumplir con la función asignada ahorrando tiempo y dinero.

3. ¿Ha recibido información e instrucciones sobre las funciones específicas que tiene que cumplir?

Tabla 14.
Funciones específicas

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	4	67%
Casi siempre	0	0%
A veces	2	33%
Rara vez	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta personal administrativo y operativo

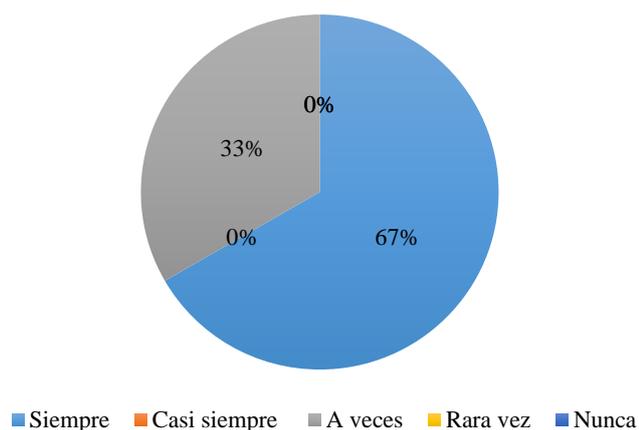


Gráfico 12. *Funciones específicas*

Fuente: Encuesta personal administrativo y operativo

Análisis

Más de la mitad del personal administrativo y operativo, se le ha informado funciones a ejecutar, para el correcto uso de recursos económicos y materiales, a pesar de que la entidad no cuenta con un manual de funciones la experiencia del personal a ayudado a mantener a flote a la institución sin embargo en una tercera parte no se asignan ocupaciones específicas debido a que surgen emergencias que se presentan esporádicamente y los operadores deben de cubrir el suceso lo más pronto posible.

4. ¿Con que frecuencia se realizan reuniones de trabajo a fin de satisfacer las necesidades de los usuarios?

Tabla 15.
Reuniones de trabajo

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Diario	0	0%
Semanal	3	50%
Mensual	3	50%
Nunca	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta personal administrativo y operativo

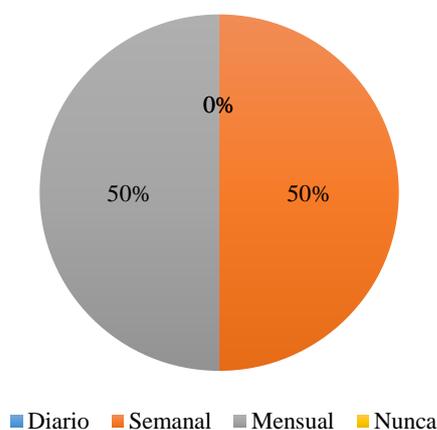


Gráfico 13. *Reuniones de trabajo*

Fuente: Encuesta personal administrativo y operativo

Análisis

La mitad del personal encuestado señala que las reuniones de trabajo se cumplen con una frecuencia mensual para empleados administrativos y la diferencia semanal para el personal operativo, en estas reuniones se establece una planificación operativa y administrativa, estableciendo recursos económicos y responsables de cada proceso a realizarse. En la institución, las reuniones de trabajo significan una oportunidad inmensa para crecer y conocer más, al plantearse diferentes puntos de vista e ideas y determinar, así mismo, si las labores en la junta se están realizando correctamente o no.

5. ¿Con que frecuencia se realizan evaluaciones de desempeño al personal administrativo y operativo?

Tabla 16.

Evaluaciones de desempeño

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mensual	0	0%
Semestral	2	33%
Anual	0	0%
Nunca	4	67%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta personal administrativo y operativo

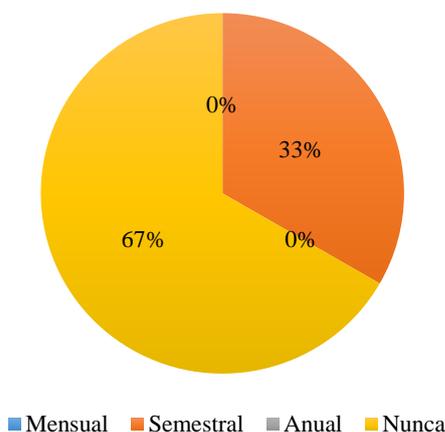


Gráfico 14. *Evaluaciones de desempeño*

Fuente: Encuesta personal administrativo y operativo

Análisis

En una cantidad significativa el personal manifestó que nunca se han realizado evaluaciones de desempeño al personal, la evaluación de desempeño tiene la finalidad primordial de determinar el valor del trabajo desplegado por el empleado en la institución, a la vez sirve para medir el nivel competitivo de la institución ya que la suma de todos los puestos con buen desempeño refleja eficiencia y logro de los objetivos, sin embargo, existe un porcentaje que representa la tercera parte del total que declara ser evaluado semestral.

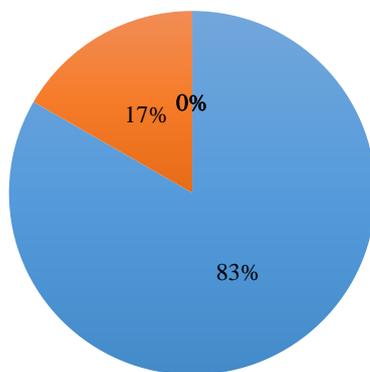
6. ¿Cuenta con herramientas, recursos materiales necesarios para llevar a cabo su trabajo?

Tabla 17.

Herramientas recursos materiales

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	5	83%
Casi siempre	1	17%
A veces	0	0%
Rara vez	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta personal administrativo y operativo



■ Siempre ■ Casi siempre ■ A veces ■ Rara vez ■ Nunca

Gráfico 15. *Herramientas recursos materiales*

Fuente: Encuesta personal administrativo y operativo

Análisis

La mayoría del personal administrativo y operativo cuenta con herramientas y recursos materiales necesarios para llevar a cabo sus funciones, esto ayuda al que trabajo se realice eficazmente cumpliendo con requerimientos y necesidades de los usuarios que por ley les corresponde ya que pagan por un servicio, sin embargo las bodegas no se encuentran ordenadas las herramientas de trabajo están en el mismo lugar que medidores, tubería, activos fijos que ya han cumplido su vida útil.

7. ¿Considera usted, que una auditoría de gestión ayudara a reajustar los servicios que se prestan en la institución?

Tabla 18.
Auditoría de gestión

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mucho	4	67%
Poco	2	33%
Nada	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta personal administrativo y operativo

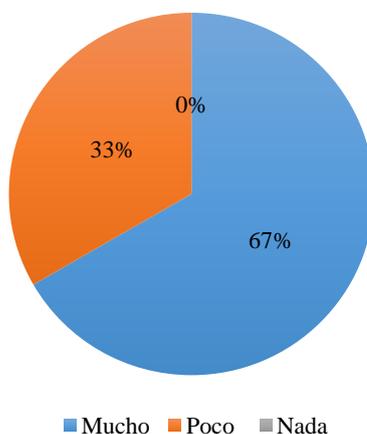


Gráfico 16. Auditoría de gestión

Fuente: Encuesta personal administrativo y operativo

Análisis

Más de la mitad del personal administrativo y operativo está de acuerdo con que una auditoría de gestión ayudará a reajustar la administración de la institución, y mejorar los procesos administrativos, financieros y operativos. Mediante la evaluación a la institución se establecen recomendaciones que pueden ser ejecutadas por los directivos para mejorar la calidad del servicio, manejo adecuado de recursos, cumplimiento de objetivos corroborando con la transparencia a su gestión durante el período que les corresponda.

1.6.3 Análisis de la entrevista dirigida al señor Remigio Fuertes presidente de JAAPyS.

De la entrevista realizada al señor presidente se puede observar lo siguiente, la institución cuenta con misión, visión, sin embargo carece de planificación estratégica, se ha enfocado en cumplir con lo que estipula la Ley de recursos hídricos usos y aprovechamiento de agua, sin embargo en una revisión breve de los estatutos y reglamento de la institución existen varios artículos que se han incumplido, no se apegan a la realidad de la institución ni tienen una coherencia lógica.

Al aplicar y socializar con empleados e usuarios la planificación estratégica se está realizando un proceso en el cual la institución toma una dirección concreta y distribuye los recursos para seguir dicha dirección el proceso contribuye, a la toma de decisiones tanto en proyectos como programas.

La evaluación del desempeño del personal permite el control tanto en tiempo como en recursos, genera compromiso y aumenta la productividad del trabajo, se deben realizar evaluaciones semestralmente juntamente con capacitaciones sobre funciones específicas que desarrolla cada empleado.

La aplicación de una auditoría de gestión ayuda a evaluar el cumplimiento entre lo planificado y ejecutado tomando en cuenta procesos administrativos, financieros y operativos se hace indispensable la revisión de la estructura orgánica de la junta, estrategias, procedimientos objetivos, metas, políticas y procesos a través de diversos métodos y técnicas que permitan revisar y analizar cada uno de los aspectos mencionados.

Mediante las recomendaciones que se den en el informe se podrá reajustar la administración de junta, a través de procesos administrativos que permita el uso adecuado de los recursos, esfuerzos necesarios a fin de alcanzar los objetivos y metas favorables con resultado positivo.

1.7 Ficha de Observación directa

Mediante la visita realizada a la Junta administradora de agua potable y saneamiento Julio Andrade, tuve la oportunidad de conocer cada una de las infraestructuras y procedimientos que se llegan a cabo para la potabilización de agua desde la captación hasta el cobro de planillas de consumo, cabe recalcar que la institución cuenta con activos importantes tales como: un terreno en donde se aplicó un proyecto de reforestación para el cuidado de la captación, en cierto modo, no existe cultura en el cuidado de la fuente de agua ni consumo responsable lo que provoca disminución del líquido en las vertientes, posee una planta de tratamiento que fue construida mediante alianzas con organizaciones comunitarias y fondos propios, no tiene un laboratorio propio, las muestras de agua se envían a Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Tulcán generando un costo a la institución, el edificio se encuentra en óptimas condiciones, no obstante, la distribución de las áreas son inadecuadas, por ejemplo la oficina de recaudación se encuentra en la segunda planta, lo que genera inconvenientes de movilidad para personas de tercera edad y discapacidad. Sin embargo, la institución no cuenta con vehículos y maquinaria propia para realizar actividades operativas, tiene apoyo de GADs Parroquial Julio Andrade.

Por otra parte, la institución ha estado realizando actualizaciones a la Ley, mantiene sus obligaciones al día con el SRI y IESS, de acuerdo a obligaciones, derechos y base legal se ha realizado el reglamento interno y estatutos, para el cobro de planillas manejan un sistema de recaudación, el personal administrativo y operativo conoce a la perfección cada uno de los procesos ya que depende de la institución por largos períodos de tiempo, no han sido contratados por un proceso de reclutamiento y selección de personal. La institución no cuenta con un sistema de contabilidad, inventarios, no ha realizado un presupuesto para la ejecución de actividades.

1.8 Fortalezas, Oportunidades, Amenazas y Debilidades propuesto

Tabla 19.

FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
F1 Personal con años de experiencia.	D1 Falta de normativas para la gestión administrativa tales como manual de funciones, plan estratégico, código de ética, plan operativo y organigrama estructural.
F2 Posee activos importantes.	D2 No posee vehículo propio ni maquinaria.
F3 Trabaja con autonomía administrativa y financiera.	D3 No tiene un laboratorio.
F4 Posee reglamento interno y estatutos.	D4 Ausencia de control en inventarios y existencias.
F5 Actualizaciones de reformas a la Ley.	D5 No cuenta con un presupuesto.
F6 Sistema de recaudación.	D6 Inexistencia de capacitaciones.
F7 Obligaciones al SRI y IESS se realiza a tiempo.	D7 Inadecuada distribución de áreas.
F8 Reuniones de trabajos constantes.	D8 La evaluación de desempeño no se aplica.
F9 Agua de consumo de calidad	D9 Servicio de agua ineficiente
F10 Atención de quejas y opiniones	D10 Desconocimiento de servicios que brinda
F11 Razonabilidad en el cobro de multas	
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
O1 Alianzas con organizaciones comunitarias GADs parroquial Julio Andrade GADs municipal Tulcán.	A1 No existe cultura en el cuidado de la fuente de agua y consumo responsable
O2 Profesional capacitado en el área financiera	A2 Disminución del líquido en las vertientes
O3 Sistemas disponibles en el mercado.	A3 Daños de reparación general en el sistema de distribución de agua
O4 Crecimiento poblacional y mayor demanda del servicio de agua.	A4 No hay estudios de redes de agua servidas y fluviales a largo plazo
O5 Posibilidad de extenderse.	A5 Cambios climáticos
O6 Aporte teórico y práctico de estudiante	

Fuente: *Investigación de campo*

1.8.1 Cruce estratégico

Fortalezas – Amenazas

Planificación de mantenimiento periódico del sistema de distribución de agua, mediante reuniones constantes, cumplimiento del reglamento interno con ayuda de los usuarios y experiencia del personal para evitar los posibles daños de repercusión general.

Aplicar los niveles de autonomía administrativa y financiera para la apertura de nuevos proyectos, mediante actualizaciones y cumplimiento de la Ley, que permitan realizar los estudios de redes de aguas servidas y fluviales a largo plazo, evitando serios inconvenientes con los usuarios.

La junta posee activos importantes, lo que le permite suministrar agua de consumo de calidad, mediante la eficacia del servicio se busca concientizar el cuidado de la fuente de agua, consumo responsable debido a disminución del líquido en vertientes a causa de cambios climáticos.

Fortalezas – Oportunidades

Mantener íntegros lazos de relación con organizaciones comunitarias GADs parroquial y municipal, apoyo profesional como una medida para salvaguardar el buen mantenimiento, administración y creación de infraestructura adecuada para proveer los servicios de la Junta, con ayuda del personal activos que posee, atención de quejas y opiniones de los usuarios, brindando agua de consumo de calidad dando cumplimiento a la Ley.

Mediante la autonomía administrativa y financiera trabajar en 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 ayuda de sistemas existente en el mercado.

Fortalecer las planificaciones y procedimientos con la ayuda universitaria

Debilidades – Oportunidades

Buscar capacitaciones para brindar servicio eficientes que los usuarios conozcan los servicios que se brindan, vehículos maquinaria propia necesaria para cumplir funciones de los operarios, construcción de un laboratorio a través de organizaciones comunitarias como GADs parroquial, municipal y asesoramiento profesional.

Diseñar una manual de procedimientos administrativos financieros que oriente el trabajo de la Junta en aspectos impredecibles como estabilidad institucional y adecuado servicio al cliente que es la base primordial en una institución con el apoyo teórico y práctico de estudiante.

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

Debilidades – Amenazas

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.

Crear y difundir una campaña para el cuidado del agua y medio ambiente.

Conservar una imagen adecuada, a nivel provincial mediante estrategias de publicidad, permitiendo de esta manera el apoyo incondicional de organismos públicos, que se encuentran al servicio integral del mejoramiento de la sociedad y el medio ambiente.

1.9 Formulación del Problema

En la Junta administradora de agua potable y saneamiento de Julio Andrade se presentan serias deficiencias en la prestación de los servicios, debido en gran medida al desfase entre las responsabilidades y funciones que han asumido al hacerse cargo de la administración del sistema y su verdadera capacidad de gestión. Esto se debe a que se ha puesto énfasis en la ampliación de la cobertura a través de la construcción física de obras, sin considerar aspectos de continuidad y calidad del servicio.

Dicha institución en las fechas que lleva en funcionamiento nunca ha sido evaluada con un examen de auditoría y es por eso que la calidad de funciones administrativas financieras, y contables no tiene buena aceptación por los usuarios.

Una vez efectuado el estudio diagnóstico, el procesamiento de datos e información primaria y secundaria, se puede determinar que no se aplican indicadores de gestión adecuados que proporcionen información razonable sobre las actividades, mediante FODA, se detecta que hace falta mayor rigor en la aplicación de Control Interno; posibilitando la realización de procesos de seguimiento y control de las acciones a ejecutarse.

Con la presente investigación se espera aportar con resultados que permitan afrontar la problemática detectada y de esta manera los directivos, puedan tomar medidas correctivas apropiadas con la finalidad de mejorar sus procesos.

Con lo expuesto anteriormente, es necesario la aplicación de una “AUDITORÍA DE GESTIÓN EN LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE LA PARROQUIA JULIO ANDRADE, CANTÓN TULCÁN PROVINCIA DEL CARCHI PERÍODO ENERO - DICIEMBRE 2016” misma que contribuirá en gran medida con el crecimiento y desarrollo de la institución y la calidad del servicio.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Auditoría

2.1.1 Definición

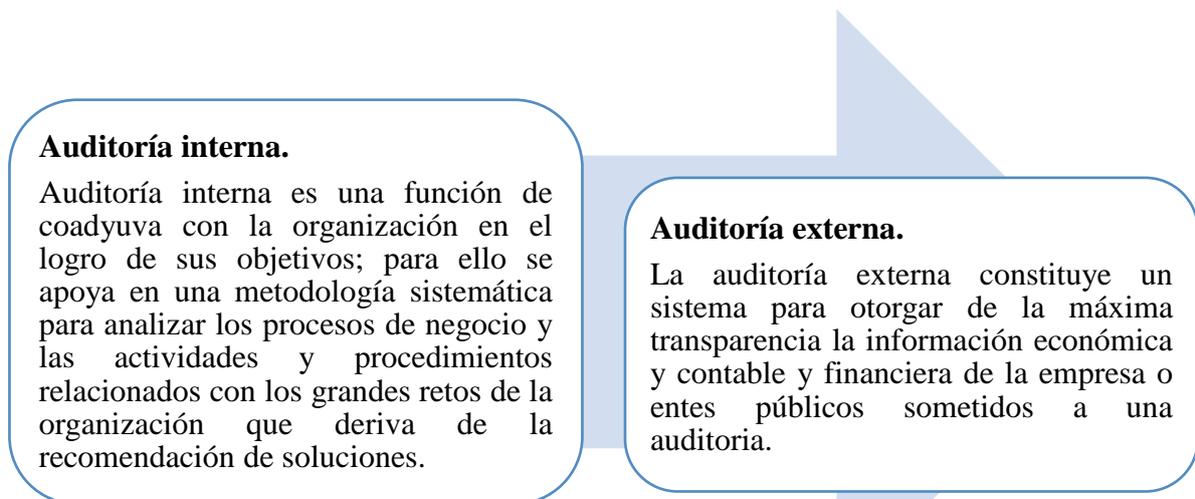
Soy i Aumatell (2013) señala que. *“Auditar es en términos generales, examinar y verificar información, registros, procesos, circuitos, etc. con el objetivo de expresar una opinión sobre su bondad o fiabilidad”* (pág. 23).

La concepción actual de la auditoría como una actividad profesional independiente destinada a elaborar un informe sobre la razonabilidad de los estados contables ha ido construyéndose como consecuencia de la formulación doctrinal, del reconocimiento de su necesidad social, y la precisión de sus objetivos relacionados con la necesidad de transparencia de información que deben de ofrecer las empresas dentro del marco ético que debe de existir entre la sociedad y el que desarrolle sus actividades. (Sánchez Fernández de Valderrama & Alvarado Riquelme, 2014, pág. 32).

2.1.2 Objetivo de la auditoría.

Sandoval Morales, (2013) expresa: *“Proporcionar elementos técnicos que puedan ser utilizados por el auditor para obtener la información y comprobación necesaria que fundamente su opinión profesional sobre aspectos de una entidad sujetos a un examen.”* (pág. 37).

2.1.3 Tipos de auditoría.



Auditoría interna.

Auditoría interna es una función de coadyuva con la organización en el logro de sus objetivos; para ello se apoya en una metodología sistemática para analizar los procesos de negocio y las actividades y procedimientos relacionados con los grandes retos de la organización que deriva de la recomendación de soluciones.

Auditoría externa.

La auditoría externa constituye un sistema para otorgar de la máxima transparencia la información económica y contable y financiera de la empresa o entes públicos sometidos a una auditoría.

Gráfico 17. *Tipos de Auditoría*

Fuente: Santillana, 2013, pág. 11

Fuente: Soy I Aumatell, 2013

2.1.4 Clasificación de auditoría.

La auditoría se puede clasificar en:

Auditoría financiera.

Orta Perez, Sánchez-Mejías Herrera, Castrillo Lara, & Sierra Molina, (2013) Señala que. “Proceso lógico basado en la evidencia dirigida a que una persona experta ajena a la empresa y titulada emita una opinión sobre la razonabilidad de las cuentas anuales, de acuerdo con los principios y normas de contabilidad generalmente aceptadas” (pág. 25).

Auditoría administrativa.

(Franklin F, 2013) Manifiesta que: “Una auditoría administrativa es la revisión analítica total o parcial de una organización con el proceso de precisar su nivel de desempeño y perfilar oportunidades de mejora para innovar el valor y lograr una ventaja competitiva sostenible.” (pág. 15).

Auditoría operativa.

La auditoría operativa tiene por objeto la revisión de los sistemas administrativos de la empresa, así como de controles existentes sobre los mismos conforme a unas normas y procedimientos apropiados.

Evalúa la calidad, medida en términos de eficiencia y de eficacia, de los procedimientos y métodos utilizados en la gestión de una organización. (Sánchez Fernández de Valderrama & Alvarado Riquelme, 2014).

Auditoría de cumplimiento

(Sánchez Fernández de Valderrama & Alvarado Riquelme, 2014) Explica: *“Tiene objetivo comprobar si la entidad auditada aplica correctamente los procedimientos y normas establecidas por los manuales de control interno y por las decisiones del consejo de administración.”*

Auditoría de gestión

Proceso sistemático, documentado y de verificación objetiva para obtener y evaluar la evidencia de la auditoría y determinar cuáles actividades específicas, eventos, condiciones sistemas y programas gerenciales de calidad o información referentes a estos aspectos, cumple con los criterios de auditoría, y la comunicación de resultados de este proceso al cliente. (Franklin F, 2013).

Auditoría forense

Consiste en tratar de obtener información sobre fraudes y delitos, fundamentalmente económico- financiero, en la mayoría de los casos, son una consecuencia de un encargo judicial como consecuencia de un proceso destinado a obtener evidencia que posteriormente

se convierte en una prueba en la investigación del fraude. (Sánchez Fernández de Valderrama & Alvarado Riquelme, 2014).

2.2 Gestión

2.2.1 Concepto

Según (Blanco Luna, 2012) Manifiesta. *“Es la actuación de la dirección y abarca lo razonable de las políticas y objetivos propuestos, los medios establecidos para la implementación y los mecanismos de control que permiten el seguimiento de los resultados obtenidos.”*

El desarrollo de la dirección empresarial cada día adquiere más importancia en el enfoque de la administración estratégica como elemento clave para el éxito de una empresa, lo cual, a su vez, ha facilitado el enfoque de la auditoría de gestión al disponer de un marco conceptual de las características y el proceso de una buena dirección empresarial. (Blanco Luna, 2012).

2.2.2 Importancia

Sintetizar el concepto de administración estratégica para concentrarse en la etapa de evaluación como un modelo de auditoría de gestión, bajo la presunción de que toda empresa posee una estrategia, objetivos y misiones aunque no los hayan diseñado, comunicado o escrito de manera formal o consistente. (Blanco Luna, 2012).

2.3 Metodología de Auditoría de Gestión

La auditoría de gestión es el examen que se efectúa a una entidad por un profesional externo e independiente, con el propósito de evaluar la eficacia de la gestión en relación con los objetivos generales; su eficiencia como organización y su actuación y posicionamiento

desde un punto de vista competitivo, con el propósito de emitir un informe sobre la situación global de la misma y la actuación de la dirección. (Blanco Luna, 2012).

