



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA: FINANZAS

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA JUNTA ADMINISTRADORA DE
AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE AMBATILLO CENTRO
DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERIODO 2019

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico:

INGENIERA EN FINANZAS

AUTORA:

RUTH VIVIANA ORTIZ CALERO

Riobamba - Ecuador

2021



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA: FINANZAS

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA JUNTA ADMINISTRADORA DE
AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE AMBATILLO CENTRO DE
LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERIODO 2019

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico:

INGENIERA EN FINANZAS

AUTORA: RUTH VIVIANA ORTIZ CALERO
DIRECTORA: ING. LETTY KARINA ELIZALDE MARÍN

Riobamba - Ecuador

2021

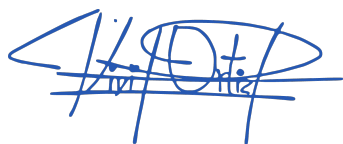
© 2021, Ruth Viviana Ortiz Calero

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho del Autor.

Yo, Ruth Viviana Ortiz Calero, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autora asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación; El patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

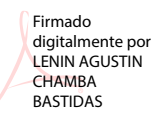
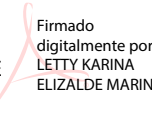
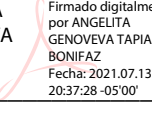
Riobamba, 11 de mayo del 2021



Ruth Viviana Ortiz Calero
C.I. 1804406716

ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD ADMINISTRACION DE EMPRESAS
CARRERA: FINANZAS

El Tribunal del trabajo de titulación certifica que: El trabajo de titulación: Tipo: Proyecto de investigación **AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE AMBATILLO CENTRO DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERIODO 2019**, realizado por la señorita: **RUTH VIVIANA ORTIZ CALERO**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del trabajo de titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
<p>Eco. Lenin Agustín Chamba Bastidas PRESIDENTE DEL TRIBUNAL</p>	<p>LENIN AGUSTIN CHAMBA BASTIDAS</p>  <p>Firmado digitalmente por LENIN AGUSTIN CHAMBA BASTIDAS</p>	<p>2021-05-11</p>
<p>Ing. Letty Karina Elizalde Marín DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN</p>	<p>LETTY KARINA ELIZALDE MARIN</p>  <p>Firmado digitalmente por LETTY KARINA ELIZALDE MARIN</p>	<p>2021-05-11</p>
<p>Ing. Angelita Genoveva Tapia Bonifaz MIEMBRO DEL TRIBUNAL</p>	<p>ANGELITA GENOVEVA TAPIA BONIFAZ</p>  <p>Firmado digitalmente por ANGELITA GENOVEVA TAPIA BONIFAZ Fecha: 2021.07.13 20:37:28 -05'00'</p>	<p>2021-05-11</p>

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado principalmente a Dios. Aunque encontré muchos problemas en mi vida, Dios me dio la fortaleza para seguir adelante y me guió por el camino correcto, ayudándome a lograr una de mis metas y anhelos en mi vida.

Para mi madre Ximena, con su apoyo, ella me ayudó a enfrentar los desafíos que encontré en mi vida y mí a padre Manuel que con sus consejos me ha ayudado a salir adelante. Gracias a ambos, porque me brindaron los recursos necesarios para culminar mis estudios universitarios. A mis abuelitos Wilson y Rosa que fueron un pilar fundamental para mi crianza y hacer de mí una mujer de bien, al inculcarme que debo luchar por las metas y objetivos que me proponga.

A mis hermanos Katherine, Brigitte, Eliana, Jayko y a mi enamorado, que son las razones de mi arduo trabajo e inspiración todos los días. Ellos de alguna manera me apoyaron para que pueda cumplir con este objetivo y conocen muy bien el esfuerzo que me costó haber logrado tan anhelada meta.

*Con amor,
Ruth Viviana Ortiz Calero*

AGRADECIMIENTO

Doy gracias a Dios por bendecirme, por brindarme orientación a lo largo de mi vida, por ser mi fortaleza en tiempos de dificultad, gracias a mi Madre Ximena Calero con su apoyo, pude terminar esta etapa a través de sus consejos, su amor y paciencia. A mis abuelitos Wilson y Rosa por brindarme su apoyo incondicional siempre que lo necesito.

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Facultad de Administración de Empresas, Escuela de Finanzas por permitirme estudiar y formarme profesionalmente, a mis docentes que han impartido valiosos conocimientos, fueron un pilar fundamental para lograr uno de mis anhelos de vida.

A mi directora de tesis Ing. Letty Karina Elizalde Marín, y a la Ing. Angelita Genoveva Tapia Bonifaz miembro de mi trabajo de titulación, quienes me guiaron en el desarrollo y finalización de esta investigación con su conocimiento, experiencia, motivación y paciencia.

Al presidente el Sr. Sandro López, a su directiva y todos los empleados de la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro por brindarme confianza y cooperación proporcionándome la información necesaria para ejecución de mi trabajo de titulación.

Ruth Viviana Ortiz Calero

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xiii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xiv
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xv
RESUMEN	xv
ABSTRACT.....	xvii
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	2
1.1 Antecedentes de la Investigación.....	2
1.2 Fundamentación Teórica	4
1.2.1 Auditoría.....	4
1.2.2 Objetivos de la auditoría	4
1.2.3 Definición de Auditor	4
1.2.4 Características del Auditor	4
1.2.5 Tipos de Auditoría.....	5
1.2.5.1 Auditoría de Estados Financieros	6
1.2.5.2 Auditoría Fiscal	6
1.2.5.3 Auditoría interna.....	7
1.2.5.4 Auditoría externa.....	7
1.2.5.5 Auditoría operacional.....	7
1.2.5.6 Auditoría gubernamental.....	7
1.2.5.7 Auditoría informática	7
1.2.5.8 Auditoría de calidad	8
1.2.5.9 Auditoría de marketing	8
1.2.6 Auditoría de Gestión	8
1.2.7 Importancia de la Auditoría de Gestión	8

1.2.8	<i>Características de una Auditoría de Gestión</i>	9
1.2.9	<i>Beneficios de la auditoría de gestión</i>	9
1.2.10	<i>Principios generales de auditoria</i>	10
1.2.11	<i>Elementos de la Auditoría de Gestión</i>	11
1.2.12	<i>Análisis interno</i>	12
1.2.13	<i>Análisis externo</i>	12
1.2.14	<i>Análisis FODA</i>	12
1.2.15	<i>Fases de la Auditoría de Gestión</i>	13
1.2.16	<i>Técnicas y Procedimientos</i>	14
1.2.17	<i>El control</i>	16
1.2.18	<i>Sistema de control interno</i>	17
1.2.19	<i>Estructura del sistema de control</i>	17
1.2.20	<i>Componentes del control interno - Modelo COSO I</i>	18
1.2.20.1	<i>Ambiente de control</i>	18
1.2.20.2	<i>Factores del ambiente de control</i>	18
1.2.20.3	<i>Evaluación del riesgo</i>	19
1.2.20.4	<i>Actividades de control</i>	19
1.2.20.5	<i>Información y comunicación</i>	20
1.2.20.6	<i>Supervisión</i>	20
1.2.20.7	<i>Actividades de supervisión</i>	21
1.2.21	<i>¿Qué es un indicador?</i>	21
1.2.21.1	<i>Indicadores de eficacia</i>	22
1.2.21.2	<i>Indicadores de eficiencia</i>	22
1.2.21.3	<i>Indicadores de economía</i>	23
1.2.21.4	<i>Indicadores de calidad</i>	23
1.2.22	<i>Evidencia de la auditoría</i>	24
1.2.23	<i>Tipos más importantes de evidencia de auditoría</i>	24
1.2.24	<i>Riesgo de auditoría</i>	25
1.2.24.1	<i>El riesgo inherente</i>	26

1.2.24.2	<i>El riesgo de control</i>	26
1.2.24.3	<i>Riesgo de detección</i>	27
1.2.25	<i>Conocimiento requerido de la entidad y su entorno</i>	27
1.2.26	<i>Normas de trabajo de auditoría de gestión</i>	28
1.2.27	<i>Plan de auditoría</i>	34
1.2.28	<i>Procesos a auditar</i>	34
1.2.29	<i>Hallazgos de auditoría</i>	34
1.2.30	<i>Atributos del Hallazgo</i>	36
1.2.31	<i>Informe de auditoría</i>	37
1.2.32	<i>Selección de Normas en una Auditoría</i>	38
1.3	Interrogantes de Estudio	39
1.3.1	<i>Idea a defender</i>	39
1.4	Variables	39
1.4.1	<i>Variable independiente</i>	39
1.4.2	<i>Variables dependientes</i>	39

CAPÍTULO II

2.	MARCO METODOLÓGICO	40
2.1	Enfoque de Investigación	40
2.1.1	<i>Investigación Cuantitativa</i>	40
2.1.2	<i>Investigación Cualitativa</i>	40
2.2	Nivel de Investigación	40
2.2.1	<i>Nivel exploratorio</i>	41
2.2.2	<i>Nivel descriptivo</i>	41
2.3	Diseño de la Investigación	41
2.4	Tipos de Investigación	42
2.4.1	<i>Investigación Documental</i>	42
2.4.2	<i>Investigación de Campo</i>	42
2.4.3	<i>Investigación Descriptiva</i>	42

2.5	Población y Planificación, selección y cálculo del tamaño de la muestra	43
2.5.1	<i>Población</i>.....	43
2.5.2	<i>Muestra</i>.....	43
2.6	Métodos, Técnicas e Instrumentos	44
2.6.1	<i>Métodos</i>	44
2.6.2	<i>Técnicas</i>.....	45
2.6.3	<i>Instrumentos</i>	46

CAPÍTULO III

3.	MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	47
3.1	Resultados	47
3.2	Discusión de los resultados	56
3.3	Propuesta.....	58
3.3.1	<i>Archivo Permanente</i>	59
3.3.2	<i>Archivo Corriente</i>	76
3.3.2.1	<i>Fase I Familiarización y planificación</i>.....	79
3.3.2.2	<i>Fase II Evaluación del sistema de control interno</i>	94
3.3.2.3	<i>Fase III Ejecución</i>.....	112
3.3.2.4	<i>Fase IV Comunicación de resultados</i>	134
3.3.2.5	<i>Informe de auditoría de gestión</i>.....	137

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-1: Características del Auditor	5
Tabla 2-1: Tipos de auditoría.....	6
Tabla 3-1: Marcas de auditoría	30
Tabla 1-2: Funcionarios de la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro	43
Tabla 1-3: Conocimiento de una auditoría realizada anteriormente	47
Tabla 2-3: Importancia de una auditoría de gestión.....	48
Tabla 3-3: El reglamento y manuales actualizados.....	49
Tabla 4-3: Toma de decisiones	50
Tabla 5-3: Conocimiento de la misión y visión.....	51
Tabla 6-3: Indicadores de gestión	52
Tabla 7-3: Entorno en el trabajo	53
Tabla 8-3: Supervisión, control y evaluación el desempeño	54
Tabla 9-3: Análisi FODA	55
Tabla 10-3: Componente ambiente de control.....	96
Tabla 11-3: Nivel de riesgo y confianza 1	98
Tabla 12-3: Componente evaluación de riesgos	99
Tabla 13-3: Nivel de riesgo y confianza 2.....	101
Tabla 14-3: Componente actividades de control	102
Tabla 15-3: Nivel de riesgo y confianza 3.....	104
Tabla 16-3: Componente información y comunicación.....	105
Tabla 17-3: Nivel de riesgo y confianza 4.....	107
Tabla 18-3: Componente supervisión y monitoreo.....	108
Tabla 19-3: Nivel de riesgo y confianza 5.....	110
Tabla 20-3: Matriz de ponderación de riesgo y confianza.....	111
Tabla 21-3: Resultado nivel de riesgo y confianza.....	111
Tabla 22-3: Indicador desempeño del personal	114
Tabla 23-3: Indicador cumplimiento de capacitaciones	114
Tabla 24-3: Indicador presentación de informes a tiempo.....	115
Tabla 25-3: Indicador servicio al cliente	115
Tabla 26-3: Indicador usuarios satisfechos con el servicio.....	116
Tabla 27-3: Indicador mantenimiento de la planta potabilizadora	117
Tabla 28-3: Presupuesto utilizado en mantenimiento de la planta de agua potable.....	118
Tabla 29-3: Presupuesto de compra de materiales periodo 2019.....	119

Tabla 30-3: Flujograma recaudación del consumo del usuario120
Tabla 31-3: Flujograma instalación de medidores.....121
Tabla 32-3: Flujograma suspensión de medidor.....121

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1-1: Técnicas y Procedimientos	14
Figura 2-1: Proceso de la auditoría de gestión.....	16
Figura 3-1: Estructura del sistema de control.....	17
Figura 4-1: Composición del Riesgo de Auditoría.....	25
Figura 5-1: Atributos del Hallazgo	36
Figura 1-3: Ubicación de la Institución	68
Figura 2-3: RUC.....	69
Figura 3-3: Estructura Organizacional	71
Figura 4-3: Registro de la Directiva	72

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1-3: Conocimiento de una auditoría realizada anteriormente	47
Gráfico 2-3: Importancia de una auditoría de gestión	48
Gráfico 3-3: El reglamento y manuales actualizados	49
Gráfico 4-3: Toma de decisiones	50
Gráfico 5-3: Conocimiento de la misión y visión.....	51
Gráfico 6-3: Indicadores de gestión.....	52
Gráfico 7-3: Entorno en el trabajo	53
Gráfico 8-3: Supervisión, control y evaluación el desempeño	54
Gráfico 9-3: Análisi FODA	55
Gráfico 10-3: Ambiente de control.....	98
Gráfico 11-3: Actividades de control.....	104
Gráfico 12-3: Información y comunicación.....	107
Gráfico 13-3: Supervisión y monitoreo	110

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo A: Entrevista al presidente de JAAPSA

Anexo B: Cuestionario aplicado a los empleados de JAAPSA

RESUMEN

La presente investigación titulada Auditoría de Gestión a la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro (JAAPSA) de la Provincia de Tungurahua, Periodo 2019, tiene como principal objetivo evaluar el grado de eficiencia, eficacia y economía de sus operaciones, en respuesta a la necesidad de mejorar los procesos de control interno y la toma de decisiones adecuadas. Para el desarrollo del trabajo de titulación se realizó una entrevista al presidente de JAAPSA, las encuestas se aplicaron a todo el personal de la institución. Se elaboró cuestionarios de control interno mediante la aplicación de COSO I y sus 5 componentes para determinar el nivel de riesgo y confianza, dando como resultado el nivel de confianza del 78% y nivel de riesgo del 22%, además ayudó a detectar los siguientes hallazgos: la institución no cuenta con un código de ética, falta de un plan anual de capacitaciones, no disponen de indicadores de gestión, no se realiza evaluaciones del desempeño. Se implementó indicadores de gestión para evaluar la eficiencia, eficacia, calidad y economía en la ejecución de las actividades operativas y administrativas, los resultados mostraron que en la institución cuentan con un excelente talento humano que realizan sus actividades de manera eficiente y eficaz. Con base en los resultados obtenidos en la auditoría de gestión, se emitió el informe final en donde se plasmó las respectivas conclusiones y recomendaciones enfocadas a mejorar el desarrollo de las actividades ejecutadas y el manejo adecuado de los recursos de la institución.

Palabras claves: <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS> <AUDITORÍA DE GESTIÓN> <COSO I> <CONTROL INTERNO> <INDICADORES DE GESTIÓN> <AMBATO (CANTÓN)>



Firmado electrónicamente por:
**HOLGER GERMAN
RAMOS UVIDIA**

1227-DBRA-UPT-2021

2021-06-18

ABSTRACT

The main objective of this investigation entitled Management Audit to the Administrative Board of Drinking Water and Sanitation of “Ambatillo Centro (JAAPSA)” Province of Tungurahua, Period 2019, is to evaluate the degree of efficiency, effectiveness and economy of its operations, in response to the need to improve internal control processes and adequate decision-making. For the development of the degree work, an interview was conducted to the president of JAAPSA, the surveys were applied to all staff of the institution. Internal control questionnaires were developed through the application called “COSO I” and its 5 components to determine the level of risk and confidence, resulting in a confidence level of 78% and a risk level of 22%, also helping to detect the following findings: the institution does not have an ethics code, it does not have an annual training plan, it does not have management indicators, it does not carry out performance evaluations. Management indicators were implemented to evaluate the efficiency, effectiveness, quality and economy in the execution of operational and administrative activities, the results showed that the institution has excellent human talent who carry out their activities efficiently and effectively. Based on the results obtained in the management audit, the final report was issued where the respective conclusions and recommendations focused on improving the development of the activities carried out and the proper management of the institution's resources were reflected.

Keywords: <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES> <MANAGEMENT AUDIT>
<COSO I> <INTERNAL CONTROL> <MANAGEMENT INDICATORS>
<AMBATO (CANTON)>

I, José Andrade M.A., English Professor at “Escuela Superior Politécnica de Chimborazo”, hereby certify that I translated the foregoing statement and wrote it back to its entirety in English language.

JOSE LUIS ANDRADE MENDOZA
Firmado digitalmente por
JOSE LUIS ANDRADE MENDOZA
Fecha: 2021.06.24
19:46:14 -05'00'

INTRODUCCIÓN

El propósito del trabajo de investigación es realizar una Auditoría de Gestión a la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro (JAAPSA) de la Provincia de Tungurahua en el periodo conformado por 01 de enero a 31 de diciembre del 2019, la misma que tiene como objetivo evaluar el grado de eficiencia, eficacia y economía en las actividades operativas y administrativas, evaluar el cumplimiento de los objetivos institucionales, perfeccionar los procesos de control interno y aporta a la correcta toma de decisiones por parte de las autoridades de la institución.

La investigación se realizó mediante el desarrollo de 3 capítulos, los mismos que se encuentran detallados a continuación:

Capítulo I: Marco Teórico Referencial: permitió brindar soporte teórico mediante la recopilación de información científica bibliográfica, en donde se analizó libros, artículos científicos, páginas web y trabajos de titulación, con la finalidad de que aporte con datos relevantes para la investigación.

Capítulo II: Marco Metodológico: ayudó realizar un análisis del tema de estudio y de la problemática del mismo, para la aplicación de las diferentes modalidades de investigación, como los tipos, métodos, técnicas e instrumentos, los mismos que sirvieron para la recopilación de información, además permitió identificar la población y muestra, la cual va a aportar con la ejecución de la investigación.

Capítulo III: Marco de Resultados y Discusión: se presenta la auditoría de gestión a la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro (JAAPSA) basados en el estándares del COSO I en donde se desarrolló las siguientes fases: familiarización y planificación, evaluación de sistema de control, ejecución, comunicación de resultados y presentación del informe.

El propósito de emitir conclusiones y recomendaciones, es tomar medidas correctivas frente a las debilidades encontradas en el control interno, a fin de promover el bienestar y el crecimiento de la institución.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

1.1 Antecedentes de la Investigación

La auditoría de gestión es muy importante para la Junta Administradora de Agua Potable, por lo que busca verificar todos los procedimientos y operaciones de la organización. Debido a que este tipo de auditoría realiza inspecciones detalladas, puede verificar con precisión el cumplimiento de las actividades de la organización, además es muy útil para los dirigentes porque puede aumentar la eficiencia, eficacia, la calidad y mejorar la gestión de los recursos de la institución.

A continuación se van a citar de trabajos de titulación de temas similares a la investigación propuesta que están vinculados con la sociedad, las cuales nos ayudarán a brindar la información necesaria para orientar y cumplir con los parámetros de investigación.

Según (Montero, 2019) En su trabajo de titulación “Auditoría de Gestión a los Procesos Administrativos y Financieros del Gobierno Autónomo descentralizado Municipal del Cantón Guano en el Período 2017.” De la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo manifiesta las siguientes conclusiones:

Mediante la ejecución de la Auditoría de Gestión se ha evidenciado la situación real en cuanto a los procesos administrativos y financieros del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Guano.

Se determinó los respectivos hallazgos mediante la aplicación de cuestionarios de control interno a base de la aplicación del COSO I y consiguiente a esto se ejecutó diferentes indicadores de gestión que me permitieron evaluar el nivel de eficiencia y eficacia en cuanto a diferentes procesos a realizarse en la dirección financiera.

Mediante el resultado obtenido con la ejecución de la auditoría de gestión se elaboró el informe final con sus respectivas conclusiones y recomendaciones, los mismos que contribuyan a una mejora y buen desarrollo de actividades en el GADM del Cantón Guano. (p. 182)

Según (Morales, 2019) En su trabajo de titulación “Auditoría de gestión al Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Tisaleo, provincia de Tungurahua, período 2017”. De la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo emite las siguientes conclusiones:

Los resultados obtenidos tras la realización de la evaluación del Sistema de Control Interno a través del método COSO I y sus cinco componentes, indican un nivel de Confianza del 88%, considerado Alta; y, un nivel de Riesgo del 12%, considerado Bajo, lo que denota que los administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Tisaleo han establecido medidas de control para el correcto funcionamiento financiero, operativo y administrativo. (p. 125)

En la auditoria de gestión se evidencia que los programas y proyectos establecidos en el Plan Operativo Anual, no han sido cumplidos en un 100%, razón por la cual los moradores no se encuentran satisfechos con la administración de los recursos públicos por parte de los directivos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Tisaleo. Además, algunos servidores públicos no han sido seleccionados por concurso de méritos y oposiciones, sino que han ingresado por recomendaciones de terceros. Se ha establecido una partida presupuestaria para capacitar a los funcionarios públicos la misma que no ha sido ejecutada en su totalidad. (p. 125)

De acuerdo con (Gómez , 2019) En su trabajo de titulación “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”. De la Universidad Técnica del Norte emite las siguientes 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. (p. 149)

El marco teórico desarrollado constituye una base para la investigación de conceptos que ayudarán de manera significativa al desarrollo de la propuesta. (p. 149)

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. (p. 149)

1.2 Fundamentación Teórica

1.2.1 Auditoría

La palabra Auditoría reconoce su origen etimológico en el latín *audíto* cuyo significado es “audición”, ya que los primeros Auditores solo escuchaban los informes contables por parte de sus auditados. La auditoría es revisar que los hechos, fenómenos y operaciones se den en la forma en que fueron planteados, que las políticas y procedimientos establecidos se han observado y respetado. Es evaluar la forma en que se administra y opera para aprovechar al máximo los recursos. (Tapia Iturriaga, Castillo , & Guevara Rojas, 2016, p. 18)

1.2.2 Objetivos de la auditoría

Los objetivos de la auditoría debe entenderse como una actividad, incluida la revisión y verificación de las cuentas anuales y otros estados financieros o documentos contables elaborados de acuerdo con el marco regulatorio de información financiera aplicable, siempre que la actividad tenga por objeto publicar información sobre la fiabilidad de los documentos antes mencionados. Informe, el informe puede tener un impacto en terceros. (Pallerola Comamala & Monfort , 2015, p. 13)

1.2.3 Definición de Auditor

Según (Tapia Iturriaga, Castillo , & Guevara Rojas, 2016, p. 19) manifiesta que: “El término “Auditor” es utilizado para referirse a la persona o personas que conducen la auditoría, por lo general es el socio u otro integrante del equipo de trabajo o, en su caso, la firma”.

1.2.4 Características del Auditor

Según (Tapia Iturriaga, Castillo , & Guevara Rojas, 2016, p. 19) Dentro de las principales características, habilidades y aptitudes que debe tener un Auditor se señalan las siguientes:

Tabla 1-1: Características del Auditor:

TENER	SER
<ul style="list-style-type: none">✓ Perspectiva global.✓ Agudeza para los negocios.✓ Orientación basada en riesgos.✓ Experiencia en gobierno corporativo.✓ Pensamiento crítico y capacidad para solucionar problemas.✓ Una escucha activa.✓ Comunicación asertiva (oral y escrita).✓ Conocimiento en el uso de tecnologías.	<ul style="list-style-type: none">✓ Ético.✓ Experto en relaciones (buen manejo interpersonal).✓ Colaborador.✓ Empático.✓ Objetivo e imparcial.✓ Disciplinado y ordenado.

Fuente: (Tapia Iturriaga, Castillo , & Guevara Rojas, 2016)
Realizado por: Ortiz, R. 2021

1.2.5 Tipos de Auditoría

Con base en las definiciones y precedentes que hemos visto, hemos observado que casi todo es auditable. Es decir, la verificación se puede realizar de acuerdo a diferentes normativas aplicables a las auditorías, por lo que es importante resaltar los siguientes puntos: Algunas de estas auditorías requieren equipos interdisciplinarios, es decir, no ocupan el 100% del trabajo de los contables, sino ingenieros, químicos, físicos, abogados, personal administrativo, etc. (Tapia Iturriaga, Castillo , & Guevara Rojas, 2016)

Tabla 2-1: Tipos de auditoría

Financiera	Interna	Externa	Operacional
Gubernamental	Integral	Administrativa	Fiscal
Calidad	Informatica	Legal	Ambiental
	Forense	Marketing	

Fuente: (Tapia Iturriaga, Castillo , & Guevara Rojas, 2016)
Realizado por: Ortiz, R. 2021

Según (Tapia Iturriaga, Castillo , & Guevara Rojas, 2016) Enumera los siguientes tipos de auditoría a continuación:

1.2.5.1 Auditoría de Estados Financieros

El auditor revisará y emitirá una opinión para informar si los estados financieros han sido preparados en todos los aspectos importantes de acuerdo con el marco de información financiera aplicable. Para expresar una opinión, el auditor debe concluir si ha obtenido una seguridad razonable de que los estados financieros en su conjunto están libres de incorrección material debida a fraude o error. (p. 21)

La conclusión debe incluir:

- Si se ha obtenido evidencia de la auditoría suficiente y adecuada.
- Si los errores no corregidos son materiales, de forma individual o agregada.

1.2.5.2 Auditoría Fiscal

“Consiste en verificar el correcto y oportuno pago de los diferentes impuestos y obligaciones fiscales de los contribuyentes, desde el punto de vista fiscal, de las direcciones o tesorerías de hacienda estatales o tesorerías municipales.” (Tapia Iturriaga, Castillo , & Guevara Rojas, 2016, p. 22)

1.2.5.3 Auditoría interna

Es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización.

Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos, aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno. (pp. 22-23)

1.2.5.4 Auditoría externa

Es el examen o verificación de las transacciones, cuentas, informaciones o estados Financieros, correspondientes a un periodo, evaluando la conformidad o el cumplimiento de las disposiciones legales o internas, Vigentes en el sistema de control interno contable. Se practica por profesionales facultados que no son empleados de la organización, cuyas afirmaciones o declaraciones se auditan. (p. 23)

1.2.5.5 Auditoría operacional

Es la valoración independiente de todas las operaciones de una Entidad, en forma analítica, objetiva y sistemática, para determinar si se llevan a cabo políticas y procedimientos aceptables, si se siguen las normas establecidas y si se utilizan los recursos de manera eficaz y eficiente. (p. 24)

1.2.5.6 Auditoría gubernamental

La auditoría gubernamental es un proceso mediante el cual la autoridad Vigila el uso de los recursos públicos (económicos, humanos y materiales), con objeto de revisar la eficiencia, eficacia y economía de la planeación, organización y ejecución de la Administración pública. (p. 25)

1.2.5.7 Auditoría informática

Es la revisión y la evaluación de los controles, sistemas y procedimientos de informática de los equipos de cómputo, su utilización, eficiencia y seguridad en la organización,

los cuales participan en el procesamiento de la información, a fin de que por medio del señalamiento de cursos alternativos se logre una utilización más eficiente y segura de la información, que servirá para una adecuada toma de decisiones. (p. 26)

1.2.5.8 Auditoría de calidad

Según (Tapia Iturriaga, Castillo , & Guevara Rojas, 2016, p. 26) menciona en su libro que: la auditoria de calidad: “Es una parte importante del sistema de Administración de calidad de una Entidad, y es un elemento fundamental para la obtención de la norma ISO 9001”.

1.2.5.9 Auditoria de marketing

Se define como un examen completo, sistemático, independiente y periódico del entorno del marketing, objetivo, estrategias y actividades comerciales de una Entidad o de una unidad de negocio, con la intención de determinar amenazas y oportunidades para recomendar un plan de acción y mejorar sus actuaciones en materia de marketing. (p. 27)

1.2.6 Auditoría de Gestión

Las organizaciones suelen tener un plan de actividades en el que se determinan las responsabilidades y los recursos para su uso en función de la duración del proyecto incluido en el plan operativo, táctico y estratégico. Estos indicadores necesitan ser evaluados con tecnología y estándares independientes mediante la aplicación de indicadores de gestión, estos indicadores determinarán el grado de cumplimiento y así medirán el rol de la máxima autoridad. Es importante realizar y acometer este tipo de auditorías en toda la organización o en un área específica, porque entre las recomendaciones establecidas en el informe de auditoría, los principios de eficiencia, eficacia, ética, economía y ecología son abordados y gestionados por entidades económicas. (Mayorga, Herrera , & Ruso, 2016)

1.2.7 Importancia de la Auditoria de Gestión

La auditoría de gestión es muy importante porque nos permite determinar cuidadosamente si el proceso responde a la calidad. Además de tratarlo como una herramienta de mejora continua, también se puede utilizar para guiar a la empresa hacia el sistema de calidad mediante la aplicación de esta auditoría. (Vásquez & Pinargote, 2018)

1.2.8 Características de una Auditoría de Gestión

Según (Vásquez & Pinargote, 2018, p. 25) La auditoría de gestión debe realizarse bajo la premisa de que es fundamental para mejorar el desarrollo de las actividades del negocio, por lo que se le deben otorgar parámetros o características al respecto:

- **Continua:** ser permanente y cronológica, aportando de este modo a identificar, sintetizar, comunicar y supervisar las no conformidades detectadas.
- **Sistemática:** coordinar las actividades de auditoría de forma minuciosa, ordenada, planificada bajo procedimientos estándares de auditoría o con la aplicación de la Norma ISO 19011:2018, que permitirá un grado de calidad alto del trabajo realizado.
- **Objetiva:** asegurar que los hallazgos se encuentren sustentados por evidencia suficiente, relevante y competente.
- **Confiable:** presentar en forma precisa y veraz la realidad de los procesos, de este modo se obtienen resultados óptimos para la toma de decisiones inmediatas. (p. 25)

1.2.9 Beneficios de la auditoría de gestión

Según (Armas Garcia , 2008, pp. 15-16) menciona los siguientes beneficios de auditoria de gestión.