2.3.1 Objetivos

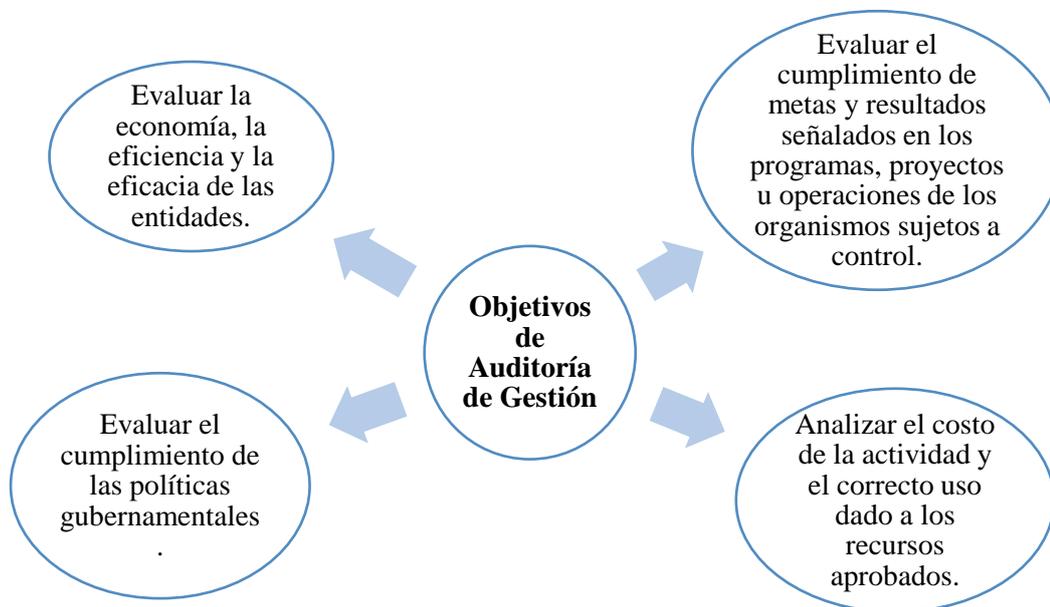


Gráfico 18. *Objetivos de auditoría de gestión*

Fuente: *García, 2011, pág. 8*

2.3.2 Alcance

La auditoría de gestión examina las prácticas de gestión. Los criterios de evaluación de la gestión han de diseñarse para cada caso específico, pudiéndose extender a casos similares. No existen principios de gestión generalmente aceptados, sino se basa en la práctica normal de gestión. Las recomendaciones sobre la gestión han de ser extensas y adoptadas al área examinada, analizando las causas de las ineficacias e ineficiencias y sus consecuencias. (Blanco Luna, 2012).

2.3.3 Riesgos de auditoría

Según Espino García, (2014) *“La valoración de los riesgos se basa en los procedimientos de la auditoría aplicados para obtener información, la valoración de riesgos es una cuestión de juicio profesional, más que una cuestión que se pueda medirse con precisión.”* (pág. 45)

Sandoval Morales, (2013) *Expresa “Se define como riesgo de auditoría todos aquellos aspectos tanto cualitativos como cuantitativos, que pueden ser no conocidos por el auditor de cuentas en el transcurso de su trabajo. Todo riesgo, si no es previsible puede no llegar a conocerse.”*

Los riesgos se clasifican en:



Gráfico 19. Riesgos de Auditoría

Fuente: Sandoval Morales, 2012

2.4 Proceso de auditoría de gestión

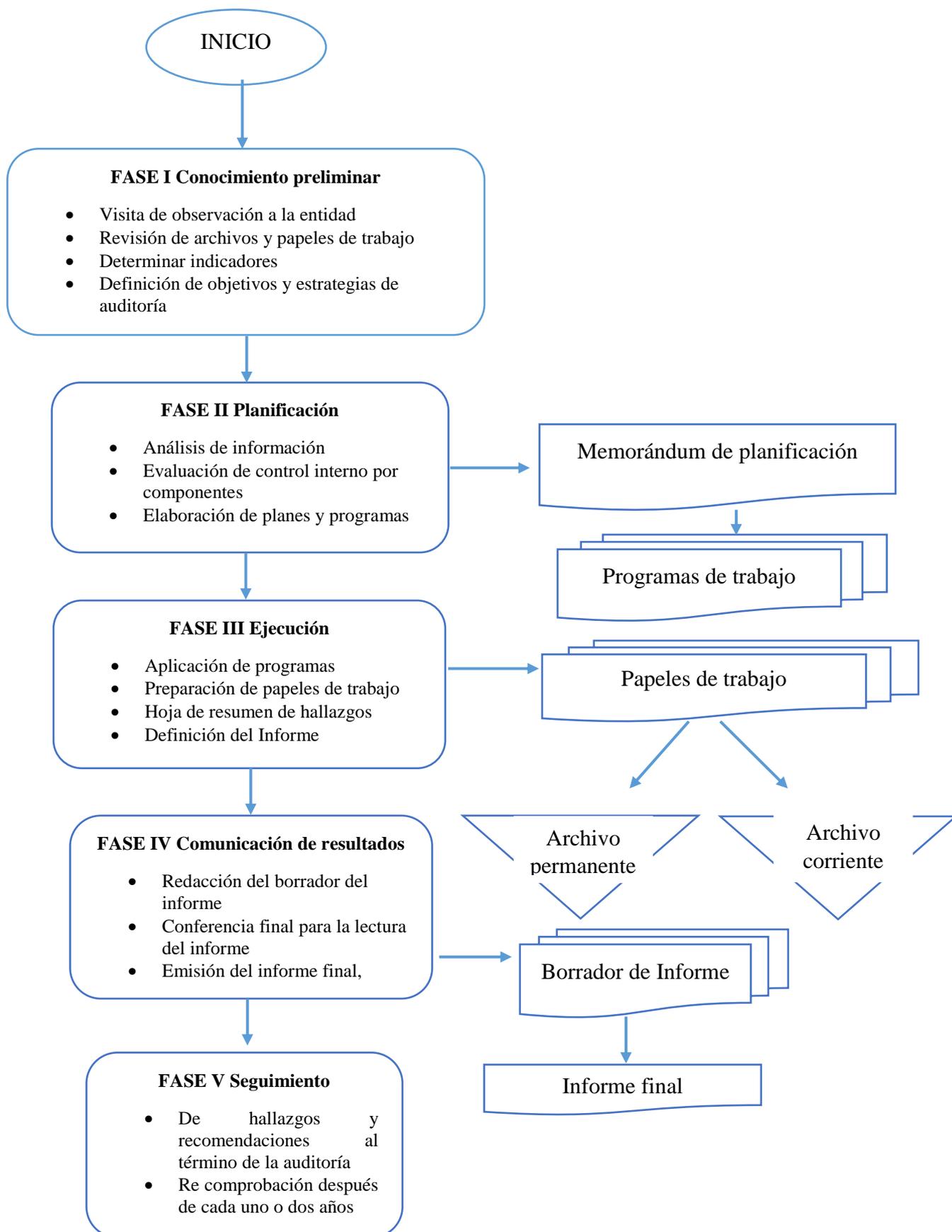


Gráfico 20. Proceso de auditoría de gestión

Fuente: Contraloría General del Estado, 2013

2.5 Fases de auditoría

Según (Maldonado Espinosa, 2014) se establece cinco fases que se detallan a continuación:

Fase I: Conocimiento preliminar

“Comprende en obtener un conocimiento integral de la entidad, realizar un análisis general con mayor énfasis a la actividad principal, lo que permitirá determinar una adecuada planificación.” (pág. 46).

Fase II: Planificación

“Permite ejecutar la planificación estratégica de la auditoría, mediante la fijación de objetivos, elaboración del programa y determinación de recursos, lo que permite evaluar el control interno mediante COSO III.” (pág. 42).

Fase III: Ejecución

“Representa la fase más extensa de auditoría de gestión, donde se conforma el equipo multidisciplinario y completa la obtención de evidencias mediante el uso de técnicas y herramientas de auditoría” (pág. 42).

Fase IV: Comunicación de resultados

“Se emite un informe dirigido a los altos directivos de la entidad, que contemplan las observaciones, comentarios y recomendaciones luego de haber efectuado la auditoría”. (pág. 42).

Fase V: Seguimiento

“Se realiza un seguimiento y control sobre recomendaciones emitidas en el informe ” (pág.42).

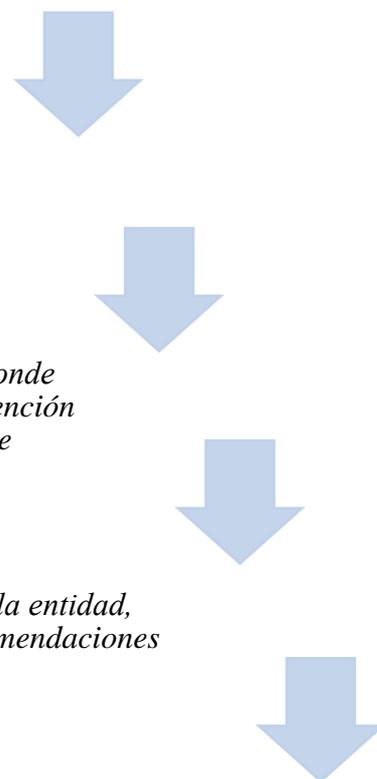


Gráfico 21. Fases de auditoría de gestión

Fuente: Maldonado E, 2014

2.5.1 Productos de las Fases

Fase I Conocimiento preliminar

En la fase de conocimiento preliminar se obtiene un conocimiento integral del objeto de la entidad, dando mayor énfasis a su actividad principal; esto permitirá una adecuada planificación, ejecución y consecución de resultados de auditoría a un costo y tiempo razonables. (García, 2013)

Productos

- Archivo permanente actualizado de papeles de trabajo
- Documentación e información útil para la planificación
- Objetivos y estrategia general de la auditoría

Fase II Planificación

Consiste en orientar la revisión hacia los objetivos establecidos para los cual debe establecer los pasos a seguir en la presente y siguientes fases y las actividades a desarrollar.

La planificación debe contener la precisión de los objetivos específicos y el alcance del trabajo por desarrollar considerando entre otros elementos, los parámetros e indicadores de gestión de la entidad; la revisión debe estar fundamentada en programas detallados para los componentes determinados, los procedimientos de auditoría, los responsable, y las fecha de ejecución del examen; también debe preverse la determinación de recursos necesarios tanto en número como en calidad del equipo de trabajo que será utilizado en el desarrollo de la revisión, con especial énfasis en el presupuesto de tiempo y costos estimados; finalmente, los resultados de la auditoría esperados, conociendo de la fuerza, debilidades y de las oportunidades de mejora de la Entidad cuantificando en lo posible los ahorros y logros esperados. (Pallerola Comamala & Monfort Aguilar, 2014)

Productos

- Evaluación de Control interno
- Memorando de Planificación
- Programas de Auditoría para cada componente (proyecto, programa o actividad)

Fase III Ejecución

En esta etapa es donde se ejecuta propiamente la auditoría, en esta instancia se desarrolla los hallazgos y se obtienen toda la evidencia necesaria en cantidad y calidad apropiada (suficiente, competente y relevante), basada en los criterios de auditoría y procedimientos definidos en cada programa, para sustentar las conclusiones y recomendaciones de los informes. (Garbajosa Chaparro, 2013)

Productos

- Papeles de trabajo
- Hojas resumen de hallazgos significativos por cada componente

Fase IV Comunicación de resultados

Además de los informes parciales que puedan emitirse, como aquel relativo al control interno, se preparará un informe final, el mismo que en la auditoría de gestión difiere, pues no sólo que revelará las deficiencias existentes como se lo hacía en las otras auditorías, sino que también, contendrá los hallazgos positivos; pero también se diferencia porque en el informe de auditoría de gestión, en la parte correspondiente a las conclusiones se expondrá en forma resumida, el precio del incumplimiento con su efecto económico, y las causas y condiciones para el cumplimiento de la eficiencia, eficacia y economía en la gestión y uso de recursos de la entidad auditada. (Sánchez Fernández de Valderrama & Alvarado Riquelme, 2014)

Producto

- Informe de Auditoría, síntesis del informe y memorando de antecedentes
- Acta de conferencia final de la lectura del informe de auditoría

Fase V Seguimiento

Con posterioridad y como consecuencia de la auditoría de gestión realizada, los auditores internos y en su ausencia los auditores externos que ejecutaron la auditoría, deberán realizar el seguimiento correspondiente. (Sanchez Fernandez de Valderrama, 2014)

Producto

- Documentación que evidencie el cumplimiento de las recomendaciones y probatoria de las acciones correctivas.
- Comunicación de la determinación de responsabilidades
- Papeles de trabajo relativos a la fase de seguimiento.

2.6 Procedimientos de auditoría

El conjunto de técnicas que el auditor emplea para el examen de una partida o de un conjunto de hechos (...), el auditor debe de llegar a la convención de racionalidad mediante la aplicación de pruebas, que deberán ser recogidas en sus papeles de trabajo como justificación y soporte de las conclusiones de auditoría. (Orta Pérez, Castrillo Lara, Sanchez-Mejía Herrero, & Sierra Molina, 2013, pág. 64).

2.7 Herramientas de auditoría

La herramienta de auditoría permite la ejecución de las acciones establecidas en las técnicas, así como:

2.8 Elaboración de programas de auditoría

Consiste en un planteamiento escrito y detallado, por parte del auditor, de todos los procesos que se van a realizar y su justificación en base a los objetivos establecidos. De este modo, este programa funcionara como documento de coordinación de las labores que han de

realizar los componentes del equipo profesional encargado de la auditoria, y así mismo, de control sobre la correcta aplicación de todas ellas. (Garbajosa Chaparro, 2013, pág. 28).

2.9 Papel de trabajo

Se domina a la totalidad de los documentos preparados o recibidos por el auditor, de manera que todos en conjunto forman un compendio de información utilizada y de pruebas de auditoria efectuadas en la ejecución de su trabajo, junto con las decisiones que el auditor ha debido tomar para adoptar su opinión. Por lo tanto, estos documentos constituyen el soporte físico de la opinión del auditor. (Polo Garrido, 2013, pág. 116).

2.10 Evidencia de auditoría

Según (Espino García, 2014) expresa *“Una evidencia no puede ser competente si al mismo tiempo no es relevante ni valida. Para ser relevante debe de relacionarse con la afirmación en cuestión. (...) La validez de la evidencia depende de las circunstancias en las que se recibió.”*

Tipos más importantes de evidencia de auditoría

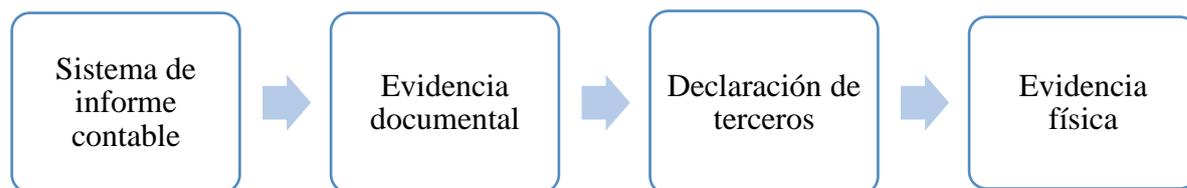


Gráfico 22 *Tipos más importantes de evidencia de auditoría*

Fuente: Espino García, 2014

2.11 Muestreo de auditoría de gestión

(Sanchez Fernandez de Valderrama, 2014), basado en la NIA –ES 530 define el muestreo como. La aplicación de los Procedimientos de auditoría a un porcentaje inferior al 100 por 100 de los elementos de una población relevante para la auditoría, de forma que todas las unidades de muestreo tengan posibilidad de ser seleccionadas con el fin de proporcionar al auditor una base razonable a partir de la cual alcanzar conclusiones sobre la población. (pág. 416).

2.12 Riesgo de muestreo

(Sanchez Fernandez de Valderrama, 2014), indica que. *“El riesgo de muestreo se produce por la posibilidad de que la conclusión del auditor basada en una muestra puede definir de la que obtendría aplicando el mismo procedimiento de auditoría a toda la población.”* (pág. 418).

2.13 Marcas de auditoría

Según (Sandoval Morales, 2013) menciona *“Las marcas de auditoría son símbolos que utiliza el auditor para señalar los papeles de trabajo, el tipo de revisión y prueba efectuados.”*

Beneficios de las marcas de auditoría:

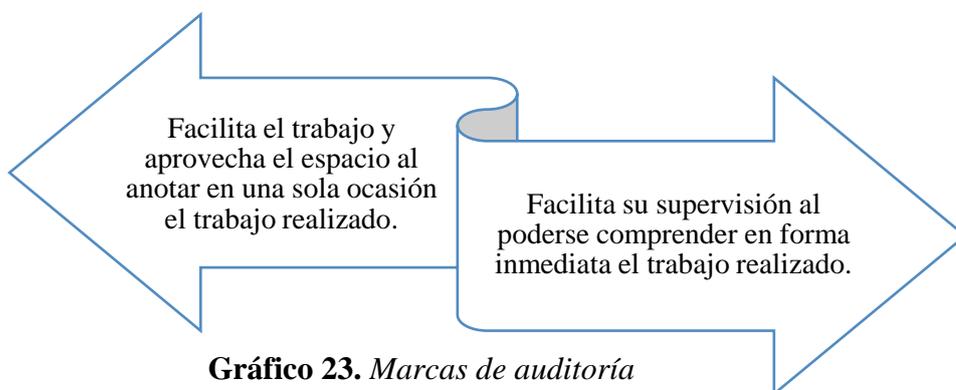


Gráfico 23. *Marcas de auditoría*

Fuente: *Sandoval Morales, 2013*

Las marcas de auditoría se utilizan como símbolos para explicar ciertas operaciones del auditor en el desarrollo de la auditoría.

2.14 El informe de auditoría

La principal característica de un informe de auditoría es plasmar, de acuerdo al alcance de su trabajo, su opinión al respecto de las cuentas anuales de la empresa auditada expresan la imagen fiel del patrimonio, de su situación financiera, de los resultados y en su caso de los flujos de efectivo. (Pallerola Comamala & Monfort Aguilar, 2014).

Partes que configuran un informe de auditoría:

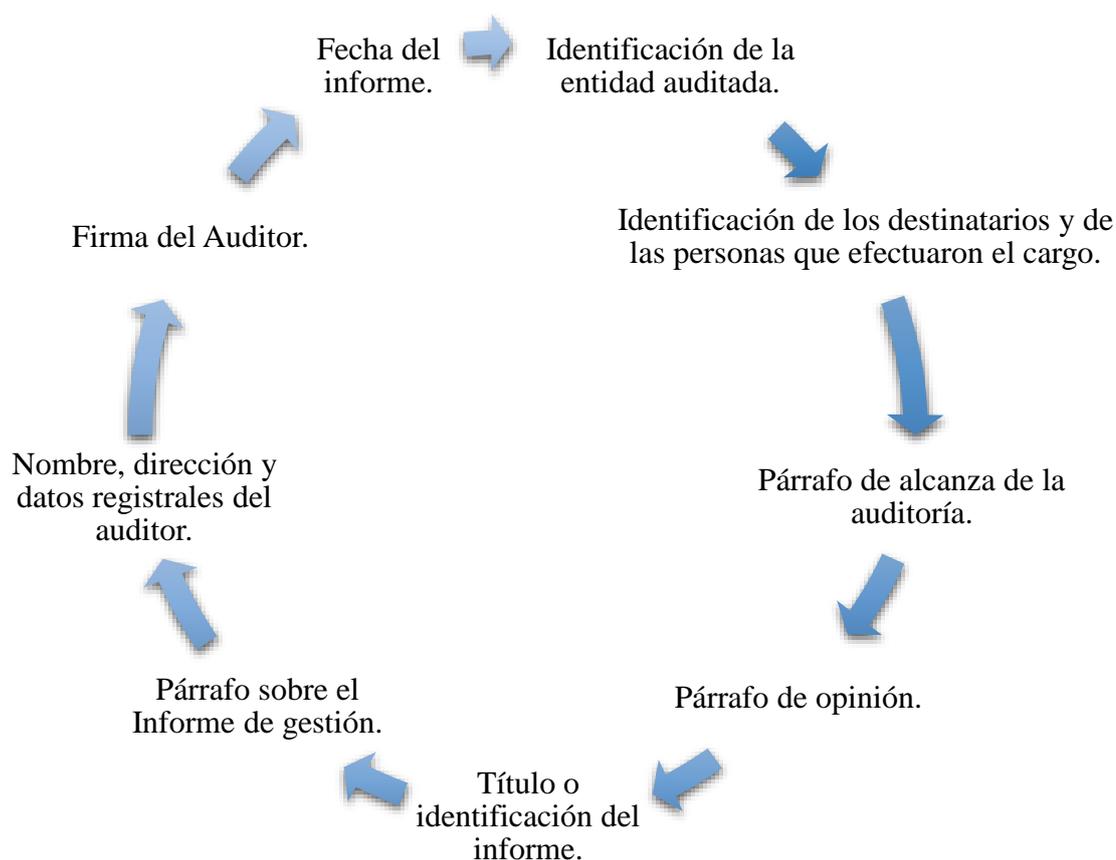


Gráfico 24. *Partes del informe de auditoría*

Fuente: *Pallerola Comamala & Monfort Aguilar, 2014.*

2.15 Tipos de informes

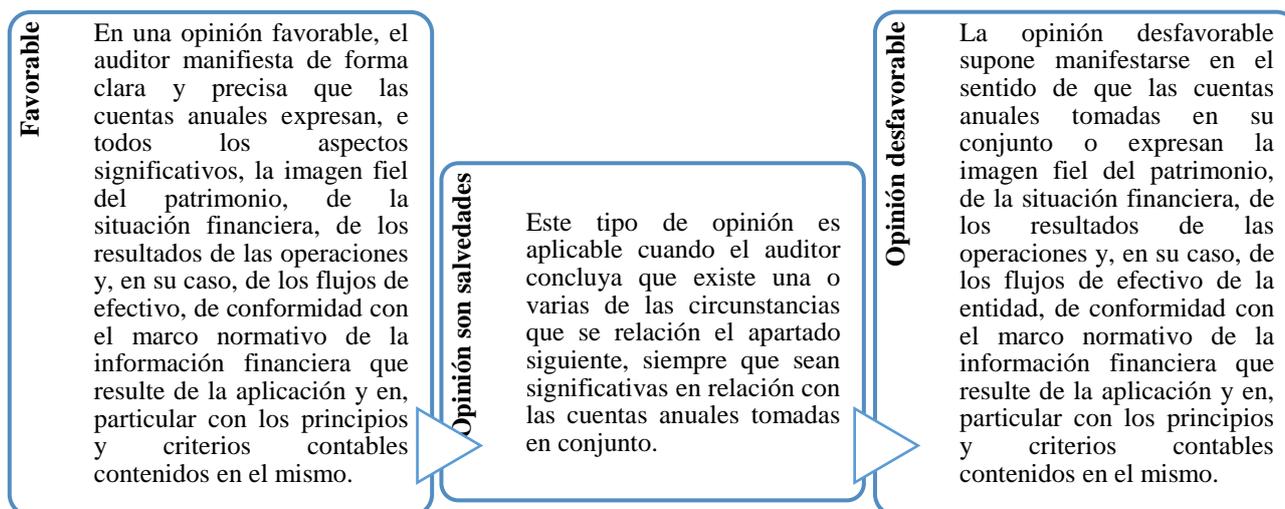


Gráfico 25. *Tipos de Informes*

Fuente: *Pallerola Comamala & Monfort Aguilar, 2014.*

2.16 Hallazgos de auditoría

Según (ISO19011, 2014, pág. 9) Hallazgos de auditoría “*Son los resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría, una vez realizada la ejecución de auditoría se procede a buscar información, los mismos que serán recopilados frente a los criterios de auditoría*”

2.16.1 Atributos de hallazgos

Según (Maldonado E, 2014) expresa que los atributos de hallazgos son:

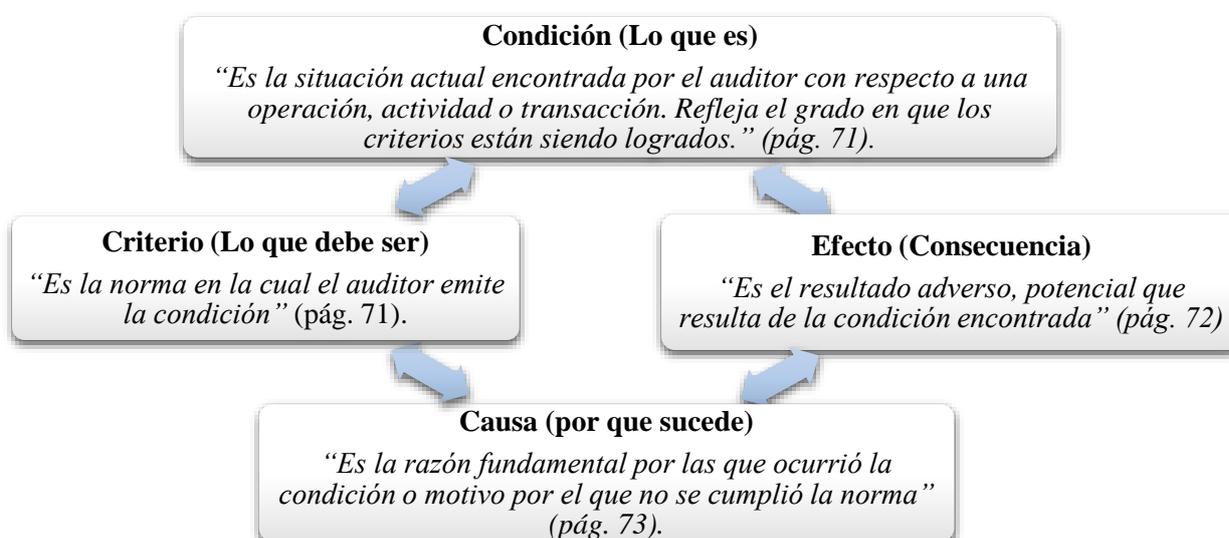


Gráfico 26. *Atributos de los hallazgos*

Fuente: *Maldonado E, 2014*

2.17 Indicadores de gestión

En el libro de Auditoría de Gestión de (Maldonado E, 2014) se aprecia lo siguiente:

Tabla 20.

Indicadores de gestión

Eficacia	<i>“Es el grado de que son alcanzados, en forma continua, los objetivos de los programas y los efectos esperados” (pág. 27).</i>
Eficacia	<i>“Se refiere a la relación entre resultados y recursos consumidos y los productos obtenidos” (pág. 27).</i>
Economía	<i>“Por economía se entiende los términos y condiciones bajo las cuales la administración debería adquirir los insumos de procesos productivos” (pág. 25).</i>
Ética	<i>“Etimológicamente hablando de ética es un conjunto de principios y normas morales que regulan las actividades humanas” (pág. 24).</i>
Ecología	La tendencia a proteger el ambiente es un asunto que esa en la agenda de todos los días. De hecho, en la mayoría de sus países sus gobiernos promulgan cada vez más leyes y reglamentos con medidas estrictas en disciplinarias en busca de la protección y preservación de los ecosistemas. De esta forma especialmente en aquellas entidades que desarrollen proyectos de inversión que potencialmente afecten al medio ambiente, los auditores deberán de tener en cuenta éste factor, lo cual en muchas ocasiones se vuelve un fin en sí mismo dentro de la auditoría e incluso merecen un tratamiento metodológico especializado.

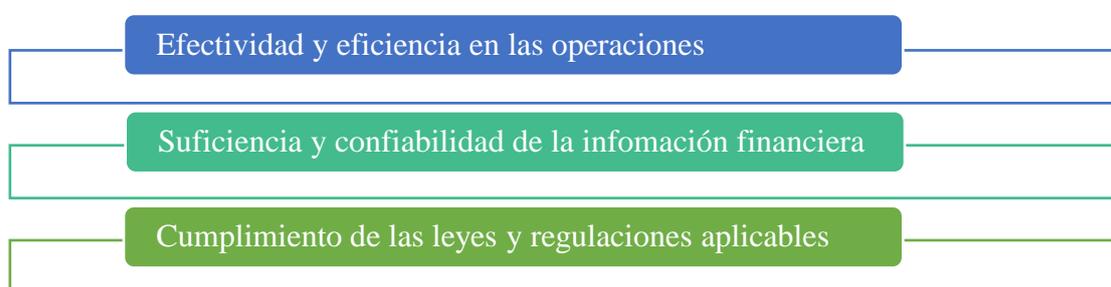
Fuente: Maldonado E, 2014

2.18 Control interno

Según (Estupiñan Gaitán, 2015) expresa. “Control interno es un proceso, ejecutado por la Junta directiva o consejo de administración de una entidad, por su grupo directivo (gerencial) y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable de conseguir en la empresa tres siguientes categorías de objetivos:”

Tabla 21.

Objetivos de control interno.



Fuente: Estupiñan Gaitán, 2015

El control interno, independientemente de su eficiencia, únicamente puede proporcionar a la entidad una seguridad razonable de que alcanzara sus objetivos de información financiera, dadas las limitaciones inherentes al control interno (...). En consecuencia, el auditor debe de obtener información de la dirección de que esta reconoce y comprende su responsabilidad en relación con el control interno. (Espino García, 2014)

2.18.1 COSO I

Marco integrado de Control Interno o COSO I, este marco es reconocido como la guía principal para diseñar, implementar y llevar a cabo el control interno y la evaluación de su eficacia. La organización proporciona liderazgo intelectual y orientación sobre el control interno, la gestión del riesgo empresarial, y la disuasión del fraude. (Cohn, 2014)

El marco de control interno integrado o control interno mediante reporte financiero externo es un documento elaborado por la Comisión Treadway para ayudar a todas las

empresas, no solo aquellas de responsabilidad pública, sino también para las organizaciones con ánimo o sin ánimo de lucro que tengan finalidades de servicio a la comunidad (...) con el propósito de cubrir esfuerzos básicos para a) adaptarse el nuevo aumento y complejidad de los negocios, a los cambios en la tecnología y nuevos métodos de negociación; b) detención y respuesta a los riesgos; c) conseguir el logro de los objetivos; y d) emitir información confiable que apoye la adecuada y oportuna toma de decisiones. (Estupiñan Gaitán, 2015)

2.18.2 Objetivos del COSO I

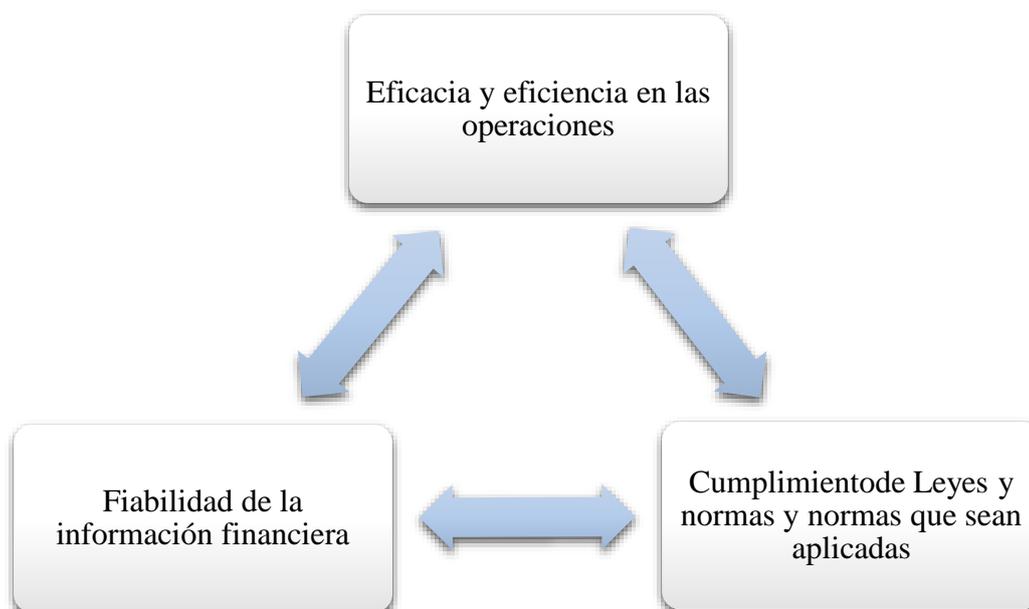


Gráfico 27. *Objetivos COSO I*

Fuente: *Estupiñan Gaitán, 2015*

2.18.3 Beneficios de COSO I

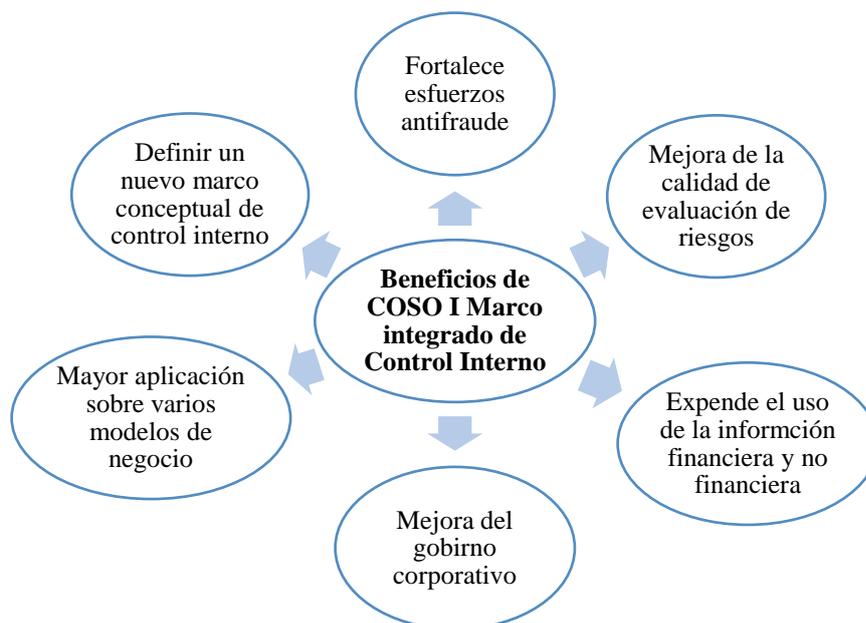


Gráfico 16. *Beneficio del COSO I*
Fuente: Estupiñan Gaitán, 2015

2.18.4 Componentes COSO I, ERM y III:



Gráfico 28. *Componentes de COSO I, ERM Y III*

Fuente: Estupiñan Gaitán, 2015

Dado que la Junta administradora de agua potable y saneamiento de Julio Andrade, recientemente ha realizado sus actividades técnicamente se evaluara mediante COSO I.

2.18.5 Componentes del COSO I:

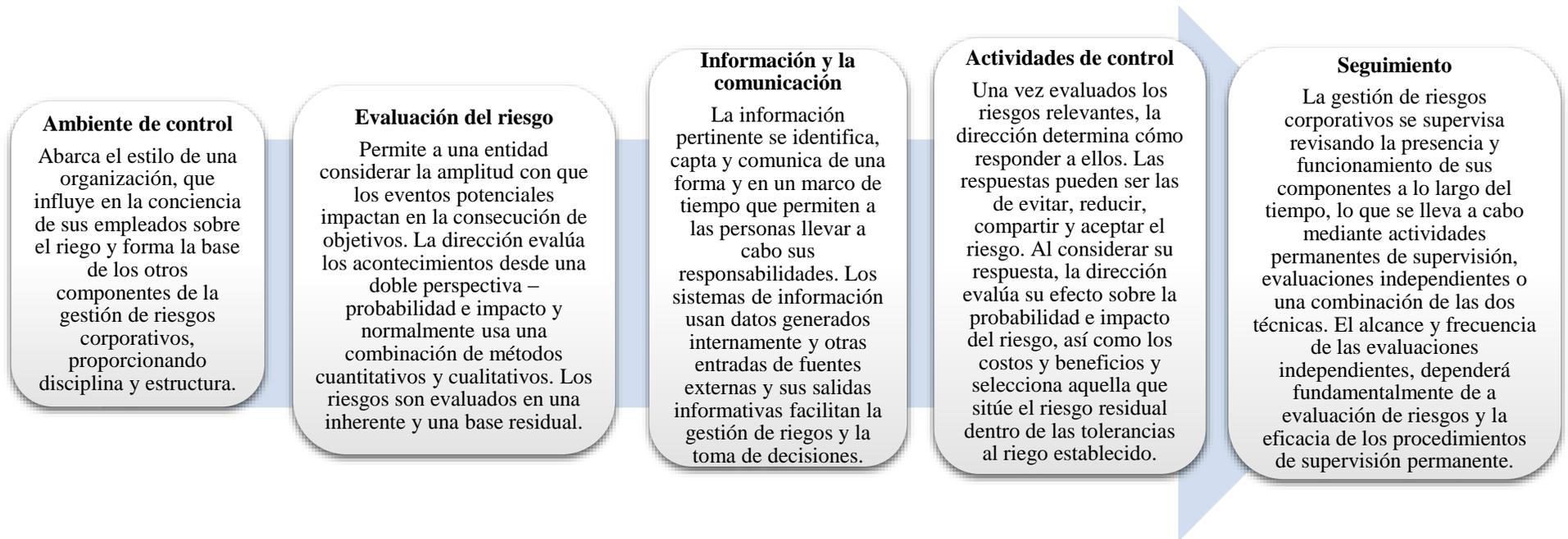


Gráfico 29. Componentes del COSO I

Fuente: De la Portilla Vera, 2013, págs. 83, 109, 111

2.18.6 Normas Generales de Control Interno de la Contraloría General del Estado

Las Normas de Control Interno desarrolladas incluyen: normas generales y otras específicas relacionadas con la administración financiera gubernamental, talento humano, tecnología de la información y administración de proyectos y recogen la utilización del marco integrado de control interno emitido por el Comité de Organizaciones que patrocina la Comisión Treadway (COSO), que plantea cinco componentes interrelacionados e integrados al proceso de administración, con la finalidad de ayudar a las entidades a lograr sus objetivos. Extraído de: (Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado, 2014, pág. 2)

El Control Interno en Ecuador según COSO, son bases y normas que permiten a las instituciones públicas y privadas que posean recursos del estado, a supervisar las actividades que ejecutan, para el logro de sus objetivos salvaguardando los recursos del estado, este proceso es aplicado por la autoridad principal del ente.

2.19 Plan de mitigación de riesgos

Los directivos de las entidades del sector público y las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos, realizarán el plan de mitigación de riesgos desarrollando y documentando una estrategia clara, organizada e interactiva para identificar y valorar los riesgos que puedan impactar en la entidad impidiendo el logro de sus objetivos. En el plan de mitigación de riesgos se desarrollará una estrategia de gestión, que incluya su proceso e implementación. Se definirán objetivos y metas, asignando responsabilidades para áreas específicas, identificando conocimientos técnicos, describiendo el proceso de evaluación de riesgos y las áreas a considerar, detallando indicadores de riesgos, delineando procedimientos para las estrategias del manejo, estableciendo lineamientos para el monitoreo y definiendo los reportes,

documentos y las comunicaciones necesarias. Extraído de: (Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado, 2014, pág. 9)

2.20 Valoración de los riesgos

La valoración del riesgo estará ligada a obtener la suficiente información acerca de las situaciones de riesgo para estimar su probabilidad de ocurrencia, este análisis le permitirá a las servidoras y servidores reflexionar sobre cómo los riesgos pueden afectar el logro de sus objetivos, realizando un estudio detallado de los temas puntuales sobre riesgos que se hayan decidido evaluar. Extraído de: (Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado, 2014, pág. 9)

2.20.1 Niveles de riesgo de auditoría

Bajo: Controles muy eficaces para prevenir errores, el riesgo de existencia de los mismos será bajo.

Medio: Poca posibilidad de errores, el riesgo de existencia será bajo.

Alto: Por existir alta probabilidad de errores, el riesgo de control interno también es alto por la escasa posibilidad de que los controles detecten errores, y entonces la posibilidad de que dichos errores existan es elevada. (Pelazas, 2015, pág. 45)

Los niveles de riesgo ayudan a conocer el grado de control que se debe aplicar en cada riesgo identificado, pero en el riesgo de probabilidad alta el control para prevenir los errores será mínimo.

2.20.2 Respuesta al riesgo

La consideración del manejo del riesgo y la selección e implementación de una respuesta son parte integral de la administración de los riesgos. Los modelos de respuestas al riesgo pueden ser: evitar, reducir, compartir y aceptar.

Evitar el riesgo implica, prevenir las actividades que los originan. La reducción incluye los métodos y técnicas específicas para tratar con ellos, identificándolos y proveyendo acciones para la reducción de su probabilidad e impacto. El compartirlo reduce la probabilidad y el impacto mediante la transferencia u otra manera de compartir una parte del riesgo. La aceptación no realiza acción alguna para afectar la probabilidad o el impacto. Extraído de: (Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado, 2014, pág. 10)

La respuesta al riesgo es un factor trascendental para una organización ya que por medio de esto se puede compartir y minimizar los riesgos, teniendo en cuenta que siempre existirá algún tipo de riesgo por razones inherentes y limitantes inmersas de cada actividad.

Análisis del marco teórico

De las bases teóricas expuestas se puede analizar que:

La auditoría es un proceso sistemático que se realiza para determinar la razonabilidad de información, evaluar de manera objetiva los diferentes procedimientos financieros, operativos, informáticos y contribuir en el proceso de toma de decisiones.

La auditoría interna es ejecutada por auditores internos de las organizaciones con el fin de examinar, evaluar y verificar las operaciones que se realizan.

La auditoría externa es realizada por personas independientes a la institución mediante un examen crítico, sistemático y detallado de un sistema de información de una unidad económica.

La auditoría financiera tiene por objeto el análisis de estados financieros con el objetivo de determinar la razonabilidad y la forma de presentación.

La auditoría administrativa es un examen completo de una estructura organizativa, con el fin de emitir opinión sobre la habilidad de la gerencia para mejorar el proceso administrativo.

La auditoría operativa trata los sistemas y controles administrativos de una organización de acuerdo a normas y procedimientos.

La auditoría de gestión es un proceso sistematizado que se realiza para evaluar el grado de eficiencia, eficacia y calidad en la planificación, control y usos de los recursos empresariales así como el logro de objetivos.

Las ramas de la auditoría ayudan a tener un mejor enfoque de lo que es cada una y su principal función dentro del estudio, evaluación y ejecución de la auditoría.

La gestión es la clave para el éxito de una empresa ya que contiene objetivos estratégicos, aprovechamiento de recursos y mecanismos de control, que ayudaran a hacer seguimiento de resultados esperados dentro de la planificación.

La auditoría de gestión se ha fortalecido mediante actividades ordenadas y sistemáticas que se enfocan en evaluar la gestión de las empresas para obtener opinión profesional, independiente y objetiva de cómo se están gestionando los recursos como se están desarrollando y cuál es el grado de desarrollo de los procesos.

El autor da a conocer los objetivos de la auditoría los mismos que engloban a toda la entidad como: evaluar los indicadores de gestión, evaluar el grado de cumplimiento de las leyes externas, las metas y objetivos, además, analizar el uso de los recursos.

La auditoría de gestión se ejecuta mediante fases, comenzando por un conocimiento preliminar de las áreas a examinar permitiendo proporcionar conocimiento acerca de las actividades que se realizan en la institución, una vez que se cumpla esta fase se revisa los planes, políticas y programas como base para determinar la naturaleza, alcance, objetivos específicos y condiciones y limitaciones del examen, en la siguiente fase se obtiene la evidencia suficiente competente y relevante basada en criterios de auditoría, se elaboran papeles de trabajo para sustentar las conclusiones y recomendaciones en el informe de auditoría en donde se propone acciones correctivas inmediatas, para fortalecer el control interno de la entidad, finalmente se hace un seguimiento a través de las recomendaciones que se hicieron a la entidad auditada.

Se conoce como papeles de trabajo a todos los documentos entregados o recibidos por el auditor para la realización de la auditoría

La aplicación de procedimientos de auditoría con lleva a emplear un muestreo de auditoría de gestión para el examen a ejecutar.

Se puede afectar a la eficiencia y eficacia de la auditoría ya que mediante el riesgo se emite cierta cantidad de información que puede producir un daño significativo en el resultado de la auditoría.

Los atributos de hallazgo se realizan al momento de encontrar deficiencia de un proceso investigado, a través de 4 pasos la condición, criterio, causa y efecto para luego elaborar el informe de auditoría.

El control interno contribuye a medir el grado de economía, eficiencia, eficacia, ética y ecología en las actividades que se realizan dentro de la JAAPyS Julio Andrade y garantizar así la consecución de los objetivos.

El ambiente de control lo componen los factores del ambiente organizacional que permitan al recurso humano mantener un control sobre el desempeño de sus actividades, influenciando la conciencia del riesgo.

La evaluación del riesgo permite identificar y evaluar los posibles eventos positivos o negativos que afecten a la entidad.

La información y comunicación contiene políticas y normas que todos los miembros de una entidad, deben seguir para mejorar la gestión institucional y disminuir los riesgos a los cuales está expuesta la entidad.

En la actividad de control se debe reconocer, recopilar y comunicar información correspondiente a datos obtenidos de fuentes internas como externas, que permitan cumplir las responsabilidades al personal de la entidad.

Mediante el componente evaluación del riesgo medimos el adecuado funcionamiento del control interno dentro de la unidad sujeta a examen de auditoria; tomando las acciones de corrección o mejoramiento que le caso exige.

El plan de mitigación de riesgos es un conjunto de métodos, planes, procesos de monitoreo y respuesta a los riesgos, siendo así es necesario una correcta planeación para la administración de los riesgos, y la reducción de sucesos disminuyendo el impacto negativo de los mismos.

Es necesario la valoración de los riesgos para conocer la periodicidad con la que se presentaran, y así poder cuantificar las posibles pérdidas que estos pueden ocasionar.

CAPÍTULO III

3 *PROPUESTA DE AUDITORÍA*

3.1 Introducción

La auditoría de gestión es una herramienta de evaluación sobre el grado de eficiencia, eficacia, economía, ecología y ética con la que se manejan recursos disponibles y se logran objetivos previstos, permite emitir recomendaciones que contribuyen a los directivos reajustar la gestión, mediante el uso, control y optimización de recursos económicos y de talento humano.

La Auditoría de gestión no es solamente la recolección de datos y una verificación del cumplimiento de los procesos tanto administrativos, financieros y operativos, si no que implica que con esta base de datos se realice un análisis profundo que permita examinar si lo ejecutado ha servido para alcanzar objetivos fijados por la institución.

Cabe recalcar que la Auditoría permitirá medir la gestión por lo tanto implica la revisión del cumplimiento de la generación de servicios que oferta la entidad; así como la calidad del talento humano, materiales, programas de capacitación.

La auditoría de gestión se desarrollará mediante cinco fases como son: conocimiento preliminar, planificación, ejecución, comunicación de resultados y seguimiento.