- ✓ Permite identificar las áreas problemáticas, las causas relacionadas y las soluciones para mejorar.
- ✓ Localizar las oportunidades para eliminar derroches e ineficiencias, lo que es significativo en las auditorías de gestión, sin embargo, hay que tener cuidado con las reducciones de costos a corto plazo que causan problemas a largo plazo.
- ✓ Identificar los criterios para medir el logro de metas y objetivos de la organización.
- ✓ Habilitar un canal adicional de la comunicación entre los niveles de operación y la alta gerencia.
- ✓ Generalmente el personal que trabaja en operaciones es más consciente de los problemas y las causas que el personal de la gerencia, por lo que 10 una de las ventajas de la auditoría de gestión.
- ✓ Emitir una evaluación independiente y objetiva de las operaciones

Según (Vilches Troncoso, 2015) el Auditor de gestión debe evaluar:

- ✓ Estrategias y controles internos para alcanzar los objetivos gerenciales
- ✓ Indicadores de gestión y riesgos existentes
- ✓ Evaluar el grado de cumplimiento de misión, metas, objetivos, etc.
- ✓ Evaluar la productividad, eficiencia, efectividad y economía de los procesos
- ✓ Dificultades para realizar una auditoría de gestión
- ✓ Falta de estándares
- ✓ Objetivos verbales o semiescritos
- ✓ Ausencia de indicadores de gestión
- ✓ Formación académica de los auditores
- ✓ Metodología en proceso de desarrollo
- ✓ Manejo político
- ✓ Procesos operativos obsoletos
- ✓ Recursos ociosos o faltantes

1.2.10 Principios generales de auditoria

Según (Madariaga, 2004) clasifica los principios generales de auditoria en:

1. **principios de prudencia:** únicamente se contabilizarán los beneficios realizados a la fecha de cierre del ejercicio. Por el contrario, los riesgos reversibles y las pérdidas eventuales con origen en el ejercicio o en otro anterior, deberán contabilizarse tan pronto sean conocidas: a estos efectos se distinguirán las reversibles o potenciales de las realizadas o irreversibles.
2. **Principios de empresa en funcionamiento:** se considerará que la gestión de la empresa tiene prácticamente una duración limitada. En consecuencia, la aplicación de los principios contables no irá encaminada a determinar el valor del patrimonio a efectos de su enajenación global ni el importe resulte en caso de liquidación.
3. **Principio de registro:** los hechos económicos deben registrarse cuando nazcan los derechos u obligaciones que los mismos originen.
4. **Principio del precio de adquisición:** como norma general, todos los bienes y derechos se contabilizarán por su precio de adquisición o coste de producción. El principio del precio de adquisición deberá respetarse siempre, salvo cuando se autoricen, por disposición legal, rectificaciones al mismo; en este caso, deberá facilitarse cumplida información de la memoria.

5. **Principios del devengo:** la imputación de ingresos y gastos deberá hacerse en función de la corriente real de bienes y servicios que los mismos representan y con independencia del momento en que se produzca la corriente monetaria o financiera derivada de ellos.
6. **Principios de correlación de ingresos y gastos:** el resultado del ejercicio está constituido por los ingresos de dicha periodo menos los gastos del mismo realizados para la obtención de aquellos, así como los beneficios y quebrantos no relacionados claramente con la actividad de la empresa.
7. **Principio de no compensación:** en ningún caso podrán compensar las pérdidas del activo y del pasivo del balance ni las de gastos e ingresos que integran la cuenta de pérdidas y ganancias, establecidos en los modelos de las cuentas anuales. Se valorarán separadamente los elementos integrantes de las distintas partidas del activo y del pasivo.
8. **Principio de uniformidad:** adoptado un criterio en la aplicación de los principios contables dentro de las alternativas que, en su caso, estos permitan, deberá mantenerse en el tiempo y aplicarse a todos los elementos del patrimoniales que tengan las mismas características en tanto no se alteren los supuestos que motivaron la elección de dicho criterio. De alterarse estos supuestos podrá modificarse el criterio adoptado en su día, pero en tal caso, estas circunstancias se harán constar en la memoria, indicando la incidencia cuantitativa y cualitativa de la variación sobre las cuentas anuales.
9. **Principios de importancia relativa:** podrá admitirse la no aplicación estricta de algunas de los principios contables siempre y cuando la importancia relativa en términos cuantitativos de la variación que tal hecho produzca sea escasamente significativa y, en consecuencia, no altere las cuentas anuales como expresión de la imagen fiel a la que se refiere el apartado 2, 3, 1. (Madariaga, 2004)

1.2.11 Elementos de la Auditoría de Gestión

Según (Zambrano , Véliz , Escobar, & Trabas, 2018) indica que: Los elementos de la Auditoría de Gestión son:

- **Economía:** Se refiere a los términos y condiciones para obtener y utilizar los recursos humanos, financieros y materiales de manera oportuna con cantidad y calidad adecuadas y al menor costo posible.
- **Eficiencia:** Se refiere a la relación entre los recursos consumidos (insumos) y la producción de bienes y servicios. La eficiencia se expresa como un porcentaje y la relación entrada-salida se compara con un estándar aceptable (estándar). Cuando se utiliza un número determinado de insumos para producir un mayor número de unidades, la eficiencia aumenta.

- **Eficacia:** Es el grado en que una actividad o plan logra sus metas, objetivos u otros efectos esperados.
- **Equidad:** Tener igualdad social y comercial en todos sus recursos financieros, económicos y humanos.
- **Ética:** Su propósito es establecer el sentido de responsabilidad de los empleados de la empresa.
- **Ecología:** Verificar que la empresa y la sociedad cumplan con los estándares de protección ambiental y sostenibilidad.

1.2.12 Análisis interno

Se trata de la capacidad de evaluar la estructura funcional, los recursos (financieros, humanos, tecnológicos, materiales, etc.) y las capacidades que una empresa tiene o quiere llevar a cabo en los negocios actuales y futuros para obtener ventajas competitivas. Considere otras ventajas y desventajas competitivas. El primer factor constituye la fuerza impulsora detrás de la empresa y promueve la realización de los objetivos de la organización, mientras que el segundo factor son las restricciones y limitaciones, lo que dificulta o dificulta la consecución de estos objetivos. (Vilches Troncoso, 2015)

1.2.13 Análisis externo

La identificación de factores ambientales representa las oportunidades y amenazas futuras de la empresa, es decir, se evalúa el entorno de la empresa (competencia y segmentación del mercado, gobierno, demanda, etc.). Con base en el negocio y su entorno, se pueden identificar oportunidades y amenazas potenciales, de modo que se puedan determinar los cambios en el plan estratégico. (Vilches Troncoso, 2015)

1.2.14 Análisis FODA

El análisis FODA es una forma más sencilla y eficaz de determinar el futuro. Esta herramienta de análisis de sistemas, ayuda a utilizar las fortalezas y debilidades internas de la organización para adaptarse a las y oportunidades amenazas externas. Esta matriz es muy adecuada para enfrentar factores internos y externos con el fin de generar diferentes opciones estratégicas. Observa los entornos internos externos en función de las tareas y necesidades para determinar que el elemento constituyen un apoyo y cuales son propicios para el propósito de la empresa. (Vilches Troncoso, 2015)

Según (Vilches Troncoso, 2015) Menciona el análisis FODA es:

- **Fortalezas (F);** son los aspectos (recursos) internos de la empresa (recursos humanos, económicos, áreas de negocio, mercado, productos, etc.) que representan puntos fuertes es decir, una autentica ventaja diferencial para la empresa y que hay que explotar al máximo. Su característica principal es que son controlables, porque dependen únicamente de nosotros y forman parte positiva de la empresa.
- **Oportunidades (O);** son los posibles (hechos o situaciones) que la empresa es capaz de aprovechar para sí, o bien las del exterior a la que pueda acceder y obtener ventajas (beneficios).
- **Debilidades (D);** son los recursos y situaciones que representan una actual desventaja diferencial, constituyéndose así en obstáculos y limitaciones que coartan el desarrollo de la empresa para alcanzar sus objetivos, y que es necesario eliminar.
- **Amenazas (A);** son riesgos, hechos y situaciones externas a la empresa que están presentes en el medio que, siendo previsibles, si ocurrieran pueden dificultar el logro de los objetivos, producir un impacto negativo o una dificultad sustancial en su desarrollo.

1.2.15 Fases de la Auditoría de Gestión

Según (Vásquez & Pinargote, 2018) Indica en su investigación que: Todas las etapas de la auditoría de desempeño se basan en regulaciones de auditoría, que definen tres etapas principales: planificación, ejecución y comunicación de resultados.

Según (Vásquez & Pinargote, 2018) Menciona las fases principales:

Fase I Conocimiento Preliminar: es la etapa en la que se llevara a cabo la visita de observación de la entidad o visita inicial; revisión de archivos, papeles de trabajos y la evaluación del control interno.

Fase II Planificación en esta etapa se elaborara el plan y el programa de auditoría, para determinar los requisitos aplicables, al personal interviniente, los recursos a emplear y el tiempo estimado de realización de auditoría.

Fase III Ejecución: durante este período se desarrollaran las actividades programadas en el plan y programa de auditoría previamente desarrolladas en la fase anterior, exponiendo en los papeles

de trabajo pertinentes las No Conformidades detectadas y demás evidencias que sustentan el proceso.

Fase IV Comunicación de Resultados: en esta etapa se realizara la reunión de cierre con la gerencia para divulgar la derivación de las actividades ejecutadas y establece a su vez, y los compromisos serán monitoreados en la siguiente fase.

Fase V Seguimiento se realizara la verificación del cumplimiento de las metas o correcciones identificadas en la fase anterior. Este seguimiento servirá de base al auditor para continuar con el siguiente proceso de auditoría, puesto que le ayudara a proporcionar una idea de la capacidad de la empresa para cumplir con lo planteado.

1.2.16 Técnicas y Procedimientos

Los procedimientos que se llevan a cabo en una auditoría de gestión, requieren de la utilidad de técnicas de carácter investigativo aplicables a hechos o actividades que se desarrollan dentro de los sistemas de gestión, mediante el cual el auditor de forma objetiva verifica el cumplimiento de requisitos establecidos y de este modo obtiene evidencia suficiente y competente. (Vásquez & Pinargote, 2018)



Figura 1-1: Técnicas y Procedimientos

Fuente: (Vásquez & Pinargote, 2018)

Realizado por: Ortiz, R. 2021

Según (Vásquez & Pinargote, 2018) Menciona las técnicas a continuación:

- **Técnica de la observación:** permite observar o presenciar hechos realizados por otras personas o condiciones físicas que permiten visualizar cumplimiento de requisitos. A través de ésta técnica el Auditor utiliza sentidos como el oído, el tacto, el olfato direccionando éstos hacia el objeto de la Auditoría. Se complementa con la utilización de fotos, videos; evidencia que debe ser analizada de forma objetiva.
- **Técnica de la comparación:** confronta hechos para determinar igualdad o diferencias, en el cumplimiento de planificaciones y metas de programas. Ejemplos: resultados de producción frente a lo planificado; resultados de rendimientos comparados con el estándar.
- **Técnica de revisión selectiva:** esta técnica va a permitir al Auditor seleccionar hechos concretos, productos, lotes, etc. con la finalidad de validar que los procesos y el cumplimiento de requisitos se cumpla.
- **Técnica de Rastreo:** término utilizado en la Auditoría Financiera y que se aplica para la Auditoría de Gestión mediante la trazabilidad, consiste en determinar un producto en su estado final, cómo ha sido su proceso histórico a los largo de la cadena productiva, esto es desde el inicio del producto o servicio hasta su estado final.
- **Técnica de Indagación:** esta técnica se afianza en entrevistas formales e informales, encuestas, conversaciones, averiguaciones que permiten respuestas a preguntas planificadas por el Auditor con la finalidad de obtener juicios objetivos del hecho auditado.
- **Técnica de la comprobación:** consiste en comprobar hechos a través de documentos, de test o pruebas físicas para validar los cumplimientos de requisitos, frente a la autenticidad de los documentos o estándares establecidos.

Proceso de la auditoría de gestión

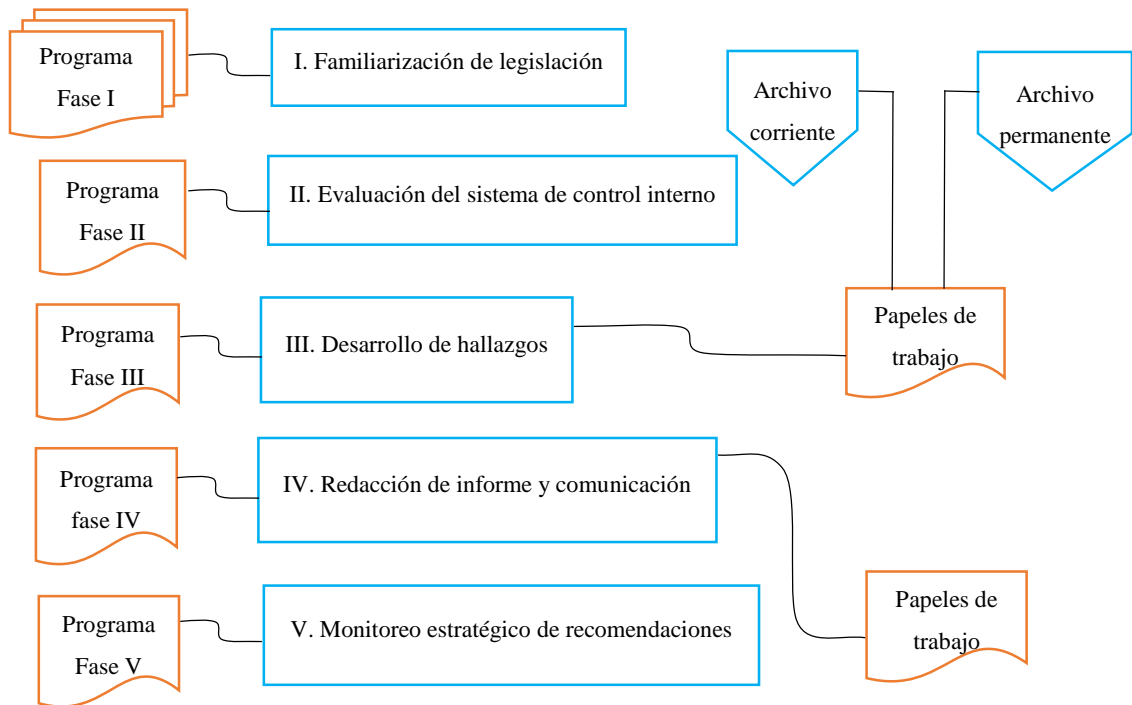


Figura 2-1: Proceso de la auditoría de gestión

Fuente: (Madariaga, 2004)

Realizado por: Ortiz, R. 2021

1.2.17 El control

Este es el proceso de medir los resultados relacionados con el plan, diagnosticar la causa de la desviación y tomar las acciones correctivas necesarias. Sin embargo, desde la perspectiva del poder, el concepto de control debe ser diferente porque predica que "todo el que controla tiene poder". Por tanto, conviene señalar que este control no es absoluto, no recaerá sobre una sola institución o individuo, y por tanto no se abusará. (Montaño Orozco , 2013)

La división de tareas, funciones y capacidades no es suficiente para que puedan actuar de manera coordinada y organizada, porque para ello se requiere un profundo respeto por el marco institucional y la legitimidad de los actores involucrados o que toman las acciones. Organización. (Montaño Orozco , 2013)

1.2.18 Sistema de control interno

El control interno se puede definir como una colección de estándares, métodos, procedimientos, manuales y políticas de coordinación implementadas por alta dirección gobierno corporativo, encaminado a proporcionar una seguridad razonable para el logro de los siguientes objetivos (Montaño Orozco, 2013)

Según Ediberto Montaño Orozco, (2013, p. 56) Enumera cuatro objetivos a continuación:

- a) Alcanzar la eficacia y la eficiencia en sus operaciones.
- b) Velar por el cumplimiento de las leyes y regulaciones correspondientes.
- c) Permitir que la información contable sea fidedigna y corresponda a las operaciones del ente, con lo cual se obtiene la inclusión de todas las transacciones en las cuales la organización ha participado.
- d) Velar por la salvaguarda y custodia de los activos propios y de terceros. (p. 56)

1.2.19 Estructura del sistema de control

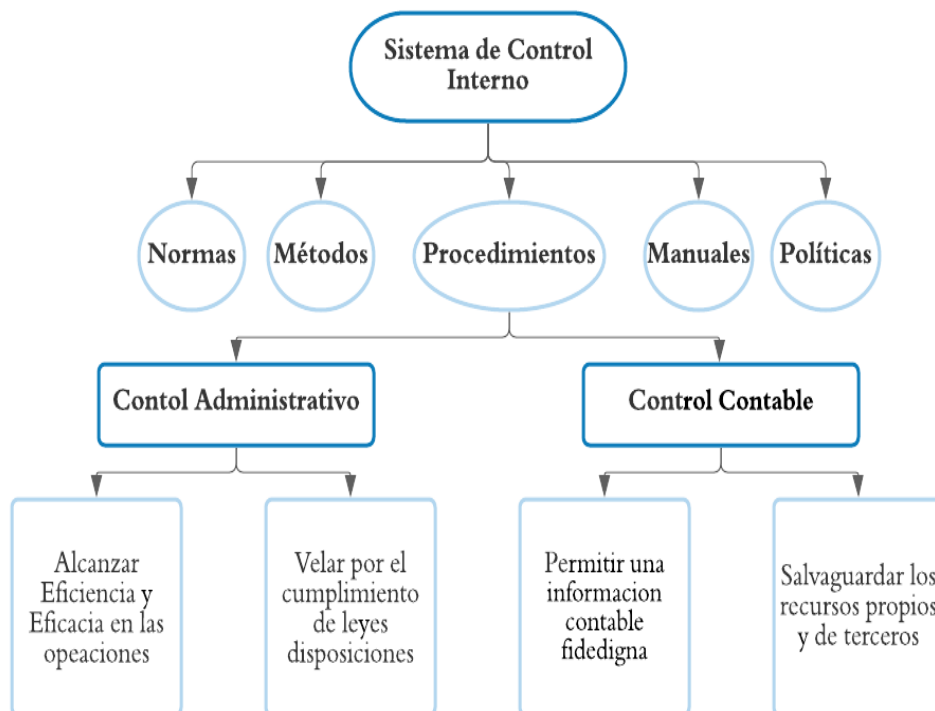


Figura 3-1: Estructura del sistema de control

Fuente: (Montaño Orozco, 2013)

Realizado por: Ortiz, R. 2021

1.2.20 Componentes del control interno - Modelo COSO I

Como resultado del informe COSO por su sigla en inglés: Committee Of Sponsoring Organizations, se determina que el auditor debe evaluar y comprender siguientes componentes de auditoría los mismo que servirán para determinar la confiabilidad y oportunidad que se puede obtener del Sistema de Control Interno existente y alcance de los procedimientos que se deben efectuar. (Montaño Orozco , 2013)

Ediberto Montaño Orozco, (2013) Menciona los cinco componentes a continuación:

1.2.20.1 Ambiente de control

Se refiere al entorno que existe en la organización, involucrando la conciencia de los empleados sobre el control y la posición de la dirección en términos de eficiencia y rentabilidad. La investigación de COSO I identificó este componente como el primero de los cinco componentes y se refiere al establecimiento de un entorno que puede estimular e influir en las actividades del personal en control. En esencia, es el elemento principal sobre el que se basan o funcionan los otros cuatro componentes básicos, y son la base de su propia realización. (Montaño Orozco , 2013)

1.2.20.2 Factores del ambiente de control

Según Ediberto Montaño Orozco, (2013) Menciona que:

El evaluador debe considerar todos los factores del entorno del control a determinar si el ambiente de control es positivo o no. Algunos aspectos son muy subjetivos y necesitan que se formule una opinión subjetiva; por lo general tiene un impacto significativo en la eficacia del ambiente de control:

- a) **Integridad y valores éticos:** Su propósito establecer un anuncio relativo sobre valores éticos y de comportamiento esperados de todos los miembros de la organización durante el desempeño de sus actividades, ya que la efectividad del control interno depende de la integridad y valores de la gente que lo diseña y lo establece.
- b) **Competencia del personal:** Se refiere a los conocimientos y habilidades que debe poseer el personal para cumplir adecuadamente con sus tareas.
- c) **Consejo de Administración y/o Comité de Auditoría:** Debido a que estos órganos fijan los criterios que perfilan el ambiente de control, es determinante que sus miembros cuenten

con la experiencia, dedicación e involucramiento necesario para tomar las acciones adecuadas e interactúen con los auditores internos y externos.

- d) **Filosofía administrativa y estilo de operación:** Los actores más relevantes son las actitudes mostradas hacia la información financiera, el procesamiento de la información y principios y criterios contables, entre otros.
- e) **Filosofía de la administración y estilo operativo:** El entorno se ve afectado cuando la administración no está dispuesta a establecer controles apropiados o no se adhiere a los controles establecidos.
- f) **Estructura organizativa:** Contribuye a un buen entorno de control interno al proporcionar un marco global de trabajo, para planear, coordinar y controlar las operaciones.
- g) **Comité de Auditoría:** Asume un papel importante en la vigilancia de las prácticas de la información financiera y contable de la entidad. (Montaño Orozco , 2013)

1.2.20.3 Evaluación del riesgo

Los auditores deben evaluar las emergencias y los riesgos, el primero se refiere a la posibilidad de que eventos internos o externos puedan tener un impacto favorable o desfavorable en la situación financiera de la entidad. Los riesgos son acciones y circunstancias externas e internas que pueden afectar adversamente la capacidad de la empresa para registrar, procesar, agregar y divulgar datos consistentes con los estados de gestión contenidos en los estados financieros. (Montaño Orozco , 2013)

1.2.20.4 Actividades de control

Las actividades de control son actividades realizadas por la gerencia y otro personal de la organización para complementar las actividades asignadas todos los días. En los procedimientos de control interno contable establecidos por la autoridad competente de la entidad que va a evaluar el Contador Público. (Montaño Orozco , 2013)

Según (Montaño Orozco , 2013) Menciona los siguientes ejemplos:

- a) **Revisión del desempeño:** No solo contiene la comparación de información y datos, sino que también contiene importantes análisis y sugerencias de mejora.
- b) **Procesamiento de la información:** Está relacionado con la exactitud, integridad y autorización de la transacción. Es importante tener en cuenta que las transacciones deben ser

registradas por las cifras realizadas y el período contable registrado y clasificadas en las cuentas correspondientes, de manera de obtener estándares administrativos en la elaboración de estimaciones y otras decisiones relacionadas a la preparación de estados financieros.

- c) **Protección física de los activos** Establecer restricciones o controles para la obtención de bienes y realizar inspecciones físicas del inventario. El primero se refiere a la necesidad de restringir solo al personal autorizado para utilizar los bienes. La adquisición de bienes incluye el acceso físico e indirecto a través de la preparación y tramitación de documentos que autorizan el uso o disposición de los bienes.
- d) **Segregación de funciones:** Evitar que una misma persona realice funciones incompatibles, permitiéndole cometer y ocultar errores voluntarios o involuntarios en el trabajo. Por esta razón, se debe diseñar un programa de control para eliminar esta posibilidad oculta.

1.2.20.5 Información y comunicación

Según (Montaño Orozco , 2013, p. 63) Al cumplimiento de las responsabilidades de la gerencia al establecer un proceso oportuno y eficaz para la transmisión de las comunicaciones. Debe satisfacer:

- Identificación y registro de las transacciones válidas.
- Descripción oportuna de las transacciones para que puedan clasificarse.
- Valuar apropiadamente las transacciones válidas.
- Registrar las transacciones en el período contable correcto.

1.2.20.6 Supervisión

Según Ediberto Montaño Orozco, (2013) Menciona que el componente de supervisión es:

En general los sistemas de control están diseñados para operar en determinadas circunstancias. Claro está que para ello se tomaron en consideración los riesgos y las limitaciones inherentes al control; sin embargo, las condiciones evolucionan debido tanto a factores externos como internos ocasionando con ello que los controles pierdan su eficiencia. (p. 65)

1.2.20.7 Actividades de supervisión

La realización de las actividades diarias permite observar si los objetivos de control se logran efectivamente y si los riesgos se han considerado adecuadamente. El nivel de supervisión y gestión juega un papel importante en este sentido, porque son las conclusiones a las que se debe sacar, es decir, si el sistema de control es efectivo o ha fallado, y tomar las medidas correctivas o de mejora que requiera el caso. (Montaño Orozco , 2013)

Según Ediberto Montaño Orozco, (2013, p. 65) Menciona Algunos ejemplos sobre estas actividades son:

- La tendencia de la efectividad del sistema de control obtenida en el día a día.
- Verificaciones de registros contra la existencia física de los recursos.
- Análisis de los informes de auditoría, contaduría, reporte de deficiencias, autodiagnósticos y otros.
- Comparación de información generada internamente con otra preparada por entidades externas.

Juntas de trabajo y de evaluación en las que se traten asuntos relacionados con problemas de operación asociados (directa o indirectamente) con la efectividad de los controles.

1.2.21 ¿Qué es un indicador?

Los indicadores son herramientas que proporcionan evidencia de condiciones específicas o resultados específicos. Esta información puede cubrir los aspectos cuantitativos y cualitativos del plan o los objetivos del proyecto. En la vida diaria es común interactuar con diferentes indicadores sin que necesariamente se les denomine así: las señales de tránsito, la aguja de reloj, las flechas de la salida de emergencia, los señalamientos de algún edificio gubernamental, entre otros. (Cárdenas , et al., 2014)

Todos estos indicadores proporcionan información de manera simple, precisa y sin ambigüedad; por ejemplo, sabemos en qué momento debemos avanzar o detener el automóvil mediante las luces del semáforo; conocemos la hora precisa por la posición de las manecillas del reloj; y podemos ubicar la salida de emergencia de algún lugar gracias a la señalización adecuada. Para entender estos indicadores, en su mayoría, no es necesario que una persona nos explique su significado; sólo requerimos un poco de información para interpretarlos de manera lógica. (Cárdenas , et al., 2014)

Un indicador es una herramienta cuantitativa o cualitativa que muestra indicios o señales de una situación, actividad o resultado; brinda una señal relacionada con una única información, lo que no implica que ésta no pueda ser reinterpretada en otro contexto. (Cárdenas , et al., 2014)

1.2.21.1 Indicadores de eficacia

Según (Cárdenas , et al., 2014) Los indicadores de eficacia miden el grado del cumplimiento del objetivo establecido, es decir, dan evidencia sobre el grado en que se están alcanzando los objetivos descritos. Este tipo de indicadores son los más comunes dentro de las MIR.

En virtud de que la información que proporcionan estos indicadores concierne al cumplimiento de los objetivos, éstos pueden ubicarse en cualquiera de los niveles de la MIR. Sin embargo, estos indicadores no brindan información sobre el uso de recursos o las características de los bienes y servicios entregados. En cuanto a actividad, componente y propósito, es necesario, dependiendo del objetivo, complementar la información con algún otro indicador de diferente dimensión. (Cárdenas , et al., 2014)

1.2.21.2 Indicadores de eficiencia

Los indicadores de eficiencia miden la relación entre la realización del plan y los recursos utilizados para lograr el plan. Estos indicadores cuantifican el costo de lograr las metas propuestas, pero no se limitan a los recursos económicos; también cubren los recursos humanos y materiales, El programa puede cumplir objetivos específicos. (Cárdenas , et al., 2014)

Estos indicadores se pueden colocar en los primeros tres niveles de MIR, pero no se recomienda utilizarlos para la evaluación del desempeño basada en un propósito. Si bien estos indicadores se pueden establecer con fines específicos, esto depende en gran medida del diseño del programa. En ocasiones estos indicadores no son las metas de la toma de decisiones porque solo determinan cuánto costará alcanzar las metas establecidas, la evaluación de estos indicadores debe complementar los indicadores de efectividad cuando sea necesario. (Cárdenas , et al., 2014)

1.2.21.3 Indicadores de economía

Los indicadores económicos miden la capacidad de un plan para administrar, generar o movilizar recursos financieros de manera adecuada. Estos indicadores cuantifican el uso correcto de estos recursos, entendido como la capacidad del programa para atraer recursos monetarios del exterior, lo que le permite fortalecer su capacidad financiera y recuperar recursos financieros prestados. (Cárdenas , et al., 2014)

La diferencia esencial con los indicadores de eficiencia (relacionados con los recursos económicos) es que los indicadores económicos "no están interesados en alcanzar metas", y solo están en línea con la gestión de los recursos financieros por parte del responsable del plan. Las especiales características de estos indicadores permiten ubicarlos únicamente al nivel de las actividades relacionadas con ellos, en la mayoría de los casos están relacionados con objetivos como la recuperación de la cartera de activos y la captación de recursos externos. (Cárdenas , et al., 2014)

1.2.21.4 Indicadores de calidad

Estos miden los atributos, capacidades o características que tienen o deberían tener los bienes y servicios producidos. Estos planes determinan las características mínimas de los bienes y servicios que se deben brindar al público; los indicadores de calidad permiten monitorear los atributos de estos productos desde diferentes perspectivas: oportunidad, accesibilidad, percepción del usuario y precisión en la prestación del servicio. (Cárdenas , et al., 2014)

Según (Cárdenas , et al., 2014) clasifican los indicadores de calidad en:

- **Oportunidad:** se refiere a aquellos indicadores que proporcionan información sobre la atención que el programa brinda a sus beneficiarios. Los indicadores describen la conveniencia del tiempo y lugar en que se realizan las acciones del programa.
- **Accesibilidad:** se refiere a los indicadores que reflejan información sobre la cualidad de acceder a algún lugar. Estos indicadores describen, principalmente, si la infraestructura que genera el programa cuenta con accesos para personas con capacidades diferentes.
- **Percepción de usuarios:** es la calidad más común a ser cuantificada; se refiere a opinión de los beneficiarios del programa sobre los bienes o servicios que recibieron del programa.
- **Precisión:** cuantifican los fallos o errores que pueden ocurrir durante la gestión o la generación de los bienes o servicios que produce el programa.

1.2.22 Evidencia de la auditoría

Una evidencia no puede ser competente si al mismo tiempo no es relevante y válida. Para ser relevante debe relacionarse con la afirmación en cuestión. Supongamos que un auditor analiza la antigüedad de cuentas por cobrar y el subsecuente cobro, para obtener evidencia de la afirmación de valuación de la estimación para cuentas incobrables. La validez (confiabilidad) de la evidencia depende de las circunstancias en que se recibió. Esto hace difícil generalizar y está sujeto a excepciones. (Espino , 2015, p. 23)

Según Melquiades Gabriel Espino , (2015, p. 23) Indica que la evidencia ordinariamente es positiva cuando:

1. Se obtuvo de fuentes independientes; es decir, fuera de la empresa del cliente.
2. Se generó internamente mediante un sistema provisto de controles eficaces.
3. Se obtuvo directamente del auditor (por ejemplo, observando la aplicación de un control) no indirectamente ni por inferencia (búsqueda de la aplicación de un control).
4. Tiene forma documental (papel, medios electrónicos o de otro tipo) y no una representación oral.
5. Se obtiene de documentos originales, no de fotocopias ni facsímiles. Además si la evidencia proviene de dos o más fuentes, dan a los auditores mayor seguridad, que la que obtendrían de las cuentas si las analizaran individualmente, por ejemplo, para evaluar la eficiencia de los controles de la recepción de efectivo, un auditor puede observar a un empleado abrir la correspondencia y procesar las entradas de efectivo. Pero como su observación abarca solo el momento en que se hizo, deberá además investigar al personal del cliente y revisar la documentación del funcionamiento de los controles, si quiere lograr una combinación de evidencia que sea confiable. (p. 23)

1.2.23 Tipos más importantes de evidencia de auditoría

Según (Espino , 2015, p. 24) Enumera los siguientes tipos de evidencias de auditoría.

1. Sistema de informe contable.

- Evidencia documental.
- Evidencia documental creada fuera de la empresa y transmitida directamente a los auditores (estado de cuenta bancario).

- Evidencia de fuera de la empresa y conservada por ellos. Ejemplo: factura de un proveedor, declaración de impuestos.
- Evidencia documental creada y conservada por el cliente. Ejemplo: cheque pagado.

2. Declaraciones de terceros.

- Confirmaciones
- Cartas de abogados
- Informes de especialistas (peritos)

3. Evidencia física. Inventarios de mercancías y de activos fijos.

- Cálculos de la depreciación o de ganancias por acciones.
- Interrelaciones de datos. Costo de ventas, costo de producción.
- Declaraciones de los clientes. Orales y escritas.

4. Evidencia física. Inventarios de mercancías y de activos fijos.

- Cálculos de la depreciación o de ganancias por acciones.
- Interrelaciones de datos. Costo de ventas, costo de producción.
- Declaraciones de los clientes. Orales y escritas.

1.2.24 Riesgo de auditoría

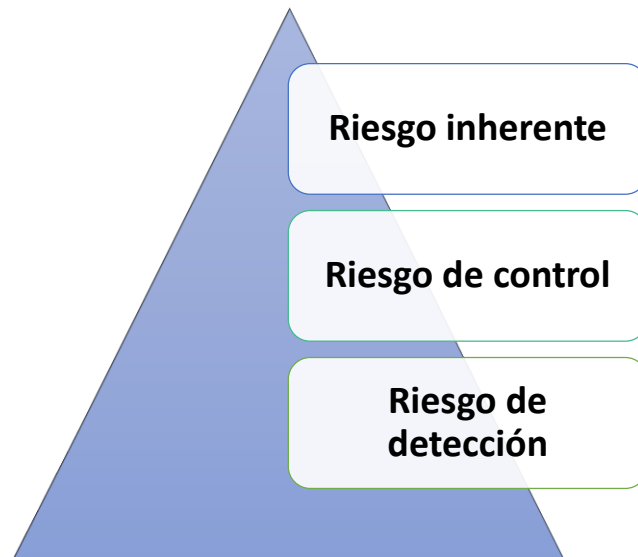


Figura 4-1: Composición del Riesgo de Auditoría.
Fuente: (Espino , 2015)
Realizado por: Ortiz, R. 2021

El riesgo de auditoría es una función del riesgo de incorrección material y del riesgo de descubrimiento. La evaluación de riesgos se basa en los procedimientos de auditoría utilizados para obtener la información requerida para tal fin y la evidencia obtenida a lo largo del proceso de auditoría. La evaluación de riesgos es una cuestión de juicio profesional, no una cuestión que pueda medirse con precisión. (Espino , 2015)

Riesgos de incorrección material

Según (Espino , 2015, p. 61) Los riesgos de incorrección material pueden estar relacionados con:

- Los estados financieros en su conjunto.
- Las afirmaciones respecto a determinados tipos de transacciones, saldos contables e información a revelar.

Los riesgos de incorrección material en las afirmaciones tienen dos componentes:

- El riesgo inherente.
- El riesgo de control.

1.2.24.1 El riesgo inherente

El riesgo inherente es más elevado para algunas afirmaciones y tipos de transacciones, saldos contables o información a revelar relacionadas. Por ejemplo, puede ser más elevado en el caso de cálculos complejos o de cuentas integradas por importes obtenidos de estimaciones contables sujetas a una significativa incertidumbre en la estimación. Las circunstancias externas que originan riesgos de negocio pueden también influir en el riesgo inherente. (Espino , 2015, p. 62)

1.2.24.2 El riesgo de control

La función de la administración de diseñar, implementar y mantener las amenazas internas depende de la amenaza a los riesgos identificados, que pueden amenazar el logro de los objetivos de la entidad relacionados con la presentación de los estados financieros. Sin embargo, debido a las limitaciones inherentes del control interno, no importa cuán perfectos sea el diseño y la función del control interno, solo puede reducir, pero no eliminar, el riesgo de incorrección material en los estados financieros. (Espino , 2015)

1.2.24.3 Riesgo de detección

Para un determinado nivel de riesgo de auditoría, el nivel aceptable de riesgo de detección es inversamente proporcional a los riesgos valorados de incorrección material en las afirmaciones. Por ejemplo, cuanto mayor sea en opinión del auditor el riesgo de incorrección material, menor será el riesgo de detección aceptable, en consecuencia, la evidencia de auditoría requerida por el auditor deberá ser más convincente. (Espino , 2015, p. 63)

Según Melquiades Gabriel Espino, (2015, p. 63) Menciona que la función de la eficacia de un procedimiento de auditoría y de su aplicación por el auditor, realizar cuestiones como:

- Una planificación adecuada.
- Una adecuada asignación de personal al equipo del encargo (asignación de la auditoría).
- La aplicación del escepticismo profesional.
- La supervisión y revisión del trabajo de auditoría realizado. (p. 63)

1.2.25 Conocimiento requerido de la entidad y su entorno

El auditor adquirirá conocimiento sobre los siguientes elementos con el fin de adquirir conocimiento suficiente y suficiente sobre la entidad que le permita realizar una evaluación del riesgo suficiente y respaldar la estrategia de auditoría inicial. (Comisión de Normas de Auditoría y Aseguramiento, 2018)

Según (Comisión de Normas de Auditoría y Aseguramiento, 2018, p. 14) Menciona los siguientes:

- a) Factores relevantes sectoriales y normativos, así como otros factores externos, incluido el marco de información financiera aplicable.
- b) La naturaleza de la entidad, en particular:
 - Sus operaciones;
 - Sus estructuras de gobierno y propiedad;
 - Los tipos de inversiones que la entidad realiza o tiene previsto realizar.
 - El modo en que la entidad se estructura y la forma en que se financia para permitir al auditor comprender los tipos de transacciones, saldos contables e información a revelar que se espera encontrar en los estados financieros.
- c) La selección y aplicación de políticas contables por la entidad, incluidos los motivos de cambios en ellas. El auditor evaluará si las políticas contables de la entidad son adecuadas

a sus actividades y congruentes con el marco de información financiera aplicable, así como con las políticas contables utilizadas en el sector correspondiente.

- d) Los objetivos y las estrategias de la entidad, así como los riesgos de negocio relacionados, que puedan dar lugar a errores materiales.
- e) La medida y revisión de la evolución financiera de la entidad. El auditor debe aplicar su juicio profesional para determinar el grado de conocimiento necesario. (p. 14)

1.2.26 Normas de trabajo de auditoría de gestión

Norma número 1: Papeles de trabajo y Sistema de índices

Según Gabriel Sánchez Curiel, (2015, p. 29) Indica que:

Para efectos de los servicios de auditoría que proporcionamos a nuestros clientes, el despacho considera que las entidades económicas se integran por los siguientes cinco ciclos de operación:

Egresos

1. Producción
2. Tesorería
3. Información

Sin embargo, estos ciclos operativos no nos permiten distribuir las actividades de auditoría de los estados financieros y procesar nuestros documentos de trabajo en detalle. Para ello, el comité de desarrollo de la empresa elaboró un listado de análisis de áreas funcionales con base en el ciclo mencionado, el listado detallado permitió la asignación de actividades, el control de los certificados de auditoría y la eficiencia en la verificación de los estados financieros de los clientes. (Sánchez Curiel, 2015)

Norma número 2: Encabezado de las Cédulas de Auditoría

Además de las copias obtenidas de los documentos y registros de los clientes, los profesionales de la empresa están obligados a utilizar el material de oficina y los recursos del programa informático de propiedad de la empresa para preparar los documentos de trabajo. Teniendo esto en cuenta, el título del certificado de auditoría se divide en dos áreas, cada una con cinco líneas, el área izquierda de 1 a 5 y el área derecha de 6 a 10. (Sánchez Curiel, 2015)

Según Gabriel Sánchez Curiel, (2015, pp. 31-32) Indica los siguientes encabezados de las cédulas de auditoría:

1. Nombre de la empresa.
2. Nombre de la sección a la que se refiere la cédula de auditoría: en papeles de las etapas intermedia y final, número y nombre preciso de la cuenta de mayor a que se refiere la cédula, utilizando la misma codificación del cliente.
3. Descripción objetiva y breve del contenido de la cédula.
4. Continúa la descripción del contenido.
5. Continúa la descripción del contenido.
6. Índice de la cédula de auditoría a lápiz o tinta roja.
7. Fecha de cierre del ejercicio que se está auditando.
8. Fecha de preparación de la cédula de auditoría.
9. Iniciales del auditor que preparó la cédula de auditoría.
10. Iniciales del encargado o gerente de auditoría, una vez aprobado el contenido de la cédula de auditoría. (pp. 31-32)

Norma número 3: El uso de los Cuestionarios de Control Interno

Los profesionales de la empresa deben considerar que la resolución del cuestionario de evaluación es una actividad propia del auditor. En cualquier caso, no está permitido enviar el cuestionario al cliente, para que pueda ser utilizado como recurso de recogida de información estructural, o como complemento a la evaluación anterior, para que pueda responder al cliente. Después de completar la fase de verificación de la estructura o sistema de control interno, el auditor debe responder el cuestionario de evaluación. (Sánchez Curiel, 2015)








Según Gabriel Sánchez Curiel, (2015, p. 32) Menciona que:

- Se han cubierto todos los aspectos esenciales relativos a la estructura o al flujo de las transacciones en el área sujeta examen.
- Se ha ratificado la autenticidad de la información contenida en las gráficas de flujo o en las descripciones narrativas preparadas durante el estudio del control interno.
- Se tiene evidencia suficiente de dicha ratificación en nuestros papeles de trabajo (p. 32)

Norma número 4: Marcas de Auditoría

Los profesionales de la empresa deben utilizar la marca de auditoría establecida en el catálogo vigente. La marca de auditoría es un símbolo equivalente al procedimiento de auditoría aplicable al contenido del documento de trabajo, constituye una declaración personal, personal e intransferible sobre el autor del certificado de auditoría, y su abreviatura aparece en el título. (Sánchez Curiel, 2015, p. 33)

Tabla 3-1: Marcas de auditoría

MARCA	SIGNIFICADO
	Cálculo verificado.
	Cifra cuadrada.
	Cifra que no debe ser considerada. Es decir, no incluirse en tabulaciones, sumatorias, inventarios, etc.
	Documento pendiente por aclarar, revisar o localizar.
	Punto pendiente por aclarar, revisar o localizar.
	Punto pendiente que fue aclarado, verificado o comprobado.
	Nota: Estas dos marcas de pendiente sólo son temporales. De hecho, no deben existir puntos pendientes de verificar, solicitar o revisar en los papeles de trabajo, pues éstos deben ser completos.
	Confrontado contra registro.

√ 	Confrontado contra documento original
○	Confrontado contra evidencia física. Se utiliza cuando algún dato o cifra que conste en la cédula se compara contra bienes o artículos tangibles, ejemplo: bienes inventariados o fondos arqueados.
⊂	Pedido, contrato o dato por confirmar mediante compulsas.

Fuente: (Hernández, 2015)

Realizado por: Ortiz, R. 2021

Las marcas siempre deben marcarse con lápiz o tinta roja. Los profesionales deben considerar utilizar otras marcas y los certificados abiertos que las acompañan para explicar su contenido, es una práctica indebida, estas prácticas son una pérdida de tiempo y no están permitidas en la empresa. (Sánchez Curiel, 2015)

Norma número 5: Confirmaciones, Declaraciones y Certificaciones

En el marco de las tres etapas de la auditoría de los estados financieros de la empresa, y según las circunstancias específicas, los profesionales deben obtener las siguientes aprobaciones por escrito. (Sánchez Curiel, 2015)

Según Gabriel Sánchez Curiel, (2015, p. 34) Menciona las siguientes aprobaciones por escrito:

1. Confirmación del Secretario del Consejo de Administración.
2. Confirmaciones de los abogados internos y externos.
3. Confirmaciones de compañías aseguradoras y afianzadoras.
4. Cuentas de cheques y de depósitos, préstamos e inversiones.
5. Cartera por cobrar a clientes.
6. Cartera por cobrar a otros deudores.
7. Inventarios propiedad de la empresa en poder de terceros.
8. Inventarios propiedad de terceros en poder de la empresa.
9. Certificado sobre posibilidad de venta o uso de los inventarios.
10. Cuentas por cobrar y por pagar a compañías afiliadas.
11. Cuentas y documentos por pagar a proveedores.

12. Confirmación de actuarios sobre incrementos o liberación de provisiones.
13. Carta de declaraciones de la empresa. (p. 34)

Norma número 6: Conducta profesional

Los auditores de la firma están obligados a cumplir con las siguientes normas de conducta a fin de asegurar la calidad de su trabajo y ganarse el respeto, la confianza y el reconocimiento de los clientes que los contactan como representantes de la firma. (Sánchez Curiel, 2015)

Según Gabriel Sánchez Curiel, (2015, p. 35) Menciona que la conducta profesional se debe llevar de las siguientes maneras:

1. Los documentos, los registros y la información del cliente son confidenciales; lo mismo aplica para la información que usted reciba de manera verbal por parte de ellos. No debe comentar con extraños o terceros en general ningún asunto relativo a la organización, las operaciones o cifras de nuestros clientes, por insignificantes que parezcan. (p. 35)
2. La organización interna de nuestro Despacho, infraestructura, procedimientos de trabajo, programas de auditoría, cuestionarios de control interno, catálogos de marcas y otros recursos tecnológicos para el desarrollo de nuestras actividades, también son confidenciales. (p. 35)
3. Los nombres y giros de negocios de los clientes del Despacho son confidenciales. Divulgarlos con alguna persona interesada o curiosa provoca, generalmente, preguntas adicionales que usted, por cortesía, no podrá rehusarse a contestar. Evite las excepciones. (p. 35)
4. Considere seriamente que ante un cliente el Despacho es usted. Compórtese con cortesía en las instalaciones de los clientes, pero no confunda la amabilidad con una camaradería abierta o con una confianza desmedida hacia los funcionarios y empleados, especialmente del sexo opuesto. (p. 35)
5. Usted está en las oficinas de un cliente porque él lo considera necesario; pero tome en cuenta que su presencia implica distracción e interrupciones para sus empleados y funcionarios; por lo que es indispensable reducir al mínimo esta clase de molestias. Recuerde que no tenemos derecho de uso preferente sobre los equipos, registros y archivos del cliente. (p. 35)
6. También deben reducirse al mínimo las dudas que se plantean al cliente, especialmente si no se trata de la primera auditoría. Agote todas las posibilidades con el siguiente auditor en jerarquía. (p. 35)

7. Evite hacer críticas, sugerencias o comentarios de cualquier naturaleza al personal del cliente. Al respecto, concéntrese en anotar sus observaciones y sugerencias en las cédulas de auditoría destinadas para ello. (p. 35)

Norma número 7: Información técnica para los lectores

En las páginas siguientes se incluyen la información y los datos necesarios para que el profesor conduzca a los estudiantes en el desarrollo y la ejecución de esta práctica de auditoría. Este comentario es aplicable para los lectores que, ajenos al ámbito académico, estén interesados en enfrentar los retos que plantea la auditoría de estados financieros. (Sánchez Curiel, 2015, p. 37)

Según Gabriel Sánchez Curiel, (2015, p. 37) Menciona la información técnica para los lectores a continuación:

1. **Cédula estadística con objetivos de auditoría:** Esta cédula deberá formar parte del legajo de auditoría; es necesario comentar su contenido, para comprender las razones por las que se aplican los procedimientos de auditoría en cada sección.
2. **Cuestionario de control interno:** Es un papel de trabajo del archivo permanente, que deberá formar parte del legajo de auditoría. Los estudiantes deberán anotar las respuestas a las preguntas que lo integran después de que se hayan aplicado los procedimientos propios de la etapa preliminar de la auditoría, según se establece en la Norma número 3 de este libro.
3. **Programa de auditoría:** Es un papel de trabajo del archivo permanente, que debe formar parte del legajo de auditoría. A medida que los procedimientos que lo integran se cumplan y queden reflejados en cédulas de auditoría, deberán anotarse las referencias cruzadas a lápiz o tinta roja, para dejar constancia de su cumplimiento.
4. **Planteamientos prácticos:** Están identificados como Guías, son datos para reflejarse en cédulas estadísticas o transitorias; descripciones sobre sistemas para su análisis y diagnóstico; problemas a los que se enfrenta el auditor en cada una de las etapas de su examen y que deberán ser resueltos por los alumnos con el apoyo del profesor; cifras contables para su acomodo en sumarias y analíticas, así como errores implícitos en ellas, que deberán ser detectados para sugerir los ajustes respectivos a la empresa. (p. 37)

1.2.27 Plan de auditoría

Según (Sevilla, 2019, pp. 39-40) Menciona que:

- ✓ Para organizar una adecuada planificación de auditoría, se debe tener presente:
- ✓ Los requisitos de la norma de sistema de gestión que sea pertinente.
- ✓ El tamaño y la complejidad de la Organización.

El contexto tecnológico y reglamentario es fundamental cuanto más complejo sea este contexto más tiempo será necesario emplear en su control.

- ✓ Toda contratación externa de cualquier actividad incluida en el alcance del sistema de gestión.
- ✓ Los resultados de cualquier auditoría previa.
- ✓ Consideraciones sobre el número de emplazamientos tanto fijos como temporales y sus interrelaciones.
- ✓ Los riesgos asociados a los productos, a los procesos o a las actividades de la Organización.
- ✓ Si las auditorías son combinadas, conjuntas o integradas.

1.2.28 Procesos a auditar

Según (Sevilla, 2019, p. 41) los Procesos a auditar son:

- Tiempos y duración previstos para las actividades in situ.
- Las funciones y responsabilidades de cada auditor y procesos a auditar cada uno de ellos.
- Se podría también identificar las funciones y responsables auditados en cada proceso.

1.2.29 Hallazgos de auditoría

Después de todo el desarrollo de la auditoría, el equipo auditor jefe debe tener tiempo para reunirse con el equipo auditor y utilizando la información recopilada durante la auditoría generar y categorizar los hallazgos de auditoría en función del impacto y criticidad que tienen en el sistema de gestión auditado. (Sevilla, 2019, p. 51)

Según José Sevilla (2019, p. 51) Menciona los ejemplos de categorización:

No conformidades: Incumplimiento de un requisito, es decir, incumplimiento de algún punto o parte de alguna de las norma de referencia que están siendo auditadas o de alguno de los documentos del sistema de gestión. Puede deberse a que no se haya contemplado un requisito de norma a nivel documental o a que, aunque se haya documentado, se evidencie un incumplimiento de ese punto. (p. 51)

Mayores: que hacen dudar de la empresa en cuanto a que los procesos puedan lograr los resultados esperados, o el producto o servicio cumplir los requisitos definidos y, por lo tanto, se requieren evidencias posteriores o comprobaciones in situ que soporten de modo adecuado la resolución del problema detectado. En auditorías de tercera parte, este tipo de desviaciones no permiten su certificación hasta su completa resolución. (p. 51)

Menores: no está en compromiso los fines del proceso, producto o servicio, pero se el hallazgo demuestra que el requisito de norma está parcialmente implantado y, por lo tanto, debe corregirse. No se duda de la globalidad de la gestión del área analizada. En este caso, se requieren evidencias de corrección y acciones correctivas que subsanen dicho problema. (p. 51)

Observaciones: Se trata de un lapso aislado en el contenido o implantación de un requisito del sistema de gestión ya sea documental o en los registros, que podría ocasionar un fallo en el sistema si no es corregido. De cualquier forma queda a criterio del auditado el lanzamiento o no de acciones correctivas, pero siempre debe llevarse a cabo una corrección o subsanación del incumplimiento. En determinadas auditorías no se admite la existencia de observaciones (por ejemplo, en auditorías de automoción), ya que se deben considerar como no conformidad en cualquier caso. Para algunas entidades de certificación las observaciones son comentarios emitidos a la Organización auditada para que los tenga en cuenta en su proceso de mejora, pero no son consideradas desviaciones (si que pueden ser un potencial riesgo de desviación en el futuro). (p. 52)

1.2.30 Atributos del Hallazgo

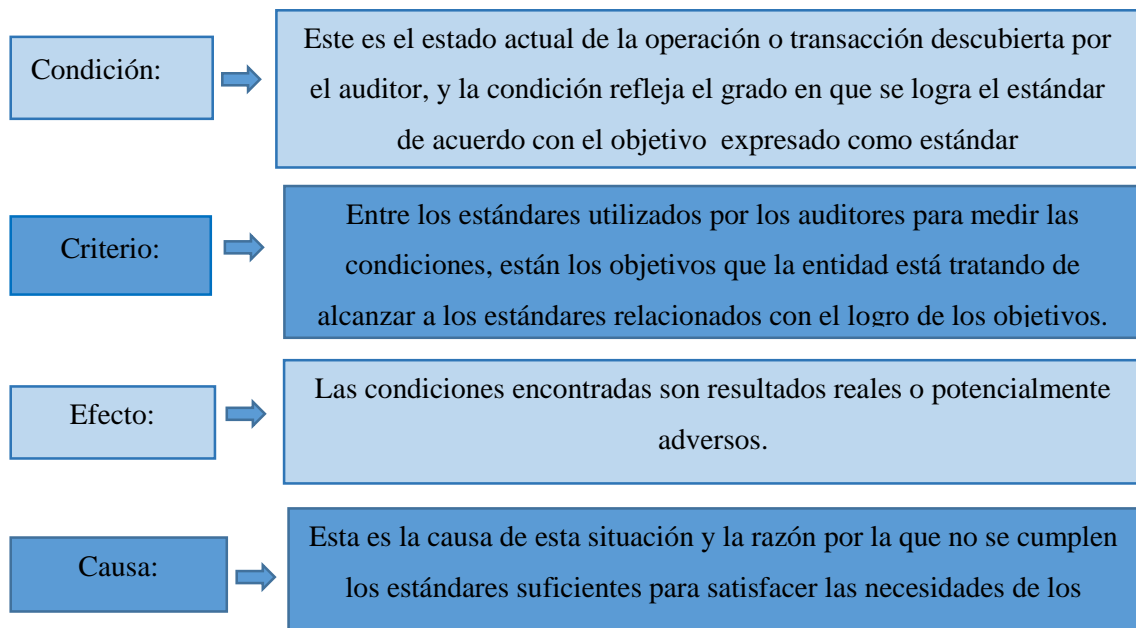


Figura 5- 1: Atributos del Hallazgo

Fuente: (Madariaga, 2004)

Realizado por: Ortiz, R. 2021

Oportunidades de mejora o recomendaciones:

Según (Sevilla, 2019) Es una sugerencia de actuación, generalmente comentada durante la auditoría y que afecta a la actividad, área o proceso auditado, pudiendo ser llevada a la práctica o no por la Organización. Su implantación supone un adecuado enfoque en el camino de mejora continua que demandan todas las normas de gestión. Las oportunidades de mejora nunca pueden ser incumplimientos de cualquiera de los requisitos aplicables de las normas que están siendo objeto de auditoría, ya que estaríamos incurriendo en lo que se llama suavización de la categorización o “softgrading”. (p. 52)

Preparación de las conclusiones de auditoría

Según (Sevilla, 2019, p. 55) menciona que previamente a la reunión final con el auditado, el equipo auditor debe reunirse con el fin de:

1. Revisar los hallazgos de auditoría y cualquier otra información apropiada reunida durante la auditoría, con respecto a los objetivos de la auditoría.

2. Acordar las conclusiones de la auditoría, teniendo en cuenta la incertidumbre inherente al proceso de auditoría.
3. Identificar toda acción de seguimiento necesaria.
4. Confirmar que el programa de auditoría es adecuado o llevar a cabo cualquier modificación que sea necesaria para próximas auditorías (por ejemplo, alcances, emplazamientos, fechas y horarios, etc.). (p. 55)

1.2.31 Informe de auditoría

En palabras de (Sevilla, 2019) El resultado de la auditoría es un informe escrito en el que se recogen las conclusiones de la auditoría. El informe debe ser completado por el auditor principal y entregado a la organización auditada.

Según José Sevilla (2019, pp. 58-59) Indica que el informe de auditoría debe poseer las siguientes virtudes:

- ✓ Completo
- ✓ Preciso
- ✓ Conciso
- ✓ Claro La estructura del informe, podría ser la siguiente:
- ✓ Número y referencia del informe.
- ✓ Identificación de la empresa auditora si no es auditor independiente.
- ✓ Identificación de la Organización auditada (nombre, dirección de la empresa y del representante de la Dirección de la Organización auditada).
- ✓ Nombre de los miembros del equipo auditor y del auditor jefe.
- ✓ Paginado (página y número de páginas).
- ✓ Declaración de confidencialidad.
- ✓ Objetivos de auditoría.
- ✓ Criterios de auditoría (normas de gestión auditadas, requisitos legales aplicables, documentación de la empresa auditada, requisitos de partes interesadas, etc.).
- ✓ Alcance de la auditoría, especificando los procesos auditados.
- ✓ Tipo de auditoría (interna, de certificación, parcial, de cliente, etc., así como si es integrada, conjunta o combinada).
- ✓ Fecha y lugar donde se realizó la auditoría in situ así como duración de la auditoría.
- ✓ Personal entrevistado.

- ✓ Aclaración de que los resultados de la auditoría se basan en muestreo de la información, hechos y evidencias auditada y, por lo tanto, puede haber otros hallazgos no identificados en la auditoría.
- ✓ Recomendaciones (oportunidades para la mejora) del equipo auditor.
- ✓ Cualquier problema no resuelto, si fuera identificado.
- ✓ Desviaciones del plan de auditoría o que afecte al programa de auditoría y su justificación.
- ✓ Cambios significativos, si los hay, que afectan al sistema de gestión auditado desde la última auditoría.

1.2.32 Selección de Normas de una auditoría:

Según (Sevilla, 2019, p. 79) menciona las normas de calidad a continuación:

- Normas de gestión de calidad (ISO 9001, IATF 16949, EN 9100, ISO 13485, UNE 66926, ISO 22000, ISO/TS 22163, etc.).
- Normas de gestión ambiental (ISO 14001, Reglamento (CE) 1221/2009-EMAS, ISO 50001, etc.).
- Normas de gestión de seguridad y salud en el Trabajo (ISO 45001, OHSAS 18001, etc.).
- Otras normas (como son ISO 26000 Responsabilidad Social, SGE 21 Gestión Ética, ISO 22301 continuidad del negocio, ISO 28000 seguridad de las cadenas de suministro, UNE 166002 Gestión de la I+D+i, ISO 27001 seguridad de la información, etc.).

(Sevilla, 2019, p. 80) Auditoría de los sistemas integrados de gestión ISO 9001:2015, ISO Una buena definición de sistema integrado podría ser la siguiente:

“Se considera un sistema integrado de gestión al conjunto de elementos interrelacionados para satisfacer los requisitos de los clientes, con un impacto ambiental mínimo de los procesos desarrollados y con el menor riesgo posible para la seguridad y salud de los trabajadores”. (p. 79)

1.3 Interrogantes de Estudio

1.3.1 Idea a defender

Una Auditoria de Gestión a la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro de la Provincia de Tungurahua, Periodo 2019, permite evaluar el grado de eficiencia, eficacia y economía de sus operaciones

1.4 Variables

1.4.1 Variable independiente

Auditoria de Gestión

1.4.2 Variables dependientes

Eficiencia, eficacia y economía de sus operaciones

CAPÍTULO II

2. MARCO METODOLÓGICO

El trabajo de investigación se realizó en las instalaciones de la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro, en donde se recopiló información necesaria para aplicar los métodos y técnicas de investigación.

2.1 Enfoque de Investigación

El enfoque de investigación que se utilizó para efectuar la Auditoría de Gestión de la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro es cuantitativa y cualitativa.

2.1.1 Investigación Cuantitativa

La investigación cuantitativa se utilizó para agregar información específica, como datos estadísticos, cifras, presupuestos, análisis de ingresos y gastos, así como análisis e interpretación de datos numéricos de los indicadores de gestión y de las encuestas que se llevaron a cabo para la Auditoría de Gestión, brindando el respaldo indispensable para llegar a conclusiones de la investigación.

2.1.2 Investigación Cualitativa

La investigación cualitativa se utilizó para especificar características, perspectivas, opiniones e impresiones. Los datos cualitativos son muy útiles para la aplicación de entrevistas y encuestas que se realizan a los trabajadores y empleados de la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo, para profundizar información administrativa, de cumplimiento de normativas y de control interno, los mismos que nos arrojan datos reales de la situación actual de la institución.

2.2 Nivel de Investigación

Cada nivel de investigación involucrado tiene un grado diferente de profundidad, lo que facilitó a la investigación.