3.2 Objetivos de la propuesta

3.2.1 Objetivo general

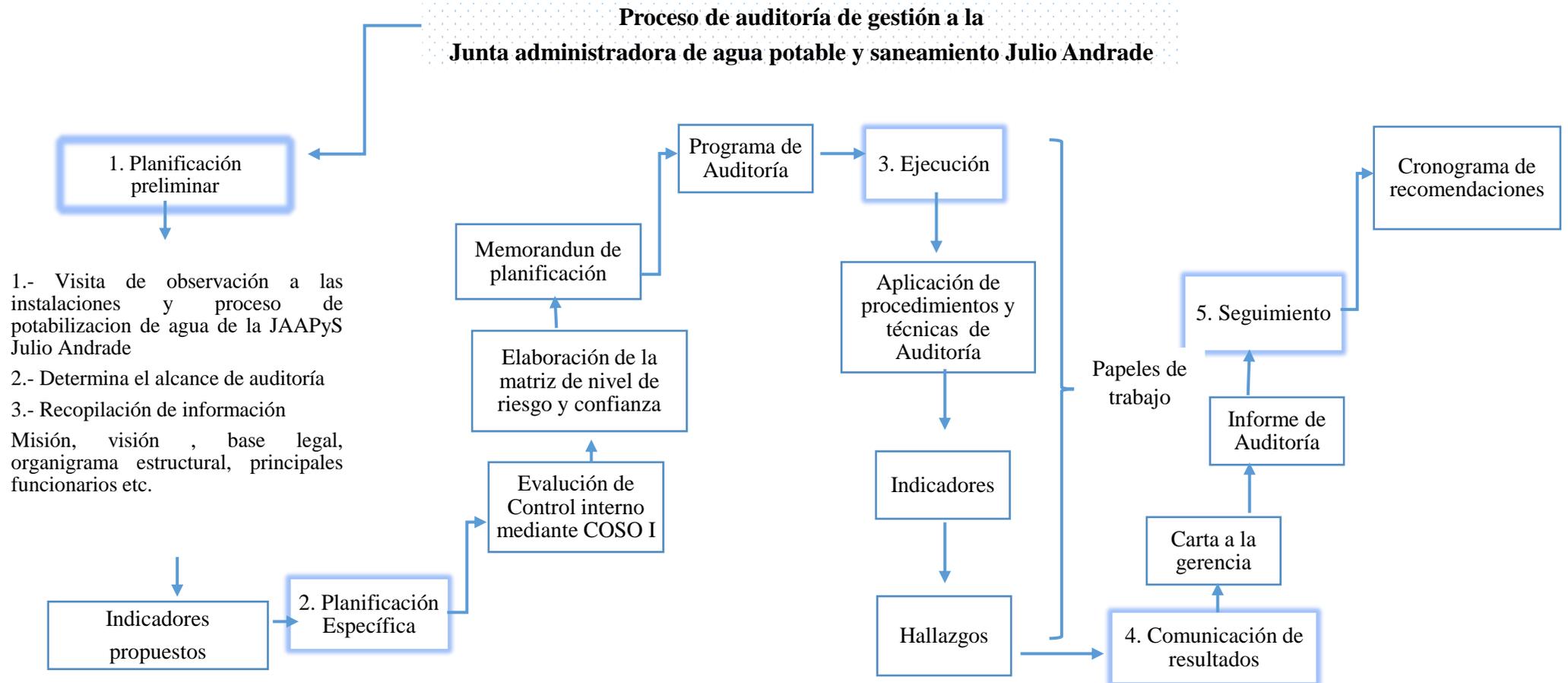
Aplicar una auditoría de gestión en la Junta Administradora de agua potable y saneamiento de Julio Andrade que permita evaluar el grado de eficiencia y eficacia con que se manejan los recursos disponibles y el logro de objetivos, para emitir un informe con conclusiones, recomendaciones para una acertada toma de decisiones.

3.2.2 Objetivos específicos

- Analizar e identificar las falencias existentes en el desarrollo de la gestión administrativa, financiera y operativa de JAAPyS de Julio Andrade en el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre del 2016.
- Realizar cuestionarios de control interno.
- Evaluar mediante las fases de auditoría de gestión.
- Emitir el informe final correspondiente de auditoría de gestión con conclusiones y recomendaciones que sirvan de soporte para el mejoramiento del proceso de gestión.

3.3 Proceso de auditoría de gestión

La auditoría de gestión se desarrolló mediante cinco fases las cuales, se muestran en una gráfica con las principales actividades que se realizan en cada una.



Fuente: Investigación de campo

3.4 Fase I: Conocimiento preliminar

3.4.1 Introducción

La planificación preliminar representa el fundamento sobre lo que se basan todas las actividades de la planificación específica y la auditoría en sí, de ahí la importancia del conocimiento de las actividades de desarrollo por la institución, conjuntamente con la evaluación de los factores externos que pueden afectar directa o indirectamente sus operaciones, para lo cual es necesario realizar un estudio a base de un esquema determinado y sus principales elementos.

La planificación preliminar tiene como objeto principal, obtener información general sobre la Junta administradora de agua potable y saneamiento de la parroquia de Julio Andrade, principales actividades a fin de identificar globalmente las condiciones existentes para ejecutar la auditoría, cumpliendo los estándares definidos para el efecto.

Se definen objetivos y estrategias de auditoría previa a la realización de una primera visita de observación, cuya finalidad es conocer las instalaciones de la institución, al personal administrativo y operativo

Posteriormente, se procede a la revisión de archivos y recopilación de documentos haciendo énfasis en aspectos como: misión, visión, organigrama estructural, código de ética, plan operativo, objetivos, políticas, estatutos reglamento interno, base legal, principales funcionarios equipo multidisciplinario.

Finalmente se establecen indicadores de gestión que serán desarrollados en la fase de la ejecución.

Carta de compromiso

Julio Andrade, 9 de Octubre del año 2017

Sr. Remigio Fuertes

PRESIDENTE**JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO JULIO
ANDRADE.**

Presente.

De mi consideración:

Por medio del presente tengo el grado de confirmar mi servicio profesional con el compromiso de ejecutar la Auditoría de gestión en la Junta administradora de agua potable y saneamiento de Julio Andrade, en las áreas administrativas, contables y financiera. La auditoría que se ejecutará en un plazo de cuatro meses, tiene la finalidad de conocer la eficiencia y eficacia en las acciones realizadas y expresar un informe final de Auditoría de Gestión.

La auditoría se realizara en base a políticas, normas y Leyes vigentes que rigen a la Junta las mismas que serán revisadas. Se aplicará indicadores de gestión que permitirán medir la eficiencia, eficacia, economía, ética y ecología de las operaciones y actividades ejecutadas por el personal administrativo y operativo en las áreas que conforma la entidad.

Espero una cooperación total del personal y confió que podrán a mi disposición toda la documentación e información que se requiere en relación para la ejecución de la auditoría.

Atentamente;

Yadira Gómez

Orden de trabajo

Sr. Remigio Fuertes

PRESIDENTE

JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO JULIO ANDRADE.

Presente.

De mi consideración:

Me permito realizar la Auditoría de Gestión a la Junta administradora de agua potable y saneamiento de Julio Andrade, durante un período comprendido entre 09 de Octubre del 2017, al 26 de febrero del 2018, y al concluir se entregará el informe respectivo que incluirá comentarios y sugerencias. El presente es realizado por Yadira Gómez.

Los objetivos del examen son los siguientes:

- Realizar un análisis integral de la Junta (papeles de trabajo).P
- Identificar normas, políticas, y reglamento de la Junta.
- Verificar la estructura organizacional de la entidad.
- Determinar si el personal se encuentra capacitado.
- Constatar los indicadores de gestión para la evaluación de control interno.
- Revisar el grado de cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias.

Contando con su colaboración, anticipo mis agradecimientos.

Atentamente;

Yadira Gómez

3.4.2 Recopilación de información

Antecedentes

Basada en la declaración constitucional de agua como derecho humano fundamental, luego de obtener personería jurídica emitida por la Secretaría del Agua (SENAGUA), cuya fuente de abastecimiento así como la estructura de captación está ubicada en río Chingual, en la cota 3410 msnm, coordenadas: (X) 868728 E; (Y) 10068414 N, y planta de tratamiento situada en la parroquia de Julio Andrade en la cota 3.071 msnm, coordenadas: (X) 865830 E; (Y) 10073075 N, se constituye como Junta administradora de agua potable y saneamiento (JAAPyS), denominada Junta administradora de agua potable y saneamiento de Julio Andrade.

Las juntas administradoras de agua potable son organizaciones comunitarias sin fines de lucro, que tiene la finalidad de prestar el servicio público de agua potable, así como en su caso, el de saneamiento. Su accionar se fundamenta en criterios de eficiencia, economía, sostenibilidad del recurso hídrico, calidad en la prestación de servicio y equidad en el reparto del agua. La JAAPyS de la parroquia de Julio Andrade trabaja con autonomía administrativa y financiera en la prestación de los servicios públicos de agua potable y saneamiento.

Para la administración, operación y mantenimiento de la infraestructura del sistema de agua potable y saneamiento, la JAAPyS de Julio Andrade podrá establecer alianzas con organizaciones comunitarias, con GADs Parroquiales, GADs Municipales, a través de instrumentos jurídicos en los que se respete la autonomía de la junta.

Fuente: *Datos de Junta administradora de agua potable y saneamiento Julio Andrade.*

Según el estatuto emitido el 01 de diciembre del año 2016 indica:

Objetivos de la institución

- Administrar de manera eficiente, mediante la ejecución sostenible de procesos, cuyos productos se caractericen por calidad con tarifas equitativas, y que permitan la sostenibilidad de la JAAPyS.
- Cumplir con la normativa legal vigente.
- Rendir cuentas a la parroquia, mediante asamblea general de consumidores.
- Prever el servicio de agua potable y saneamiento a la parroquia de Julio Andrade, en forma equitativa, continua y efectiva; bajo estándares de calidad, cantidad, continuidad, cobertura y costos accesibles, sujetándose a políticas y directrices impartidas por la Secretaría del Agua.
- Protección de las fuentes de las que proviene el recurso hídrico que alimenta al sistema de agua potable, en coordinación con la Secretaría del Agua.
- Fortalecer la participación efectiva de los consumidores, en la operación y mantenimiento de la infraestructura del sistema.
- Establecer sanciones a los consumidores, para precautelar el buen uso del recurso hídrico.
- Establecer mecanismos para el tratamiento de los conflictos que se presenten en la JAAPyS de Julio Andrade.

Fuente: *Datos de Junta administradora de agua potable y saneamiento Julio Andrade.*

Misión

Proporcionar con calidad y eficiencia los servicios de agua potable y saneamiento para contribuir al bienestar, calidad de vida y el cuidado del entorno ecológico de los habitantes a través del desarrollo integral de nuestro personal y apoyo en el marco legal aplicable.

Visión

Garantizar el suministro de agua potable a las próximas generaciones de la parroquia de Julio Andrade y satisfacer las necesidades de los usuarios.

Fuente: *Datos de Junta administradora de agua potable y saneamiento Julio Andrade.*

Base legal

- Constitución de la República del Ecuador
- Ley Orgánica de los Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua.
- Reglamento a la Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y aprovechamiento del Agua.
- Reforma y Nueva Codificación al Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos.
- Decreto Ejecutivo N° 5, de 30 de mayo del 2013 creación de la Secretaria de Agua.
- Codificación y reformas al decreto ejecutivo N° 16, de 4 de junio del 2013, publicado en el suplemento del registro oficial N° 19, de 20 de junio de 2013.

Fuente: *Datos de Junta administradora de agua potable y saneamiento Julio Andrade.*

Estructura Organizacional

Las JAAPyS, estarán constituida por:

Asamblea general de socios. - está conformada por todos los miembros de los barrios de la parroquia que hayan sido inscritos como consumidores de la JAAPyS de Julio Andrade.

Directiva. - La Directiva de la JAAPyS, estará constituido por cinco miembros denominados como: Presidente, Secretario, Tesorero, Primer Vocal y Segundo Vocal.

Personal Operativo. - El equipo de trabajo de la JAAPyS de Julio Andrade trabaja con 6 personas que cumplen funciones de contador, recaudadora, lectora y 3 operativos.



Estructura organizacional

Junta administradora de agua potable y saneamiento Julio Andrade

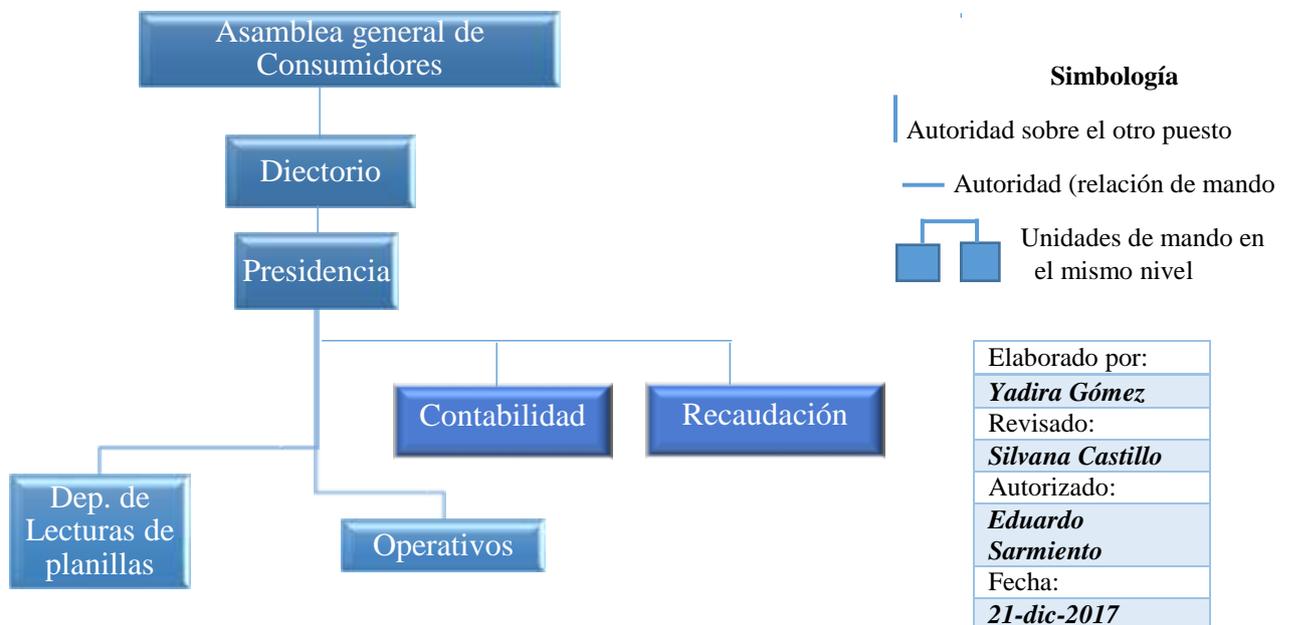


Gráfico 30. Estructura organizacional

Fuente: Estatutos JAAPyS de Julio Andrade

Principales funcionarios

Tabla 22.

Principales funcionarios

N°	Cargo	Nombre y apellido
1	Presidente	Remigio Fuertes
2	Secretario	Segundo Laguna
3	Tesorera	Nubia Castillo
4	Primer vocal	Eduardo Sarmiento
5	Segundo vocal	Lidia Tapia
6	Contador	José Punina
7	Recaudadora	Silvana Castillo
8	Lectora	Estefanía Salazar
9	Operador	Raúl Guepud
10	Operador	Paul Cuazapas
11	Operador	Juan Cuazapas

Fuente: Junta administradora de agua potable y saneamiento

3.4.3 Planificación de Auditoría

Motivo de Auditoría

La auditoría de gestión como herramienta de mejoramiento continuo, a la Junta administradora de agua potable y saneamiento de la parroquia de Julio Andrade, es emprendida para fines académicos previa a la obtención del Título en Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA.

Objetivos de la auditoría

Objetivo general

- Determinar el grado de eficiencia y eficacia en el desarrollo de los procesos ejecutados por la institución.

Objetivos específicos

- Determinar que la ejecución de las actividades realizadas por la institución este acorde al objetivo social de la misma.
- Medir el nivel de cumplimiento de las metas y objetivos establecidos en los planes y programas de la entidad.

Alcance de auditoría

La auditoría comprende el análisis de la gestión administrativa, financiera, operativa de la institución, en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del 2016.

Equipo multidisciplinario

Tabla 23.

Equipo multidisciplinario

Nombre	Cargo	Función o actividad
Ing. Pablo Báez	Director de tesis	Es el encargado de dar las directrices necesarias para la ejecución de la tesis.
Yadira Gómez	Auditora	Controlar y ejecutar de la auditoria de gestión en la JAAPyS de Julio Andrade, mediante la aplicación de técnicas y métodos de auditoría con la finalidad de emitir un informe.

Fuente: *Investigación de campo*

3.4.4 Indicadores Propuestos



JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE JULIO ANDRADE

INDICADORES PROPUESTOS

Porcentaje de incremento de ingresos por venta de agua

$$\frac{\text{Ingresos totales por venta de agua año 2016}}{\text{Ingresos totales por venta de agua año 2015}} * 100$$

Porcentaje de cobertura nuevos sectores

$$\frac{\text{Número de clientes nuevos}}{\text{Número de clientes catastrados}} * 100$$

Porcentaje de reclamos y soluciones

$$\frac{\text{Número de reclamos solucionados}}{\text{Número total de reclamos recibidos}} * 100$$

Porcentaje de reparaciones de redes o instalaciones

$$\frac{\text{Número de reparaciones de redes e instalaciones ejecutadas}}{\text{Número total de redes o instalaciones dañadas registradas}} * 100$$

Porcentaje de operaciones de mantenimiento de planta

$$\frac{\text{Número de operaciones de mantenimiento de planta por mes}}{\text{Número de operaciones de mantenimiento de planta planificado por mes}} * 100$$

Porcentaje de cumplimiento plan de capacitación a personal de la planta en procesos de tratamiento y manejo de agua

$$\frac{\text{Número de cursos de capacitación dictados}}{\text{Número de cursos de capacitación planificados}} * 100$$

Porcentaje de empleados que cumplen el perfil de cargo

$$\frac{\text{Número de empleados que cumplen el perfil profesional}}{\text{Total de empleados en la Junta}} * 100$$

Número de barrios de la parroquia de Julio Andrade cubierta con temas de concienciación temas medioambientales

$$\frac{\text{Número de barrios atendida con charlas de concienciación temas medio ambientales}}{\text{Número de barrios de la parroquia}}$$

Porcentaje de Implantación Sistema de Control interno en el área administrativa

$$\frac{\text{Número de recomendaciones cumplidas}}{\text{Total de recomendaciones emitidas}} * 100$$

Porcentaje de estudios de factibilidad presentados para la instalación de áreas de laboratorio y control de calidad

$$\frac{\text{Número de estudios factibilidad para la instalación aprobados}}{\text{Número de estudios de factibilidad para la instalación programados}} * 100$$

Porcentaje de implementación del plan de socialización a funcionarios

$$\frac{\text{Actividades de sociabilización realizadas}}{\text{Actividades de socialización programadas}} * 100$$

Porcentaje de cumplimiento del plan de capacitación

$$\frac{\text{Número de cursos de capacitación dictado al personal}}{\text{Número de cursos de capacitación planificados}} * 100$$

Porcentaje de personal instruido con temas de código de ética

$$\frac{\text{Número de empleados capacitados en Código de ética}}{\text{Número total de empleados}} * 100$$

Porcentaje de evaluaciones de desempeño efectuadas al personal de la Junta

$$\frac{\text{Número de evaluaciones de desempeño efectuados a funcionarios de la}}{\text{Número total de empleados}}$$

Los mismos que van a ser desarrollados en la fase de ejecución.

3.5 Fase II: Planificación

3.5.1 Introducción

La Fase II planificación específica inicia con la revisión y análisis de la información y documentación obtenida en la fase anterior, para obtener un conocimiento integral del objeto de la institución, comprender la actividad principal y tener los elementos necesarios para la evaluación de control interno y para la planificación de la auditoría de gestión.

Se elabora y aplica un cuestionario de control interno establecido en riesgos con el objetivo de evaluar la estabilidad de la estructura del control que mantiene la identidad, la evaluación de Control Interno relacionada con el área o componente objeto del estudio permite acumular información sobre el funcionamiento de los controles existentes, útil para identificar los asuntos que requieran tiempo y esfuerzos adicionales en la fase de ejecución; a base de los resultados de esta evaluación se determina la naturaleza y alcance del examen, confirmar la estimación de los requerimientos de personal, programar su trabajo, preparar los programas específicos de la siguiente fase y fijar los plazos para concluir la auditoría y presentar el informe, y después de la evaluación tendrá información suficiente sobre el ambiente de control, los sistemas de registro e información y los procedimientos de control.

Paralelamente se realiza un memorándum de planificación en el cual se registra los requerimientos, alcance, equipo multidisciplinario y recursos a utilizar.

Finalmente, con los resultados de la auditoría se redactan los hallazgos según los componentes cuyo control interno después de la evaluación respectiva resultó bajo.

3.5.2 Evaluación de Control Interno

Cuestionario de control interno

Entidad: Junta administradora de agua potable y saneamiento de Julio Andrade

Componente: Ambiente de Control

Objetivo: Determinar si la máxima autoridad construyó un entorno organizacional favorable al ejercicio de prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas, para sensibilizar a los miembros de la entidad y generar una cultura de control interno.

Integridad y valores éticos								
N °	Preguntas	Si	No	N/A	Ponderación	Calificación		Observaciones
1.	¿La máxima autoridad y los directivos establecen principios y valores éticos como parte de la cultura institucional?	X			10	9	9	
2.	¿Existe un código de ética?		X		10	2	2	La JAAPyS no cuenta con un código de ética
3.	¿Conoce operaciones restringidas de la junta?	X			10	9	9	
4.	¿La institución cuenta con políticas de atención al cliente?		X		10	9	9	
5.	¿Se realiza evaluaciones de desempeño?	X			10	3	3	No se realizan evaluaciones de desempeño al personal

Administración estratégica								
6.	¿La entidad para su gestión, posee un sistema de planificación?		X		10	0	0	No se han realizado indicadores de gestión
7.	¿El sistema de planificación de la institución posee un		X		10	1	1	En la institución no se ha realizado un Plan operativo anual

	plan operativo anual?							
8.	¿La entidad ha establecido los objetivos, considerando la misión, las actividades y la estrategia para alcanzarlos?		X		10	3	3	No se han establecido objetivos considerando la misión
9.	Misión	X			10	10	10	
10.	Visión	X			10	9	9	
11.	Principios	X			10	10	10	
12.	Objetivos	X			10	7	7	
13.	Estructura organizacional	X			10	8	8	
14.	Manual de funciones		X		10	1	1	
15.	Reglamento interno	X			10	6	6	

Estructura Organizativa

16.	¿La institución cuenta con una estructura organizativa que muestre relaciones jerárquico-funcionales y que permita el flujo de información?		X		10	3	3	En los estatutos de la JAAPyS consta un organigrama estructural pero no es el adecuado.
-----	---	--	---	--	----	---	---	---

Sistemas computarizados de información

17.	¿Existen sistemas de información computarizados para el registro y control de las operaciones de la entidad, programa o proyecto?	X			10	4	4	La institución no posee un sistema contable, de ingresos egresos inventarios, conciliaciones
-----	---	---	--	--	----	---	---	--

Políticas y prácticas de talento humano

18.	¿Los puestos de trabajo se relacionan con el potencial de	X			10	9	9	
-----	---	---	--	--	----	---	---	--

	desempeño laboral de los empleados?						
19.	¿Todos los beneficios sociales y las remuneraciones de los trabajadores se establecen según la normativa legal vigente?	X			10	10	10
20.	¿Se ha elaborado un plan de capacitación que contemple la orientación para el personal nuevo y actualización de todos los empleados?		X		10	1	1
							El personal administrativo y operativo no ha recibido ningún tipo de capacitación.

Sumatoria	Σ	200	114
-----------	----------	-----	-----

Promedio Ambiente de Control	100%	57%	€
------------------------------	------	-----	---

Una vez realizado el análisis al componente ambiente de control tenemos los siguientes resultados:

Nivel de confianza

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

$$NC = \frac{114 \times 100}{200}$$

$$NC = 57 \%$$

Nivel de Riesgo

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 57\%$$

$$NR = 43\%$$

<i>Nivel de Confianza</i>		
<i>Baja</i>	<i>Medio</i>	<i>Alta</i>
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
<i>Alto</i>	<i>Medio</i>	<i>Bajo</i>
<i>Nivel de Riesgo</i>		

Resultados obtenidos en el componente Ambiente de control

El nivel de confianza es medio debido a que los directivos y empleados de la junta demuestran integridad y valores éticos al realizar cada uno de sus labores y el cuidado de la imagen de la JAAPyS Julio Andrade.