2.2.1 Nivel exploratorio

Este nivel de investigación busca avanzar en la comprensión de los fenómenos, El propósito es ilustrar mejor el problema de investigación o generar hipótesis. Por lo tanto, el plan de investigación debe ser flexible para su reconsideración. Diferentes aspectos del fenómeno siguen su desarrollo. De hecho, la mayoría La dificultad de la investigación radica en su inicio; el procedimiento más cuidadoso durante el período Si el punto de partida es Incorrecto o inapropiado. (Cauas, 2015)

El nivel de investigación exploratorio me ayudó a investigar en trabajos realizados por otras personas como son los documentos, informes, investigaciones y publicaciones para de esta manera conocer más del tema de estudio y aplicar adecuadamente la auditoria de gestión a la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro, además ayudó a indagar en diferente documentación relevante de la institución que se necesitó auditar.

2.2.2 Nivel descriptivo

Este tipo de investigación intenta determinar los atributos importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que necesite ser analizado. En el estudio descriptivo, se seleccionaron una serie de preguntas y cada pregunta se midió de forma independiente de una manera que describía al encuestado. Este tipo de investigación puede brindar la posibilidad de realizar algún grado de predicción. (Cauas, 2015)

A través de este nivel de investigación, me ayudó a comprender mejor el tema de la investigación. Por tanto, permitió la aplicación de encuestas para ayudar a evaluar, medir y recolectar datos sobre las variables propuestas en el tema de estudio, y al introducir análisis internos y externos de la organización, nos permitió identificar defectos en el procesos administrativos de la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro.

2.3 Diseño de la Investigación

El presente trabajo de investigación es de carácter no experimental por tanto se incluye en esta categoría del diseño de investigación, esta clasificación se debe a que no existe manipulación de variables, más bien se enfoca en la elaboración de una auditoria de gestión a la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro.

2.4 Tipos de Investigación

2.4.1 Investigación Documental

Según (Guerrero, 2015, p. 20) Menciona que la investigación documental “Se fundamenta en el estudio de documentos como: libros, anuarios, diarios, monografías, textos, videografías, audio casetes; en ella la observación está presente en el análisis de datos, su identificación, selección y articulación con el objeto de estudio”.

En la investigación documental se analizó libros, artículos científicos, páginas web y trabajos de titulación, con la finalidad de que faciliten la recolección de información de fuentes bibliográficas, que den soporte a la investigación teórica y conceptual, además de examinar la documentación interna de la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro.

2.4.2 Investigación de Campo

Según (Báez, 2018, p. 25) “Investigación de campo se caracteriza por su interés en la aplicación, utilización y consecuencias prácticas de los conocimientos. Además, busca esclarecer las incógnitas o problemas que se plantean los investigadores en la aplicación inmediata de sus logros sobre la realidad”.

Se aplicó la investigación de campo, por lo que el trabajo de titulación se ejecutó en las instalaciones de Junta Administradora de agua potable y saneamiento de Ambatillo Centro, donde se recopiló y analizó información relevante proporcionada por todos los miembros que conforman la institución.

2.4.3 Investigación Descriptiva

“Buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar. Desde el punto de vista científico, describir es medir.” (Naranjo, 2017, p. 66)

Se utilizó la investigación descriptiva para estudiar y analizar la problemática existente en la Junta Administrativo de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro, las mismas que fueron identificadas en la auditoría realizada a la institución.

2.5 Población y Planificación, selección y cálculo del tamaño de la muestra

2.5.1 Población

La población de estudio es un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que formará el referente para la elección de la muestra, y que cumple con una serie de criterios predeterminados. Es necesario aclarar que cuando se habla de población de estudio, el término no se refiere exclusivamente a seres humanos sino que también puede corresponder a animales, muestras biológicas, expedientes, hospitales, objetos, familias, organizaciones, etc.; para estos últimos, podría ser más adecuado utilizar un término análogo, como universo de estudio. (Arias, Villasis, & Miranda, 2016, p. 202)

En este trabajo de titulación se consideró como población el número total de empleados y trabajadores de la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro que en este caso corresponde a 10 funcionarios.

Tabla 4-2: Funcionarios de la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro

CARGO DE LOS TRABAJADORES DE (JAAPSA)	NÚMERO
Directivos	5
Contadora	1
Recaudadora	1
Operativos	3
TOTAL	10

Fuente: Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro
Realizado por: Ortiz, R. 2021

2.5.2 Muestra

Una muestra será o no representativa, si fue seleccionada al azar, es decir todos los sujetos de la población blanco tienen la misma posibilidad de ser seleccionados en la muestra. La población accesible es el conjunto de sujetos que pertenecen a la población blanco, que están disponibles para la investigación. (Ozten & Manterola, 2017)

Al ser una población pequeña, se trabajó con el 100% de la población, es decir que los instrumentos de recolección de datos serán aplicados a los 5 directivos, 1 contadora, 1 recaudadora y 3 operativos total 10 colaboradores de la institución, por lo tanto no se calcula muestra para esta investigación.

2.6 Métodos, Técnicas e Instrumentos

2.6.1 Métodos

Los métodos utilizados en la presente investigación son los siguientes:

Deductivo:

Estrictamente hablando, este es un método de prueba porque comienza con una declaración que se considera correcta. Luego, se observa una situación específica que permite la aprobación de la verdad de la premisa inicial, y la conclusión incluye la confirmación (confirmación) o negación (refutación) de la verdad de la premisa a partir de la oposición a datos empíricos. (Perez, Perez, & Seca, 2020)

Este método se aplicó para defender la idea planteada luego de recolectar la información y analizar el funcionamiento de la Junta de Administración de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro para determinar su estado actual.

Inductivo:

Se le cuestiona que, en muchas circunstancias, es imposible observar todos los casos existentes. Es decir, sus conclusiones solo pueden aplicarse al conjunto de casos observados, lo cual es un límite para desarrollar postulados universales. No se trata de menospreciar esta forma de conocer, quizá una de las estrategias más remotas que usó el ser humano para entender el mundo que lo rodeaba. (Perez, Perez, & Seca, 2020)

Se aplicó este método, por lo que utiliza el razonamiento para llegar a una conclusión que parte de un hecho específico que se considera válido para llegar a una solución aplicable a un carácter general, por lo tanto contribuye con el informe final de la Auditoría de Gestión.

2.6.2 Técnicas

Las técnicas utilizadas para la investigación son las siguientes:

Encuestas

Según (Naranjo, 2017, p. 182) Menciona que “La encuesta es una técnica de adquisición de información de interés sociológico, mediante un cuestionario previamente elaborado, a través del cual se puede conocer la opinión o valoración del sujeto seleccionado en una muestra sobre un asunto dado.”

La encuesta permitió obtener información, esta técnica fue aplicada durante la investigación, por medio de cuestionarios realizados a colaboradores de la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro, a través de los cuales se pudo recopilar información significativa que ayuda a conocer las opiniones del personal y muestra la situación actual en la que se encuentra la organización.

Entrevista

La entrevista es una técnica de recopilación de información mediante una conversación profesional, con la que además de adquirirse información acerca de lo que se investiga, tiene importancia desde el punto de vista educativo; los resultados a lograr en la misión dependen en gran medida del nivel de comunicación entre el investigador y los participantes en la misma. (Naranjo, 2017, p. 178)

Se utilizó esta técnica, para obtener información y datos relevantes a través de una comunicación efectiva con la máxima autoridad de JAAPSA, lo cual es fundamental para conocer la información que puede ayudar a gestionar el desarrollo de la Auditoría de Gestión.

Cuestionario

Según (Naranjo, 2017, p. 182) Menciona que “El cuestionario es un instrumento básico de la observación, en la encuesta y en la entrevista. En el cuestionario se formula una serie de preguntas que permiten medir una o más variables.”

Es herramienta indispensable, por lo que permitió obtener información mediante el uso de cuestionarios previamente diseñados, comprender las pautas desde la perspectiva de los

directivos, además debe estar redactada de forma adecuada para obtener información real y de esta manera complementar el trabajo de investigación.

2.6.3 Instrumentos

Guía de entrevista

“La guía de entrevista es un documento que contiene los temas, preguntas sugeridas y aspectos a analizar en una entrevista.” (Ortiz, 2015)

Se utilizó de soporte al momento de realizar la entrevista la máxima autoridad de la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento Ambatillo Centro.

Cuestionario de la encuesta

Es un instrumento de investigación que permitió acceder a la información importante sobre el estado actual de la Administración de la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento Ambatillo Centro.

CAPÍTULO III

3. MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

3.1 Resultados

Cuestionario

- Pregunta 1:** ¿Se ha realizado Auditoría de Gestión en la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro?

Tabla 5-3: Conocimiento de una auditoría realizada anteriormente

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	9	90%
NO	1	10%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta de los empleados de JAAPSA
Realizado por: Ortiz, R. 2021

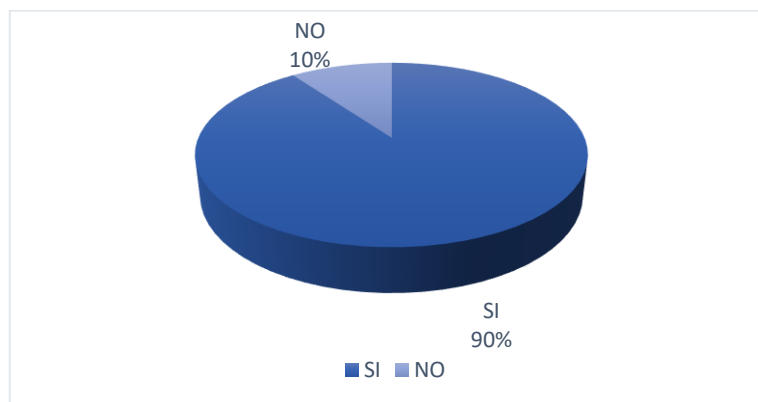


Gráfico 1-3: Conocimiento de una auditoría realizada anteriormente

Fuente: Encuesta de los empleados de JAAPSA
Realizado por: Ortiz, R. 2021

Interpretación: Según las encuestas realizadas a la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro, se puede observar que el 90% de personal tiene conocimiento de que se realizó una auditoría de gestión, mientras que el 10% manifestó no tener conocimiento.

Análisis: Se puede concluir que los directivos de la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro son conscientes de que deben ejercer un adecuado control

interno por tratarse de una institución pública. Algunas entidades de regulación como la Contraloría General del Estado pueden auditarles en cualquier momento.

Pregunta 2: ¿Considera importante la elaboración de una auditoría de gestión orientada a los procesos administrativos y financieros?

Tabla 6-3: Importancia de una auditoría de gestión

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	10	100%
NO	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta de los empleados de JAAPSA
Realizado por: Ortiz, R. 2021

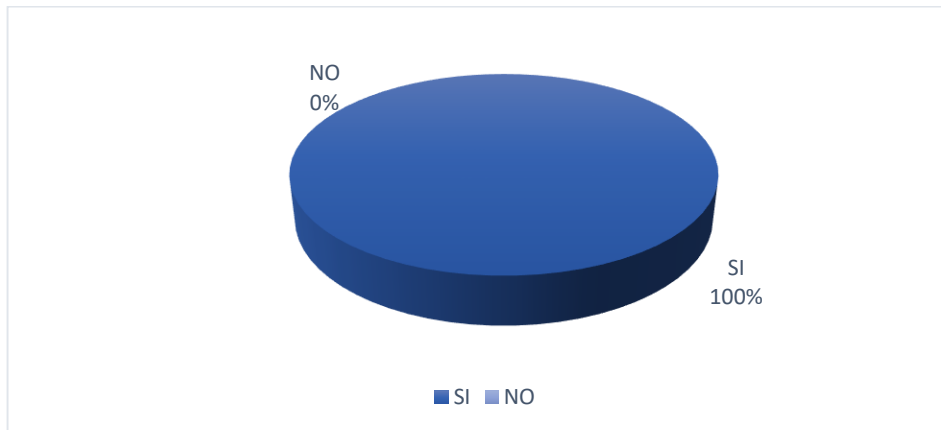


Gráfico 2-3: Importancia de una auditoría de gestión

Fuente: Encuesta de los empleados de JAAPSA
Realizado por: Ortiz, R. 2021

Interpretación: basándonos en las encuestas realizadas y cómo podemos ver en el gráfico, el 100% de los empleados de la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro está de acuerdo que una auditoría de gestión es importante para la institución.

Análisis: En conclusión todos los empleados de la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro están de acuerdo que la auditoría de gestión es muy importante porque puede realizar inspecciones detalladas para verificar si cumple plenamente con los reglamentos internos de la institución, además puede medir la eficiencia, eficacia y calidad del servicio.

Pregunta 3: ¿El reglamento y manuales de la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro están actualizados y claramente definidas las funciones del personal?

Tabla 7-3: El reglamento y manuales actualizados y claramente definidas las funciones

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	10	100%
NO	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta de los empleados de JAAPSA
Realizado por: Ortiz, R. 2021

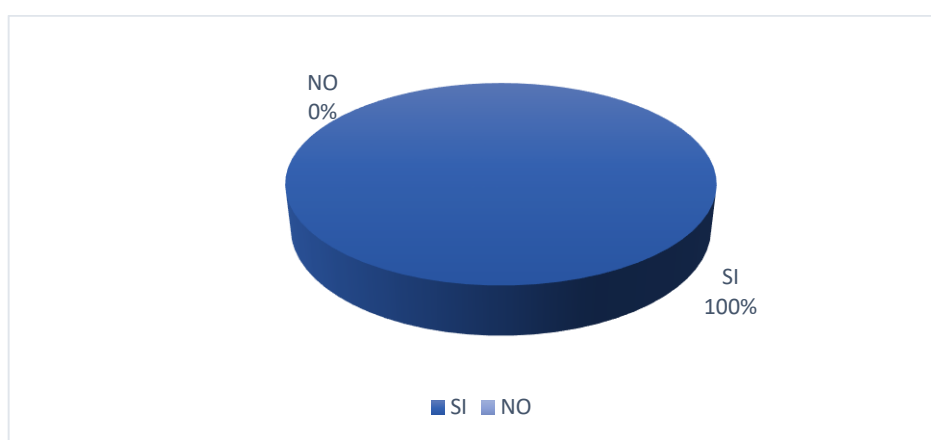


Gráfico 3-3: El reglamento y manuales actualizados

Fuente: Encuesta de los empleados de JAAPSA
Realizado por: Ortiz, R. 2021

Interpretación: Según los resultados de las encuestas y como se puede observar en el gráfico, el 100% del personal de la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro tiene conocimiento que los reglamentos y manuales están actualizados y claramente definidas las funciones.

Análisis: En definitiva, todos los colaboradores conocen el reglamento interno de la institución, ya que este fue elaborado por toda la directiva del periodo actual de la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro, además reconocen la importancia de establecer un reglamento interno en donde estén establecidas todas las reglas que deben ser cumplidas por todos los empleados.

Pregunta 4: ¿Las decisiones administrativas y financieras tomadas por la directiva de la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo son claras y oportunas?

Tabla 8-3: Toma de decisiones

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	10	100%
NO	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta de los empleados de JAAPSA

Realizado por: Ortiz, R. 2021

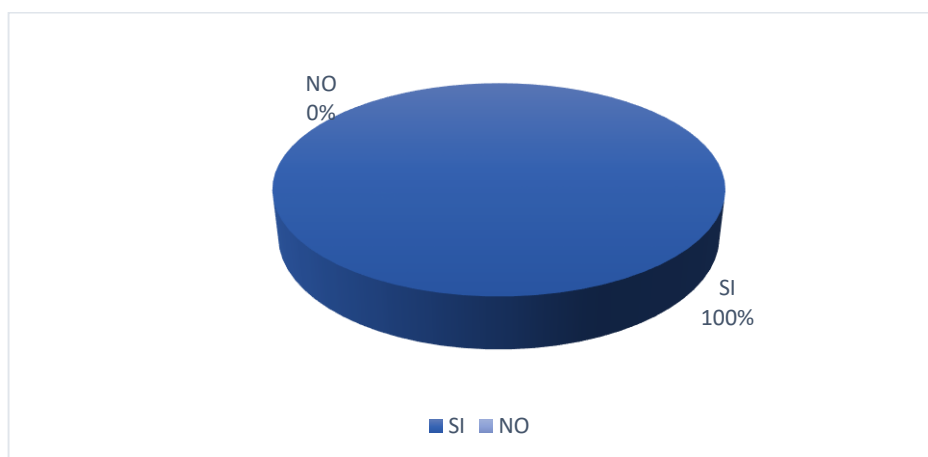


Gráfico 4-3: Toma de decisiones

Fuente: Encuesta de los empleados de JAAPSA

Realizado por: Ortiz, R. 2021

Interpretación: Según las encuestas realizadas a los empleados de la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro el total de los encuestados, es decir el 100% considera que las decisiones administrativas y financieras tomadas por la directiva son claras y oportunas.

Análisis: En resumen, todos los empleados de la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro están conformes con las decisiones administrativas y financieras tomadas por la directiva para mejorar la gestión de la institución.

Pregunta 5: ¿Usted tiene conocimiento de la misión y visión de la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo centro?

Tabla 9-3: Conocimiento de la misión y visión

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	70	70%
NO	30	30%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta de los empleados de JAAPSA
Realizado por: Ortiz, R. 2021

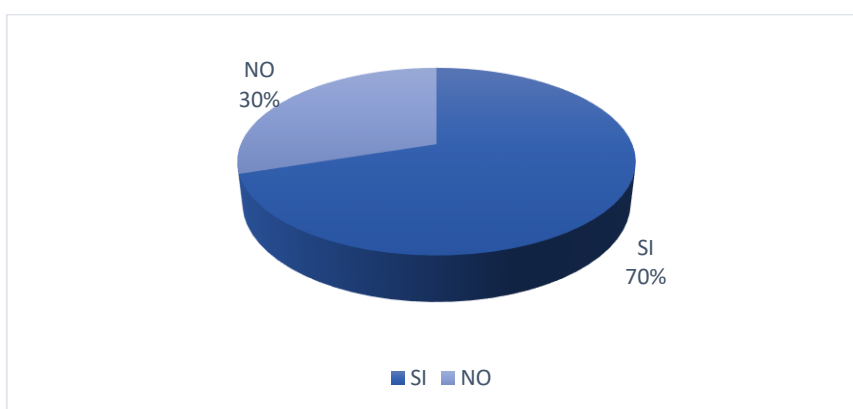


Gráfico 5-3: Conocimiento de la misión y visión

Fuente: Encuesta de los empleados de JAAPSA
Realizado por: Ortiz, R. 2021

Interpretación: De acuerdo con los resultados de las encuestas, se puede ver en el gráfico que el 70% de los encuestados afirmó tener conocimiento de la misión y visión de la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro, mientras que el 30% no tiene conocimiento.

Análisis: En conclusión no todo el personal tiene conocimiento de la misión y visión de la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro; es importante que todos los colaboradores de la organización conozcan porque son herramientas básicas para realizar cualquier plan o incluso de metas estratégicas. Cualquier decisión de la institución debe estar alineada con estos pilares fundamentales.

Pregunta 6: ¿la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo centro cuenta con indicadores para evaluar la gestión de la institución?

Tabla 10-3: Indicadores de gestión

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	10	100%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta de los empleados de JAAPSA
Realizado por: Ortiz, R. 2021

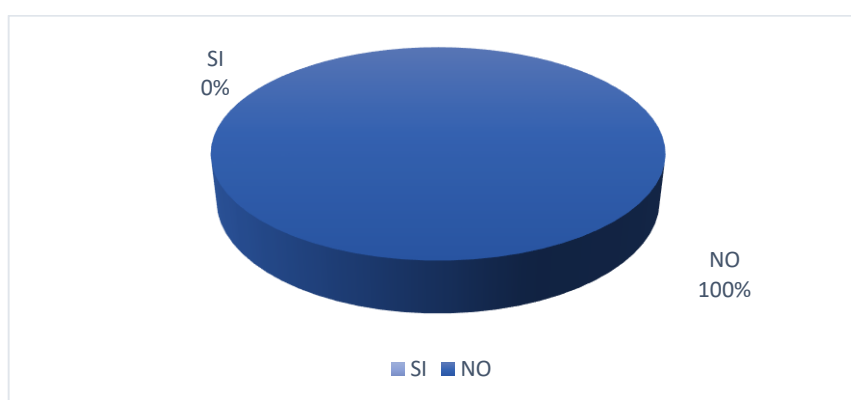


Gráfico 6-3: Indicadores de gestión

Fuente: Encuesta de los empleados de JAAPSA
Realizado por: Ortiz, R. 2021

Interpretación: Acorde con los resultados de las encuestas, se puede ver en el gráfico que el 100% de los empleados de la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro afirman no contar con indicadores para evaluar la gestión de la institución.

Análisis: Por esta razón es necesario que en la institución se realice una auditoría, ya que no poseen indicadores para evaluar el control interno, estos son muy importante para saber que tan bien se están llevando las actividades y ayuda a realizar un análisis para ver si se logra los objetivos propuestos por la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro.

Pregunta 7: ¿El entorno en el trabajo es adecuado?

Tabla 11-3: Entorno en el trabajo

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	10	100%
NO	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta de los empleados de JAAPSA
Realizado por: Ortiz, R. 2021

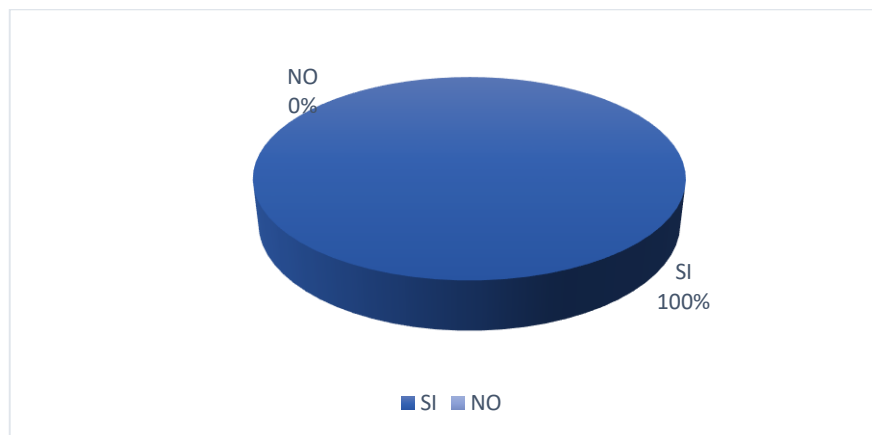


Gráfico 7-3: Entorno en el trabajo

Fuente: Encuesta de los empleados de JAAPSA
Realizado por: Ortiz, R. 2021

Interpretación: Según las encuestas realizadas a los empleados de la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro el total de los encuestados, es decir el 100% considera que el ambiente de trabajo es apropiado.

Análisis: En definitiva, en la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo centro, los empleados mantienen un entorno de trabajo adecuado, por lo que casi no hay problemas que afecten su entorno laboral y esto hace que lleven cada uno de sus actividades de forma amena.

Pregunta 8: ¿El presidente de la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro supervisa, controla y evalúa el desempeño?

Tabla 12-3: Supervisión, control y evaluación el desempeño

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	10	100%
NO	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta de los empleados de JAAPSA

Realizado por: Ortiz, R. 2021

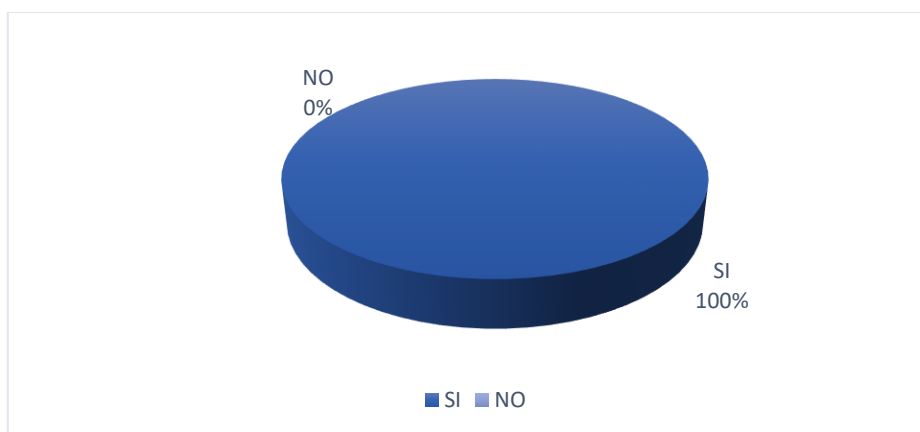


Gráfico 8-3: Supervisión, control y evaluación el desempeño

Fuente: Encuesta de los empleados de JAAPSA

Realizado por: Ortiz, R. 2021

Interpretación: De acuerdo con los resultados de las encuestas, se puede observar en el gráfico, que el 100% de los empleados de la Junta administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro son supervisados, controlados y evaluados por el Presidente de la institución.

Análisis: En conclusión los empleados de la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro son conscientes que la máxima autoridad supervisa, controla y evalúa con el fin de asegurar que las actividades del personal sean las adecuadas como están propuestas en el manual de procesos y en el reglamento interno.

Pregunta 9: ¿la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo centro cuenta con FODA para identifica las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas?

Tabla 13-3: Análisis FODA

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	10	10%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta de los empleados de JAAPSA
Realizado por: Ortiz, R. 2021

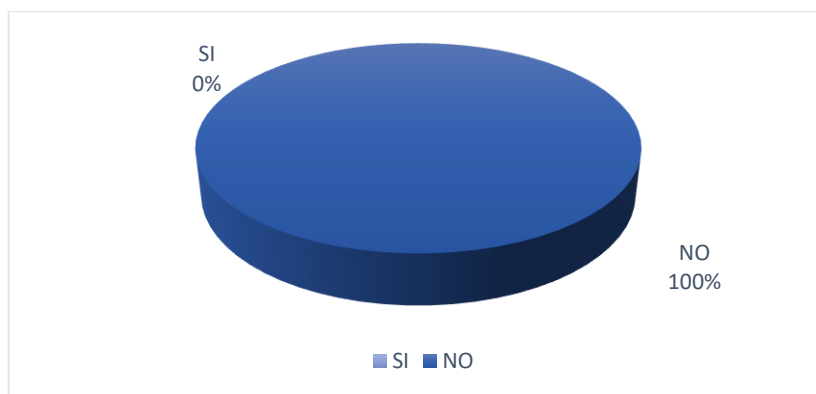


Gráfico 9-3: Análisis FODA

Fuente: Encuesta de los empleados de JAAPSA
Realizado por: Ortiz, R. 2021

Interpretación: Acorde con los resultados de las encuestas, se puede observar en el gráfico que el 100% de los colaboradores de la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro no cuentan con el análisis FODA para identificar fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

Análisis: En definitiva, la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro no cuenta con análisis FODA lo que no permite identificar fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, esta herramienta es imprescindible en el momento de analizar la situación actual de una institución.

3.2 Discusión de los resultados

Después de describir y analizar los diferentes resultados obtenidos a través de la aplicación de cuestionario a todos los colaboradores de la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro se puede concluir lo siguiente:

Para todos los colaboradores de la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro consideran importante la elaboración de una Auditoria de gestión, en la gráfica 2 – 3 el 100% de los encuestados afirman necesitar una, el cual les permita evaluar, analizar el control interno de la institución, ayude gestionar las funciones y acciones dentro o fuera de la institución.

Los manuales y reglamentos dentro de la institución deben ser lo más actual por lo cual la directiva que conforma la institución tiene el derecho de cambiar, eliminar o reajustar artículos que pueda representar o manejar de una manera inadecuada, por lo cual en la gráfica 3-3 el 100% de los trabajadores están de acuerdo a mantener normas verídicas y confiables.

Las decisiones administrativas y financieras deben ser claras y oportunas ante cualquier situación que se atravesase en las áreas administrativas y operativas, en la gráfica 4-3, el 100% se puede dar a conocer que los empleados están de acuerdo a que la directiva toma buenas decisiones para el bienestar de la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro.

La misión y visión son propósitos por el cual una organización existe, cuya finalidad está en llegar a cumplir metas y objetivos, por lo que cada miembro que conforma el establecimiento debe conocer cada uno de ellos, en la gráfica 5-3 el 70% afirma tener conocimiento de la misión y visión, y el 30% tienen un desconocimiento de la misma al cabo de ser trabajadores nuevos y falta de capacitaciones en sí mismos, es importante que todos los miembros que conforma el establecimiento conozcan estas herramientas, ya que la misión es la razón de ser de la institución, y la visión representa el futuro en el cual se ve proyectada la empresa con los esfuerzos y una adecuada gestión de los recursos en las diferentes áreas.

En la gráfica 6-3 el 100% afirma decir que la organización no cuenta con indicadores para evaluar el desempeño de los empleados en las distintas áreas del establecimiento, cabe destacar que la existencia de indicadores permite calcular el nivel de eficacia, eficiencia, la calidad de servicio, a través de esto nos permite verificar que los trabajadores cumplan con sus distintivas funciones mediante el cual podemos corroborar un correcto funcionamiento tanto en las áreas

administrativas, financieras y operativas. La auditoría de gestión aportaría de manera significativa en adecuar distintos indicadores los cuales permitan medir el desempeño de todo el personal.

El análisis FODA (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas) es 100% desconocido por los miembros que conforman el establecimiento para lo cual es necesario de una Auditoria de gestión cuyo propósito es evitar desbalances como anomalías que se pueden presentar dentro o fuera de la institución.

Es oportuno realizar una auditoría de gestión porque en la institución existe la carencia de algunas herramientas que son indispensables para el manejo administrativo y financiero de los recursos de la organización y emitir un informe final donde se encontraran las respectivas conclusiones y recomendaciones emitidas por el grupo de trabajo.

3.3 Propuesta


Auditoría de Gestión a la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo
Centro de la Provincia de Tungurahua, Periodo 2019

Contenido de la Propuesta

Alcance

El propósito de una auditoría de gestión es evaluar el nivel de eficiencia y eficacia la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro de la Provincia de Tungurahua, en el periodo comprendido de 01 de enero a 31 de diciembre del 2019.




	ARCHIVO PERMANENTE JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE AMBATILLO CENTRO PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	AP 1/1
---	--	-------------------------

3.3.1 Archivo Permanente

ARCHIVO PERMANENTE

“JAAPSA”


Realizado por: R.V.O.C.	Fecha: 25/11/2020
Revisado por: L.K.E.M / A.G.T.B	Fecha: 25/11/2020

	ARCHIVO PERMANENTE JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE AMBATILLO CENTRO PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	AP 1/1
---	--	-------------------------

AUDITORÍA DE GESTIÓN	
INSTITUCIÓN	JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE AMBATILLO CENTRO
DIRECCIÓN	CALLES MADRID Y MARSELLA (ESQUINA)
PERIODO	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019

EQUIPO DE AUDITORÍA		
ASIGNACIÓN	NOMBRE	INICIALES
SUPERVISOR	ING. LETTY KARINA ELIZALDE MARÍN	L.K.E.M
AUDITOR SENIOR	ING. ANGELITA GENOVEVA TAPIA BONIFAZ	A.G.T.B
AUDITOR JUNIOR	RUTH VIVIANA ORTIZ CALERO	R.V.O.C


Realizado por: R.V.O.C	Fecha: 25/11/2020
Revisado por: L.K.E.M / A.G.T.B	Fecha: 25/11/2020

	PAPELES DE TRABAJO JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE AMBATILLO CENTRO PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	PT 1/1
---	--	-------------------------

PAPELES DE TRABAJO

ARCHIVO PERMANENTE	INDICE ALFABETICO DOBLE NUMÉRICO
Reseña Histórica	AH/2/2
Misión y Visión	MV/1/1
Objetivos	OB/1/1
Valores Corporativos	VC/1/1
Base Legal	BL/1/1
Ubicación	UB/1/1
RUC	RUC/2/2
Estructura Organizacional	EO/1/1
Registro de la Directiva Actual	RD/2/2
Índice de Marcas de Auditoría	MA/1/1
Hoja de referencias	HR/1/1

Realizado por: RVOC	Fecha: 25/11/2020
Revisado por: L.K.E.M / A.G.T.B	Fecha: 26/11/2020

	RESEÑA HISTÓRICA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE AMBATILLO CENTRO PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	RH 1/2
---	--	-------------------------

RESEÑA HISTÓRICA


La Junta Administradora de Agua potable y Saneamiento de Ambatillo Centro, es una organización pública, sin fines de lucro la misma que está constituida legalmente, tiene como finalidad prestar el servicio de agua potable a las comunidades cercanas. Además cuenta con programas de suministros de agua potable, servicios de recolección y eliminación de desperdicios. La Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento Ambatillo Centro, surge por la necesidad que tenían los habitantes de la parroquia, no contaban con agua para el consumo humano, por esta razón consumían agua de regadío. Esto les motivo a realizar una convocatoria a los moradores de la parroquia en donde se trató el tema del agua potable en la misma que se eligió un directorio que se denominó comité pro de agua potable Ambatillo, conformado por Presidente Gonzalo Torres, Secretario Luis Reyes y Tesorero José López, este comité Empezó realizar las respectivas investigaciones para realizar el sistema de agua potable.

El Doctor Ángel López hijo del presidente de EMAPA, fue el que inició y ayudo a las personas que conformaban el comité a realizar solicitudes al municipio de Ambato, Después de varios trámites se logró tener el visto bueno de la construcción de la primera planta potabilizadora de agua potable, a pesar de poseer el presupuesto para la planta potabilizadora no contaba con el recurso hídrico por lo que realizaron las respectivas solicitudes y les proporcionaron las siguientes acequia: La acequia Chacón Vascones, la acequia alta Fernández de esta manera se logró obtener 5,65 litros por segundo de la acequia Chacón Vascones para el consumo humano.

La parroquia ya contaba con una planta potabilizadora, que luego fue gestionada por la empresa EMAPA. La empresa no brindó a los usuarios los servicios adecuados, por lo que nuevamente se reunió los moradores de la parroquia y decidieron solicitar el paso para formar una junta independiente con personas del mismo sector de esta manera se formó el primer directorio conformado por el Presidente Ingeniero Juan Pablo Brito

© ✓

Realizado por: R.V.O.C	Fecha: 25/11/2020
Revisado por: L.K.E.M / A.G.T.B	Fecha: 26/11/2020

	RESEÑA HISTÓRICA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE AMBATILLO CENTRO PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	RH 2/2
---	--	-------------------------

De esta manera cada periodo se va eligiendo a los directivos de la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento Ambatillo Centro. En la actualidad se cuenta con el ingreso de agua de la concesión de la acequia Chaco con 5,75 litros por segundo también se posee la concesión del agua del sector de Hunabana la comunidad Casahuala de Quisapincha, realizó el último proyecto de la tubería para poder tener más caudal y poseer más agua para la planta administradora de agua potable también se logró conseguir la adaptación de una planta potabilizadora compacta en la cual es tecnificada con la última tecnología para dar un servicio de calidad a los pobladores del sector. Cuenta con 800 usuarios que considerando una media de 6 miembros de familia, significa que alrededor de 4800 personas se benefician de este sistema.


La Junta de Agua potable inicio su actividad comercial como sociedad el 15 de enero del 2001. Las instalaciones de la Junta Administradora de Agua Potable, se encuentra ubicado en la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, parroquia Ambatillo las mismas que funcionan en el Barrio Centro con sus oficinas y bodegas.

Administración de la junta periodo actual:

- ✓ **Presidente:** Sandro López
- ✓ **Contador:** Doris Navarrete
- ✓ **Secretario:** Norberto López
- ✓ **Tesorero:** Wilson Calero
- ✓ **Vocal Principal :** Ángel López
- ✓ **Vocal:** Lida Sisalema

© ✓

Realizado por: RVOC	Fecha: 25/11/2020
Revisado por: L.K.E.M / A.G.T.B	Fecha: 27/11/2020

	MISIÓN Y VISIÓN JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE AMBATILLO CENTRO PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	MV 1/1
---	---	-------------------------

MISIÓN


Brindar servicios de agua potable y saneamiento de calidad, bajo la innovación continua y uso de tecnología y personal capacitado, enfocados al mejoramiento de la calidad de vida propendiendo un bienestar para la sociedad.

VISIÓN

En el año 2021, La Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro, se consolidará como una institución referente, líder en la prestación de servicios de agua potable y saneamiento, contribuyendo al bienestar de los usuarios con responsabilidad social y ambiental.

© ✓

Realizado por: RVOC	Fecha: 25/11/2020
Revisado por: L.K.E.M / A.G.T.B	Fecha: 28/11/2020

	OBJETIVOS JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE AMBATILLO CENTRO PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	OB 1/1
---	---	-------------------------

OBJETIVOS GENERALES


- ✓ Mejorar la calidad del servicio de Agua potable y alcantarillado.
- ✓ Mejorar la sostenibilidad económica de la JAAPSA.
- ✓ Mejorar la imagen de la JAAPSA frente a la población.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ✓ Reducir el nivel de turbiedad del agua que llega a nuestros hogares.
- ✓ Mantener las 24 horas de abastecimiento de agua potable.
- ✓ Realizar análisis físico, químico y bacteriológico del agua potable
- ✓ Reducir el índice de morosidad.
- ✓ Reducir la pérdida de agua potabilizada.
- ✓ Fortalecer el conocimiento técnico de nuestros operadores-
- ✓ Fortalecer buenas relaciones humanas entre directivos, operadores y usuarios.

© ✓

Realizado por: R.V.O.C	Fecha: 25/11/2020
Revisado por: L.K.E.M / A.G.T.B	Fecha: 28/11/2020

	VALORES CORPORATIVOS JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE AMBATILLO CENTRO PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	VC 1/1
---	--	-----------------------------

VALORES CORPORATIVOS

Honestidad:

Trabajar con responsabilidad, rectitud y congruencia.

Responsabilidad:

Cumplir en forma ordenada y perseverante con las actividades encomendadas.

Confianza:

Creer que somos capaces de trabajar con eficiencia y eficacia.

Transparencia:

Es sinónimo de confianza y libertad entre las diferentes dependencias gubernamentales y la sociedad, con el único propósito de hacer valer el derecho de acceso a la información; información que se traduce en certeza y seguridad.

Compromiso:


Dar el máximo de nuestras capacidades.

Orientación al Servicio:

Habla de nuestro alto sentido de colaboración para hacer la vida más placentera a los demás.

© ✓

Realizado por: R.V.O.C	Fecha: 25/11/2020
Revisado por: L.K.E.M / A.G.T.B	Fecha: 02/12/2020


	BASE LEGAL JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE AMBATILLO CENTRO PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	BL 1/1
---	--	-------------------------

BASE LEGAL

- ✓ Estatuto de la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo.
- ✓ Reglamento interno de la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo.
- ✓ Ley Orgánica de Recursos Hídricos Usos y Aprovechamiento del Agua.
- ✓ Ministerio del Ambiente y del Agua
- ✓ Normativa vigente que la Ley, Reglamento, normativa interna y el Ente de control lo disponga.

© ✓

Realizado por: RVOC	Fecha: 02/12/2020
Revisado por: L.K.E.M / A.G.T.B	Fecha: 03/12/2020

	UBICACIÓN JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE AMBATILLO CENTRO PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	UB 1/1
---	---	-------------------------

UBICACIÓN


Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, Parroquia Ambatillo en las calles Madrid y Marsella.



Figura 6-3: Ubicación de la Institución
Fuente: Google Maps

© ✓

Realizado por: RVOC	Fecha: 04/12/2020
Revisado por: L.K.E.M / A.G.T.B	Fecha: 07/12/2020

	RUC JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE AMBATILLO CENTRO PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	RUC 1/2
---	---	--------------------------

RUC



REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES

SRI

NUMERO RUC: 1891763499001

RAZON SOCIAL: JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE AMBATILLO.

NOMBRE COMERCIAL:

CLASE CONTRIBUYENTE: OTROS

REPRESENTANTE LEGAL: LOPEZ LOPEZ SANDRO VINICIO

CONTADOR: NAVARRETE NUÑEZ DORIS MARIA

FEC. INICIO ACTIVIDADES: 13/08/2015 **FEC. CONSTITUCION:** 16/01/2001

FEC. INSCRIPCION: 13/08/2015 **FECHA DE ACTUALIZACION:** 23/05/2016

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:

ACTIVIDADES DE ADMINISTRACION DE PROGRAMAS DE SUMINISTRO DE AGUA POTABLE

DOMICILIO TRIBUTARIO:

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: AMBATILLO Barrio: EL CENTRO Calle: MADRID Número: S/N
Referencia ubicación: A UNA CUADRA DE LA IGLESIA CENTRAL Celular: 0998672612 Email: juntadeaguambatillo@gmail.com

DOMICILIO ESPECIAL:

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:

- * ANEXO ACCIONISTAS, PARTICIPES, SOCIOS, MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES
- * ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- * DECLARACION DE IMPUESTO A LA RENTA, SOCIEDADES
- * DECLARACION DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- * DECLARACION MENSUAL DE IVA

DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS: del 001 al 001 **ABIERTOS:** 1

JURISDICCION: ZONA 31 TUNGURAHUA **CERRADOS:** 0




FIRMA DEL CONTRIBUYENTE **SERVICIO DE RENTAS INTERNAS**

Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ella se deriven (Art. 97 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).

Usuario: BTLOPEZ **Lugar de emisión:** AMBATO/BOLIVAR 1560 **Fecha y hora:** 23/05/2016 16:55:38


Página 1 de 2

Figura 7-3: RUC

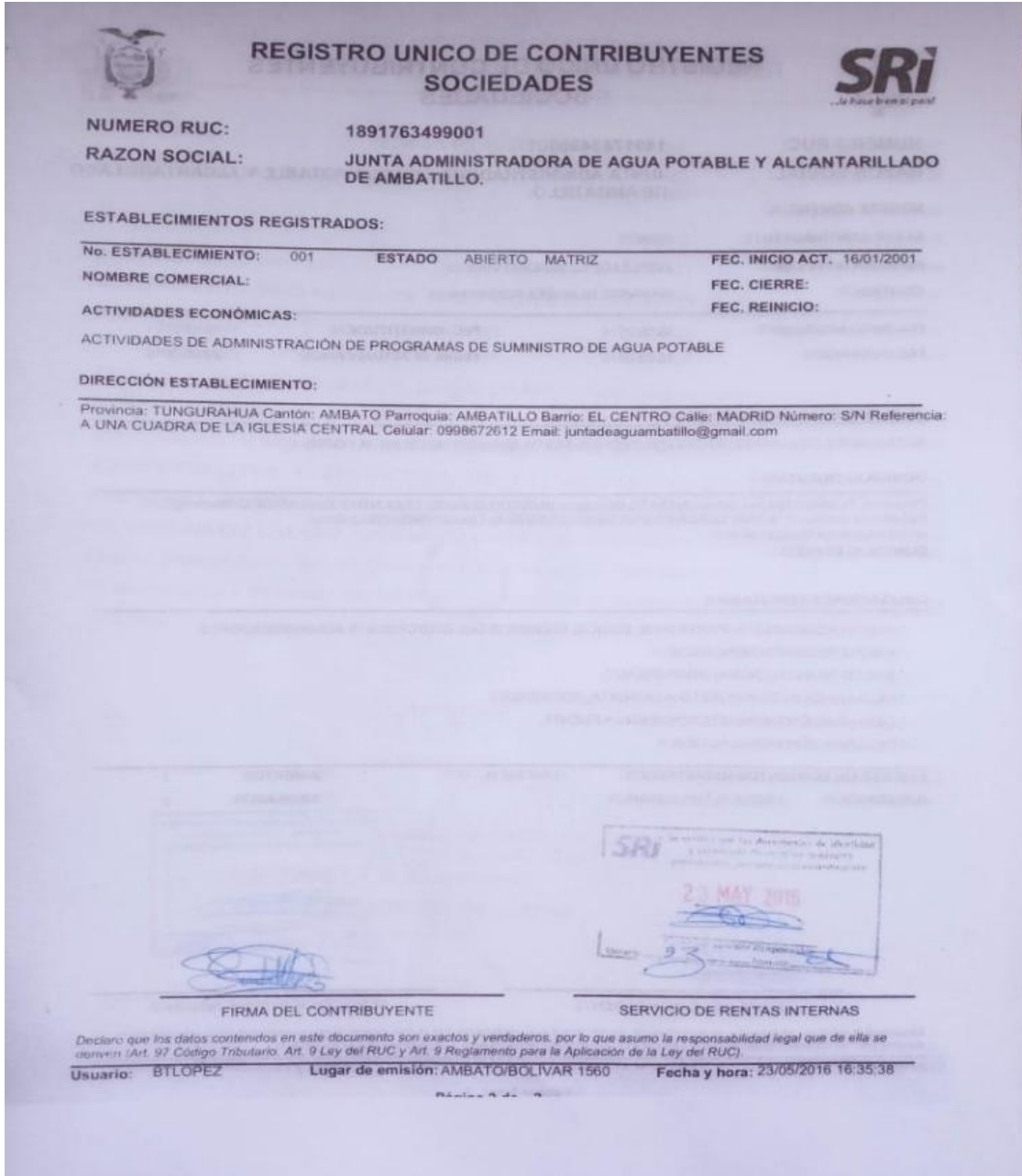
Fuente: Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro

© ✓

Realizado por: RVOC	Fecha: 08/12/2020
Revisado por: L.K.E.M / A.G.T.B	Fecha: 09/12/2020

	RUC JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE AMBATILLO CENTRO PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	RUC 2/2
---	---	--------------------------

RUC



REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES

SRI
...la hace bien el país

NUMERO RUC: 1891763499001

RAZON SOCIAL: JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE AMBATILLO.

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:

No. ESTABLECIMIENTO: 001	ESTADO: ABIERTO	MATRIZ:	FEC. INICIO ACT.: 16/01/2001
NOMBRE COMERCIAL:			FEC. CIERRE:
ACTIVIDADES ECONÓMICAS:			FEC. REINICIO:

ACTIVIDADES DE ADMINISTRACIÓN DE PROGRAMAS DE SUMINISTRO DE AGUA POTABLE

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: AMBATILLO Barrio: EL CENTRO Calle: MADRID Número: S/N Referencia: A UNA CUADRA DE LA IGLESIA CENTRAL Celular: 0998672612 Email: juntadeaguambatillo@gmail.com

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

23 MAY 2016


Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ella se deriva (Art. 97 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).

Usuario: BTLOPEZ **Lugar de emisión:** AMBATO/BOLIVAR 1560 **Fecha y hora:** 23/05/2016 16:35:38

Fuente: Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro

© ✓

Realizado por: RVOC	Fecha: 09/12/2020
Revisado por: L.K.E.M / A.G.T.B	Fecha: 11/12/2020

	REGISTRO DE LA DIRECTIVA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE AMBATILLO CENTRO PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	RD 1/2
---	--	----------------------------

REGISTRO DE LA DIRECTIVA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE AMBATILLO CENTRO

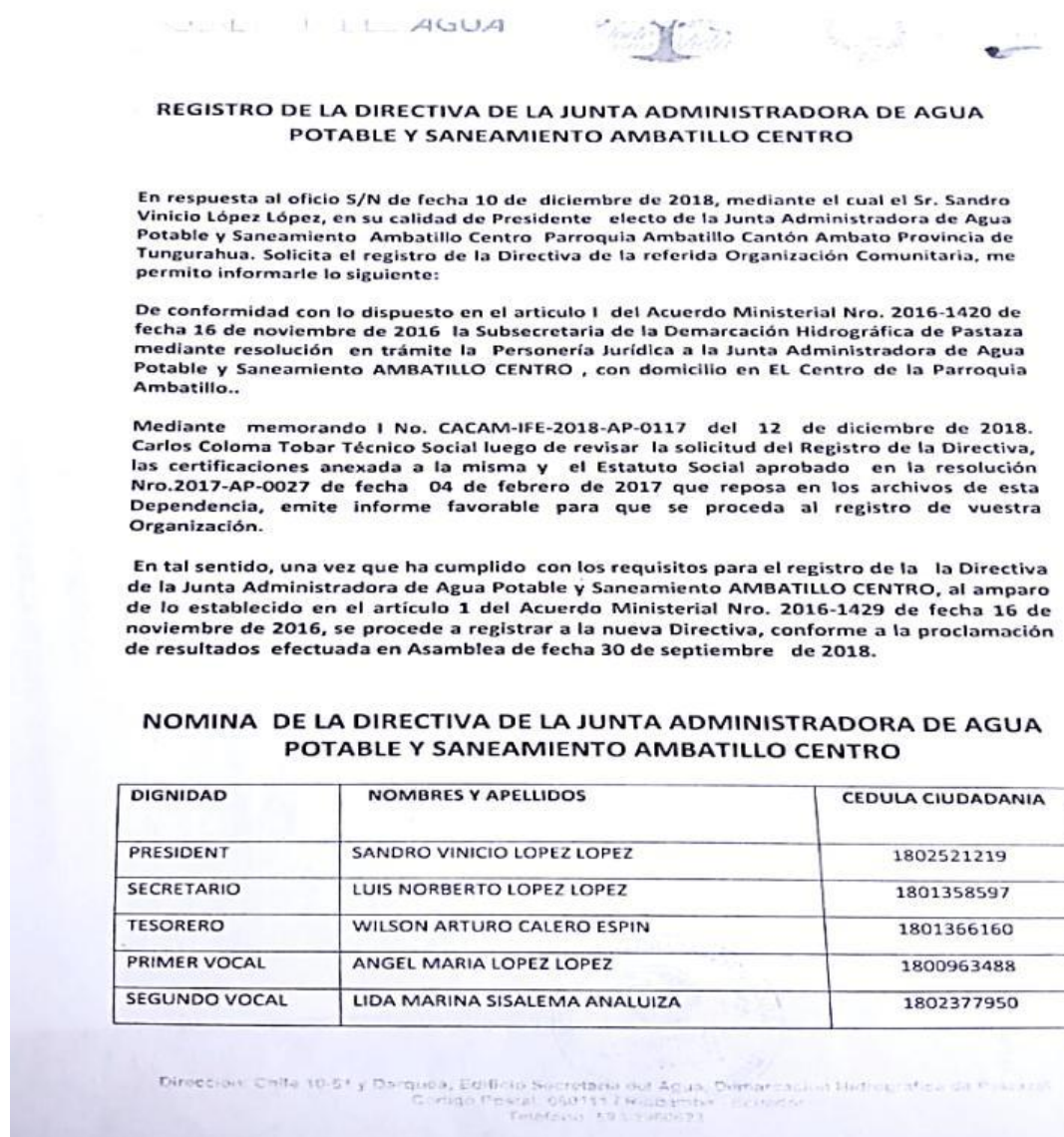

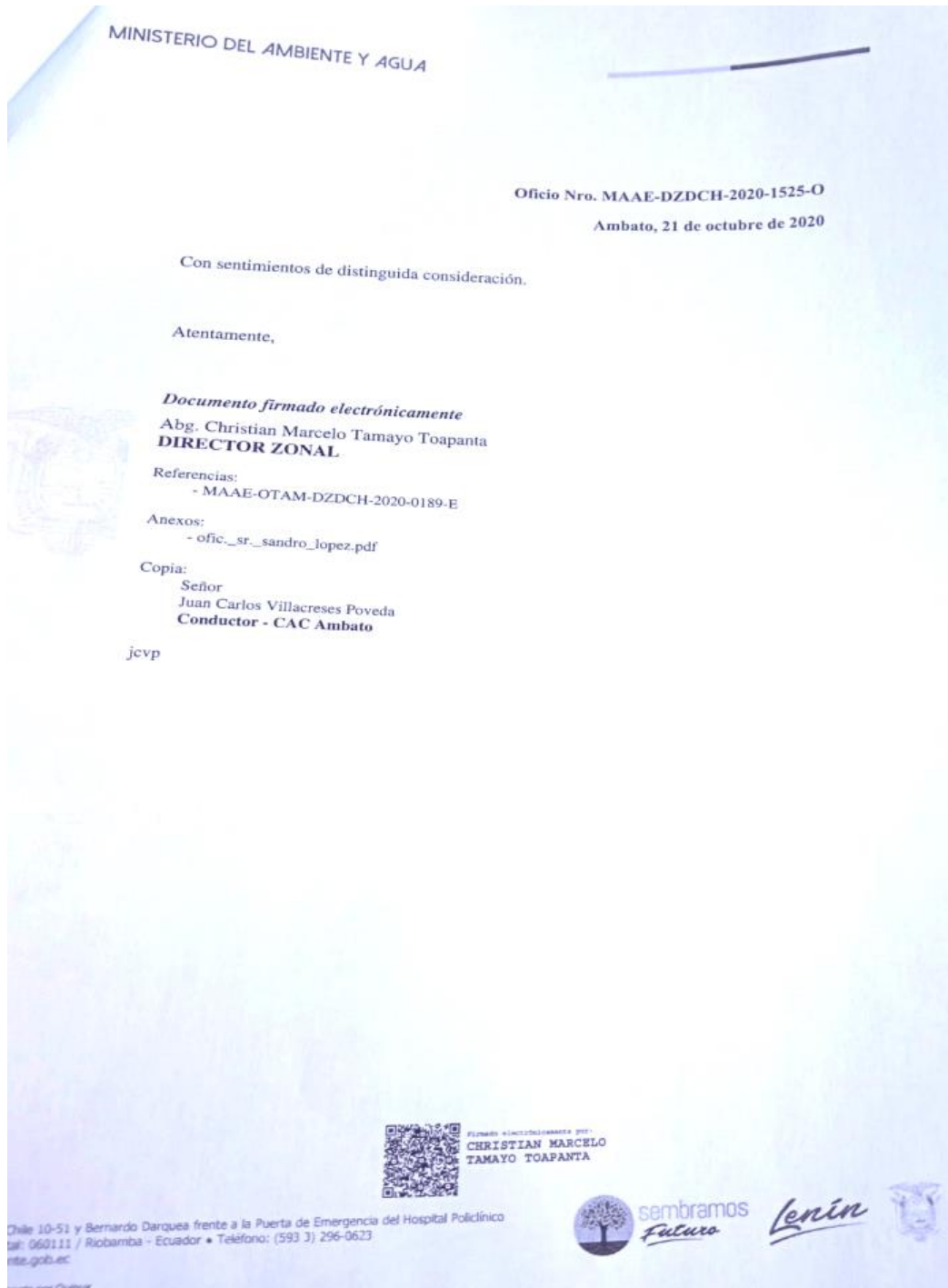


Figura 9-3: Registro de la Directiva
 Fuente: Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro


Realizado por: RVOC	Fecha: 12/12/2020
Revisado por: L.K.E.M / A.G.T.B	Fecha: 13/12/2020

	REGISTRO DE LA DIRECTIVA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE AMBATILLO CENTRO PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	RD 2/2
---	--	----------------------------



Fuente: Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro


Realizado por: RVOC	Fecha: 12/12/2020
Revisado por: L.K.E.M / A.G.T.B	Fecha: 13/12/2020

	HOJA DE MARCAS JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE AMBATILLO CENTRO PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	HM 1/1
---	--	-------------------------

HOJA DE MARCA

Descripción	Simbología
Hallazgo	@
Revisión de libros	{
Verificado	√
Diferencia	#
Cumple	©
No cumple	X
Sumatoria	Σ


Realizado por: RVOC	Fecha: 12/12/2020
Revisado por: L.K.E.M / A.G.T.B	Fecha: 13/12/2020

	HOJA DE REFERENCIAS JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE AMBATILLO CENTRO PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	HR 1/1
---	---	-------------------------

HOJA DE REFERENCIA

ABREVIATURA	SIGNIFICADO
AP	Archivo Permanente
AC	Actividades de Control
AC	Ambiente de Control
AGTB	Angelita Genoveva Tapia Bonifaz
AC	Archivo Corriente
CC	Carta de Compromiso
CP	Carta de Presentación
CTA	Contrato de Servicios de Auditoría
EP	Entrevista al Presidente
ECI	Evaluación de Control Interno
HA	Hoja de Hallazgos
IG	Indicadores de Gestión
IC	Información y Comunicación
IA	Informe de Auditoría
LKEM	Letty Karina Elizalde Marín
MP	Memorando de Planificación
PA	Programa de Auditoría
PA	Propuesta de Auditoría
RVOC	Ruth Viviana Ortiz Calero
SM	Supervisión y Monitoreo

Realizado por: RVOC	Fecha: 12/12/2020
Revisado por: L.K.E.M / A.G.T.B	Fecha: 13/12/2020


	ARCHIVO CORRIENTE JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE AMBATILLO CENTRO PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	AC 1/1
---	---	-------------------------

3.3.2 Archivo Corriente



ARCHIVO CORRIENTE


Realizado por: RVOC	Fecha: 12/12/2020
Revisado por: L.K.E.M / A.G.T.B	Fecha: 13/12/2020

	REFERENCIAS DEL ARCHIVO CORRIENTE JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE AMBATILLO CENTRO PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	AC 2/1
---	---	-------------------------

ÍNDICE DE ARCHIVO CORRIENTE


FASE I: FAMILIARIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN	
PLANIFICACIÓN PRELIMINAR	
Programa de Auditoria	PA 1/1
Visita preliminar	VP 1/1
Contrato de auditoría	CA 3/3
Requerimiento de información	RI 1/1
Carta de presentación	CP 1/1
Carta de compromiso	CC 1/1
Memorándum de planificación	MP 2/2
Entrevista	ET 3/3
FASE II: EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	
Programa de Auditoria	PA 1/1
Ambiente de Control	AC 3/3
Evaluación de Riesgos	ER 3/3
Actividades de Control	AC3/3
Información y Comunicación	IC 3/3
Supervisión y monitoreo	SM 3/3
Matriz de ponderación	MP 1/1

Realizado por: RVOC	Fecha: 14/12/2020
Revisado por: L.K.E.M / A.G.T.B	Fecha: 15/12/2020

	ARCHIVO PERMANENTE JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE AMBATILLO CENTRO PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	AC 2/2
---	--	-----------------------------

FASE III: EJECUCIÓN	
Programa de Auditoria	PA 1/1
Indicadores de Gestión	IG 4/4
Flujo gramas de procesos	FP 3/3
Hojas de Hallazgos	HH 11/11
FASE IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	
Programa de Auditoria	PA 1/1
Notificación de la lectura del informe de auditoría	CF 1/1
Informe de auditoría	IA 13/13

Realizado por: RVOC	Fecha: 14/12/2020
Revisado por: L.K.E.M / A.G.T.B	Fecha: 15/12/2020

	<p align="center">PLANIFICACIÓN PRELIMINAR JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE AMBATILLO CENTRO PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</p>	<p align="center">PP 1/1</p>
---	--	--

3.3.2.1 Fase I Familiarización y planificación


FASE I

FAMILIARIZACIÓN Y

PLANIFICACIÓN



Realizado por: RVOC	Fecha: 14/12/2020
Revisado por: L.K.E.M / A.G.T.B	Fecha: 15/12/2020


	PLANIFICACIÓN PRELIMINAR JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE AMBATILLO CENTRO PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	PP 1/1
---	--	-----------------------------

3.3.2.1.1 *Planificación preliminar*

PLANIFICACIÓN PRELIMINAR




Realizado por: RVOC	Fecha: 14/12/2020
Revisado por: L.K.E.M / A.G.T.B	Fecha: 15/12/2020

	PROGRAMA DE AUDITORIA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE AMBATILLO CENTRO PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	PA 1/1
---	---	----------------------------

OBJETIVO: Adaptarse con el ambiente de la entidad para obtener una visión generalizada que permita elaborar la planificación para el desarrollo de la auditoría. A través de visitas preliminares y entrevistas con el presidente de JAAPSA, de esta manera conocer la organización, actividades y operaciones de la institución para obtener información

N°	PROCEDIMIENTOS	REF - PT	ELABORADO POR	FECHA
1	Realice la visita preliminar.	VP 1/1	RVOC	24/11/2020
2	Realice la carta de presentación.	CP 1/1	RVOC	01/12/2020
3	Elabore un contrato para la prestación de servicios de Auditoría de Gestión.	CA 1/2	RVOC	01/12/2020
3	Solicite información requerida para generar el archivo permanente.	RI 1/1	RVOC	08/12/2020
6	Emita la carta de compromiso.	CC 1/1	RVOC	22/12/2020
7	Elabore Memorándum de planificación.	MP 3/3	RVOC	22/12/2020
8	Realice una visita las instalaciones de la institución.	VP 1/1	RVOC	29/12/2020
9	Efectué la entrevista al presidente.	ET 3/3	RVOC	29/12/2020

Realizado por: RVOC	Fecha: 14/12/2020
Revisado por: L.K.E.M / A.G.T.B	Fecha: 15/12/2020

	VISITA PRELIMINAR JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE AMBATILLO CENTRO PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	VP 1/1
---	---	-----------------------------

VISITA PRELIMINAR

Nombre de la institución: Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro

Fecha: 24 de noviembre del 2020


Hora: 14:00 a 15:00

El 27 de noviembre del 2020, se realizó la visita preliminar a la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro, ubicada en la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, Parroquia Ambatillo en las calles Madrid y Marsella. Tiene como objetivo comprender e interactuar con el entorno de la institución.