El nivel de riesgo es medio ya que existen deficiencias en cuanto al componente ambiente de control, de las cuales puedo detallar las siguientes:

- ✓ Inexistencia de código de ética @ (Ver anexo 5.1 HH 1 de 12)
- ✓ Ausencia de Indicadores de gestión @ (Ver anexo 5.2 HH 2 de 12)
- ✓ Falta de un plan operativo anual @ (Ver anexo 5.3 HH 3 de 12)
- ✓ Falta de socializaciones la planificación estratégica
- ✓ Mal diseñado la estructura organizativa. @ (Ver anexo 5.4 HH 4 de 12)
- ✓ Carece de un sistema contable completo @ (Ver anexo 5.5 HH 5 de 12)
- ✓ No se realizan evaluaciones de desempeño de personal @ (Ver anexo 5.6 HH 6 de 12)
- ✓ Carece de manual de funciones y planes de capacitación @ (Ver anexo 5.7 HH 7 de 12)

Cuestionario de control interno componente Evaluación del Riesgos

Entidad: Junta administradora de agua potable y saneamiento de Julio Andrade

Componente: Evaluación de riesgo

Objetivo: Determinar si la máxima autoridad estableció los mecanismos necesarios para identificar, analizar y tratar los riesgos a los que está expuesta la Institución para el logro de sus objetivos.

N °	Preguntas	Si	No	N/A	Valor real	Valor optimo	Observaciones
21.	¿Cuenta la junta con un mapa de riesgos identificado?		X		10	3	3
22.	¿Cuenta la junta con un plan de mitigación de riesgo?		X		10	1	1
23.	¿Conoce cómo se identifican los riesgos externos e internos de la junta?	X			10		8
24.	¿Se aplica sistemas de control en la junta?		X		10	3	3
25.	¿Se analiza el riesgo en el proceso de instalación de acometidas?	X			10	10	10
26.	¿Se aplica la política de rotación al personal?	X			10	9	9
27.	¿Existe un programa de selección personal?		X		10	6	6

Sumatoria	70	40
------------------	-----------	-----------

Promedio Evaluación del riesgo	100%	57%	10
---------------------------------------	-------------	------------	-----------

Una vez realizado el análisis al componente evaluación del riesgo tenemos los siguientes resultados:

Nivel de confianza

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

$$NC = \frac{40 \times 100}{70}$$

$$NC = 57 \%$$

Nivel de Riesgo

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 57\%$$

$$NR = 43\%$$

<i>Nivel de Confianza</i>		
<i>Baja</i>	<i>Medio</i>	<i>Alta</i>
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
<i>Alto</i>	<i>Medio</i>	<i>Bajo</i>
<i>Nivel de Riesgo</i>		

Resultados obtenidos en el componente evaluación de riesgo

El nivel de confianza es medio por que existen varias ineficiencias en la evaluación de riesgos JAAPyS Julio Andrade.

El nivel de riesgo es medio por las deficiencias que se encontraron en el componente evaluación de riesgo, de las cuales puedo detallar las siguientes:

- ✓ Inexistencia de mecanismo para identificación de riesgos @ (Ver anexo 5.9 HH 9 de 13)
- ✓ Incumplimiento de medidas de seguridad que se apliquen en la institución
- ✓ Falta de personal capacitado para la gestión de riesgo

Cuestionario de control interno Actividades de Control

Entidad: Junta administradora de agua potable y saneamiento de Julio Andrade

Componente: Actividades de Control

Objetivo: Determinar si la máxima autoridad estableció los mecanismos necesarios para identificar, analizar y tratar los riesgos a los que está expuesta la Institución para el logro de sus objetivos.

N °	Preguntas	Si	No	N/A	Valor real	Valor optimo	Observaciones
28.	¿Existen Actividades de Control en la oficina?	X			10	8 8	
29.	¿Las actividades administrativas se las realiza en forma ordenada?	X			10	9 9	
30.	¿Se analiza los procesos a efecto de lograr una mayor eficiencia operativa eliminando procedimientos innesarios?		X		10	6 6	
31.	<i>Los recursos económicos de la junta según su procedencia son:</i>						
	Tributarios y no tributarios						
	Autogestión, financiamiento y donaciones	X			10	10 10	
32.	¿Se deposita la recaudación diariamente completa e intacta?	X			10	10 10	
33.	¿Existe un sistema de Recaudación?	X			10	6 6	El sistema no cumple con estándares requeridos para la recaudación
34.	¿Se entrega al usuario el original del comprobante de ingreso pre impreso y pre numerado?	X			10	10 10	

35.	¿Se hacen verificaciones diarias a fin de comprobar que los depósitos que se hacen en la cooperativa son iguales a los valores recibidos?		X		10	0	0	
36.	¿La persona que realiza las verificaciones es una persona diferente a la encargada de efectuar las recaudaciones y registro contable?		X		10	0	0	
37.	¿La junta posee cuantas bancarias donde se depositan dineros recaudados diariamente?	X			10	9	9	JAAPyS de Julio Andrade posee 4 cuentas bancarias, la que está en mayor movimiento es la cuenta corriente de la Coop Tulcán debido a que cuenta con un una sucursal en la parroquia
38.	¿La Junta, cuenta con una persona encargada de llevar la Contabilidad?	X			10	10	10	
39.	¿Posee caja chica?	X			10	9	9	
40.	¿Se realizan arqueos de caja sorpresivos?		X		10	1	1	

Sumatoria Σ	130	88
--------------------------------------	------------	-----------

Promedio Actividades de control.	100%	67%	. Ω
---	-------------	------------	------------------------------

Una vez realizado el análisis al componente actividades de control tenemos los siguientes resultados:

Nivel de confianza

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

$$NC = \frac{88 \times 100}{130}$$

$$NC = 69\%$$

Nivel de Riesgo

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 67\%$$

$$NR = 33\%$$

<i>Nivel de Confianza</i>		
<i>Baja</i>	<i>Medio</i>	<i>Alta</i>
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
<i>Alto</i>	<i>Medio</i>	<i>Bajo</i>
<i>Nivel de Riesgo</i>		

Resultados obtenidos en el componente actividades de control

El nivel de confianza es medio debido a que existen varias ineficiencias en la evaluación de riesgos JAAPyS Julio Andrade.

El nivel de riesgo es medio debido a las siguientes deficiencias:

- ✓ Falta de arqueos de caja @ (Ver anexo 5.11 HH 11 de 13)
- ✓ No se hace análisis, evaluación ni control de los procesos que se desarrollan en la Junta

Cuestionario de control de Información y comunicación

Entidad: Junta administradora de agua potable y saneamiento de Julio Andrade

Componente: Información y comunicación

Objetivo: Determinar si el sistema de información y comunicación de la Institución, está constituido por los métodos establecidos para registrar, procesar, resumir e informar sobre las operaciones técnicas, administrativas y financieras de una entidad.

N °	Preguntas	Si	No	N/A	Valor real	Valor optimo		Observaciones
41.	¿La comunicación en la junta es por escrito para la realización de actividades?		X		10	6	6	La comunicación la realizan de forma verbal
42.	¿Cree usted que la forma de comunicación en la institución es apropiad?	X			10	8	8	
43.	¿Se aplican políticas de comunicación e información en la junta?	X			10	9	9	
44.	¿La institución cuenta con un responsable de custodiar la información?	X			10	9	9	
45.	¿El sistema de información con que cuenta la junta permite la toma de decisiones?	X			10	10	10	
46.	¿En la institución se conoce la confiabilidad de la información operativa?		X		10	7	7	
47.	La información entregada por los altos mandos es transmitida a tiempo por el responsable de cada actividad?	X			10	9	9	
48.	¿La responsable de la oficina comunica la afectación de sus labores como trascienden en las	X			10	9	9	

	funciones de los demás empleados?						
49.	¿La junta cuenta con una excelente comunicación con las demás áreas de la misma?	X			10	9	9
50.	¿La información es analizada en las diferentes áreas de la institución?	X			10	10	10
51.	¿La junta cuenta con una comunicación de calidad y eficiente con los usuarios?	X			10	10	10

Sumatoria	110	96
------------------	------------	-----------

Promedio Información y comunicación	100%	87%	. ✖
--	-------------	------------	------------

Una vez realizado el análisis al componente ambiente de control tenemos los siguientes resultados:

Nivel de confianza

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

$$NC = \frac{96 \times 100}{110}$$

$$NC = 87\%$$

Nivel de Riesgo

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 87\%$$

$$NR = 13\%$$

Nivel de Confianza		
<i>Baja</i>	<i>Medio</i>	<i>Alta</i>
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
<i>Alto</i>	<i>Medio</i>	<i>Bajo</i>
Nivel de Riesgo		

Resultados obtenidos en el componente información y comunicación

El nivel de confianza es bajo debido a que existen adecuados mecanismos de comunicación entre los directivos y empleados de la JAAPyS Julio Andrade.

El nivel de riesgo es alto en cuanto al componente evaluado.

Cuestionario de control de Supervisión y monitoreo

Entidad: Junta administradora de agua potable y saneamiento de Julio Andrade

Componente: Seguimiento y monitoreo

Objetivo: Determinar si la máxima autoridad y los directivos de la entidad, establecieron procedimientos de seguimiento continuo, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas para asegurar la eficacia del sistema de control interno.

N °	Preguntas	Si	No	N/A	Valor real	Valor optimo	Observaciones
52.	¿La junta cuenta con delegados para realizar supervisión?		X		10	6	6
53.	¿Se entregan informes de supervisión?		X		10	6	6
54.	¿Se realiza reuniones para informar acerca de los resultados obtenidos y del monitoreo a realizarse?	X			10	9	9
55.	¿Se realizan constataciones físicas de los activos de la oficina?	X			10	9	9
56.	¿Se aplican métodos de valoración de inventarios en la oficina?	X			10	8	8
57.	¿La junta cuenta con controles para reducir impulsos que no están tomadas en cuenta y pudieran llegar a darse?	X			10	10	10
58.	¿Se toman acciones correctivas en determinados casos que se presenten?	X			10	10	10
59.	¿En la oficina se presentan informes debido a la aplicación de acciones correctivas?	X			10	9	9

Sumatoria	80	67
------------------	-----------	-----------

Supervisión	100%	83%	. ≅
-------------	------	-----	-----

Una vez realizado el análisis al componente ambiente de control tenemos los siguientes resultados:

Nivel de confianza

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

$$NC = \frac{67 \times 100}{80}$$

$$NC = 83\%$$

Nivel de Riesgo

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 83\%$$

$$NR = 17\%$$

<i>Nivel de Confianza</i>		
<i>Baja</i>	<i>Medio</i>	<i>Alta</i>
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
<i>Alto</i>	<i>Medio</i>	<i>Bajo</i>
<i>Nivel de Riesgo</i>		

Resultados obtenidos en el componente información y comunicación

El nivel de confianza es bajo debido a que existen adecuados mecanismos de supervisión entre los directivos y empleados de la JAAPyS Julio Andrade.

El nivel de riesgo es alto en cuanto al componente evaluado.

3.5.3 Matriz de nivel de confianza y riesgo de la evaluación de Control Interno mediante COSO I

Sumatoria	590	405
------------------	------------	------------

Promedio control interno	100%	69%	.
---------------------------------	-------------	------------	---

Una vez realizado la evaluación de control mediante los 5 componentes tenemos los siguientes resultados:

Nivel de confianza

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

$$NC = \frac{1003 \times 100}{1450}$$

$$NC = 69 \%$$

Nivel de Riesgo

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 69\%$$

$$NR = 31\%$$

<i>Nivel de Confianza</i>		
<i>Baja</i>	<i>Medio</i>	<i>Alta</i>
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
<i>Alto</i>	<i>Medio</i>	<i>Bajo</i>
<i>Nivel de Riesgo</i>		

3.5.4 Tabulación control interno

Tabla Cuadro resumen de componentes

Control interno						
	Componentes	Valor	Alto	Medio	Bajo	Observación
€	Ambiente de Control	57%		57%		Riesgo medio
ю	Evaluación de riesgo	57%		57%		Riesgo medio
Ω	Actividades de Control	67%		67%		Riesgo medio
Ж	Información y comunicación	87%	83%			No existe riesgo
≡	Supervisión	83%	83%			No existe riesgo

Sumatoria	351%	166%	181%
------------------	-------------	-------------	-------------

Promedio	100%	69%
-----------------	-------------	------------

Denominación de valores

Valor	Denominación	Valor	Denominación	Valor	Denominación
0	Bajo	4	Medio	8	Alto
1		5		9	
2		6		10	
3		7			

3.5.5 Memorando de planificación

Entidad: Junta administradora de agua potable y saneamiento de Julio Andrade

Periodo desde: 01 de enero del 2016 **hasta:** 31 de diciembre del 2018

Requerimiento de la auditoría

La presente investigación de Auditoría de Gestión se aplica con la aceptación del Señor Remigio Fuertes con el objetivo de identificar las principales debilidades y fortalezas del control interno, procesos, funciones que mantiene la entidad.

El informe de Auditoría de gestión a emitir contendrá información de hallazgos identificados y recomendaciones enmarcadas al beneficio de la institución.

Fecha de intervención:

- Orden de trabajo
- Inicio de trabajo en el campo
- Finalización del trabajo de campo
- Redactar borradores de informe
- Incluir justificativos luego de la lectura del borrador
- Concluir y emitir el informe final
- Presentación de informe a los directivos de la entidad.

Fecha estimada

- 02-10-2017
- 09-10-2017
- 27-11-2017
- 25-12-2017
- 09-01-2018
- 15-01-2018
- 31-01-2018

Equipo multidisciplinario

- Director de tesis
- Ing. Pablo Báez
- Autora
- Srta. Yadira Gómez

Días presupuestados

83 días laborables, distribuidos de la siguiente manera:

✓ Fase I: Conocimiento preliminar	18 días
✓ Fase II: Planificación	18 días
✓ Fase III: Ejecución	20 días
✓ Fase IV: Comunicación de resultados	20 días
✓ Fase V: Seguimiento	7 días

Recursos materiales y financieros

- ✓ Hojas papel bond
- ✓ Esferos
- ✓ Impresiones
- ✓ Impresión de fotografías
- ✓ Fotocopias
- ✓ Cds
- ✓ Material de oficina
- ✓ Flash memory
- ✓ Alimentación
- ✓ Transporte

Enfoque

La Auditoría de gestión a ejecutarse a la JAAPyS de Julio Andrade se aplicara con el propósito de medir el grado de eficacia, eficiencia y calidad en las áreas administrativas contables y financieras.

Objetivos

Objetivo general

- Determinar el grado de eficiencia y eficacia en el desarrollo de los procesos ejecutados por la institución.

Objetivos específicos

- Determinar que la ejecución de las actividades realizadas por la institución este acorde al objetivo social de la misma.
- Medir el nivel de cumplimiento de las metas y objetivos establecidos en los planes y programas de la entidad.

Alcance de auditoría

La auditoría comprende el análisis de la gestión administrativa, financiera, operativa de la institución, en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del 2016.

3.6 Fase III Ejecución

3.6.1 Introducción

El propósito de esta fase es el obtener evidencia suficiente, competente, pertinente y útil que sirva para los fines de la auditoría en ejecución y así desarrollar los hallazgos de auditoría más significativos.

La ejecución del trabajo se denomina también trabajo de campo, pues consiste en la aplicación los procedimientos, pruebas y otras prácticas de auditoría, los que necesariamente en su mayor porcentaje se realizan en las instalaciones del ente auditado, con base en el programa de auditoría que se elaboró incluye procedimientos y pruebas de auditoría, que deben ejecutar los auditores con el propósito de obtener las evidencias suficientes y competentes.

La actividad principal de esta fase es el desarrollo y cumplimiento de los programas de auditoría, es decir, cumplir con los procedimientos establecidos en dichos programas, para la obtención de hallazgos y la emisión de conclusiones y recomendaciones

3.6.2 Hoja de marcas

Marcas	Significado
Σ	Sumatoria
\checkmark	Revisado
\approx	Verificación con documento fuente
@	Hallazgo
\neq	Incumplimiento de normativa y reglamento
®	No reúne requisitos
*	No existe documento
Ω	Sustentado con evidencia

Fuente: Contraloría General del Estado, 2013

3.6.3 Programa de auditoría

ENTIDAD: Junta administradora de agua potable y saneamiento de Julio Andrade

PERIODO: Auditoría de gestión al área administrativa, financiera y operativa por el período comprendido entre el 1 de enero y 31 de diciembre del año 2016

OBJETIVOS

- Estructurar y aplicar el cuestionario de control interno basado en riesgo, en relación a los componentes del COSO III
- Tabular los resultados del cuestionario de control interno
- Realizar las hojas de hallazgos
- Evaluar el cumplimiento de políticas y procedimientos empleados para cumplir objetivos
- Verificar el cumplimiento de metas y objetivos establecidos en las áreas de la institución
- Aplicar el cuestionario y los indicadores de evaluación a las áreas que la conforman
- Construir hojas de hallazgos
- Emitir las respectivas conclusiones y recomendaciones en el informe de auditoría.
- Comunicar los resultados de la Auditoría de Gestión a la Máxima Autoridad

Tabla 24.*Programa de auditoría*

Nº	PROCEDIMIENTOS	P.T.	ELABORADO POR:	OBSERVACIONES
1.	Elabore y aplique los cuestionarios de control interno: <ul style="list-style-type: none"> • Ambiente de control • Evaluación del riesgo • Actividades de control • Información y comunicación • Seguimiento 	CCI- FII 1 de 9	YG	
2.	Realice la evaluación del control interno y presente el resultado de la evaluación.	CCI- FII 1 de 9	YG	
3.	Redactar los hallazgos encontrados en la evaluación de Control interno de la auditoría de gestión en la parte de anexos	HH – FII 1 de 12	YG	
4.	Elabore el memorándum de planificación	MP – FII 1 de 4	YG	
5.	Elabore una ficha de observación sobre elementos generales de la JAAPyS de Julio Andrade	PT – FIII 1 de 15	YG	
6.	Solicite y analice lo siguiente: La base legal, Estatutos y reglamento interno de la JAAPyS de Julio Andrade. Información general de los empleados de la Junta	PT – FIII 2 de 15	YG	
7.	Aplicación de Indicadores	P/T – FIII 10 de 15		
8.	Determine hallazgos significativos en la parte de anexos	H/H – FIII 2 de 2	YG	
9.	Redacte el informe de Auditoría de Gestión		YG	
10.	Realice la comunicación de resultados mediante una conferencia final con todos los servidores auditados.		YG	
11.	Remita el informe de auditoría a la Máxima Autoridad de la Institución.		YG	

Fuente: Investigación de campo

3.6.5 Ficha de Observación

 Junta Administradora de agua potable y saneamiento de Julio Andrade Ficha de Observación	
Fecha:	09 de Octubre del 2017
Lugar:	Áreas de: administración, financiera y operativa
Elaborado por:	Yadira Gómez
Estado de infraestructura y maquinaria	<p>El edificio que posee la Junta está en óptimas condiciones sin embargo no hay una adecuada distribución de áreas, la oficina de recaudación se encuentra en la segunda planta lo que genera inconvenientes de movilidad para personas de tercera edad y discapacidad ya que tienen que subir gradas.</p> <p>En la captación de agua se encuentra de manera permanente un operador encargado de mantenimiento y cuidado de la fuente de agua. La planta de tratamiento en caso de cambios climáticos de lluvia permanente no tiene la capacidad para realizar el proceso lo cual genera un desperdicio excesivo del líquido vital.</p>
Capacitaciones	No se ha capacitado al personal tanto administrativo como operativo, para el manejo adecuado tanto de recursos financieros, materiales y químicos para realizar de manera eficiente y eficaz sus funciones.
Sistema de comunicación	El sistema de comunicación y difusión de la información carece de efectividad.
Sistema de control de asistencia	Para control de asistencia se manejan hoja de asistencias con firmas a la hora de ingreso y salida
Auditorías	En la entidad no se han realizado auditorias
Otros aspectos	No cuentan con vehículos y maquinaria propia para realizar actividades operativas tienen apoyo de GADs Parroquial Julio Andrade

Fuente: *Observación directa*

Análisis base legal

Realizada la visita preliminar se pudo obtener la documentación legal de la institución, misma que se detalla a continuación:

- Ley orgánica de recursos hídricos, usos y aprovechamiento del agua.
- Reglamento a la ley orgánica de recursos hídricos, usos y aprovechamiento del agua.
- Estatutos de la Junta administradora de agua y saneamiento de Julio Andrade.
- Reglamento interno de la Junta Administradora de agua potable de Julio Andrade.

De la información legal obtenida se procede a realizar la comparación de los estatutos con el reglamento a la Ley de recursos hídricos, usos y aprovechamiento del agua.

 Junta Administradora de agua potable y saneamiento de Julio Andrade Cedula Narrativa	
Periodo:	01 de Enero al 31 de Diciembre del 2016
Documento examinado:	Estatutos de acuerdo a l Reglamento a la Ley orgánica de recursos hídricos, usos y aprovechamiento del agua.
Elaborado por:	Yadira Gómez
<p>De la información solicitada se observa que los miembros de la Junta Administradora de agua potable y saneamiento no han cumplido con lo que estipula el literal e) articulo 41 Funciones de las juntas administradoras de agua, no se ha enviado información anual a órganos rectores con respecto al presupuesto anual y su liquidación. $\checkmark \approx \neq$</p>	

3.6.6 Análisis a los estatutos de la Junta Administradora de agua potable y saneamiento

 Junta Administradora de agua potable y saneamiento de Julio Andrade Cedula Narrativa	
Periodo:	01 de Enero al 31 de Diciembre del 2016
Documento examinado:	Estatutos de la Junta administradora de agua y saneamiento
Elaborado por:	Yadira Gómez
<p>De la revisión efectuada a los estatutos, se observa el incumplimiento de:</p> <p>De la revisión efectuada a los estatutos, se observa el incumplimiento,</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Inventario desactualizado de los bienes; $\checkmark \approx \neq @$ (Ver anexo 6.1 HH 1 de 2) ✓ No se realizó el plan de trabajo anual debidamente presupuestado $\checkmark \approx \neq$ ✓ La directiva de la JAAPyS no cumple con deberes y atribuciones $\checkmark \approx \neq$ ✓ Incumplimiento de las atribuciones del presidente $\checkmark \approx \neq @$ (Ver anexo 6.2 HH 2 de 2) ✓ Actas y resoluciones incompletas y desordenadas $\checkmark \approx \neq$ ✓ Incumplimiento de la ley por parte del tesorero. $\checkmark \approx \neq @$ (Ver anexo 6.2 HH 2 de 2) <p>Incumpliendo los artículos: Art 3, Art 10 literal a, Art 12, Art 14 literal a l q x y, Art 16 literal b, Art 18, Art 19, Art 22 literal l.</p>	

3.6.7 Análisis al Reglamento Interno de la Junta administradora de agua potable y saneamiento

 Junta Administradora de agua potable y saneamiento de Julio Andrade Cedula Narrativa	
Periodo:	01 de Enero al 31 de Diciembre del 2016
Documento examinado:	Reglamento interno de la Junta administradora de agua potable y saneamiento
Elaborado por:	Yadira Gómez
<p>Del análisis efectuado al reglamento interno de la JAAPyS de Julio Andrade se establece el incumplimiento de los siguientes artículos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Incumplimiento de deberes y atribuciones del presidente, secretario y tesorero $\checkmark \approx \neq$ <p>Faltando a los Art 2.2 literal f, c y Art 2.4 literal a, c del reglamento interno.</p>	

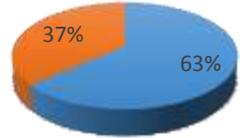
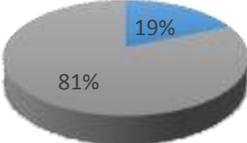
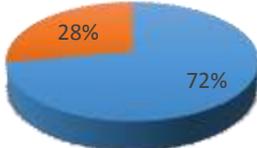


3.6.8 Indicadores de Gestión

Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Julio Andrade

Objetivo	Nombre del indicador	Factores críticos	Cálculo	Unidad de medida	Frecuencia	Estándar	Fuente de Información	Interpretación	Gráfico
Incremento de ingresos por venta de agua	Porcentaje de incremento de ingresos por venta de agua	Políticas institucionales	$\left(\frac{\text{Ingresos totales por venta de agua año 2016}}{\text{Ingresos totales por venta de agua año 2015}} - 1 \right) * 100$ $\left(\frac{89.468,85}{83.723,96} - 1 \right) * 100 = 6,86\%$	%	Anual	10%	Estados de resultados	<p>Los ingresos por venta de agua se incrementan 6,86% con respecto al año 2015</p> <p>Índice = 6.86%</p> <p>Brecha = 3.14%</p>	<p>■ Índice ■ Brecha</p>
Expansión de cobertura en servicios de agua	Porcentaje de cobertura nuevos sectores	Financiamiento	$\left(\frac{\text{Número de clientes nuevos}}{\text{Número de clientes catastrados}} \right) * 100$ $\left(\frac{100}{1700} \right) * 100 = 5.88\%$	Número de clientes	Anual	100%	Catastro de la Junta	<p>Se incrementó la cobertura de clientes en un 5.88% con respecto al año 2015</p>	<p>■ Clientes nuevos ■ Clientes año 2015</p>

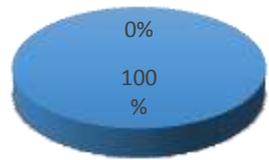
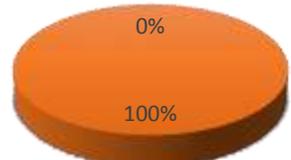
Fuente: Investigación de campo

Objetivo	Nombre del indicador	Factores críticos	Cálculo	Unidad de medida	Frecuencia	Estándar	Fuente de Información	Interpretación	Gráfico
Atención personalizada y solución oportuna de reclamos de clientes	Porcentaje de reclamos y soluciones	Personal suficiente y competente	(Número de reclamos solucionados/ Número total de reclamos recibidos $(200/315)*100 = 63,49\%$)	%	Anual	100%	Departamento de recaudación	Los reclamos son atendidos en un 63,49% Índice = 63,49% Brecha = 36,51%	 <p>■ Índice ■ Brecha</p>
	Porcentaje de clientes con reclamos	Personal suficiente y competente	(Número de clientes con reclamos/ Número de clientes catastrados $(315/1700)*100 = 18,52\%$)	%	Anual	100%	Departamento de recaudación	El 18,52% de los clientes catastrados en la parroquia presentan reclamos	 <p>■ Clientes con reclamos ■ Clientes satisfechos</p>
Solución oportuna de roturas de redes e instalaciones	Porcentaje de reparaciones de redes o instalaciones	Costos personal	(Número de reparaciones de redes e instalaciones ejecutadas/ Número total de redes o instalaciones dañadas registradas) $*100 = 72\%$ $(18/25)*100=72\%$	%	Mensual	100%	Dirección operativo	Del total de reparaciones de redes e instalaciones registradas se determina que el 72% son atendidas oportunamente Índice = 72% Brecha = 28%	 <p>■ Índice ■ Brecha</p>

Fuente: Investigación de campo

Objetivo	Nombre del indicador	Factores críticos	Cálculo	Unidad de medida	Frecuencia	Estándar	Fuente de Información	Interpretación	Gráfico
Mantenimiento óptimo de las planta de tratamiento	Porcentaje de operaciones de mantenimiento de planta	Costo personal	(Número de operaciones de mantenimiento de planta por mes/ Número de operaciones de mantenimiento de planta planificado por mes $(10/12)*100 = 83,33\%$	%	Mensual	100%	Dirección operativo	Se considera como mantenimiento, limpiezas y reparaciones efectuadas durante el mes, ejecutándose el 83,33% del total planificado Índice = 83,33% Brecha = 16,67%	 <p>■ Índice ■ Brecha</p>
Capacitación de personal de planta en procesos de tratamiento y manejo de agua	Porcentaje de cumplimiento plan de capacitación a personal de la planta en procesos de tratamiento y manejo de agua	Plan de capacitación	(Número de cursos de capacitación dictados/ Numero de cursos de capacitación planificados) * 100 $(0/4)*100= 100\%$	%	Anual	100%	Dirección Administrativa	No se cumplió con un plan de capacitación al personal encargado de procesos de tratamiento y manejo de agua	 <p>■ Índice ■ Brecha</p>

Fuente: Investigación de campo

Objetivo	Nombre del indicador	Factores críticos	Cálculo	Unidad de medida	Frecuencia	Estándar	Fuente de Información	Interpretación	Gráfico
Optimizar el recurso humano en la áreas administrativas	Porcentaje de empleados que cumplen el perfil de cargo	Procedimientos adecuados de selección de personal	(Número de empleados que cumplen el perfil profesional de cargo en la Junta / Total de empleados en la Junta) $(2/2)*100 = 100\%$	%	Anual	100%	Dirección administrativa	Se cuenta con el 100% de empleados que cumplen con el perfil requerido Índice = 100% Brecha = 0%	 ■ Índice ■ Brecha
Proyección como gestión por parte de JAAPyS de Julio Andrade en temas ambientales a la ciudadanía	Numero de barrios de la parroquia de Julio Andrade cubierta con temas de concienciación temas medioambientales	Directivos de los barrios	(Número de barrios atendida con charlas de concienciación temas medio ambientales /Numero de barrios de la parroquia) $(0/12)= 0\%$	Numero	Anual	1	Dirección administrativa	No existe intervención de la JAAPyS de Julio Andrade con temas medioambientales Índice = 0% Brecha = 100%	 ■ Índice ■ Brecha
Fortalecer el sistema de control interno en el área administrativa	Porcentaje de Implantación Sistema de Control interno en el área administrativa	Implementación Control Interno	(Número de recomendaciones cumplidas / Total de recomendaciones emitidas) *100 $(0/0) =0$	%	Anual	100%	Dirección administrativa	No existe recomendaciones ya que no se ha realizado auditorías a la JAAPyS de Julio Andrade	 ■ Índice ■ Brecha

Fuente: Investigación de campo

Objetivo	Nombre del indicador	Factores críticos	Cálculo	Unidad de medida	Frecuencia	Estándar	Fuente de Información	Interpretación	Gráfico
Contratar estudios de factibilidad de instalación de áreas de laboratorio y control de calidad	Porcentaje de estudios de factibilidad presentados para la instalación de áreas de laboratorio y control de calidad	Financiamiento	(Número de estudios de factibilidad para la instalación aprobados/ Numero de estudios de factibilidad para la instalación programados (0/0)*100 = 0%	%	Anual	100%	Dirección administrativa	No existen estudios de factibilidad para la instalación de áreas de laboratorio Índice = 0% Brecha = 100%	 ■ Índice ■ Brecha
Mejorar mecanismos de comunicación interna con funcionarios	Porcentaje de implementación del plan de socialización a funcionarios	Plan de socialización y ambiente de trabajo	(Actividades de sociabilización realizadas/ actividades de socialización programadas) * 100 (0/0) = 0%	%	Anual	100%	Dirección administrativa	No existe un plan de socialización en mecanismos de comunicación interna Índice = 0% Brecha = 100%	 ■ Índice ■ Brecha
Capacitar al personal de JAAPyS de Julio Andrade	Porcentaje de cumplimiento del plan de capacitación	Financiamiento y planes adecuados	(Número de cursos de capacitación dictado al personal de la empresa/ Numero de cursos de capacitación planificados)	%	Anual	100%	Dirección administrativa	No existe un plan de capacitación para el personal de la Junta Índice = 0% Brecha = 100%	 ■ Índice ■ Brecha

Fuente: Investigación de campo

Objetivo	Nombre del indicador	Factores críticos	Cálculo	Unidad de medida	Frecuencia	Estándar	Fuente de Información	Interpretación	Gráfico
Promover una cultura organizacional basada en valores	Porcentaje de personal instruido con temas de código de ética	Ambiente de trabajo	(Número de empleados capacitados en Código de Ética/ Número total de empleados) * 100 (0/6)*100 = 0%	%	Anual	100%	Dirección administrativa	La Junta administradora de Agua no cuenta con un código de ética Índice = 0% Brecha = 1000%	 <p>■ Índice ■ Brecha</p>
Evaluación de cumplimiento de desempeño del personal de la Junta	Porcentaje de evaluaciones de desempeño efectuadas al personal de la Junta	Gestión de procesos de recursos humanos	(Número de evaluaciones de desempeño efectuados a funcionarios de la junta / Número total de empleados) * 100 (0/6) *100 = 0%	%	Anual	100%	Dirección administrativa	No se realizan evaluaciones al personal	 <p>■ Índice ■ Brecha</p>

Fuente: *Investigación de campo*

3.6.9 Hojas de hallazgo Evaluación de Control interno

HH
1 de 12

Hoja de Hallazgo

Auditoría de gestión a: JAAPyS de Julio Andrade

Ref. CCI – FII 1 de 9

Componente: Actividades de Control

Condición	No se ha realizado un código de ética
Criterio	La Norma de Control Interno 200-01 Integridad y valores éticos, establece: “La máxima autoridad de cada entidad emitirá formalmente las normas propias del código de ética, para contribuir al buen uso de los recursos públicos y al combate a la corrupción”.
Causa	El desconocimiento por parte de la Junta directiva no permitió la elaboración del Código de ética.
Efecto	La inexistencia del Código de Ética, ocasionó que los empleados de la institución no dispongan de un referente de conducta y compromiso institucional.
Conclusión	No existió un Código de Ética, ocasionando que no se analicen principios fundamentados de moral lo que conlleva a evitar desastrosas consecuencias por falta de ética sean estas pérdidas económicas o humanas
Recomendación	Elaboración del código de ética difusión y aplicación de todos los empleados.

Realizado por: Yadira Gómez

Fecha: 03/ene/2018

Hoja de Hallazgo**Auditoría de gestión a:** JAAPyS de Julio Andrade**Ref.** CCI – FII 1 de 9**Componente:** Actividades de Control**El establecer indicadores de gestión, facilitará su análisis y evaluación del grado de cumplimiento de los objetivos establecidos**

Condición	No se han establecido indicadores que permita medir y evaluar el nivel de eficiencia y eficacia que se cumple en la institución
Criterio	La norma de control interno 200-02 Administración estratégica establece, “Funcionamiento y actualización del sistema de planificación, así como el establecimiento de indicadores de gestión que permitan evaluar el cumplimiento de los fines, objetivos y la eficiencia de la gestión institucional”
Causa	Desconocimiento de la junta directiva
Efecto	El no fijar indicadores o parámetros adecuados, impide que la entidad pueda conocer si las actividades desarrolladas y la gestión realizada.
Conclusión	La no aplicación de los indicadores de gestión, no permite a la entidad conocer su estado actual en relación al desempeño laboral.
Recomendación	Al presidente.- la elaboración, capacitación e implantación de indicadores y parámetros de gestión.

Realizado por: Yadira Gómez**Fecha:** 03/ene/2018

Hoja de Hallazgo**Auditoría de gestión a:** JAAPyS de Julio Andrade**Ref.** CCI – FII 1 de 9**Componente:** Actividades de Control

Al crear un plan operativo anual se crea una guía de los objetivos que pretenden ser alcanzados durante un año

Condición	La Junta administradora de agua y saneamiento no cuenta con el plan operativo anual
Criterio	La norma de control interno 200-02 Administración estratégica establece, “Los planes operativos constituirán la desagregación del plan plurianual y contendrá indicadores, metas, programas, proyectos y actividades que se impulsaran en el período anual documento que deberá estar vinculado con el presupuesto a fin de concretar lo planificado en función de capacidades y la disponibilidad real de recursos” y el art 14 de los estatutos de la JAAPyS Deberes y atribuciones de la junta directiva literal l) establece, “Elaborar el plan operativo anual y ponerlo en conocimiento y aprobación de la Asamblea general de consumidores”
Causa	Negligencia de la junta directiva
Efecto	Provoca que no se cuente con los objetivos y metas a alcanzar durante el año para evaluar el cumplimiento de los mismos.
Conclusión	La inexistencia de un plan operativo anual dentro de la institución provoca que todas las actividades se las realice sin cumplir con objetivos institucionales, ni con un presupuesto ajustado a necesidades reales de la Junta.
Recomendación	Al presidente.- se dé instrucciones a quien corresponda para elaborar el proyecto de plan operativo anual y sea aprobado por la Junta directiva

Realizado por: Yadira Gómez**Fecha:** 03/ene/2018

Hoja de Hallazgo**Auditoría de gestión a:** JAAPyS de Julio Andrade**Ref. CCI – FII 1 de 9****Componente:** Actividades de control**La definición de una estructura organizacional permite delimitar funciones y responsabilidades**

Condición	Organigrama estructural no cumple con técnicas adecuadas
Criterio	La norma de control interno 200-04 Estructura organizacional establece, “La estructura organizativa de una entidad depende del tamaño y de la naturaleza de las actividades que desarrolla, por lo tanto no será tan sencilla que no pueda controlar adecuadamente las actividades de la institución, ni tan complicada que inhida el flujo necesario de información”
Causa	Desconocimiento de la junta directiva
Efecto	Al no poseer un organigrama estructural observando requerimientos de precisión, vigilancia y uniformidad no se obtiene una línea clara de autoridad adecuada
Conclusión	No posee un organigrama estructural adecuado ni se ha difundido dicha información
Recomendación	Al presidente.- Se haga una reestructuración del organigrama estructural

Realizado por: Yadira Gómez**Fecha:** 08/ene/2018

Hoja de Hallazgo**Auditoría de gestión a:** JAAPyS de Julio Andrade**Ref.** CCI – FII 2 de 9**Componente:** Actividades de control**Un sistema contable contribuye a obtener información financiera oportuna para
toma de decisiones**

Condición	No existe un sistema Contable que nos permita tener información inmediata
Criterio	Tanto el personal a cargo como el personal administrativo no le dan la suficiente importancia al cumplimiento de los estados financieros
Causa	No podemos obtener información para ver con el presupuesto que sostienen en la institución
Efecto	Falta de conocimiento del estado real de la empresa , impidiendo la toma de decisión
Conclusión	Implantar procesos con políticas generales y específicas que orienten a una mejor administración en los recursos humanos, financieros, y de servicios para lograr resultados con eficiencia y eficacia
Recomendación	Adquirir un sistema contable para obtener información inmediata , de acorde a la necesidad de la institución

Realizado por: Yadira Gómez**Fecha:** 17/ene/2018

Hoja de Hallazgo**Auditoría de gestión a:** JAAPyS de Julio Andrade**Ref.** CCI – FII 2 de 9**Componente:** Actividades de control**La evaluación de desempeño del personal ayuda a comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos**

Condición	No se han realizado evaluaciones de desempeño al personal
Criterio	La norma de control interno 200-03 Políticas y prácticas de talento humano establece, “La administración del talento humano, constituye una parte importante del ambiente de control, cumple con el papel esencial de fomentar un ambiente ético desarrollando el profesionalismo y fortaleciendo la transparencia en las prácticas diarias.”
Causa	Desconocimiento por parte de la Junta directiva
Efecto	Al evaluar el desempeño la organización obtiene información para la toma de decisiones: Si el desempeño es inferior a lo estipulado, deben emprenderse acciones correctivas; si el desempeño es satisfactorio, debe ser alentado.
Conclusión	Al efectuar evaluaciones de desempeño del personal genera compromiso, participación activa de todos los empleados que debe de estar fundamentados en información relevante del puesto de trabajo
Recomendación	Al presidente: Se realice evaluaciones de desempeño del personal mínimo una vez año

Realizado por: Yadira Gómez**Fecha:** 03/ene/2018

Hoja de Hallazgo

Auditoría de gestión a: JAAPyS de Julio Andrade **Ref.** CCI – FII 2 de 9

Componente: Actividades de control

Lograr un mejor manejo administrativo de la JAAPyS a través de manual de funciones y planificación de capacitación.

Condición	Al revisar los documentos sobre manual de funciones, cronograma de capacitación para el personal, determinación de procesos estos no existen.
Criterio	La norma de control interno 200-03 Políticas y prácticas de talento humano establece, “Esto se hace visible en la ejecución de los procesos de planificación, clasificación, reclutamiento y selección de personal, capacitación, evaluación del desempeño y promoción y en la aplicación de principios de justicia y equidad, así como el apego a la normativa y marco legal que regulan las relaciones laborales.”
Causa	<ul style="list-style-type: none"> Falta de establecimiento de un código de ética No existe manual de funcionamiento No se ha realizado un cronograma de capacitación para el personal
Efecto	Los funcionarios no efectúan sus funciones de forma adecuada en procura de una mejor atención, cumpliendo su labor pero esta no es de satisfacción de los clientes
Conclusión	De acuerdo a riesgos como el incumplimiento en labores de parte del talento humano, o el cambio en la administración, así como puede darse una modificación en la estructura de la junta para acoplar nuevos procesos y la falta de capacitación y entrenamiento
Recomendación	<p>Al presidente. - Solicitar que se elabore el manual de funciones, como la mejor estructuración de la junta para brindar mejor servicio.</p> <p>Al Contador.- Dentro del presupuesto tomar en cuenta rubro para la capacitación al personal</p>

Realizado por: Yadira Gómez

Fecha: 04/

Hoja de Hallazgo

Auditoría de gestión a: JAAPyS de Julio Andrade

Ref. CCI – FII 3 de 9

Componente: Evaluación de riesgo identificación del riesgo

**El establecimiento de objetivos institucionales acordes a la actividad de la junta,
permite conseguir los propósitos esperados**

Condición	No se han planteado objetivos vinculados con la misión, visión, actividades y estrategias de la junta
Criterio	La norma de control interno 300-01 Identificación de riesgo establece: “Los directivos de la entidad identificarán los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales debido a factores internos o externos, así como emprenderán las medidas pertinentes para afrontar exitosamente tales riesgos.”
Causa	La inobservancia por parte de la junta directiva en la formulación de los objetivos institucionales
Efecto	El desconocimiento en la elaboración y estructuración de los objetivos estratégicos provoco que los empleados no tengan un compromiso con la Junta.
Conclusión	Al no tener establecidos objetivos, no se proyecta de forma clara las actividades o procesos se desarrollando de manera eficiente y eficaz
Recomendación	Al presidente. – Formulación de objetivos estratégicos que pretenda alcanzar la JAAPyS de Julio Andrade y ubicarle en un lugar visible para que los funcionarios conozcan y trabajen de acuerdo a lo estructurado.

Realizado por: Yadira Gómez

Fecha: 04/ene/2018

Hoja de Hallazgo

Auditoría de gestión a: JAAPyS de Julio Andrade

Ref. CCI – FII 4 de 9

Componente: Evaluación de riesgo

Las mediciones de riesgos contribuyen al mejoramiento del control interno de la empresa

Condición	No existe un estudio de riesgos
Criterio	La norma de control interno 300-03 Plan de mitigación de riesgo establece, “En el plan de mitigación de riesgos se desarrollará una estrategia de gestión, que incluya su proceso e implementación. Se definirán objetivos y metas, asignando responsabilidades para áreas específicas, identificando conocimientos técnicos, describiendo el proceso de evaluación de riesgos y las áreas a considerar, detallando indicadores de riesgos, delineando procedimientos para las estrategias del manejo, estableciendo lineamientos para el monitoreo y definiendo los reportes, documentos y las comunicaciones necesarias.”
Causa	Desconocimiento de la junta directiva
Efecto	El desconocimiento sobre métodos que le permitan reconocer y evaluar los riesgos, impide la consecución de objetivos, y la toma de decisiones adecuadas y oportunas para el control de las mismas.
Conclusión	No se aplican métodos adecuados para el reconocimiento de eventualidades, mismos que pueden afectar en el desarrollo de las actividades
Recomendación	Al presidente. - Implementación y posterior capacitación al personal administrativo y operativo sobre la importancia del uso del COSO III en la entidad y el uso de instrumentos para la medición de riesgos.

Realizado por: Yadira Gómez

Fecha: 04/ene/2018

Hoja de Hallazgo

Auditoría de gestión a: JAAPyS de Julio Andrade

Ref. CCI – FII 4 de 9

Componente: Actividades de control

Las mediciones de riesgos contribuyen al mejoramiento del control interno de la empresa

Condición	No se realizan verificaciones de ingreso
Criterio	La norma de control interno 403-04 Verificación de ingresos establece, “Las instituciones que dispongan de cajas recaudadoras, efectuarán una verificación diaria, con la finalidad de comprobar que los depósitos realizados en el banco corresponsal sean iguales a los valores recibidos, a fin de controlar que éstos sean transferidos al depositario oficial..”
Causa	Desconocimiento de la junta directiva
Efecto	Se tendrá un control adecuado y oportuno de los recursos recaudados y a su vez depositados en la entidad bancaria en la que se apertura la cuenta.
Conclusión	No se aplica controles en la verificación de ingresos diarios por recaudaciones del servicio de agua
Recomendación	Al presidente.- Delegar esta responsabilidad a la tesorera de la Junta para que exista mayor control en los recursos económicos que ingresan a la junta.

Realizado por: Yadira Gómez

Fecha: 04/ene/2018

Hoja de Hallazgo**Auditoría de gestión a:** JAAPyS de Julio Andrade**Ref.** CCI-FII 4 de 9**Componente:** Actividades de control**La evaluación de arquezos de caja contribuye al control diaria de dineros recaudados**

Condición	No se realizan Arquezos de Caja
Criterio	La norma de control interno 405- 09 Arquezos sorpresivos de los valores en efectivo establece, “Los valores en efectivo, incluyendo los que se encuentran en poder de los recaudadores de la entidad, estarán sujetos a verificaciones mediante arquezos periódicos y sorpresivos con la finalidad de determinar su existencia física y comprobar su igualdad con los saldos contables.”
Causa	No se tiene un control de los dineros recaudados diariamente, por no existir el profesional que implemente estos procesos
Efecto	No se realiza arqueo de caja, por lo tanto nos demuestra que no hay un control de los dineros recaudados diariamente, tampoco hay una persona profesional que se encargue de controlar todos estos procesos en beneficio de la institución
Conclusión	La falta de conocimiento ocasiona inconvenientes al no saber que direccionamiento tiene el dinero de las recaudaciones
Recomendación	Implementar procesos para la persona de recaudación como es la evaluación de arqueo de caja que es fundamental para un recaudador

Realizado por: Yadira Gómez**Fecha:** 06/ ene/2018

Hoja de Hallazgo

Auditoría de gestión a: JAAPyS de Julio Andrade

Ref. CCI – FII 9 de 9

Componente: Superación y monitoreo

La evaluación de la gestión administrativa permite mejorar los resultados institucionales

Condición	No se han aplicado ningún tipo de auditoría, que le permita conocer el estado actual de la entidad, en aspectos financieros y operativos
Criterio	COSO III componente supervisión permanente
Causa	La falta de interés por parte de la junta directiva para la aplicación de auditorías u otros métodos o sistemas de evaluación de la gestión.
Efecto	Al no generar auditorías internas como externas y evaluaciones al control interno, impide que la entidad pueda conocer si se encuentra cumpliendo los requerimientos y leyes vigente
Conclusión	No realizar evaluaciones a la gestión administrativa, ocasiona un desconocimiento total de la situación de la Junta
Recomendación	Al presidente. - contratar una firma auditoría o un auditor independiente, sea de carácter financiero, informático, ambiental o de gestión para la realización de un examen completo y sistemático a la Junta.

Realizado por: Yadira Gómez

Fecha: 07/ene/2018

3.6.10 Hoja de Hallazgo Fase III Ejecución

Auditoría de gestión a: JAAPyS de Julio Andrade

Ref. P/T – FIII 3 de 15

Componente: Estatutos

Al no poseer un registro actualizado de activos fijos la directiva no puede llevar un control sobre el inventario

Condición	El inventario de la JAAPyS no se encuentra actualizado
Criterio	El estatuto en su art 3 establece, “La directiva tendrá un inventario actualizado de los bienes de la JAAPyS de la parroquia de Julio Andrade, desde la entrada en vigencia de este estatuto el cual será verificado y recibido por los directivos entrantes”
Causa	No tener conocimientos de la información que se presenta en los estatutos, ni compromiso para ejecutar con responsabilidad funciones que fueron asignadas.
Efecto	No se tiene registros actualizados lo que genera que no se lleve un control de activos fijos de la institución
Conclusión	Al no tener un registro actualizado de inventarios la institución puede generar pérdidas económicas en la compra de bienes ya existentes, pérdida o robo de activos fijos no registrados, no se puede realizar depreciaciones de activos fijos por ende dar de baja los que estén en mal estado o que hace que no se tomen decisiones importantes para beneficio de la institución
Recomendación	Al presidente. – Tener conocimiento de información importante para desarrollar sus funciones de acuerdo a un marco legal aplicable. Realizar un inventario de activos fijos de toda la institución con codificación, ubicación, estado y documentos en los cuales se designe la custodia del bien.