Luego de una breve revisión de la instalación y tener una conversación eficiente con el presidente de la junta el señor Sandro López se pudo constatar que en la institución existen varias áreas la principal es la de las recaudaciones, existe un área de bodega donde se guardan todos los instrumentos del trabajo de los empleados, también nos pudimos encontrar la oficina del señor Sandro López en donde me manifestó que sus instalaciones son propias de la junta administradora de agua potable, además me dio a conocer que la directiva actual realizó varios cambios en estos cambios se encuentran: La actualización sistema de recaudaciones, elaboración reglamento interno de la institución, la implementación de la misión, visión, organigrama, el manual de procesos, etc.

Tras realizar un recorrido breve por las instalaciones tuve la oportunidad de conocer la planta potabilizadora de agua potable de Ambatillo centro en donde se me dio un breve resumen del proceso que se realizaba para potabilizar el agua y que llegue a cada uno de los hogares de los usuarios.

Realizado por: RVOC	Fecha: 24/11/2020
Revisado por: L.K.E.M / A.G.T.B	Fecha: 18/12/2020

	CARTA DE PRESENTACIÓN JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE AMBATILLO CENTRO PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	CP 1/1
---	---	-------------------------

Ambato, 01 de diciembre de 2020

Sr. Sandro López
PRESIDENTE DE JAAPSA

Presente.-

Reciba un cordial saludo, por medio del presente me dirijo hacia usted con el propósito de poner a su consideración la propuesta de prestación de servicios profesionales de Auditoría de Gestión a la Junta Administradora de Agua potable de la provincia de Tungurahua, ciudad Ambato, parroquia Ambatillo, período 2019. Su propósito es medir el uso de recursos, la efectividad del proceso, la eficiencia, la economía, y el cumplimiento de las metas y objetivos de la organización, mejorando así el desempeño de la institución.

La auditoría de gestión será guiada por la supervisora de la firma, quien se asegurará de que los servicios de auditoría prestados a su institución sean de excelente calidad. La ejecución del trabajo de campo se realizará por mi persona altamente capacitada en el área administrativa y financiera.


Agradeciendo de antemano su apoyo y colaboración, anticipo mis más sinceros agradecimientos.

Atentamente,

Ruth Viviana Ortiz Calero

 Sra. Ruth Viviana Ortiz Calero
AUDITORA JUNIOR

Realizado por: RVOC	Fecha: 01/12/2020
Revisado por: L.K.E.M / A.G.T.B	Fecha: 19/12/2020

	MODELO DE CONTRATO JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE AMBATILLO CENTRO PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	MC 1/2
---	--	-------------------------

MODELO DE CONTRATO DE SERVICIO DE AUDITORÍA

En ciudad de Ambato, a los 01 días del mes de diciembre del 2020, se celebra el presente contrato por parte de la **JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE AMBATILLO CENTRO** representada por el señor Sandro López en calidad de contratante y la señorita Ruth Viviana Ortiz Calero, estudiante, de la carrera de Ingeniería Financiera de la Escuela Superior politécnico de Chimborazo, en calidad de contratista, celebran el siguiente contrato de prestación de servicios profesionales de auditoría bajo las siguientes cláusulas:

CLÁUSULAS


PRIMERA

Objeto del contrato: El propósito de este contrato es definir términos y condiciones para realizar auditorías de gestión, la misma que tiene como fin evaluar el control interno y medir el desempeño de las actividades administrativas de la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro, a través del cumplimiento de las leyes, regulaciones y estándares de auditoría generalmente aceptada, este podrá medir el grado de eficacia, eficiencia y economía de las operaciones durante el período correspondiente de 01 de enero a 31 de diciembre del 2019, con la finalidad de emitir conclusiones y recomendaciones que sean adecuadas para mejorar la toma de decisiones de los directivos

SEGUNDA

Duración: El presente contrato de prestación de servicios profesionales de auditoría de gestión tiene plazo 60 días hábiles, teniendo en cuenta que el período de evaluación es del 1 de enero al 31 de diciembre de 2019. El auditor está obligado a cumplir con el plazo fijado, si existiera algún inconveniente en el cumplimiento del plazo deberá informar el motivo de la infracción.

Realizado por: R.V.O.C.	Fecha: 01/12/2020
Revisado por: L.K.E.M / A.G.T.B	Fecha: 19/12/2020

	MODELO DE CONTRATO JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE AMBATILLO CENTRO PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	MC 2/2
---	--	-------------------------

TERCERA

Confidencialidad: Los auditores están obligados a reservar la información de carácter privado y a no divulgar la información a terceros o personas que no pertenezcan a la institución, si esta cláusula no se cumple, la directiva de la organización tiene derecho a tomar las medidas que estimen necesarias.

CUARTA

Honorarios: Dado que este es un trabajo de investigación es prerequisite para obtener el título de Ingeniero Financiero de la Facultad de Administración de Empresas de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, no se cobrará ningún valor económico, solo se requiere que la institución colabore para poder ejecutar la auditoría de gestión.

QUINTA

Obligaciones del contratante: Además de cumplir con las obligaciones estipuladas en este contrato, el contratista también se compromete a proporcionar la información, documentos e informes requeridos para realizar la auditoría de gestión.

SEXTA

Obligaciones del Contratista: El contratista tiene la única obligación de realizar las tareas especificadas en la propuesta de prestación de servicios profesionales de Auditoría de Gestión presentada por el contratista.

SÉPTIMA

Aceptación: Para legitimar el cumplimiento de los términos establecidos, ambas partes firman el contrato como señal de acuerdo.

Sandro López

Ruth Viviana Ortiz Calero

.....

.....


Sr. Sandro López

Srta. Ruth Viviana Ortiz Calero

PRESIDENTE DE JAAPSA

AUDITORA JUNIOR

Realizado por: RVOC	Fecha: 01/12/2020
Revisado por: L.K.E.M / A.G.T.B	Fecha: 19/12/2020

	REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE AMBATILLO CENTRO PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	RI 1/1
REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN		

Ambato, 08 de Diciembre del 2020

Sr. Sandro López
Presidente de JAAPSA
Presente.-

De mi consideración:

Yo, **RUTH VIVIANA ORTIZ CALERO**, con CI **180440671-6**, estudiante de la Carrera de Finanzas, Facultad de Administración de Empresas, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, solicito comedidamente que se me facilite la información solicitada a continuación para poner en marcha la AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA INSTITUCIÓN JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA, CIUDAD AMBATO, PARROQUIA AMBATILLO CORRESPONDIENTE AL PERIODO 2019. Correspondiente:

- Historia
- Misión, visión
- Valores
- principios corporativos
- Estructura organizacional
- Copia de RUC
- Estados financieros

Ante mi anticipada solicitud, desde ya le anhele mis más sinceros agradecimientos.


Atentamente,

Ruth Viviana Ortiz Calero

.....
Sra. Ruth Viviana Ortiz Calero

AUDITORA JUNIOR

Realizado por: RVOC	Fecha: 08/12/2020
Revisado por: L.K.E.M / A.G.T.B	Fecha: 19/12/2020

	CARTA DE COMPROMISO JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE AMBATILLO CENTRO PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	CC 1/1
---	---	-------------------------

Ambato, 08 de Diciembre del 2020

Sr. Sandro López
Presidente de JAAPSA
Presente.-

De mi consideración:

Reciba un cordial y atento saludo, por medio de la presente tengo el agrado de confirmar la aceptación de este compromiso para la ejecución de la Auditoría de Gestión a la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro en el periodo 2019. La auditoría de gestión tiene como objetivo comprender la efectividad de los procesos financieros, administrativos y operativos entre el periodo comprendido del 1 de enero y el 31 de diciembre de 2019, Servirá como una guía para hacer realidad las expectativas a corto y largo plazo.

La auditoría de gestión estará basado en las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, estos estándares requieren el diseño y ejecución de auditorías para obtener una seguridad razonable a través de observaciones, preguntas y evaluaciones de la efectividad de la tarea. Sin embargo, cualquier evento importante relacionado con el proceso a evaluar que haya ocurrido durante el proceso de revisión se explicará en las conclusiones y recomendaciones del informe.

Espero una colaboración total con su personal y creo que proporcionarán los documentos y la información necesaria relacionada con la auditoría de gestión que se va ejecutar.

Por la atención prestada a la presente anticipo mis agradecimientos.

Atentamente,


Ruth Viviana Ortiz Calero

.....

Sra. Ruth Viviana Ortiz Calero

AUDITORA JUNIOR

Realizado por: R.V.O.C	Fecha: 08/12/2020
Revisado por: L.K.E.M / A.G.T.B	Fecha: 19/12/2020

	MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE AMBATILLO CENTRO PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	MP 1/3
---	---	-----------------------------

Ambato, 08 de Diciembre del 2020

Sr. Sandro López
Presidente de JAAPSA
Presente.-

De conformidad al contrato suscrito por el Sr. Sandro López presidente de la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro y por la Sra. Ruth Viviana Ortiz Calero estudiante de la Carrera de Finanzas, Facultad de Administración de Empresas, Escuela Superior Politécnica se procede el inicio de la “AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA INSTITUCIÓN JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA, CIUDAD AMBATO, PARROQUIA AMBATILLO CORRESPONDIENTE AL PERIODO 2019”.

La propuesta para mejorar las actividades de la organización son las siguientes:

1. Objetivos


Objetivo General:

Realizar una Auditoría de Gestión a la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro de la Provincia de Tungurahua, Periodo 2019 para evaluar el grado de eficiencia, eficacia y economía de sus operaciones.

Objetivos Específicos:

1. Desarrollar el marco teórico conceptual, referente a la Auditoría de Gestión a través de una investigación bibliográfica.
2. Utilizar métodos, técnicas y herramientas de Auditoría de Gestión que permitan valorar cada proceso de la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro.
3. Emitir el informe final de Auditoría de Gestión definiendo las conclusiones y recomendaciones que permita una adecuada toma de decisiones.

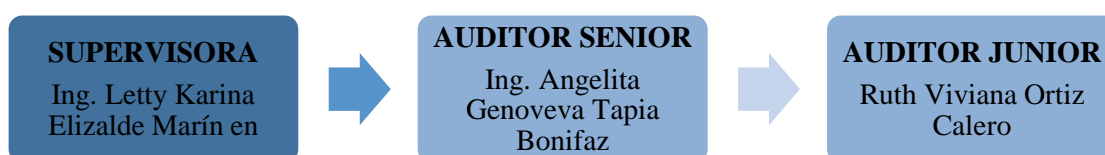
Realizado por: R.V.O.C.	Fecha: 08/12/2020
Revisado por: L.K.E.M / A.G.T.B	Fecha: 19/12/2020

	MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE AMBATILLO CENTRO PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	MP 2/3
---	---	-------------------------

2. Alcance

Este estudio se realiza entre enero de 2019 y diciembre de 2019, con el propósito de determinar el correcto uso de los recursos institucionales de la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro.

3. Equipo de trabajo




4. Plazo

La auditoría de gestión se realizará dentro de los 60 días hábiles a partir de la fecha de firma del contrato de servicio profesional.

5. Metodología

- Antecedentes Históricos.
- Conocimiento de la entidad
- Entrevista al presidente de JAAPSA
- Encuestas al personal de la JAAPSA.
- Antecedentes Históricos.
- Aplicación de cuestionarios de Control Interno, COSO I.

Realizado por: RVOC	Fecha: 08/12/2020
Revisado por: L.K.E.M / A.G.T.B	Fecha: 26/12/2020

	MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE AMBATILLO CENTRO PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	MP 3/3
---	---	-------------------------


6. Distribución de trabajo

ACTIVIDADES	Diciembre		Enero				Febrero	
	3	4	1	2	3	4	1	2
Archivo Permanente	X							
Archivo Corriente	X							
Planificación preliminar		X						
Planificación específica			X					
Evaluación del Control Interno				X				
Desarrollo de hallazgos					X			
Indicador de Gestión						X		
Comunicación de resultados							X	
Monitoreo								X

7. Recursos materiales

Cant.	Descripción
1	Caja de Papel bond
1	Impresora
3	Laptop
5	Flash Memory

Realizado por: RVOC	Fecha: 08/12/2020
Revisado por: L.K.E.M / A.G.T.B	Fecha: 26/12/2020

	ENTREVISTA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE AMBATILLO CENTRO PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	ETR 1/3
---	--	--------------------------

ENTREVISTA

ENTREVISTADO: Sandro López

CARGO: Presidente de JAAPSA

ENTREVISTADOR: Ruth Viviana Ortiz Calero

DÍA PREVIO: Martes, 28 de diciembre de 2020

HORA: 14H00

Objetivo:

Obtener la información necesaria, para realizar la Auditoria de Gestión del periodo 01 de enero al 31 de diciembre del 2019, a través de una entrevista a la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro.

1. ¿Se ha realizado Auditoría de Gestión en la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro?

Si, se realizó una auditoria de gestión en el periodo actual de parte de la contraloría general del estado.

2. ¿Qué entidades regulan las actividades que realiza la institución?


- El Ministerio del Ambiente y del Agua
- SENAGUA Secretaria del Agua
- Agencia de Control y Regulación del Agua

Son estas las de regulando los procesos administrativos, financieros y la calidad del servicio que prestamos.

3. ¿Cuáles son las principales responsabilidades que tiene usted en la institución?

Como presidente de la institución soy responsable de todas las gestiones que se realiza con los GAD municipales, GAD parroquiales, firma de convenios, contratos de trabajo y todo lo que se refiere a lo administrativo está a cargo de la presidencia.

Realizado por: R.VOC	Fecha: 27/12/2020
Revisado por: L.K.E.M / A.G.T.B	Fecha: 28/12/2020

	ENTREVISTA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE AMBATILLO CENTRO PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	ETR 2/3
---	--	--------------------------

4. Cuántas personas trabajan en esta institución?

5 directivos, 1 contadora, 1 recaudadora y 3 operativos en total 10 colaboradores de la institución.

5. ¿Cree que el espacio de la infraestructura de la institución es suficiente para que se desarrollen las funciones correctamente?

Actualmente si estamos conformes con la infraestructura que disponemos, ya que la institución tiene casa propia, si nos encontramos para desenvolvemos correctamente, si disponemos del espacio físico.

6. ¿Disponen un manual de administrativo para definir las actividades del personal?

Sí, poseemos los manuales administrativos para manéjanos todo el directorio y los trabajadores.

7. ¿En base a que se realizan los contratos laborales los funcionarios de la institución?

Los contratos se elaboraron de acuerdo a lo que estipula el Ministerio de Trabajo.


8. ¿Existe una persona responsable de supervisar las actividades de los empleados?

Si, los trabajadores están supervisados a cargo el directorio, como presidente estoy pendiente de los trabajos que se estén por realizar, los que se planifican se hace de acuerdo a un cronograma.

9. ¿Están los empleados debidamente capacitados para administrar adecuadamente los recursos necesarios de la institución?

Si los trabajadores están capacitados para realizar su trabajo además si administran bien los recursos de la Junta, cuidando el agua que es lo primordial, cuidando todo lo que se refiere a equipos de la planta potabilizadora y tratando de economizar los materiales.

Realizado por: R.V.O.C	Fecha: 27/12/2020
Revisado por: L.K.E.M / A.G.T.B	Fecha: 28/12/2020

	ENTREVISTA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE AMBATILLO CENTRO PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	ETR 3/3
---	--	--------------------------

10. ¿Cómo se manejan y controlan los conflictos internos entre el personal de JAAPSA?

En este caso nosotros no hemos tenido tanta diferencia ni conflictos internos no ha existido, habido más bien la comunión de ideas, consensos que aportaron para el trabajo.

11. ¿El personal tiene conocimiento de la misión y visión de la institución?

Si se ha socializado con el personal la misión y visión, si se ha conversado de esos temas.

12. ¿Existe manuales de procedimientos y reglamentos internos?

Si nuestra institución cuenta con manuales y reglamentos internos

13. ¿Los reglamentos internos están socializados con el personal?

Si tienen conocimiento de los reglamentos internos y el estatuto lo la institución se socializó con todo el personal.

14. ¿Cuáles son las debilidades que considera que tiene la institución?

En algunos casos existe la falta de recurso hídrico el mismo que es esencial para la planta potabilizadora.

La falta de colaboración de los usuarios por lo que no cancelan a tiempo del servicio de agua.

15. ¿Cuáles son las principales fortalezas de la institución?

Nuestra principal fortaleza es el personal humano, nos encontramos con gente valiosa en cada área.

El cumplimiento de metas propuestas las cuales nos parecía imposible


16. ¿La información es otorgada de manera ágil y oportuna a la persona que corresponde?

Sí, todo el personal cumple las actividades de manera adecuada

17. ¿Existe un programa de mantenimiento a la planta de agua potable?

Si disponemos tanto para la planta potabilizadora como para la planta de aguas residuales

Realizado por: R.V.O.C	Fecha: 28/12/2020
Revisado por: L.K.E.M / A.G.T.B	Fecha: 29/12/2020

	EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE AMBATILLO CENTRO PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	ESCI 1/1
---	---	---------------------------


3.3.2.2 *Fase II Evaluación del sistema de control interno*

FASE II

EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO



Realizado por: R.V.O.C.	Fecha: 04/01/2021
Revisado por: L.K.E.M / A.G.T.B	Fecha: 06/01/2021

	PROGRAMA DE AUDITORÍA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE AMBATILLO CENTRO PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	PA 1/1
---	---	-------------------------

Objetivo general


Evaluar mediante el sistema de control interno a la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro para determinar el nivel de confianza y riesgo aplicando el cuestionario de COSO I.

Objetivo específico

- Determinar cada componente de control interno aplicando COSO I para comprender su confianza y nivel de riesgo.
- Seleccionar los defectos encontrados para que se puedan tomar las acciones correctivas necesarias.

	Procedimientos	Responsable	Fecha	Ref.
1	Determine el control interno existente mediante cuestionarios de COSO I. <ul style="list-style-type: none"> • Ambiente de control • Evaluación de riesgos • Actividades de Control • Información y comunicación • Supervisión y monitoreo 	RVOC	04/01/2021	CCI
2	Obtenga de los resultados de control interno.	RVOC	04/01/2021	RCI
3	Elabore la matriz de confianza y riesgo del sistema de control interno.	RVOC	04/01/2021	MCR

Realizado por: RVOC	Fecha: 04/01/2021
Revisado por: L.K.E.M / A.G.T.B	Fecha: 06/01/2021

	AMBIENTE DE CONTROL JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE AMBATILLO CENTRO PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	AC 1/3
---	---	-------------------------

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

1. Componente: Ambiente de Control

Entidad: Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo


Naturaleza: Auditoria de gestión

Periodo: 01 de enero a 31 de diciembre 2019

Tabla 14-3: Componente ambiente de control

AMBIENTE DE CONTROL					
N°	CONCEPTO	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿La entidad dispone de reglamento interno y manuales de procesos en donde se encuentren definidas las actividades de los empleados?	X			
2	¿La institución posee misión, visión, objetivos y metas claras?	X			
3	¿La institución cuenta con código de ética?		X		@En la institución no cuentan con un código de ética HH1
4	¿La institución ha determinado valores, políticas y normas para garantizar un comportamiento adecuado?	X			
5	¿La institución cuenta con un plan anual de capacitaciones para el personal?		X		@No cuentan con un plan anual para capacitaciones del personal HH2
6	¿La información es otorgada de manera ágil y oportuna a la persona que corresponde?	X			


Realizado por: RVOC	Fecha: 04/01/2021
Revisado por: L.K.E.M / A.G.T.B	Fecha: 06/01/2021

	AMBIENTE DE CONTROL JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE AMBATILLO CENTRO PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	AC 2/3
---	---	-------------------------

7	¿Existe una persona responsable de supervisar las actividades de los empleados?	X			
8	¿Los empleados están debidamente capacitados para administrar adecuadamente los recursos de la institución?	X			
9	¿En la institución cuentan con indicadores de gestión, para evaluar el desempeño de los empleados?		X		@No cuentan con indicadores de gestión HH3
10	¿En la institución existe una política para contratar y seleccionar personal?	X			
	TOTAL Σ	7 ✓	3 ✓		

Fuente: Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro
Realizado por: Ortiz, R. 2021

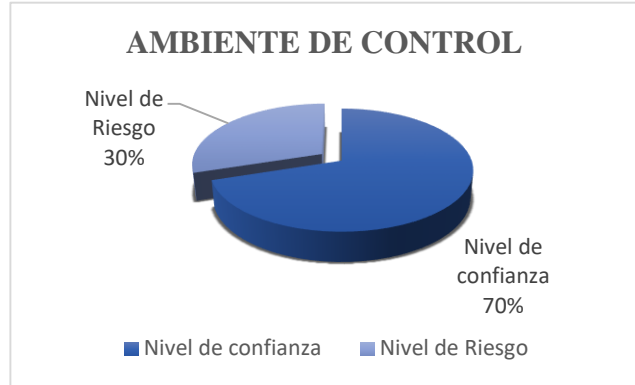
Realizado por: RVOC	Fecha: 04/01/2021
Revisado por: L.K.E.M / A.G.T.B	Fecha: 06/01/2021

	AMBIENTE DE CONTROL JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE AMBATILLO CENTRO PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	AC 3/3
---	---	-----------------------------

NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

Gráfico 10-3: Ambiente de control

Nivel de confianza
$NC = (CP/CT) * (100)$
$NC = (7/10) * (100)$
NC=70%
NR=30%



Fuente: JAAPSA
Realizado por: Ortiz, R. 2021

CRITERIO

Tabla 15-3: Nivel de riesgo y confianza 1


NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
0% - 50%	51% - 75%	76% - 100%
NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MODERADO	BAJO
100% - 50%	49% - 25%	24% - 0%

Fuente: Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro
Realizado por: Ortiz, R. 2021

INTERPRETACIÓN

Mediante el cuestionario de control interno aplicado a los empleados de Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro, se determinó un nivel de confianza del 70% considerado alto y un nivel de riesgo del 30%, considerado moderado, esto quiere decir que la institución se encuentra en un parámetro aceptable, ya que el ambiente de control es parte esencial del buen desempeño de las actividades organizacionales.

Realizado por: R.VOC	Fecha: 05/01/2021
Revisado por: L.K.E.M / A.G.T.B	Fecha: 06/01/2021

 <p>“JAAPSA”</p>	EVALUACIÓN DE RIESGOS JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE AMBATILLO CENTRO PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	ER 1/3
---	---	-----------------------------

2. Componente: Evaluación de riesgos

Entidad: Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo

Naturaleza: Auditoria de gestión

Periodo: 01 de enero a 31 de diciembre 2019


Tabla 16-3: Componente evaluación de riesgos

EVALUACIÓN DE RIESGOS					
N°	CONCEPTO	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿Existe mecanismos apropiados para identificar los riesgos internos y externos?	X			
2	¿Se identifican los riesgos importantes que puedan impactar sobre cada objetivo?	X			
3	¿En la institución llevan el registro de las falencias existentes en el personal?		X		@En la institución no se lleva un registro de las falencias del personal HH4
4	¿En la institución existe un plan de mitigación de riesgos?		X		@En la institución no disponen un plan para mitigar los riesgos HH5
5	¿En la institución existe estabilidad laboral para todos los colaboradores?	X			
6	¿Se comunica al personal de los riesgos a los cuales está expuesta la institución?	X			

Fuente: Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro


Elaborado: Ortiz, R, 2021

Realizado por: RVOC	Fecha: 05/01/2021
Revisado por: L.K.E.M / A.G.T.B	Fecha: 06/01/2021

	EVALUACIÓN DE RIESGOS JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE AMBATILLO CENTRO PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	ER 2/3
---	---	-------------------------

7	¿Se evalúa el desempeño del personal por lo menos dos veces al año?	X			
8	¿La máxima autoridad supervisa el desempeño de cada una de las actividades que realiza el personal de la institución?	X			
9	¿La institución cuenta con medidas de bioseguridad para protección del personal y de los usuarios?	X			
10	¿La institución cuenta con un departamento de riesgo, y con personal altamente calificado?		X		@En la institución no disponen de un departamento que supervise el riesgo HH6
	TOTAL	Σ	7 ✓	3 ✓	

Realizado por: RVOC	Fecha: 05/01/2021
Revisado por: L.K.E.M / A.G.T.B	Fecha: 04/01/2021

	EVALUACIÓN DE RIESGOS JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE AMBATILLO CENTRO PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	ER 3/3
---	---	-----------------------------

NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

Nivel de confianza
$NC = (CP/CT) * (100)$
$NC = (7/10) * (100)$
NC=70%
NR=30%

Gráfico 11-3: Evaluación de riesgos



Fuente: JAAPSA
Realizado por: Ortiz, R. 2021

CRITERIO

Tabla 17-3: Nivel de riesgo y confianza 2


NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
0% - 50%	51% - 75%	76% - 100%
NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MODERADO	BAJO
100% - 50%	49% - 25%	24% - 0%

Fuente: Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro
Realizado por: Ortiz, R. 2021

INTERPRETACIÓN

El componente de control interno: evaluación de riesgos muestra un nivel de confianza del 70% considerado medio un nivel de riesgo del 30% considerado bajo; por lo tanto puede ser perjudicial para la organización, por lo que no pueden mitigar de una manera apropiada los riesgos y esto afectan el logro de metas de la misma.

Realizado por: RVOC	Fecha: 07/01/2021
Revisado por: L.K.E.M / A.G.T.B	Fecha: 08/01/2021

 <p>“JAAPSA”</p>	ACTIVIDADES DE CONTROL JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE AMBATILLO CENTRO PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	AC 1/3
---	--	-------------------------

3. Componente: Actividades de Control

Entidad: Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo


Naturaleza: Auditoria de gestión

Periodo: 01 de enero a 31 de diciembre 2019

Tabla 18-3: Componente actividades de control

ACTIVIDADES DE CONTROL					
N°	CONCEPTO	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿Existen entidades que regulan las actividades que realiza la institución?	X			
2	¿El acceso a la documentación está protegida por mecanismos de seguridad y limitado para el personal autorizado?	X			
3	¿Se realizan revisiones periódicas de la documentación que se considera importante para la institución?	X			
4	¿El sistema contable y de recaudación que utiliza la institución cuenta con los respectivos estándares de seguridad?	X			
5	¿Existe un programa de control y mantenimiento de la planta potabilizadora de agua?	X			

Realizado por: RVOC	Fecha: 07/01/2021
Revisado por: L.K.E.M / A.G.T.B	Fecha: 08/01/2021


	ACTIVIDADES DE CONTROL JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE AMBATILLO CENTRO PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	AC 2/3
---	--	-------------------------

6	¿Considera que los procedimientos de la institución están adecuados a las necesidades de la misma?	X			
7	¿Se ha establecido medidas de protección para fondos, valores y bienes de la institución?		X		@En la institución no se establecido medidas de protección para fondos, valores y bienes HH7
8	¿Se lleva un presupuesto adecuado para utilizar de una manera apropiada los recursos financieros de la institución?	X			
9	¿Se lleva un registro adecuado de todos los usuarios de la institución?	X			
10	¿El encargado del manejo del sistema informático entiende todas las aplicaciones del mismo?	X			
	TOTAL	9	1		

Fuente: Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro

Realizado por: Ortiz, R. 2021

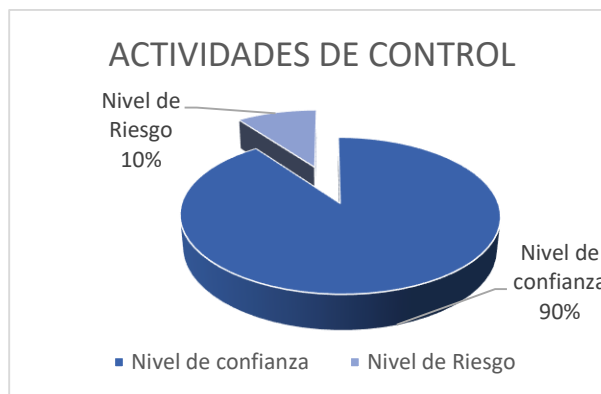
Realizado por: RVOC	Fecha: 07/01/2021
Revisado por: L.K.E.M / A.G.T.B	Fecha: 08/01/2021

	ACTIVIDADES DE CONTROL JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE AMBATILLO CENTRO PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	AC 3/3
---	--	-----------------------------

NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

Gráfico 11-3: Actividades de control

Nivel de confianza
NC= (CP/CT)* (100)
NC= (9/10)* (100)
NC=90%
NR=10%



Fuente: JAAPSA
Realizado por: Ortiz, R. 2021

CRITERIO

Tabla 19-3: Nivel de riesgo y confianza 3


NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
0% - 50%	51% - 75%	76% - 100%
NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MODERADO	BAJO
100% - 50%	49% - 25%	24% - 0%

Fuente: Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro
Realizado por: Ortiz, R. 2021

INTERPRETACIÓN

En el componente de actividades de control se obtuvo un nivel de confianza del 90% considerado alto y un nivel de riesgo del 10% considerado bajo; los resultados permiten evidencia que la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo lleva un adecuado control de las actividades ejecutadas en la institución.