Realizado por: Yadira Gómez

Fecha: 24/ene/2018

Hoja de Hallazgo

Auditoría de gestión a: JAAPyS de Julio Andrade

Ref. P/T – FIII 4 de 15

Componente: Estatutos

Desconocimiento de funciones específicas de los miembros de la directiva produce que las operaciones administrativas y financieras no se realicen de forma eficaz y eficiente

Condición	No se cumplen con funciones específicas suscritas en el estatuto
Criterio	<p>El estatuto en su Art 16 De los miembros de la directiva Deberes y atribuciones del presidente; literal b) establece, “Convocar y presidir las reuniones de la directiva y de las y de las asambleas generales de consumidores, sean ordinarias o extraordinarias y aprobar las actas que se originen por las misma”</p> <p>Art 19 Son atribuciones y deberes del secretario; literal c) establece “Redactar las actas de la asamblea general de consumidores y de la directiva y suscribirlas directamente con el presidente” literal i) establece “Crear y mantener actualizada el archivo de documentos y de correspondencia de la directiva y de la JAAPyS”</p> <p>Art 22 Son atribuciones y deberes del tesorero; literal e) establece “Recaudar los recursos económicos que por cualquier concepto le correspondan a la JAAPyS, y proceder con el deposito inmediato de los mismos en la cuenta que mantendrán en la institución financiera debidamente autorizada; llevar la contabilidad de la JAAPyS, con los debidos justificativos, lo que implica mantener bajo su custodia y responsabilidad un registro actualizado d los documentos soporte de ingresos, egresos y todo movimiento financiero.”</p>

Causa	No tener conocimientos de la información que se presenta en los estatutos, ni compromiso para ejecutar con responsabilidad funciones que fueron asignadas.
Efecto	No poseer evidencia de sesiones ordinarias y extraordinarias mediante actas y resoluciones produce que no haya evidencia de decisiones tomadas en las mismas e implica no poseer un archivo de documentos Ejecución de operaciones administrativas y financieras sin cumplir con indicadores de eficiencia, eficacia, economía, ética y calidad.
Conclusión	Las actividades del secretario y tesorero están siendo cumplidas por la persona encargada de la recaudación de tarifas pagadas por servicios prestados de agua potable y saneamiento.
Recomendación	A la junta directiva.- Se analice los estatutos de la JAAPyS, se haga el trámite necesario para la reformación de los artículos que no tienen relación con la realidad de actividades ejecutadas dentro de la institución.

Realizado por: Yadira Gómez

Fecha: 24/ene/2018

3.7 Fase IV Comunicación de Resultados

3.7.1 Introducción

En esta fase se estructura el Informe final, producto de la visita preliminar y aplicación de pruebas de auditoría a la Junta Administradora de agua potable y saneamiento de Julio Andrade, como resultado de la Auditoría de Gestión.

Al completar el proceso de auditoría se presenta el informe escrito, que contiene comentarios, conclusiones y recomendaciones sobre los hallazgos de importancia que fueron examinadas, y sobre opiniones pertinentes a los funcionarios y otros hechos o circunstancias relevantes que tengan relación con la auditoría.

El Informe de auditoría es mi producto final, como auditora de la Junta administradora de agua potable y saneamiento de Julio Andrade, contiene conclusiones recomendaciones sobre los hallazgos, opinión profesional y características esenciales como: claro, objetivo, imparcial y constructivo.

Se han detectado debilidades que doy a conocer en el informe final, que deberán ser analizadas por las autoridades de la institución para su implementación como medidas de mejoramiento del sistema de control interno institucional.

3.7.2 Informe Final



JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE

Y SANEAMIENTO DE JULIO ANDRADE

INFORME FINAL

***Auditoría de gestión a la Junta administradora de agua potable y saneamiento de
Julio Andrade en áreas administrativas, financieras y operativas***

Período comprendido entre el 1 de enero y 31 de diciembre del año 2016

Índice

Carta de presentación-----	119
CAPÍTULO I-----	120
INFORMACIÓN INTRODUCTORIA-----	120
Motivo de la evaluación -----	120
Objetivo de evaluación-----	120
Alcance de la evaluación -----	120
Enfoque-----	120
Subcomponente a evaluar -----	120
CAPÍTULO II-----	121
INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD-----	121
Análisis FODA-----	121
Objetivos de la institución-----	122
Base legal -----	123
Estructura Organizacional -----	123
CAPÍTULO III-----	126
RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN-----	126
Código de ética-----	126
Indicadores de gestión-----	126
Plan operativo anual-----	127
Estructura organizacional-----	128
Sistema Contable -----	128

Evaluación de desempeño -----	129
Manual de funciones y planificación de capacitación -----	130
Objetivos estratégico -----	131
Medición de riesgos -----	131
Mediciones de riesgo-----	132
Arqueos de Caja-----	133
Evaluación de la gestión -----	133
Inventario -----	134
Funciones específicas miembros de la junta directiva-----	135

Siglas

JAAPyS	Junta administradora de agua potable y saneamiento de Julio Andrade
COSO I	Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway
	Marco integral de control interno 1992

Carta de presentación

Julio Andrade, 02 de febrero del 2018

Señor:

Eduardo Sarmiento Paredes

PRESIDENTE DE LA JAAPyS DE JULIO ANDRADE

Presente. –

Se ha realizado la Auditoría de Gestión a la Junta administradora de agua potable y saneamiento de Julio Andrade, en las áreas administrativas, financieras y operativas por el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2016.

La auditoría de gestión se efectuó de acuerdo al marco integrado de control interno COSO I y Normas ecuatorianas de auditoría gubernamental. Estas normas requieren que el examen sea planificado y ejecutado para obtener certeza razonable de que la información y la documentación examinada no contienen exposiciones erróneas de carácter significativo, igualmente que las operaciones a las cuales corresponden, se hayan ejecutado de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, políticas y demás normas aplicables.

Se evaluó, a través de cuestionarios y entrevistas con el personal, revisión y evaluación de documentos, archivos, actividades y procesos seleccionados.

Debido a la naturaleza del examen, los resultados se encuentran expresados en los comentarios, conclusiones y recomendaciones que constan en el presente informe.

Atentamente,

Yadira Gómez Coral

CAPÍTULO I

INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

Motivo de la evaluación

La Auditoría de Gestión a la Junta administradora de agua y saneamiento de Julio Andrade, corresponde al desarrollo de trabajo práctico de grado previo a la obtención del Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, mismo que se efectuó cumpliendo con normas y parámetros propias de una auditoría, a fin de determinar los niveles de eficiencia, eficacia y economía de sus operaciones.

Objetivo de evaluación

Establecer si la JAAPyS de Julio Andrade proporciona seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos relacionados con la economía, eficacia y la eficiencia de la gestión y el cumplimiento de las disposiciones legales y demás normas aplicables.

Alcance de la evaluación

La Auditoría de Gestión a la JAAPyS de Julio Andrade se efectuó por el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del 2016 y no incluyó el análisis de la propiedad, legalidad y veracidad de las operaciones administrativas y financieras.

Enfoque

Se lleva a cabo la auditoría en la JAAPyS de Julio Andrade con el propósito de determinar el grado de eficiencia y eficacia en las actividades desarrolladas por la empresa en especial las áreas administrativas financieras y operativas

Subcomponente a evaluar

- Área administrativa
- Área financiera
- Área operativa

CAPÍTULO II

INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD

Misión

“Proporcionar con calidad y eficiencia los servicios de agua potable y saneamiento para contribuir al bienestar, calidad de vida y el cuidado del entorno ecológico de los habitantes a través del desarrollo integral de nuestro personal y apoyo en el marco legal aplicable.”

Visión

“Garantizar el suministro de agua potable a las próximas generaciones de la parroquia de Julio Andrade y satisfacer las necesidades de los usuarios.”

Análisis FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
F1 Personal con años de experiencia.	D1 Falta de normativas para la gestión administrativa tales como manual de funciones, plan estratégico, código de ética, plan operativo y organigrama estructural.
F2 Posee activos importantes.	D2 No posee vehículo propio ni maquinaria.
F3 Trabaja con autonomía administrativa y financiera.	D3 No tiene un laboratorio.
F4 Posee reglamento interno y estatutos.	D4 Ausencia de control en inventarios y existencias.
F5 Actualizaciones pertinentes de reformas a la ley.	D5 No cuenta con un presupuesto.
F6 Sistema de recaudación.	D6 Inexistencia de capacitaciones.
F7 Obligaciones al SRI y IESS se realiza a tiempo.	D7 Inadecuada distribución de áreas.
F8 Reuniones de trabajos constantes.	D8 La evaluación de desempeño no se aplica.
F9 Agua de consumo de calidad	D9 Servicio de agua ineficiente
F10 Atención de quejas y opiniones	D10 Desconocimiento de servicios que brinda
F11 Razonabilidad en el cobro de multas	

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
O1 Alianzas con organizaciones comunitarias GADs parroquial Julio Andrade GADs municipal Tulcán.	A1 No existe cultura en el cuidado de la fuente de agua y consumo responsable A2 Disminución del líquido en las vertientes
O2 Profesional capacitado en el área financiera	A3 Daños de reparación general en el sistema de distribución de agua
O3 Sistemas disponibles en el mercado.	A4 No hay estudios de redes de agua servidas y fluviales a largo plazo
O4 Crecimiento poblacional y mayor demanda del servicio de agua.	A5 Cambios climáticos
O5 Posibilidad de extenderse.	
O6 Aporte teórico y práctico de estudiante	

Fuente: *Investigación de campo*

Objetivos de la institución

- Administrar de manera eficiente, mediante la ejecución sostenible de procesos, cuyos productos se caractericen por calidad con tarifas equitativas, y que permitan la sostenibilidad de la JAAPyS.
- Cumplir con la normativa legal vigente.
- Rendir cuentas a la parroquia, mediante asamblea general de consumidores.
- Prever el servicio de agua potable y saneamiento a la parroquia de Julio Andrade, en forma equitativa, continua y efectiva; bajo estándares de calidad, cantidad, continuidad, cobertura y costos accesibles, sujetándose a políticas y directrices impartidas por la Secretaría del Agua.
- Protección de las fuentes de las que proviene el recurso hídrico que alimenta al sistema de agua potable, en coordinación con la Secretaría del Agua.
- Fortalecer la participación efectiva de los consumidores, en la operación y mantenimiento de la infraestructura del sistema.

- Establecer sanciones a los consumidores, para precautelar el buen uso del recurso hídrico.
- Establecer mecanismos para el tratamiento de los conflictos que se presenten en la JAAPyS de Julio Andrade.

Base legal

- Ley orgánica de recursos hídricos, usos y aprovechamiento del agua.
- Reglamento a la ley orgánica de recursos hídricos, usos y aprovechamiento del agua.
- Estatutos de la Junta administradora de agua y saneamiento de Julio Andrade.
- Reglamento interno de la Junta Administradora de agua potable de Julio Andrade.

Estructura Organizacional

Las JAAPyS, estarán constituida por:

- La Asamblea General de Consumidores
- El Directorio de la JAAPyS
- El personal operativo

Asamblea general de socios. - está conformada por todos los miembros de los barrios de la parroquia que hayan sido inscritos como consumidores de la JAAPyS de Julio Andrade.

Directiva. - La Directiva de la JAAPyS, estará constituido por cinco miembros denominados como: Presidente, Secretario, Tesorero, Primer Vocal y Segundo Vocal.

Personal Operativo. - El equipo de trabajo de la JAAPyS de Julio Andrade trabaja con 6 personas que cumplen funciones de contador, recaudadora, lectora y 3 operativos.

Indicadores aplicados

Objetivo	Nombre del indicador	Factores críticos
Incremento de ingresos por venta de agua	Porcentaje de incremento de ingresos por venta de agua	Políticas institucionales
Expansión de cobertura en servicios de agua	Porcentaje de cobertura nuevos sectores	Financiamiento
Atención personalizada y solución oportuna de reclamos de clientes	Porcentaje de reclamos y soluciones	Personal suficiente y competente
Solución oportuna de roturas de redes e instalaciones	Porcentaje de reparaciones de redes o instalaciones	Costos personal
Mantenimiento óptimo de las planta de tratamiento	Porcentaje de operaciones de mantenimiento de planta	Costo personal
Capacitación de personal de planta en procesos de tratamiento y manejo de agua	Porcentaje de cumplimiento plan de capacitación a personal de la planta en procesos de tratamiento y manejo de agua	Plan de capacitación
Optimizar el recurso humano en la áreas administrativas	Porcentaje de empleados que cumplen el perfil de cargo	Procedimientos adecuados de selección de personal
Proyección como gestión por parte de JAAPyS de Julio Andrade en temas ambientales a la ciudadanía	Numero de barrios de la parroquia de Julio Andrade cubierta con temas de concienciación temas medioambientales	Directivos de los barrios
Fortalecer el sistema de control interno en el área administrativa	Porcentaje de Implantación Sistema de Control interno en el área administrativa	Implementación Control Interno
Contratar estudios de factibilidad de instalación de áreas de laboratorio y control de calidad	Porcentaje de estudios de factibilidad presentados para la instalación de áreas	Financiamiento

	de laboratorio y control de calidad	
Mejorar mecanismos de comunicación interna con funcionarios	Porcentaje de implementación del plan de socialización a funcionarios	Plan de socialización y ambiente de trabajo
Capacitar al personal de JAAPyS de Julio Andrade	Porcentaje de cumplimiento del plan de capacitación	Financiamiento y planes adecuados
Promover una cultura organizacional basada en valores	Porcentaje de personal instruido con temas de código de ética	Ambiente de trabajo
Evaluación de cumplimiento de desempeño del personal de la Junta	Porcentaje de evaluaciones de desempeño efectuadas al personal de la Junta	Gestión de procesos de recursos humanos

Fuente: Investigación de campo

CAPÍTULO III

RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

Código de ética

No se ha realizado un código de ética, de acuerdo a la Norma de Control Interno 200-01 Integridad y valores éticos, establece: “La máxima autoridad de cada entidad emitirá formalmente las normas propias del código de ética, para contribuir al buen uso de los recursos públicos y al combate a la corrupción”.

El desconocimiento por parte de la Junta directiva no permitió la elaboración y socialización lo que, ocasionó que los empleados de la institución no dispongan de un referente de conducta y compromiso institucional, que no se analicen principios fundamentados de moral y evite desastrosas consecuencias por falta de ética sean estas pérdidas económicas o humanas

Elaboración del código de ética difusión y aplicación de todos los empleados.

Indicadores de gestión

El establecer indicadores de gestión, facilitará su análisis y evaluación del grado de cumplimiento de los objetivos establecidos

No se han establecido indicadores que permita medir y evaluar el nivel de eficiencia y eficacia que se cumple en la institución, de acuerdo a la norma de control interno 200-02 Administración estratégica establece, “Funcionamiento y actualización del sistema de planificación, así como el establecimiento de indicadores de gestión que permitan evaluar el cumplimiento de los fines, objetivos y la eficiencia de la gestión institucional”

El no fijar indicadores o parámetros adecuados, impide que la entidad pueda conocer si las actividades desarrolladas y la gestión realizada se cumplen con eficiencia, eficacia, calidad, ética y economía, por ende, no permite que la entidad conozca su estado actual en relación al desempeño laboral.

Al presidente. - la elaboración, capacitación e implantación de indicadores y parámetros de gestión.

Plan operativo anual

Al crear un plan operativo anual se crea una guía de los objetivos que pretenden ser alcanzados durante un año

La Junta administradora de agua y saneamiento no cuenta con el plan operativo anual, de acuerdo a la norma de control interno 200-02 Administración estratégica establece, “Los planes operativos constituirán la desagregación del plan plurianual y contendrá indicadores, metas, programas, proyectos y actividades que se impulsaran en el período anual documento que deberá estar vinculado con el presupuesto a fin de concretar lo planificado en función de capacidades y la disponibilidad real de recursos” y el art 14 de los estatutos de la JAAPyS Deberes y atribuciones de la junta directiva literal l) establece, “Elaborar el plan operativo anual y ponerlo en conocimiento y aprobación de la Asamblea general de consumidores”

Induce a que la institución no plantee objetivos y metas a alcanzar durante un año. La inexistencia de un plan operativo anual dentro de la institución provoca que todas las actividades se las realice sin tener un cronograma u horizonte que pretendan alcanzar durante el periodo determinado y un presupuesto ajustado a necesidades reales de la Junta.

Al presidente. - se dé instrucciones a quien corresponda para elaborar el proyecto de plan operativo anual y sea aprobado por la Junta directiva.

Estructura organizacional

La definición de una estructura organizacional permite delimitar funciones y responsabilidades

Organigrama estructural no cumple con técnicas adecuadas, de acuerdo a la norma de control interno 200-04 Estructura organizacional establece, “La estructura organizativa de una entidad depende del tamaño y de la naturaleza de las actividades que desarrolla, por lo tanto, no será tan sencilla que no pueda controlar adecuadamente las actividades de la institución, ni tan complicada que unida el flujo necesario de información”

Al no poseer un organigrama estructural observando requerimientos de precisión, vigilancia y uniformidad no se obtiene una línea clara de autoridad adecuada. No posee un organigrama estructural adecuado ni se ha difundido dicha información

Al presidente. - Se haga una reestructuración del organigrama estructural

Sistema Contable

Un sistema contable contribuye a obtener información financiera oportuna para toma de decisiones

No existe un sistema Contable que nos permita tener información inmediata de acuerdo a la norma de control interno 410-07 Desarrollo y adquisición de software aplicativo establece, “Especificación de criterios de aceptación de los requerimientos que cubrirán la definición de las necesidades, su actividad tecnológica y económica, el análisis de riesgo costo-beneficio la estrategia de desarrollo o compra del software de aplicación, así como el tratamiento que se le dará a aquellos procesos de emergencia que puedan presentarse”

Falta de conocimiento del estado real de la empresa, impidiendo la toma de decisión. Implantar procesos con políticas generales y específicas que orienten a una mejor administración en los recursos humanos, financieros, y de servicios para lograr resultados con eficiencia y eficacia.

Adquirir un sistema contable para obtener información inmediata, de acorde a la necesidad de la institución.

Evaluación de desempeño

La evaluación de desempeño del personal ayuda a comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos

No se han realizado evaluaciones de desempeño al personal de acuerdo a la norma de control interno 200-03 Políticas y prácticas de talento humano establece, “La administración del talento humano, constituye una parte importante del ambiente de control, cumple con el papel esencial de fomentar un ambiente ético desarrollando el profesionalismo y fortaleciendo la transparencia en las prácticas diarias.”

Al efectuar técnicas de evaluación del desempeño al personal la organización obtiene información para la toma de decisiones: Si el desempeño es inferior a lo estipulado, deben emprenderse acciones correctivas; si el desempeño es satisfactorio, debe ser alentado. Al efectuar evaluaciones de desempeño del personal genera compromiso, participación activa de todos los empleados que debe de estar fundamentados en información relevante del puesto de trabajo.

Al presidente: Se realice evaluaciones de desempeño del personal mínimo una vez año.

Manual de funciones y planificación de capacitación

Lograr un mejor manejo administrativo de la JAAPyS a través de manual de funciones y planificación de capacitación.

Al revisar los documentos sobre manual de funciones, cronograma de capacitación para el personal determinación de procesos estos no existen de acuerdo a la norma de control interno 200-03 Políticas y prácticas de talento humano establece, “Esto se hace visible en la ejecución de los procesos de planificación, clasificación, reclutamiento y selección de personal, capacitación, evaluación del desempeño y promoción y en la aplicación de principios de justicia y equidad, así como el apego a la normativa y marco legal que regulan las relaciones laborales.”

Los funcionarios no efectúan sus funciones de forma adecuada en procura de una mejor atención, cumpliendo su labor, pero esta no es de satisfacción de los clientes. De acuerdo a riesgos como el incumplimiento en labores de parte del talento humano, o el cambio en la administración, así como puede darse una modificación en la estructura de la junta para acoplar nuevos procesos y la falta de capacitación y entrenamiento

Al presidente. - Solicitar que se elabore el manual de funciones, y en el presupuesto de la Junta administradora de agua potable y saneamiento destinar una cantidad de recursos para la capacitación de empleados.

Objetivos estratégico

El establecimiento de objetivos institucionales acordes a la actividad de la junta, permite conseguir los propósitos esperados

No se han planteado objetivos vinculados con la misión, visión, actividades y estrategias de la junta de acuerdo a la norma de control interno 300-01 Identificación de riesgo establece: “Los directivos de la entidad identificarán los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales debido a factores internos o externos, así como emprenderán las medidas pertinentes para afrontar exitosamente tales riesgos.”

El desconocimiento en la elaboración y estructuración de los objetivos estratégicos provoco que los empleados no tengan un compromiso con la Junta. Al no tener establecidos objetivos, no se proyecta de forma clara las actividades o procesos que se desarrollaran de manera eficiente y eficaz

Al presidente. – Formulación de objetivos estratégicos que pretenda alcanzar la JAAPyS de Julio Andrade y ubicarle en un lugar visible para que los funcionarios conozcan y trabajen de acuerdo a lo estructurado.

Medición de riesgos

Las mediciones de riesgos contribuyen al mejoramiento del control interno de la empresa

No existe un estudio de riesgos de acuerdo a la norma de control interno 300-03 Plan de mitigación de riesgo establece, “En el plan de mitigación de riesgos se desarrollará una estrategia de gestión, que incluya su proceso e implementación. Se definirán objetivos y metas, asignando responsabilidades para áreas específicas, identificando conocimientos técnicos, describiendo el proceso de evaluación de riesgos y las áreas a considerar, detallando

indicadores de riesgos, delineando procedimientos para las estrategias del manejo, estableciendo lineamientos para el monitoreo y definiendo los reportes, documentos y las comunicaciones necesarias.”

El desconocimiento sobre métodos que le permitan reconocer y evaluar los riesgos, impide la consecución de objetivos, y la toma de decisiones adecuadas y oportunas para el control de las mismas. No se aplican métodos adecuados para el reconocimiento de eventualidades, mismos que pueden afectar en el desarrollo de las actividades.

Al presidente. - Implementación y posterior capacitación al personal administrativo y operativo sobre la importancia del uso del COSO I en la entidad y el uso de instrumentos para la medición de riesgos.

Mediciones de riesgo

Las mediciones de riesgos contribuyen al mejoramiento del control interno de la empresa

No se realizan verificaciones de ingreso de acuerdo a la norma de control interno 403-04 Verificación de ingresos establece, “Las instituciones que dispongan de cajas recaudadoras, efectuarán una verificación diaria, con la finalidad de comprobar que los depósitos realizados en el banco corresponsal sean iguales a los valores recibidos, a fin de controlar que éstos sean transferidos al depositario oficial”

Se tendrá un control adecuado y oportuno de los recursos recaudados y a su vez depositados en la entidad bancaria en la que se apertura la cuenta. No se aplica controles en la verificación de ingresos diarios por recaudaciones del servicio de agua.

Al presidente. - Delegar esta responsabilidad a la tesorera de la Junta para que exista mayor control en los recursos económicos que ingresan a la junta.