Realizado por: RVOC	Fecha: 07/01/2021
Revisado por: L.K.E.M / A.G.T.B	Fecha: 08/01/2021

	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE AMBATILLO CENTRO PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	IC 1/3
---	--	-------------------------

4. Componente: Información y comunicación

Entidad: Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo


Naturaleza: Auditoría de gestión

Periodo: 01 de enero a 31 de diciembre 2019

Tabla 20-3: Componente información y comunicación

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN					
N°	CONCEPTO	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿Se realizan reuniones periódicas ente la directiva y el personal para informar de las gestiones realizadas y de esta manera tomar decisiones oportunas?	X			
2	¿La información generada por todos los colaboradores de la institución es apropiada y confiable?	X			
3	¿La información que recibe el personal es comunicada de una manera clara y efectiva?	X			
4	¿Las vías de comunicación existentes en la institución son suficientes para informar de los deberes, responsabilidades y obligaciones que tienen los empleados en la institución?	X			


Realizado por: RVOC	Fecha: 07/01/2021
Revisado por: L.K.E.M / A.G.T.B	Fecha: 08/01/2021

	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE AMBATILLO CENTRO PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	AC 2/3
---	--	-----------------------------

5	¿Se ha determinado algunos procedimientos para presentar reclamos por parte de todos los colaboradores de la institución?		X		@No se determinado procedimientos para presentar reclamos de parte de los empleados HH8
6	¿Existe algún buzón de sugerencias u otro mecanismo en donde los usuarios puedan presentar las quejas del servicio?	X			
7	¿Los empleados de menor nivel pueden proponer cambios de las rutinas que mejoren el desempeño?	X			
8	¿Existe una comunicación efectiva de la máxima autoridad con los empleados de la institución?	X			
9	¿Se genera información confiable de los activos, pasivos y obligaciones financieras de la institución?	X			
10	¿Existe suficiente comunicación para promover el trabajo en equipo y cumplir con las metas de la institución?	X			
	TOTAL Σ	9 ✓	1 ✓		

Fuente: Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro
Realizado por: Ortiz, R. 2021

Realizado por: R.VOC	Fecha: 07/01/2021
Revisado por: L.K.E.M / A.G.T.B	Fecha: 08/01/2021

	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE AMBATILLO CENTRO PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	IC 3/3
---	--	-------------------------

NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

Gráfico 12-3: Información y comunicación

Nivel de confianza
NC= (CP/CT)* (100)
NC= (9/10)* (100)
NC=90%
NR=10%



Fuente: JAAPSA
Realizado por: Ortiz, R. 2021

CRITERIO

Tabla 21-3: Nivel de riesgo y confianza 4


NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
0% - 50%	51% - 75%	76% - 100%
NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MODERADO	BAJO
100% - 50%	49% - 25%	24% - 0%

Fuente: Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro
Realizado por: Ortiz, R. 2021

INTERPRETACIÓN

Analizando el componente de control interno información y comunicación se puede observar que el nivel de confianza es del 90% considerado alto, mientras que el nivel de riesgo es de 10% considerado bajo, esto demuestra que en la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo llevan una comunicación eficiente y efectiva con todo el personal, de esta manera el ambiente laboral es adecuado para el desarrollo de cada una de las actividades del personal de la institución.

Realizado por: RVOG	Fecha: 07/01/2021
Revisado por: L.K.E.M / A.G.T.B	Fecha: 08/01/2021

	SUPERVISIÓN Y MONITOREO JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE AMBATILLO CENTRO PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	SM 1/3
---	---	-------------------------

5. Componente: Supervisión y monitoreo

Entidad: Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo

Naturaleza: Auditoría de gestión

Periodo: 01 de enero a 31 de diciembre 2019


Tabla 22-3: Componente supervisión y monitoreo

SUPERVISIÓN Y MONITOREO					
N°	CONCEPTO	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿Se realizan evaluaciones de desempeño del personal de la institución?		X		@No se realizan evaluaciones para evaluar el desempeño HH9
2	¿La máxima autoridad realiza supervisiones al personal que se encarga de las recaudaciones?	X			
3	¿Se realizan periódicamente auditorías para evaluar la situación actual en la que se encuentra la institución?		X		@No se realiza periódicamente auditorías para conocer la situación de la institución HH10
4	¿Se utiliza alguna herramienta para detectar ineficiencias a nivel general?		X		@La institución no cuenta con herramienta para detectar ineficiencias a nivel general HH11
5	¿Se verifica la eficiencia del manejo de la información financiera?	X			

Fuente: Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro


Realizado por: Ortiz, R. 2021

Realizado por: RVOC	Fecha: 08/01/2021
Revisado por: L.K.E.M / A.G.T.B	Fecha: 08/01/2021

	SUPERVISIÓN Y MONITOREO JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE AMBATILLO CENTRO PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	SM 2/3
---	---	-------------------------

6	¿Se ha definido herramientas que faciliten la autoevaluación y seguimiento de las actividades realizadas por todo el personal?	X			
7	¿En la institución se realiza revisiones diarias a la planta potabilizadora de agua?	X			
8	¿Los procedimientos para verificar el cumplimiento de las disposiciones legales son claras, oportunas y efectivas?	X			
9	¿La institución está preparada para que se realice cualquier tipo de auditoría externa?	X			
10	¿Se realiza el respectivo seguimiento y monitoreo a las recomendaciones dadas en los informes de las auditorías anteriores?	X			
TOTAL	Σ	7 ✓	3 ✓		

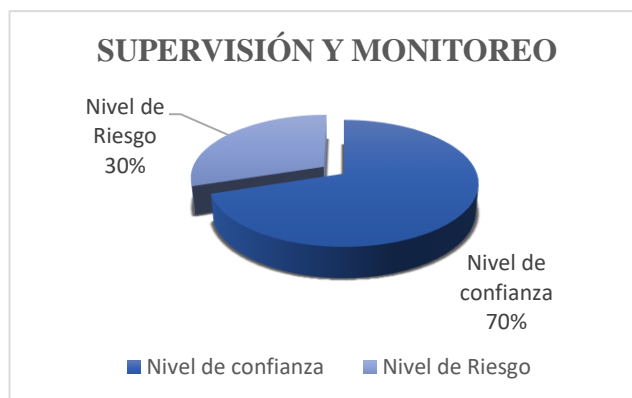
Realizado por: RVOC	Fecha: 08/01/2021
Revisado por: L.K.E.M / A.G.T.B	Fecha: 08/01/2021

	SUPERVISIÓN Y MONITOREO JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE AMBATILLO CENTRO PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	SM 3/3
---	---	-----------------------------

NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

Gráfico 13-3: Supervisión y monitoreo

Nivel de confianza
NC= (CP/CT)* (100)
NC= (7/10)* (100)
NC=70%
NR=30%



Fuente: JAAPSA
Realizado por: Ortiz, R. 2021

CRITERIO

Tabla 23-3: Nivel de riesgo y confianza 5


NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
0% - 50%	51% - 75%	76% - 100%
NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MODERADO	BAJO
100% - 50%	49% - 25%	24% - 0%

Fuente: Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro
Realizado por: Ortiz, R. 2021

INTERPRETACIÓN

Efectuando el análisis al componente supervisión y monitoreo, se determinó un nivel de confianza del 70% considerado moderado, mientras que el nivel de riesgo es de 10% considerado bajo; se puede considerar poco favorable para la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo, por lo que no se utiliza las herramientas de control necesarias para realizar una correcta supervisión de las actividades efectuadas en la institución.

Realizado por: RVOC	Fecha: 08/01/2021
Revisado por: L.K.E.M / A.G.T.B	Fecha: 11/01/2021

	MATRIZ DE PONDERACIÓN DE RIESGO Y CONFIANZA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE AMBATILLO CENTRO PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	MP 1/1
---	---	-------------------------

MATRIZ DE PONDERACIÓN DE RIESGO Y CONFIANZA

Tabla 24-3: Matriz de ponderación de riesgo y confianza

COMPONENTES EVALUADOS	NIVEL DE CONFIANZA		NIVEL DE RIESGO	
	Porcentaje	Ponderación	Porcentaje	Ponderación
Ambiente de Control Interno	70%	Medio	30%	Medio
Evaluación de Riesgos	70%	Medio	30%	Medio
Actividades de Control	90%	Alto	10%	Bajo
Información y Comunicación	90%	Alto	10%	Bajo
Supervisión y Monitoreo	70%	Medio	30%	Medio
TOTAL Σ	78% ✓	ALTO	22% ✓	BAJO

Fuente: Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro

Realizado por: Ortiz, R. 2021

RESULTADO DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

Tabla 25-3: Resultado nivel de riesgo y confianza

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
0% - 50%	51% - 75%	76% - 100%
NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MODERADO	BAJO
100% - 50%	49% - 25%	24% - 0%


Fuente: Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro

Realizado por: Ortiz, R. 2021

INTERPRETACIÓN

Una vez aplicando el cuestionario de control interno a cada uno de los componentes, se pudo determinar un análisis general que demostró que el nivel de confianza es del 78% considerado alto debido a sus fortalezas y su adecuado manejo de las actividades realizadas por el personal y la comunicación eficiente que tienen cada uno de sus colaboradores en la institución; y nivel de riesgo del 22% considerado bajo esto debido a la falta de herramientas que aporten a supervisión del estado que se encuentra la organización.

Realizado por: R.VOC	Fecha: 08/01/2021
Revisado por: L.K.E.M / A.G.T.B	Fecha: 11/01/2021


	EJECUCIÓN JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE AMBATILLO CENTRO PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	EJ 1/1
---	---	-------------------------

3.3.2.3 Fase III Ejecución

FASE III EJECUCIÓN




Realizado por: R.V.O.C.	Fecha: 19/01/2021
Revisado por: L.K.E.M / A.G.T.B	Fecha: 26/01/2021

	PROGRAMA DE AUDITORÍA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE AMBATILLO CENTRO PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	PA 1/1
---	---	-----------------------------

Objetivo: Obtener evidencia suficiente y relevante para la ejecución de la auditoría de gestión por medio de la elaboración y aplicación de indicadores de gestión y el desarrollo de las hojas de hallazgos para emitir las respectivas conclusiones y recomendaciones.

No.	Procedimiento	REF	Responsable	Fecha
1	Emplee indicadores de gestión, para evaluar la eficacia, eficiencia, calidad y economía de la gestión administrativa de la institución	IG	RVOC	18/01/2021
2	Realice flujo grama de procesos	FG	RVOC	20/01/2021
3	Elabore hojas de hallazgo considerando los siguientes componentes: <ul style="list-style-type: none"> • Condición • Criterio • Causa • Efecto 	HH	RVOC	21/01/2021

Realizado por: RVOC	Fecha: 19/01/2021
Revisado por: L.K.E.M / A.G.T.B	Fecha: 26/01/2021

	INDICADORES DE GESTIÓN JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE AMBATILLO CENTRO PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	IG 1/4
---	--	-------------------------

INDICADORES DE EFICIENCIA

Tabla 26-3: Indicador desempeño del personal

Tipo de indicador	Eficiencia
Nombre del indicador	Desempeño del personal
Formula	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de empleados que cumplen las metas de evaluación}}{\text{N}^\circ \text{ total de empleados evaluados}}$ $\frac{10}{10} * 100 = 100\%$
Interpretación	Esté indicado muestra el desempeño del personal, en este caso es del 100% esto quiere decir que el personal de la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro cumple eficientemente con cada una de las actividades sometidas a evaluación.

Fuente: Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro

Realizado por: Ortiz, R. 2021


Tabla 27-3: Indicador cumplimiento de capacitaciones

Tipo de indicador	Eficiencia
Nombre del indicador	Cumplimiento de capacitaciones
Formula	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de empleados capacitados en el período 2019}}{\text{N}^\circ \text{ total de empleados de JAASA}}$ $\frac{5}{10} * 100 = 50\%$
Interpretación	El indicador de cumplimiento de capacitaciones es del 50% esto quiere decir que en la institución solo da capacitación a la mitad de sus empleados en lugar de brindar capacitación a todos los empleados, ya que esto debería mejorar la eficiencia de sus actividades. @

Fuente: Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro

Realizado por: Ortiz, R. 2021

Realizado por: RVOC	Fecha: 26/01/2021
Revisado por: L.K.E.M / A.G.T.B	Fecha: 10/02/2021

	INDICADORES DE GESTIÓN JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE AMBATILLO CENTRO PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	IG 2/4
---	--	-------------------------

INDICADORES DE EFICACIA

Tabla 28-3: Indicador presentación de informes a tiempo

Tipo de indicador	Eficacia
Nombre del indicador	Presentación de informes a tiempo
Formula	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de empleados que entregan sus informes a tiempo}}{\text{N}^\circ \text{ total de empleados de JAASA}} \times 100 = 100\%$
Interpretación	<p>Esté indicador muestra que tan eficaces son los empleados de la institución al momento de entregar sus informes, el indicador nos da una respuesta del 100%, lo que significa que todos los empleados son eficientes al momento de emitir sus informes.</p>

Fuente: Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro

Realizado por: Ortiz, R. 2021

Tabla 29-3: Indicador servicio al cliente

Tipo de indicador	Eficacia
Nombre del indicador	Servicio al cliente
Formula	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de quejas atendidas de forma eficaz en el período 2019}}{\text{N}^\circ \text{ total de quejas recibidas en el período 2019}} \times 100 = 100\%$
Interpretación	<p>La atención al cliente es del 100%, lo que significa que los empleados de la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro brindan las soluciones correspondientes a las quejas mencionadas por los usuarios.</p>

Fuente: Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro

Realizado por: Ortiz, R. 2021

Realizado por: RVOG	Fecha: 26/01/2021
Revisado por: L.K.E.M / A.G.T.B	Fecha: 10/02/2021



INDICADORES DE GESTIÓN
JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE AMBATILLO
CENTRO
PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

IG
3/4

INDICADORES DE CALIDAD

Tabla 30-3: Indicador usuarios satisfechos con el servicio

Tipo de indicador		Calidad
Nombre del indicador	Usuarios satisfechos con el servicio	
Formula	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de usuarios satisfechos con el servicio de agua potable período 2019}}{\text{N}^\circ \text{ total de usuaiois de JAASA período 2019}}$ $\frac{748}{761} * 100 = 98,29\%$	
Interpretación	El indicador de satisfacción del usuario con el servicio es 98.29%, lo que puede deberse a diferentes factores, el más importante es que existen algunos lugares en donde no es fácil el ingreso del agua potable y esto hace que la institución no brinde sus servicio de manera adecuada en ciertos lugares de la parroquia.	

Fuente: Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro
Realizado por: Ortiz, R. 2021

Realizado por: RVOC	Fecha: 26/01/2021
Revisado por: L.K.E.M / A.G.T.B	Fecha: 10/02/2021


	INDICADORES DE GESTIÓN JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE AMBATILLO CENTRO PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	IG 3/4
---	--	-------------------------

Tabla 31-3: Indicador mantenimiento de la planta potabilizadora

Tipo de indicador	Calidad
Nombre del indicador	Mantenimiento de la planta potabilizadora
Formula	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de horas de mantenimiento a la planta potabilizadora}}{\text{N}^\circ \text{ de horas de planificadas de mantenimiento a la planta potabilizadora}}$ $\frac{132}{144} * 100 = 91.67\%$
Interpretación	El indicador del mantenimiento de la planta es de 91,67%, lo que se debe a que por causas de fuerza mayor, el equipo de tratamiento de agua no puede mantenerse en determinados días.

Fuente: Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro
Realizado por: Ortiz, R. 2021

Realizado por: RVOC	Fecha: 26/01/2021
Revisado por: L.K.E.M / A.G.T.B	Fecha: 10/02/2021



INDICADORES DE GESTIÓN
JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE AMBATILLO CENTRO
PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

IG
4/4

INDICADORES DE ECONOMÍA

Tabla 32-3: Presupuesto utilizado en mantenimiento de la planta de agua potable

Tipo de indicador		Economía
Nombre del indicador		Presupuesto utilizado en mantenimiento de la planta de agua potable
Formula		$\frac{\text{Presupuesto utilizado en mantenimiento de la planta de agua potable período 2019}}{\text{total de presupuesto destinado período 2019}} \times 100 = 100\%$
Interpretación	En el indicador de presupuesto utilizado en mantenimiento de la planta de agua potable en el periodo 2019, se puede observar que el presupuesto fue utilizado en su totalidad, es decir su 100% para el respectivo mantenimiento de la planta potabilizadora de agua.	

Fuente: Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro
Realizado por: Ortiz, R. 2021

Realizado por: RVOC	Fecha: 26/01/2021
Revisado por: L.K.E.M / A.G.T.B	Fecha: 10/02/2021



INDICADORES DE GESTIÓN
JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE AMBATILLO CENTRO
PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

IG
4/4

Tabla 33-3: Presupuesto de compra de materiales periodo 2019

Tipo de indicador	Economía
Nombre del indicador	Presupuesto de compra de materiales periodo 2019
Formula	$\frac{\text{Presupuesto de compra de materiales período 2019}}{\text{total de presupuesto destinado período 2019}}$ $\frac{7,000}{7,000} * 100 = 100\%$
Interpretación	El presupuesto destinado para la compra de materiales que es de 7,000 se utilizó en su totalidad es decir, el 100% para compra de materiales destinados a la construcción los mismo que se utilizaron para la planta potabilizadora.

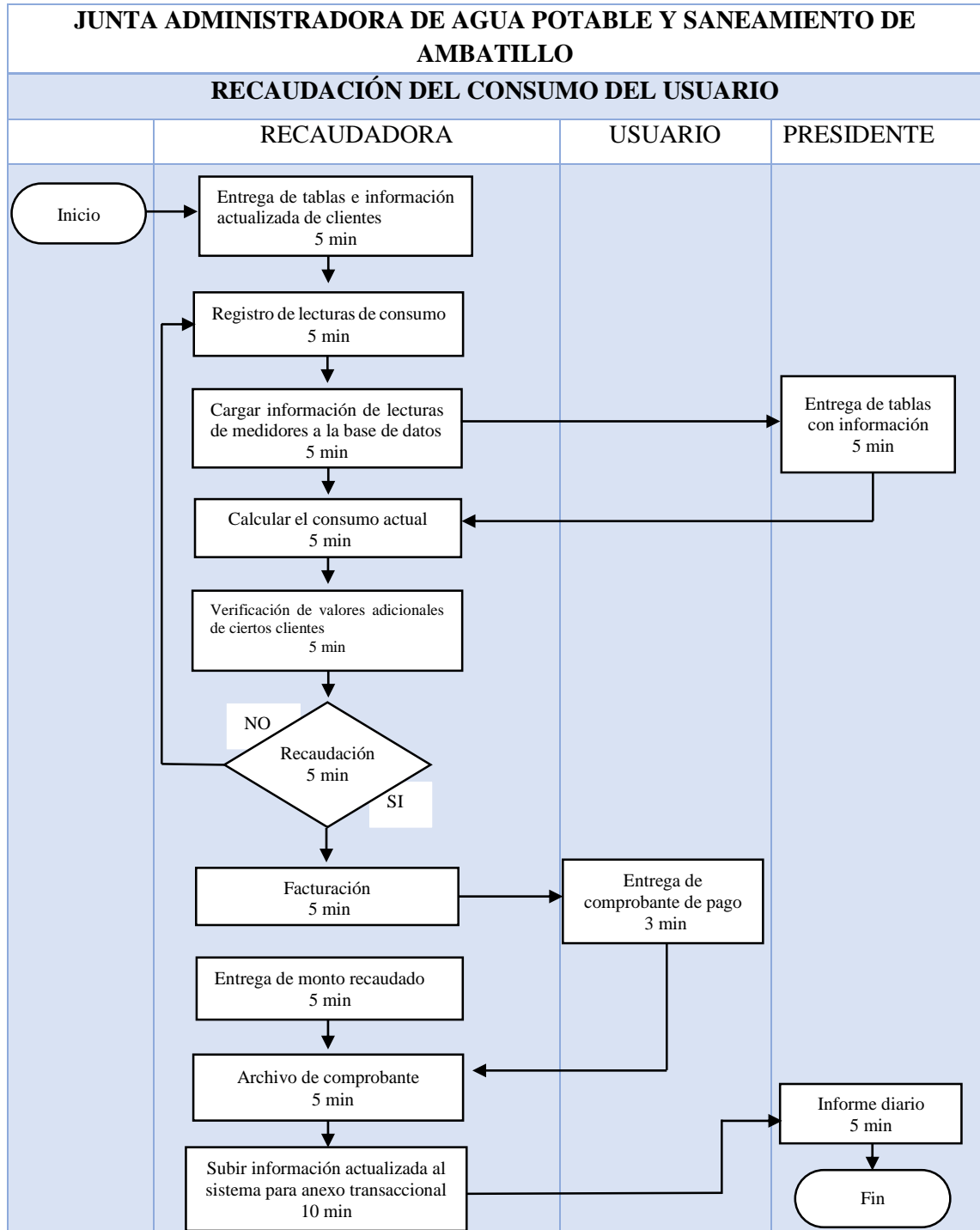
Fuente: Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro

Realizado por: Ortiz, R. 2021

Realizado por: RVOC	Fecha: 26/01/2021
Revisado por: L.K.E.M / A.G.T.B	Fecha: 10/02/2021

	FLUJOGRAMA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE AMBATILLO CENTRO PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	FG 1/3
---	--	-------------------------

Tabla 34-3: Flujoograma recaudación del consumo del usuario



Fuente: Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro
 Realizado por: Ortiz, R. 2021

Realizado por: RVOC	Fecha: 02/02/2021
Revisado por: L.K.E.M / A.G.T.B	Fecha: 16/02/2021


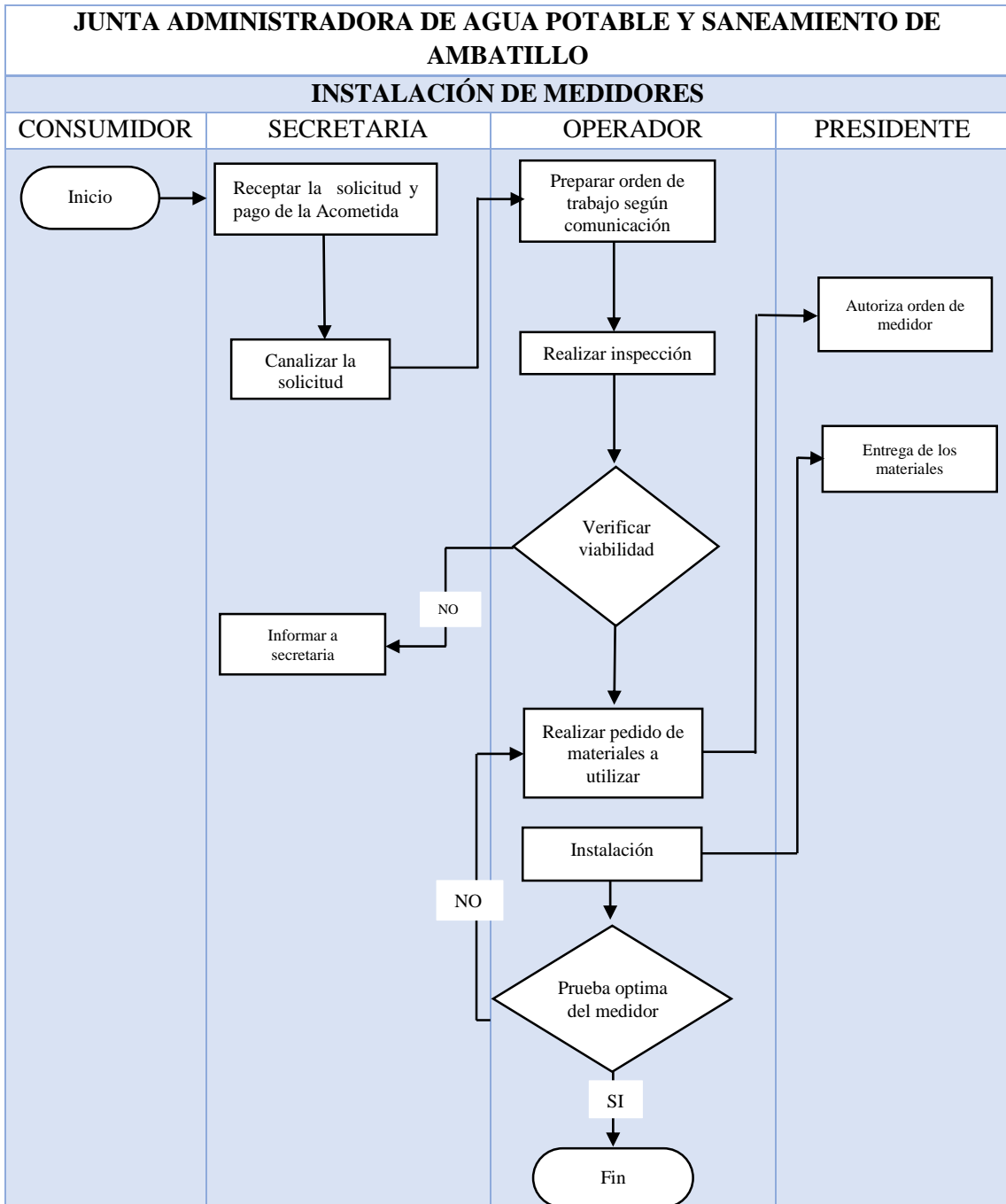
	FLUJOGRAMA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE AMBATILLO CENTRO PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	FG 2/3
---	--	-------------------------

Tabla 35-3: Flujo grama instalación de medidores



Fuente: Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro
 Realizado por: Ortiz, R. 2021

Realizado por: RVOC	Fecha: 02/02/2021
Revisado por: L.K.E.M / A.G.T.B	Fecha: 16/02/2021


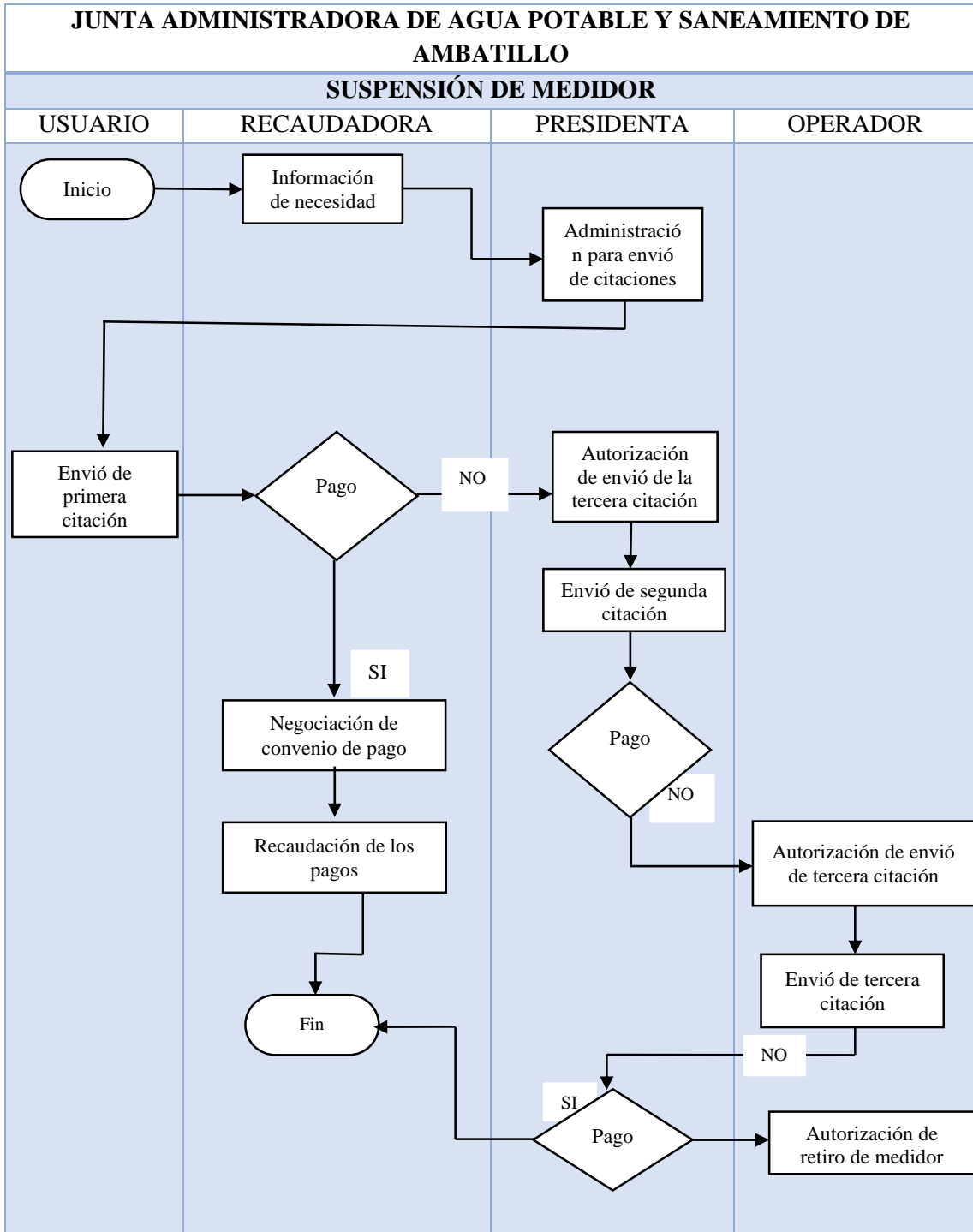
	FLUJOGRAMA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE AMBATILLO CENTRO PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	FG 3/3
---	--	-------------------------


Tabla 36-3: Flujo grama suspensión de medidor



Fuente: Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro

Realizado por: Ortiz, R. 2021

Realizado por: RVOC	Fecha: 02/02/2021
Revisado por: L.K.E.M / A.G.T.B	Fecha: 16/02/2021

	HOJA DE HALLAZGOS JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE AMBATILLO CENTRO PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	HH 1/11
---	---	--------------------------

HOJA DE HALLAZGOS

Título del hallazgo 1

@ **HH1** INEXISTENCIA DE UN CÓDIGO DE ÉTICA

Condición

En la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro no poseen de un código de ética.

Criterio

En la norma 200-01 integridad y valores éticos, de las Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado, menciona que la máxima autoridad de cada entidad pública debe emitir formalmente un código de ética para constituir con el buen uso de los recursos del estado y combatir la corrupción.

Causa

Debido a que la máxima autoridad y la directiva de la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro, carecen de conocimiento de un código de ética, controlan empíricamente los valores éticos en la institución.

Efecto

El no poseer un código de ética puede llevar a distintos problemas como son conflicto de interés, sobornos, abuso de confianza, falta de dedicación y compromiso, etc.


Conclusión

En la institución no cuentan con un código de ética por falta de conocimiento de este instrumento, es por ello que la directiva de la JAAPSA ha controlado empíricamente los valores éticos de la institución.

Recomendación

Es importante que se elabore un código de ética para evitar una serie de malas conductas dentro de la institución como son conflicto de interés, sobornos, abuso de confianza, falta de dedicación y compromiso, etc. El desarrollo de un código de ética ayuda a tomar las mejores decisiones en todos los niveles de la institución.

Realizado por: R.VOC	Fecha: 09/02/2021
Revisado por: L.K.E.M / A.G.T.B	Fecha: 26/02/2021

	HOJA DE HALLAZGOS JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE AMBATILLO CENTRO PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	HH 2/11
---	---	--------------------------

HOJA DE HALLAZGOS

Título del hallazgo 2

@ **HH2** NO DISPONEN DE UN PLAN ANUAL PARA CAPACITACIONES DEL PERSONAL

Condición

En la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro no se ha desarrollado un plan anual de capacitación al personal acorde a las necesidades de la institución.

Criterio

En la norma 401-06 capacitación y entrenamiento continuó, de las Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado, menciona que los directivos de la entidad seguirán impulsando la formación de forma paulatina y brindando capacitaciones a todo personal en todos los niveles de la entidad.