Arqueos de Caja

La evaluación de arqueos de caja contribuye al control diaria de dineros recaudados

No se realizan Arqueos de Caja de acuerdo a la norma de control interno 405- 09 Arqueos sorpresivos de los valores en efectivo establece, “Los valores en efectivo, incluyendo los que se encuentran en poder de los recaudadores de la entidad, estarán sujetos a verificaciones mediante arqueos periódicos y sorpresivos con la finalidad de determinar su existencia física y comprobar su igualdad con los saldos contables.”

No se realiza arqueo de caja, por lo tanto, nos demuestra que no hay un control de los dineros recaudados diariamente, no hay una persona profesional que se encargue de controlar todos estos procesos en beneficio de la institución. La falta de conocimiento ocasiona inconvenientes al no saber que direccionamiento tiene el dinero de las recaudaciones

Implementar procesos para la persona de recaudación como es la evaluación de arqueo de caja que es fundamental para un recaudador

Evaluación de la gestión

La evaluación de la gestión administrativa permite mejorar los resultados institucionales

No se han aplicado ningún tipo de auditoría, que le permita conocer el estado actual de la entidad, en aspectos financieros y operativos de acuerdo a la norma de control interno 600-02 Evaluaciones periódicas establece, “La máxima autoridad y las servidoras y servidores que participan en la conducción de las labores de la institución, promoverán y establecerán una autoevaluación periódica de la gestión y el control interno en la entidad sobre la base de planes organizacionales y las disposiciones normativas vigentes, para prevenir y corregir cualquier eventual desviación que ponga en riesgo el incumplimiento de objetivos institucionales “

Al no generar auditorías internas como externas y evaluaciones al control interno, impide que la entidad pueda conocer si se encuentra cumpliendo los requerimientos y leyes vigente. No realizar evaluaciones a la gestión administrativa, ocasiona un desconocimiento total de la situación de la Junta

Al presidente. - contratar una firma auditoría o un auditor independiente, sea de carácter financiero, informático, ambiental o de gestión para la realización de un examen completo y sistemático a la Junta.

Inventario

Al no poseer un registro actualizado de activos fijos la directiva no puede llevar un control sobre el inventario

El inventario de la JAAPyS no se encuentra actualizado de acuerdo al estatuto en su art 3 establece, “La directiva tendrá un inventario actualizado de los bienes de la JAAPyS de la parroquia de Julio Andrade, desde la entrada en vigencia de este estatuto el cual será verificado y recibido por los directivos entrantes”

No se tiene registros actualizados lo que genera que no se lleve un control de activos fijos de la institución. Al no tener un registro actualizado de inventarios la institución puede generar pérdidas económicas en la compra de bienes ya existentes, pérdida o robo de activos fijos no registrados, no se puede realizar depreciaciones de activos fijos por ende dar de baja los que estén en mal estado o que hace que no se tomen decisiones importantes para beneficio de la institución

Al presidente. – Tener conocimiento de información importante para desarrollar sus funciones de acuerdo a un marco legal aplicable. Realizar un inventario de activos fijos de toda

la institución con codificación, ubicación, estado y documentos en los cuales se designe la custodia del bien.

Funciones específicas miembros de la junta directiva

Desconocimiento de funciones específicas de los miembros de la directiva produce que las operaciones administrativas y financieras no se realicen de forma eficaz y eficiente

No se cumplen con funciones específicas suscritas en el estatuto de acuerdo al estatuto en su Art 16 De los miembros de la directiva Deberes y atribuciones del presidente; literal b) establece, “Convocar y presidir las reuniones de la directiva y de las y de las asambleas generales de consumidores, sean ordinarias o extraordinarias y aprobar las actas que se originen por las misma”

Art 19 Son atribuciones y deberes del secretario; literal c) establece “Redactar las actas de la asamblea general de consumidores y de la directiva y suscribirlas directamente con el presidente” literal i) establece “Crear y mantener actualizada el archivo de documentos y de correspondencia de la directiva y de la JAAPyS”

Art 22 Son atribuciones y deberes del tesorero; literal e) establece “Recaudar los recursos económicos que por cualquier concepto le correspondan a la JAAPyS, y proceder con el deposito inmediato de los mismos en la cuenta que mantendrán en la institución financiera debidamente autorizada; llevar la contabilidad de la JAAPyS, con los debidos justificativos, lo que implica mantener bajo su custodia y responsabilidad un registro actualizado d los documentos soporte de ingresos, egresos y todo movimiento financiero.”

No poseer evidencia de sesiones ordinarias y extraordinarias mediante actas y resoluciones produce que no haya evidencia de decisiones tomadas en las mismas e implica no poseer un archivo de documentos.

Ejecución de operaciones administrativas y financieras sin cumplir con indicadores de eficiencia, eficacia, economía, ética y calidad. Las actividades del secretario y tesorero están siendo cumplidas por la persona encargada de la recaudación de tarifas pagadas por servicios prestados de agua potable y saneamiento.

A la junta directiva. - Se analice los estatutos de la JAAPyS, se haga el trámite necesario para la reformación de los artículos que no tienen relación con la realidad de actividades ejecutadas dentro de la institución.

3.8 Fase V Seguimiento

3.8.1 Introducción

Al finalizar el proceso de auditoría de gestión en la Junta administradora de agua potable y saneamiento de Julio Andrade, se realiza el seguimiento de las recomendaciones emitidas en la presente auditoría, se comprobará hasta qué punto la junta directiva fue respectiva sobre los hallazgos, conclusiones y recomendaciones presentadas en el informe.

Este análisis permite que al auditor obtener un conocimiento de la puesta en marcha de las mejoras recomendadas en la auditoría de gestión por parte de la junta directiva. Las recomendaciones pueden ser cumplidas o no cumplidas en el proceso de cumplimiento, se pueden utilizar para auditorías de gestión futura o de cualquier tipo de control que la JAAPyS de Julio Andrade requiera.

Por medio de la circulación y ratificación de las recomendaciones se crea un plan de implantación para comprometer a la Junta administradora de agua potable y saneamiento de Julio Andrade, con la responsabilidad de receptar las mismas a través de la delegación de compromisos mediante la matriz de implementación de recomendaciones.

3.8.2 Cronograma de cumplimiento de recomendaciones

N°	RECOMENDACIÓN	MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				RESPONSABLE
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	A la Junta directiva, elaboración del código de ética difusión y aplicación de todos los empleados.	x	x															Eduardo Sarmiento
2	A la Junta directiva, la elaboración, capacitación e implantación de indicadores y parámetros de gestión.		x	x														Silvana Castillo
3	Al presidente, se dé instrucciones a quien corresponda para elaborar el proyecto de plan operativo anual y sea aprobado por la Junta directiva				x													Eduardo Sarmiento

Fuente: Hallazgos Fase II y Fase III

N°	Recomendación	Marzo				Abril				Mayo				Junio				Responsable
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
4	A la Junta directiva, Se haga una reestructuración del organigrama estructural				x													Silvana Castillo
5	A la Junta directiva, Adquirir un sistema contable para obtener información inmediata , acorde a la necesidad de la institución					x	x											Marcia Almendaris
6	Al presidente, elaboración de parámetros para la evaluación del desempeño del personal y aplicar mínimo una vez al año							X										Eduardo Sarmiento
7	Al presidente, solicitar que se elabore el manual de funciones, como la mejor estructuración de la junta para brindar mejor servicio. Al Contador, dentro del presupuesto tomar en cuenta rubro para la capacitación al personal								X									Eduardo Sarmiento

Fuente: Hallazgos Fase II y Fase III

N°	Recomendación	Marzo				Abril				Mayo				Junio				Responsable
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
8	Al presidente, formulación de objetivos estratégicos que pretenda alcanzar la JAAPyS de Julio Andrade y ubicarle en un lugar visible para que los funcionarios conozcan y trabajen de acuerdo a lo estructurado.									X	x							Eduardo Sarmiento
9	Al presidente, implementación y posterior capacitación al personal administrativo y operativo sobre la importancia del uso del COSO III en la entidad y el uso de instrumentos para la medición de riesgos.											x						Eduardo Sarmiento
10	Al presidente, delegar esta responsabilidad de verificación de ingresos a la tesorera de la Junta para que exista mayor control en los recursos económicos que ingresan a la junta.												x					Eduardo Sarmiento

Fuente: Hallazgos Fase II y Fase III

N°	Recomendación	Marzo				Abril				Mayo				Junio				Responsable
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
11	A la junta directiva, implementar procesos para la persona de recaudación como la evaluación de arqueo de caja													x				Geovanny Vela
12	Al presidente, contratar una firma auditoría o un auditor independiente, sea de carácter financiero, informático, ambiental o de gestión para la realización de un examen completo y sistemático a la Junta.														x			Eduardo Sarmiento
13	Al presidente, tener conocimiento de información importante para desarrollar sus funciones de acuerdo a un marco legal aplicable. Realizar un inventario de activos fijos de toda la institución con codificación, ubicación, estado y documentos en los cuales se designe la custodia del bien.															X		Eduardo Sarmiento

Fuente: Hallazgos Fase II y Fase III

N°	Recomendación	Marzo				Abril				Mayo				Junio				Responsable
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
14	A la junta directiva, se analice los estatutos de la JAAPyS, se haga el trámite necesario para la reformatión de los artículos que no tienen relación con la realidad de actividades ejecutadas dentro de la institución.																x	Silvana Castillo

Fuente: Hallazgos Fase II y Fase III

CAPÍTULO IV

4 IMPACTOS

4.1 Impactos de proyecto

La evaluación de la Junta administradora de agua potable y saneamiento de Julio Andrade mediante auditoría de gestión, genera impactos positivos y negativos, los cuales se orientan a aspectos económicos, sociales, éticos y ambientales.

Para el cálculo de indicadores, se considera una medición de -3 a 3 cuya matriz es la siguiente:

Tabla 25.

Matriz de evaluación de impactos

Indicadores	Valor agregado						
Indicador	-3	-2	-1	0	1	2	3
Resultado	<i>Impacto Negativo</i>			<i>No existe el impacto</i>		<i>Impacto positivo</i>	

Fuente: *Investigación de campo*

Para medir el nivel de impacto se aplicará la siguiente fórmula:

$$\text{Nivel de impacto} = \frac{\sum}{\text{Numero de indicadores}}$$

NI = Nivel de impacto

n = Numero de indicadores

Σ = Sumatoria

4.2 Nivel de Impacto

4.2.1 Impacto Social

Tabla 26.

Matriz impacto social

<i>Indicadores</i>	<i>Valor asignado</i>							
	-3	-2	-1	0	1	2	3	
<i>Imagen institucional</i>							X	3
<i>Ambiente laboral</i>						X		2
<i>Satisfacción del cliente</i>							X	3
<i>Experiencia del personal</i>							X	3
<i>Atención al cliente</i>						X		2
<i>Calidad de servicios prestados</i>						X		2
<i>Equidad en el servicio</i>							X	3
Total	-	-	-	-	-	6	12	18

Fuente: Investigación de campo

$$\text{Nivel de impacto social} = \frac{\sum}{\text{Número de indicadores}}$$

$$NI = \frac{18}{7} = 2,57$$

3 = Impacto positivo alto

El impacto social es positivo, ya que la administración es justa y equitativa, se invierte recursos humanos y económicos para mejorar el servicio de distribución de agua potable y saneamiento, con el objetivo de cumplir sus actividades con indicadores de eficiencia, eficacia, equidad, sostenibilidad y calidad de vida de la población a la que se deben.

4.2.2 Impacto legal

Tabla 27.

Matriz impacto legal

<i>Indicadores</i>	<i>Valor asignado</i>							
	-3	-2	-1	0	1	2	3	
<i>Tarifas justas</i>						X		2
<i>Cumplimiento de la Ley</i>							X	3
<i>Autogestión de recursos</i>							X	3
<i>Multas justas</i>					X			1
<i>Optimización de recursos</i>						X		2
Total	--	-	-	-	1	4	6	11

Fuente: *Investigación de campo*

$$\text{Nivel de impacto legal} = \frac{\sum}{\text{Número de indicadores}}$$

$$NI = \frac{11}{5} = 2,20$$

2 = Impacto positivo medio

El cumplir con normativas vigentes y tarifas establecidas por la Agencia de regulación y control de agua genera un impacto positivo medio, que le otorga a la Junta administradora de agua potable y saneamiento de Julio Andrade un incremento en sus beneficios económicos mediante la optimación de recursos, manteniendo solvencia y liquidez en sus operaciones, para cubrir la demanda y extenderse en toda la parroquia con el servicio de agua, logrando una estabilidad económica.

4.2.3 Impacto institucional

Tabla 28.

Matriz impacto institucional

Indicadores	Valor asignado							
	-3	-2	-1	0	1	2	3	
El desarrollo de la auditoría permite evaluar los objetivos de la Junta administradora de agua potable y saneamiento Julio Andrade						X		2
Eficiencia del desempeño de las funciones						X		2
Cumplimiento de la misión							X	3
Calidad del servicio de agua							X	3
Total	-	-	-	-	-	4	6	10

Fuente: *Investigación de campo*

$$\text{Nivel de impacto institucional} = \frac{\sum}{\text{Número de indicadores}}$$

$$NI = \frac{10}{4} = 2,5$$

3 = Impacto positivo alto

Se determinó un impacto Alto Positivo, el desarrollo de la auditoría permite evaluar los objetivos de la Junta administradora de agua potable y saneamiento para conocer el grado en que se cumplen por parte del personal, luego de haber realizado la investigación se observó que existe debilidad en el cumplimiento de los objetivos.

La presentación fiel de la información, el cumplimiento eficiente de funciones es de gran importancia en la Junta administradora de agua potable y saneamiento porque ayudan a fortalecer a un más las habilidades de los empleados para brindar un servicio de calidad.

4.2.4 Impacto educativo

Tabla 29.

Matriz impacto educativo

<i>Indicadores</i>	<i>Valor asignado</i>							
	-3	-2	-1	0	1	2	3	
Desempeño del Talento humano							X	3
Incrementar la participación de ciudadanos capacitados en educación financiera						X		2
La investigación servirá como fuente de consulta para los estudiantes							X	3
Total	-	-	-	-	-	2	6	8

Fuente: *Investigación de campo*

$$\text{Nivel de educativo} = \sum / \text{Número de indicadores}$$

$$NI = \frac{8}{3} = 2,33$$

2 = Impacto positivo medio

Se determinó un impacto Medio Positivo, para el buen desempeño del talento humano se requiere de capacitaciones para el personal que labora en la Junta, debido a que enriquece conocimientos en temas de interés y mejora su desempeño, pero en la investigación se evidenció que no tienen capacitaciones; para incrementar la participación de los ciudadanos capacitados en temas ambientales; la investigación servirá como fuente de consulta para los

estudiantes, en la elaboración de la auditoria de gestión donde se maneja lo teórico y lo práctico, lo técnico y lo humano, que contribuye al avance educativo de la sociedad

4.3 Impacto general

Tabla 30

Matriz impacto general

<i>Impactos</i>	<i>Valor asignado</i>						
	-3	-2	-1	0	1	2	3
<i>Social</i>							X 3
<i>Legal</i>						X	2
<i>Institucional</i>							X 3
<i>Educativo</i>						X	2
Total						4	6 10

Fuente: *Investigación de campo*

$$\text{Nivel de impacto general} = \frac{\sum}{\text{Número de indicadores}}$$

$$NI = \frac{10}{4} = 2,5$$

3 = Impacto positivo alto

En general la ejecución de la auditoria de gestión a la Junta administradora de agua potable y saneamiento tendrá un impacto positivo alto, es decir se cumplirá con indicadores de gestión brindando servicios de agua potable y saneamiento con eficiencia eficacia y calidad amparado en el cumplimiento de la norma vigente y socializando cada una de las actividades y proyectos con la asamblea general de consumidores para que puedan ser evaluadas y autorizadas.

CONCLUSIONES

- En base al diagnóstico técnico situacional y a la matriz FODA realizada, se determinó que la Junta administradora de agua potable y saneamiento cumple con estándares de calidad en el servicio. También se concluyó que es procedente efectuar la Auditoría recomendada por la autora, a razón de que la gestión administrativa de la entidad carece de tecnicidad y además no se han ejecutado evaluaciones de control pertinentes que determinen el cumplimiento de objetivos y disposiciones legales.
- El marco teórico desarrollado constituye una base para la investigación de conceptos que ayudarán de manera significativa al desarrollo de la propuesta.
- La propuesta de auditoría es en donde se dará lugar el análisis respectivo al sistema de control interno de las áreas a examinar, mediante la aplicación de las fases de la auditoría de gestión, y la evaluación mediante indicadores de eficacia, eficiencia, ética, economía y ecología, para finalmente concluir con la redacción del informe final seguido de las conclusiones y recomendaciones pertinentes.
- La evaluación de impactos: económico, social, ambiental y ético en la Junta administradora de agua y saneamiento proporciona un horizonte sobre los efectos positivos y negativos que se generan.

RECOMENDACIONES

- Una vez concluido el diagnóstico técnico, se sugiere continuar ejecutando este tipo de análisis a través de herramientas de auditoría de gestión, se sugiere la elaboración de un Plan Estratégico, Plan Operativo anual y FODA institucional acorde a las actividades que desarrolla en la institución.
- El marco teórico representa la base de investigación científica utilizada en este trabajo, mismo que debe ser difundida al personal administrativo y operativo para su conocimiento.
- La auditoría de gestión representa una herramienta para la evaluación de la eficiencia, eficacia, ética economía y ecología en las actividades realizadas en las áreas que conforman la gestión administrativa y operativa de la entidad, aplicación de auditorías en los próximos periodos económicos, con la finalidad de mejorar sus procesos, tener un conocimiento adecuado y oportuno sobre el cumplimiento de objetivos y optimizar el desempeño laboral para un desarrollo de actividades de forma eficiente y eficaz.
- Realizar la evaluación de impactos para conocer el nivel de incidencia del proyecto en el área y ante esto trabajar para que los impactos económico, social, ambiental y ético mantengan siempre un resultado positivo en beneficio de la población.

BIBLIOGRAFÍA

- Blanco Luna, Y. (2015). *Auditoría Integral: normas y procedimientos*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- De la Portilla Vera, M. (2013). *Normas Internacionales de Información Financiera "NIIF" Caso practico Ecuador*. Ibarra.
- Espino García, M. (2014). *Fundamentos de Auditoría*. México: Grupo Editorial Patria.
- Contraloria General del Estado (2014). *Manual de auditoría de gestión*. Quito.
- Estupiñan Gaitán, R. (2015). *Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II, III, con base en los ciclos transaccionales*. Bogotá: Ecoe ediciones.
- Franklin F, E. (2013). *Auditoría Administrativa: Evaluación y diagnóstico empresarial*. México: Pearson Educación.
- Garbajosa Chaparro, C. (2013). *Auditoría (MF9232..3). Certificaciones de profesionalidad. Gestión contable y gestión administrativa para auditoria*. Madrid: Editoria CEP, S.L.
- Maldonado E, M. (2014). *Auditoría de Gestión*. Quito.
- Maldonado Espinosa, M. K. (2014). *Auditoría de Gestión*. Quito: Luz de America Cuarta edición.
- Orta Pérez, M., Castrillo Lara, L., Sanchez-Mejía Herrero, I., & Sierra Molina, G. (2013). *Fundamentos teóricos de auditoría financiera*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Orta Perez, M., Sánchez-Mejías Herrera, I., Castrillo Lara, L., & Sierra Molina, G. (2012). *Fundamentos teóricos de auditoría financiera*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Pallerola Comamala, J., & Monfort Aguilar, E. (2014). *Auditoría*. Madrid: Editorial RA-MA.
- Polo Garrido, F. (2013). *Fundamentos de auditoría de cuentas anuales*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Sanchez Fernandez de Valderrama, J. (2014). *Teoria y practica de la Auditoría I: Concepto y metodología 5 ed*. Madrid: Editorial Pirámide.
- Sánchez Fernández de Valderrama, J. L., & Alvarado Riquelme, M. (2014). *Teoría y práctica de la auditoría I: Concepto y metodología*. Madrid: Ediciones Pirámide.

Sandoval Morales, H. (2013). *Introducción a la Auditoría*. Estado de México: RED TERCER MILENIO S.C.

Santillana, J. R. (2013). *Auditoría Interna*. México: Pearson Educación.

Soy i Aumatell, C. (2013). *Auditoría de la Información: identificar y explorar la información en las organizaciones*. Barcelona, ESPAÑA: Editorial UOC.

ANEXOS

ANEXOS



Universidad Técnica del Norte

Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS

Objetivo: La presente encuesta se realiza con el fin de identificar datos preliminares, para ejecutar la Auditoría de Gestión en la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Julio Andrade, emprendida solo con fines académicos, previa obtención del Título en Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA.

Instrucciones:

- Marque con una X la respuesta que considere conveniente.

Cuestionario

1. ¿El agua potable que usted usa es de calidad?

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Rara vez
- Nunca

2. ¿Qué tipo de acometida de agua potable posee?

- Residencial
- Comercial
- Industrial

3. ¿Cree usted que la aplicación de una auditoría de gestión ayudara a mejorar la administración de la JAAPyS?

- Mucho
- Poco
- Nada

4. ¿Cómo califica el servicio de agua potable para su domicilio?

- Muy eficiente
- Eficiente
- Poco eficiente
- Deficiente

5. ¿Con que frecuencia se presenta desabastecimiento en el servicio de Agua?

Diaria

Semanal

Mensual

Semestral

6. ¿Se toman en cuenta y son atendidas las quejas y opiniones de los usuarios?

Siempre

Casi siempre

A veces

Rara vez

Nunca

7. ¿Los recargos que pueden existir por multas son?

Excesivos

Adecuados

Insuficientes

Inapropiados

8. ¿Conoce los servicios que brinda la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento Julio Andrade?

Mucho

Poco

Nada

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!



Universidad Técnica del Norte

Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y

OPERARIO

Objetivo: La presente encuesta se realiza con el fin de identificar datos preliminares, para ejecutar la Auditoría de Gestión en la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Julio Andrade, emprendida con fines académicos, previa obtención del Título en Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA.

Instrucciones:

- Marque con una X la respuesta que considere conveniente.

Cuestionario

1. ¿Conoce sobre el desarrollo de la Planificación Estratégica (Misión, Visión, Objetivos Institucionales)?

Mucho

Bastante

Algo

Muy poco

Nada

2. ¿Con que frecuencia recibe capacitaciones para la ejecución de sus actividades?

Mensual

Semestral

Anual

Nunca

3. ¿Ha recibido información e instrucciones sobre las funciones específicas que tiene que cumplir?

Siempre

Casi siempre

A veces

Rara vez

Nunca

4. ¿Con que frecuencia se realizan reuniones de trabajo a fin de satisfacer las necesidades de los usuarios?
- Diario
- Semanal
- Mensual
- Nunca
5. ¿Con que frecuencia se realizan evaluaciones de desempeño al personal administrativo y operativo?
- Mensual
- Semestral
- Anual
- Nunca
6. ¿Cuenta con herramientas, recursos materiales necesarios para llevar a cabo su trabajo?
- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Rara vez
- Nunca
7. ¿Considera usted, que una auditoría de gestión ayudara a reajustar los servicios que se prestan en la Institución?
- Mucho
- Poco
- Nada

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!



Universidad Técnica del Norte

Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

ENTREVISTA DIRIGIDA AL SEÑOR REMIGIO FUERTES

PRESIDENTE JAAPyS JULIO ANDRADE

Objetivo: La presente entrevista se realiza con el fin de identificar datos preliminares, para ejecutar la Auditoría de Gestión en la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Julio Andrade, emprendida con fines académicos, previa obtención del Título en Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA.

¿Explique con que herramientas se desarrolla la planificación estratégica y si se ha socializada la misma?

¿Cómo se han definido los procedimientos operativos técnicos para la gestión del Agua?

¿A través de que herramientas la institución evalúa el desempeño de los empleados y operarios?

¿Considera necesario que se desarrolle una Auditoría de Gestión? ¿Explique por qué?

¿Qué tipo de capacitaciones ha recibido el personal para el desarrollo de su trabajo?

¿Cómo cree usted que la Auditoría de Gestión beneficiara a la JAAPyS Julio Andrade

¡Gracias por su colaboración!