Causa

Falta de conocimientos de la norma 401-06 capacitación y entrenamiento, emitida para el control interno del sector público.

Efecto

Al no existir un plan de formación de los empleados, hay desconocimiento y desactualización del sistema y de las actividades a realizar en cada puesto ejecutado por el personal de la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro.


Conclusión

En la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro, no tienen un programa de capacitación anual, lo que no permite que los empleados reciban capacitación y actualizaciones sobre los nuevos sistemas que ayudan al desarrollo de la institución.

Recomendación

El presidente y los directivos de la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro tienen que implementar un programa anual de capacitaciones, por lo que juega un papel fundamental en la realización de tareas y proyectos, es el proceso mediante el cual los trabajadores adquieren conocimientos, herramientas y habilidades para mejorar el desempeño de las actividades en la institución.

Realizado por: R.V.O.C.	Fecha: 09/02/2021
Revisado por: L.K.E.M / A.G.T.B	Fecha: 26/02/2021

	HOJA DE HALLAZGOS JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE AMBATILLO CENTRO PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	HH 3/11
---	---	--------------------------

HOJA DE HALLAZGOS

Título del hallazgo 3

@ **HH3** INEXISTENCIA DE INDICADORES DE GESTIÓN

Condición

En la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro, no han establecido indicadores de gestión que permitan el logro de sus metas de la institución.

Criterio

En la norma 200-02 administración estratégica, de las Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado, indica que entidades del sector público deben implementar y actualizar el sistema de planificación, así como el establecimiento de indicadores de gestión que permitan evaluar el cumplimiento de los objetivos y la eficiencia de la gestión en la institución.

Causa

La máxima autoridad y el directorio de JAAPSA desconocen la existencia de indicadores de gestión.

Efecto

La falta de una herramienta de este tipo puede tener graves consecuencias, porque además de culpar a las deficiencias en la gestión empresarial y el logro de objetivos, es imposible medir el desempeño del personal.


Conclusión

En la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro no cuentan con indicadores de gestión, las mismas que son necesarias implementar en el sector público según la norma 200-02 administración estratégica, de las Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado.

Recomendación

Es importante implementar indicadores de gestión, por lo que ayuda a medir la eficiencia, eficacia y economía en los procesos operativos y administrativo además, permite dar un seguimiento a las operaciones y realizar un buen análisis para ver si se logran los objetivos propuestos en la institución.

Realizado por: R.V.O.C.	Fecha: 09/02/2021
Revisado por: L.K.E.M / A.G.T.B	Fecha: 26/02/2021

	HOJA DE HALLAZGOS JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE AMBATILLO CENTRO PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	HH 4/11
---	---	--------------------------

HOJA DE HALLAZGOS

Título del hallazgo 4

@ **HH4** NO DISPONEN DE UN REGISTRÓ DE LAS FALENCIAS DEL PERSONAL

Condición

En la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro, no llevan un registro en el cual plasme las falencias del personal.

Criterio

En la norma 200-07 coordinación de acciones organizacionales, de las Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado, menciona que las servidoras y servidores participan activamente en la aplicación y mejoramiento de las medidas implantadas, así como el diseño de controles efectivas para las áreas de la organización donde desempeñan sus labores de acuerdo a sus competencias y responsabilidades.

Causa

Dado que la máxima autoridad no tiene tiempo, no se ha implementado algún registro de las falencias existentes en el personal.

Efecto

No registrar las deficiencias de los empleados puede causar problemas con los procedimientos y actividades de la institución.


Conclusión

En la institución no se mantenían registros que reflejaran las deficiencias del personal lo que puede causar problemas en los procedimientos y actividades que se llevan a cabo en la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro.

Recomendación

La implementación de un registro de falencias de los empleados puede ayudar a que el presidente de la institución tenga el conocimiento de las deficiencias y de esta manera ayudar y fortalecer el conocimiento de las actividades que debe ejecutar cada uno de los empleados de la institución.

Realizado por: R.V.O.C.	Fecha: 09/02/2021
Revisado por: L.K.E.M / A.G.T.B	Fecha: 26/02/2021

	HOJA DE HALLAZGOS JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE AMBATILLO CENTRO PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	HH 5/11
---	---	--------------------------

HOJA DE HALLAZGOS

Título del hallazgo 5

@ **HH5** NO DISPONE DE UN PLAN PARA MITIGAR EL RIESGO

Condición

En la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro, no disponen de un plan para mitigar los riesgos.

Criterio

En la norma 300-02 plan de mitigación de riesgos, de las Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado, menciona que los directivos de las entidades del sector público que disponga de los recursos públicos, implementarán planes de mitigación de riesgos mediante la formulación y documentación de estrategias interactivas claras y estructuradas para identificar y evaluar los riesgos que puedan afectar a la entidad, dificultando así la realización de sus objetivos.

Causa

Desconocimiento de la norma 300-01 plan de mitigación de riesgos, de las Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado por parte de la directiva de la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro.

Efecto

No disponer un plan para mitigar el riesgo causando un retraso para el cumplimiento de las metas de la institución, además de causar una administración incorrecta de los recursos de la misma.


Conclusión

Falta de mecanismos para identificar riesgos internos y externos, esto debido a la falta de conocimiento de la norma 300-01 plan de mitigación de riesgos, de las Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado.

Recomendación

La directiva de la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro debe plantear estrategias correctas para hacer frente a los riesgos en cada situación específica, de esta manera se ayuda a la buena administración y sobre todo al cumplimiento de las metas que tiene la institución.

Realizado por: RVOC	Fecha: 09/02/2021
Revisado por: L.K.E.M / A.G.T.B	Fecha: 26/02/2021

	HOJA DE HALLAZGOS JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE AMBATILLO CENTRO PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	HH 6/11
---	---	--------------------------

HOJA DE HALLAZGOS

Título del hallazgo 6

@ **HH6** FALTA DE UN DEPARTAMENTO QUE SUPERVISÉ EL RIESGO

Condición

En la institución no disponen de un departamento para monitorear los riesgos

Criterio

En la norma 300-01 identificación de riesgos, de las Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado, indica que los directivos de la entidad identificarán los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos de la organización debido a factores internos o externos, y tomará las medidas pertinentes para responder con éxito a dichos riesgos.

Causa

Los directivos Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro, no tiene conocimiento de la norma 300-01 identificación de riesgos además, no cuentan con personal capacitado en el área de riesgos.

Efecto

No se pueden identificar de manera adecuada las amenazas y obstáculos que se pueden presentar en la institución, los mismos que si no se tratan no permitirán que la institución pueda cumplir plenamente con sus objetivos planificados.


Conclusión

La institución no tiene un departamento responsable de monitorear los riesgos, lo que trae como consecuencia la incapacidad para identificar completamente las amenazas y obstáculos que puedan surgir en la organización. Si estos problemas no se resuelven, la organización no podrá lograr plenamente sus metas planificadas

Recomendación

Es importante que los directivos de la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro, implementen un departamento que supervisé los riesgos, este permitirá identificar las amenazas y obstáculos, aumenta la posibilidad de alcanzar las metas, mejorar las labores administrativas, facilita la toma de decisiones, etc.

Realizado por: RVOC	Fecha: 10/02/2021
Revisado por: L.K.E.M / A.G.T.B	Fecha: 26/02/2021

	HOJA DE HALLAZGOS JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE AMBATILLO CENTRO PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	HH 7/11
---	---	--------------------------

HOJA DE HALLAZGOS

Título del hallazgo 7

@ HH7 NO ESTÁN DEFINIDAS LAS MEDIDAS DE PROTECCIÓN PARA LOS FONDOS, VALORES Y BIENES

Condición

Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro, no se encuentran definidas las medidas de protección para los fondos, valores y bienes.

Criterio

En la norma 300-03 valoración de los riesgos, de las Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado, indica la evaluación de riesgos estará vinculada a la obtención de información suficiente sobre la situación de riesgo para estimar la probabilidad de que ocurra. El análisis permitirá al servidor y al servidor Reflexione sobre cómo los riesgos afectan el logro de los objetivos y realice una investigación detallada sobre cuestiones específicas que se han decidido para evaluar los riesgos.

Causa

Desconocimiento de parte de la directiva de la institución de la norma 300-03 valoración de los riesgos, de las Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado, además de no disponer con un plan de mitigación de los riesgos en dónde se encuentren las medidas de protección para los fondos, valores y bienes.

Efecto

Por la inexistencia de medidas de protección para los fondos, valores y bienes pueden causar pérdida parcial o total de las mismas


Conclusión

En la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro, no existen medidas de protección de fondos, valores y activos. Por falta de comprensión de la directiva, no se han tomado medidas de protección. La falta de medidas de protección puede resultar pérdidas parciales o totales de la misma.

Recomendación

La directiva de la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro debe implementar medidas de protección para sus activos en caso de existir alguna catástrofe natural o un robo que afecte a la pedida de los mismos.

Realizado por: RVOC	Fecha: 10/02/2021
Revisado por: L.K.E.M / A.G.T.B	Fecha: 26/02/2021

	HOJA DE HALLAZGOS JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE AMBATILLO CENTRO PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	HH 8/11
---	---	--------------------------

HOJA DE HALLAZGOS

Título del hallazgo 8

@ **HH8** NO SE DETERMINAN PROCEDIMIENTOS PARA PRESENTAR RECLAMOS DE PARTE DEL PERSONAL

Condición

En la institución no cuentan con un sistema pertinente para comunicarse los empleados y recibir los respectivos reclamos de los mismos.

Criterio

En la norma 500-02 canales de comunicación abiertos, de las Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado, indica que se establecerán canales de comunicación abiertos para que la información pueda ser entregada de manera segura, correcta y oportuna para los destinatarios dentro y fuera de la organización. La política de comunicación interna debe permitir diferentes interacciones entre servidores y servidores, sin importar el rol que desempeñen, y entre diferentes departamentos administrativos de la organización.

Causa

La falta de comunicación de parte de todos los empleados con la máxima autoridad, para darle a conocer algunas circunstancias que puedan estar atravesando en la institución.

Efecto

Los empleados pueden encontrar problemas dentro de la organización, si no prestan atención, puede afectar el desempeño de las obligaciones asumidas por cada empleado, lo que puede afectar la realización de los objetivos de la institución.


Conclusión

En la institución, no cuentan con sistemas relevantes para comunicarse con los empleados y recibir quejas de los mismos, los empleados pueden encontrar problemas en la organización si no prestan atención, afectará el cumplimiento de las obligaciones de cada empleado, afectando el cumplimiento de las metas de la institución.

Recomendación

El presidente junto a su directiva, deben implementar un sistema en la cual los empleados puedan presentar las diferentes quejas en caso de existir alguna, para de esta manera se puedan resolver y llevar una comunicación efectiva con los empleados para bienestar y cumplimiento de metas y objetivos de la institución.

Realizado por: RVOC	Fecha: 10/02/2021
Revisado por: L.K.E.M / A.G.T.B	Fecha: 26/02/2021

	HOJA DE HALLAZGOS JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE AMBATILLO CENTRO PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	HH 9/11
---	---	--------------------------

HOJA DE HALLAZGOS

Título del hallazgo 9

@ **HH9** NO SE REALIZAN EVALUACIONES DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL

Condición

La máxima autoridad de la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro, no realizan evaluaciones del desempeño del personal.

Criterio

En la norma 407-04 evaluación de desempeño, de las Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado, menciona que la máxima autoridad de la entidad, en colaboración con el departamento de gestión del talento humano emitirá y difundirá las políticas para los procedimientos de evaluación del desempeño, y realizará evaluaciones periódicas de los empleados con base de las políticas y procedimientos de la entidad.

Causa

Descuido por parte de la máxima autoridad a realizar evaluaciones del desempeño de los empleados de la institución.

Efecto

La ausencia de una evaluación continua da como resultado una falta de habilidades y conocimientos de los empleados de la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro.


Conclusión

En la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro no se realizan evaluaciones del desempeño del personal lo que da como resultados una falta de habilidades y conocimientos de parte de los empleados.

Recomendación

Se recomienda que el presidente realice evaluaciones periódicas de todos los empleados de la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro, para evitar ineficiencias en sus actividades para que su trabajo y conocimientos sean eficientes y eficaces.

Realizado por: R.V.O.C.	Fecha: 10/02/2021
Revisado por: L.K.E.M / A.G.T.B	Fecha: 26/02/2021

	HOJA DE HALLAZGOS JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE AMBATILLO CENTRO PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	HH 10/11
---	---	---------------------------

HOJA DE HALLAZGOS

Título del hallazgo 10

@ **HH10** NO SE REALIZAN PERIÓDICAMENTE AUDITORIAS PARA CONOCER LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA INSTITUCIÓN

Condición

En la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro no se realizan auditorias periódicamente para conocer la situación actual de la institución.

Criterio

En la norma 600-02 evaluaciones periódicas, de las Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado, menciona que la máxima autoridad y las servidoras y servidores que participan en la conducción de las labores de la institución, promoverá y establecerá autoevaluaciones periódicas de la gestión y el control interno de la entidad de acuerdo con el plan de la organización y los requisitos reglamentarios vigentes, a fin de prevenir y corregir cualquier desviación final que pueda poner en riesgo las metas de la organización.

Causa

Desconocimiento de la norma 600-02 evaluaciones periódicas, de las Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado

Efecto

El no contar con un plan de auditorías que se realicen periódicamente, puede afectar en la eficacia, eficiencia y economía de sus operaciones, lo cual no va a permitir cumplimiento de las metas plasmadas por la institución.


Conclusión

En la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro no se realizan auditorias periódicamente para conocer la situación actual de la institución, lo cual puede traer consecuencias en la eficacia, eficiencia y economía de las operaciones en la institución.

Recomendación

El presidente y su junta directiva deben planificar revisiones periódicas, lo cual es muy útil para la institución, ya que el objetivo de la auditoría de gestión es establecer un control sobre la eficacia, eficiencia y economía, de esta manera facilita el cumplimiento de los objetivos.

Realizado por: RVOC	Fecha: 10/02/2021
Revisado por: L.K.E.M / A.G.T.B	Fecha: 26/02/2021

	HOJA DE HALLAZGOS JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE AMBATILLO CENTRO PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	HH 11/11
---	---	---------------------------

HOJA DE HALLAZGOS

Título del hallazgo 11

@ **HH11** LA INSTITUCIÓN NO CUENTA CON HERRAMIENTAS PARA DETECTAR INEFICIENCIAS A NIVEL GENERAL

Condición

En la institución no cuentan con herramientas para detectar ineficiencias a nivel general

Criterio

En la norma 400 actividades de control, de las Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado, indica La máxima autoridad de la entidad y los servidores y servidores responsables del control interno bajo su autoridad formularán políticas y procedimientos para administrar los riesgos para lograr las metas organizacionales, proteger y proteger los activos y establecer el control de acceso a los sistemas de información.

Causa

La falta de conocimiento de herramientas que ayuden a detectar ineficiencias en la institución.

Efecto

La ineficiencia de la organización puede causar problemas económicos o pérdidas materiales, afectando así el logro de las metas de la institución.


Conclusión

Institución no cuenta con herramientas para detectar ineficiencias a nivel general esto se da por el desconocimiento por parte de la máxima autoridad en implementar un instrumento de gestión que ayuden a detectar ineficiencias en la institución.

Recomendación

El presidente y su junta directiva deben implementar herramientas de gestión que puedan ayudar significativamente a identificar ineficiencias en la organización, encontrar soluciones y tomar buenas decisiones que promuevan el logro y realización de las metas de la institución.

Realizado por: RVOC	Fecha: 10/02/2021
Revisado por: L.K.E.M / A.G.T.B	Fecha: 26/02/2021


	<p align="center">FASE DE COMUNICACIÓN Y RESULTADOS JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE AMBATILLO CENTRO PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</p>	<p align="center">FCR 1/1</p>
---	---	---

3.3.2.4 Fase IV Comunicación de resultados

FASE IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS




Realizado por: RVOC	Fecha: 12/01/2021
Revisado por: L.K.E.M / A.G.T.B	Fecha: 26/01/2021

	PROGRAMA DE AUDITORÍA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE AMBATILLO CENTRO PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	PA 1/1
---	---	----------------------------

OBJETIVO: Comunicar los resultados de auditoría de gestión a la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro durante el periodo 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2019, mediante un informe de auditoría que permita al presidente de la institución tomar decisiones adecuadas en términos de eficiencia, eficacia, calidad y economía en sus operaciones.

	Procedimientos	Responsable	Fecha	Ref.
1	Realice la notificación de la lectura del informe de auditoría.	RVOC	04/02/2021	NLI
2	Elabore el informe de auditoría	RVOC	04/02/2021	IA

Realizado por: RVOC	Fecha: 12/02/2021
Revisado por: L.K.E.M / A.G.T.B	Fecha: 26/02/2021

	NOTIFICACIÓN DE LECTURA DEL INFORME JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE AMBATILLO CENTRO PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	NLI 1/1
---	---	-----------------------------

Notificación de lectura del informe

Ambato, 05 de Febrero del 2020

Sr. Sandro López
Presidente de JAAPSA
 Presente.-

De mi consideración:

Por medio del presente convoco a la conferencia final de comunicación de resultados, mediante la lectura del informe de Auditoría de Gestión realizada a la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro, Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, período 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2019.

La reunión se lleva a cabo en las instalaciones de la institución, el día 16 de febrero del 2019 a las 14:00pm.


Por la atención a la presente, anticipo mis más sinceros agradecimientos.

Atentamente,

Ruth Viviana Ortiz Calero

 Sra. Ruth Viviana Ortiz Calero
AUDITORA JUNIOR

Realizado por: RVOC	Fecha: 12/02/2021
Revisado por: L.K.E.M / A.G.T.B	Fecha: 26/02/2021

	INFORME DE AUDITORÍA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE AMBATILLO CENTRO PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	IA 1/1
---	--	-----------------------------

3.3.2.5 Informe de auditoría de gestión


INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE AMBATILLO CENTRO

PERÍODO 2019



Realizado por: RVOC	Fecha: 12/01/2021
Revisado por: L.K.E.M / A.G.T.B	Fecha: 26/01/2021

	INFORME DE AUDITORÍA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE AMBATILLO CENTRO PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 INFORME DE AUDITORÍA	IA 1/13
---	---	--------------------------

Ambato, 05 de Febrero del 2020

Sr. Sandro López
Presidente de JAAPSA
Presente.-

De mi consideración:

He auditado la gestión de los procesos de la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro, Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, período 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2019, con el objeto de la evaluación: eficiencia, eficacia y economía de las actividad realizadas dentro de la institución.

El examen se efectuó en base a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, estos estándares requieren el diseño y ejecución de auditorías para obtener una seguridad razonable a través de observaciones, preguntas y evaluaciones de la efectividad de las tareas, se requiere una planificación y ejecución adecuada de las inspecciones para obtener una certeza razonable de la información y documentos inspeccionados.


Según la naturaleza del informe y el trabajo realizado a la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro, se encuentran plasmado las respectivas conclusiones y recomendaciones, que consta en el presente informe.

Atentamente,

Ruth Viviana Ortiz Calero
.....
Sra. Ruth Viviana Ortiz Calero

AUDITORA JUNIOR

Realizado por: RVOC	Fecha: 12/02/2021
Revisado por: L.K.E.M / A.G.T.B	Fecha: 26/02/2021

	INFORME DE AUDITORÍA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE AMBATILLO CENTRO PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	IA 2/13
---	--	--------------------------

CAPÍTULO II

ENFOQUE DE LA AUDITORÍA

Motivo de la auditoría

La Auditoría de Gestión a la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro, período 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2019, por lo que se considera imprescindible para mejorar y supervisa los procesos operativos y administrativos en la institución, por este motivo este examen se lo realizó de acuerdo con los estándares de control interno que manifiesta el COSO 1 analizando cada uno de sus componentes y guiándose en las normas necesarias para su ejecución.


Objetivo General

Realizar una Auditoría de Gestión a la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro, período 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2019, para evaluar la eficiencia, eficacia y calidad en sus operaciones mediante, la aplicación de métodos, técnicas y herramientas de auditoría.

Objetivos Específicos

- Realizar una visita preliminar a la institución para conocer las actividades operativas y administrativas
- Aplicar las fases de auditoría de gestión, mediante la aplicación de los componentes de COSO 1 para desarrollar los hallazgos encontrados en la institución.
- Elaborar el informe de auditoría con sus correspondientes conclusiones y recomendaciones, y permitir de esta manera que la máxima autoridad de la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro, tome mejores decisiones para bienestar de la institución.

Realizado por: RVOC	Fecha: 12/02/2021
Revisado por: L.K.E.M / A.G.T.B	Fecha: 26/02/2021

	INFORME DE AUDITORÍA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE AMBATILLO CENTRO PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	IA 3/13
---	--	--------------------------

Alcance de la Auditoría

La Auditoría de Gestión se realizó a la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro de la Provincia de Tungurahua, periodo 2019.


Enfoque

El propósito de una auditoría de gestión es evaluar el nivel de eficiencia y eficacia de la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro, Provincia de Tungurahua, en el periodo comprendido de 01 de enero a 31 de diciembre del 2019.

Componente auditado

Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro

Realizado por: R.V.O.C.	Fecha: 12/01/2021
Revisado por: L.K.E.M / A.G.T.B	Fecha: 26/01/2021

	INFORME DE AUDITORÍA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE AMBATILLO CENTRO PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	IA 4/13
---	--	--------------------------

CAPÍTULO II

INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD


RESEÑA HISTÓRICA

La Junta Administradora de Agua potable y Saneamiento de Ambatillo Centro, es una organización pública, sin fines de lucro la misma que está constituida legalmente, tiene como finalidad prestar el servicio de agua potable a las comunidades cercanas. Además cuenta con programas de suministros de agua potable, servicios de recolección y eliminación de desperdicios. La Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento Ambatillo Centro, surge por la necesidad que tenían los habitantes de la parroquia, no contaban con agua para el consumo humano, por esta razón consumían agua de regadío. Esto les motivo a realizar una convocatoria a los moradores de la parroquia en donde se trató el tema del agua potable en la misma que se eligió un directorio que se denominó comité pro de agua potable Ambatillo, conformado por Presidente Gonzalo Torres, Secretario Luis Reyes y Tesorero José López, este comité Empezó realizar las respectivas investigaciones para realizar el sistema de agua potable.

El Doctor Ángel López hijo del presidente de EMAPA, fue el que inició y ayudo a las personas que conformaban el comité a realizar solicitudes al municipio de Ambato, Después de varios trámites se logró tener el visto bueno de la construcción de la primera planta potabilizadora de agua potable, a pesar de poseer el presupuesto para la planta potabilizadora no contaba con el recurso hídrico por lo que realizaron las respectivas solicitudes y les proporcionaron las siguientes acequia: La acequia Chacón Vascones, la acequia alta Fernández de esta manera se logró obtener 5,65 litros por segundo de la acequia Chacón Vascones para el consumo humano.

La parroquia ya contaba con una planta potabilizadora, que luego fue gestionada por la empresa EMAPA. La empresa no brindó a los usuarios los servicios adecuados, por lo que nuevamente se reunió los moradores de la parroquia y decidieron solicitar el paso para formar una junta independiente con personas del mismo sector de esta manera se formó el primer directorio conformado por el Presidente Ingeniero Juan Pablo Brito

Realizado por: RVOC	Fecha: 12/02/2021
Revisado por: L.K.E.M / A.G.T.B	Fecha: 26/06/2021

	INFORME DE AUDITORÍA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE AMBATILLO CENTRO PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	IA 5/13
---	--	--------------------------


De esta manera cada periodo se va eligiendo a los directivos de la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento Ambatillo Centro. En la actualidad se cuenta con el ingreso de agua de la concesión de la acequia Chaco con 5,75 litros por segundo también se posee la concesión del agua del sector de Hunabana la comunidad Casahuala de Quisapincha, realizó el último proyecto de la tubería para poder tener más caudal y poseer más agua para la planta administradora de agua potable también se logró conseguir la adaptación de una planta potabilizadora compacta en la cual es tecnificada con la última tecnología para dar un servicio de calidad a los pobladores del sector. Cuenta con 800 usuarios que considerando una media de 6 miembros de familia, significa que alrededor de 4800 personas se benefician de este sistema.

La Junta de Agua potable inicio su actividad comercial como sociedad el 15 de enero del 2001. Las instalaciones de la Junta Administradora de Agua Potable, se encuentra ubicado en la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, parroquia Ambatillo las mismas que funcionan en el Barrio Centro con sus oficinas y bodegas.

Administración de la junta periodo actual:

- ✓ **Presidente:** Sandro López
- ✓ **Contador:** Doris Navarrete
- ✓ **Secretario:** Norberto López
- ✓ **Tesorero:** Wilson Calero
- ✓ **Vocal Principal :** Ángel López
- ✓ **Vocal:** Lida Sisalema

Realizado por: RVOC	Fecha: 12/02/2021
Revisado por: L.K.E.M / A.G.T.B	Fecha: 26/02/2021

	INFORME DE AUDITORÍA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE AMBATILLO CENTRO PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	IA 6/13
---	--	--------------------------

MISIÓN

Brindar servicios de agua potable y saneamiento de calidad, bajo la innovación continua y uso de tecnología y personal capacitado, enfocados al mejoramiento de la calidad de vida propendiendo un bienestar para la sociedad.

VISIÓN

En el año 2021, La Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro, se consolidará como una institución referente, líder en la prestación de servicios de agua potable y saneamiento, contribuyendo al bienestar de los usuarios con responsabilidad social y ambiental.


OBJETIVOS GENERALES

- ✓ Mejorar la calidad del servicio de Agua potable y alcantarillado.
- ✓ Mejorar la sostenibilidad económica de la JAAPSA.
- ✓ Mejorar la imagen de la JAAPSA frente a la población.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ✓ Reducir el nivel de turbiedad del agua que llega a nuestros hogares.
- ✓ Mantener las 24 horas de abastecimiento de agua potable.
- ✓ Realizar análisis físico, químico y bacteriológico del agua potable
- ✓ Reducir el índice de morosidad.
- ✓ Reducir la perdida de agua potabilizada.
- ✓ Fortalecer el conocimiento técnico de nuestros operadores-
- ✓ Fortalecer buenas relaciones humanas entre directivos, operadores y usuarios.

Realizado por: R.V.O.C	Fecha: 12/02/2021
Revisado por: L.K.E.M / A.G.T.B	Fecha: 26/02/2021

	INFORME DE AUDITORÍA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE AMBATILLO CENTRO PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	IA 7/13
---	--	--------------------------


VALORES CORPORATIVOS

- ✓ Honestidad
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Confianza:
- ✓ Transparencia
- ✓ Compromiso
- ✓ Orientación al Servicio

BASE LEGAL

- ✓ Estatuto de la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo.
- ✓ Reglamento interno de la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo.
- ✓ Ley Orgánica de Recursos Hídricos Usos y Aprovechamiento del Agua.
- ✓ Ministerio del Ambiente y del Agua
- ✓ Normativa vigente que la Ley, Reglamento, normativa interna y el Ente de control lo disponga.

Realizado por: R.V.O.C.	Fecha: 12/02/2021
Revisado por: L.K.E.M / A.G.T.B	Fecha: 26/02/2021

	INFORME DE AUDITORÍA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE AMBATILLO CENTRO PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	IA 8/13
---	--	--------------------------

CAPÍTULO III

RESULTADOS DE AUDITORÍA

Título del hallazgo 1

@ HH1 INEXISTENCIA DE UN CÓDIGO DE ÉTICA

Conclusión

En la institución no cuentan con un código de ética por falta de conocimiento de este instrumento, es por ello que la directiva de la JAAPSA ha controlado empíricamente los valores éticos de la institución.

Recomendación

Es importante que se elabore un código de ética para evitar una serie de malas conductas dentro de la institución como son conflicto de interés, sobornos, abuso de confianza, falta de dedicación y compromiso, etc. El desarrollo de un código de ética ayuda a tomar las mejores decisiones en todos los niveles de la institución.

Título del hallazgo 2

@ HH2 NO DISPONEN DE UN PLAN ANUAL PARA CAPACITACIONES DEL PERSONAL


Conclusión

En la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro, no tienen un programa de capacitación anual, lo que no permite que los empleados reciban capacitación y actualizaciones sobre los nuevos sistemas que ayudan al desarrollo de la institución.

Recomendación

El presidente y los directivos de la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro tienen que implementar un programa anual de capacitaciones, por lo que juega un papel fundamental en la realización de tareas y proyectos, es el proceso mediante el cual los trabajadores adquieren conocimientos, herramientas y habilidades para mejorar el desempeño de las actividades en la institución.

Realizado por: R.V.O.C.	Fecha: 12/02/2021
Revisado por: L.K.E.M / A.G.T.B	Fecha: 26/02/2021

	INFORME DE AUDITORÍA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE AMBATILLO CENTRO PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	IA 9/13
---	--	--------------------------

Título del hallazgo 3

@ HH3 INEXISTENCIA DE INDICADORES DE GESTIÓN

Conclusión

En la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro no cuentan con indicadores de gestión, las mismas que son necesarias implementar en el sector público según la norma 200-02 administración estratégica, de las Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado

Recomendación

Es importante implementar indicadores de gestión, por lo que ayuda a medir la eficiencia, eficacia y economía en los procesos operativos y administrativo además, permite dar un seguimiento a las operaciones y realizar un buen análisis para ver si se logran los objetivos propuestos en la institución.

Título del hallazgo 4

@ HH4 NO DISPONEN DE UN REGISTRÓ DE LAS FALENCIAS DEL PERSONAL


Conclusión

En la institución no se mantenían registros que reflejaran las deficiencias del personal lo que puede causar problemas en los procedimientos y actividades que se llevan a cabo en la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro.

Recomendación

La implementación de un registro de falencias de los empleados puede ayudar a que el presidente de la institución tenga el conocimiento de las deficiencias y de esta manera ayudar y fortalecer el conocimiento de las actividades que debe ejecutar cada uno de los empleados de la institución.

Realizado por: RVOC	Fecha: 12/02/2021
Revisado por: L.K.E.M / A.G.T.B	Fecha: 26/02/2021

	INFORME DE AUDITORÍA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE AMBATILLO CENTRO PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	IA 10/13
---	--	---------------------------

Título del hallazgo 5

@ HH5 NO DISPONE DE UN PLAN PARA MITIGAR EL RIESGO

Conclusión

Falta de mecanismos para identificar riesgos internos y externos, esto debido a la falta de conocimiento de la norma 300-01 plan de mitigación de riesgos, de las Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado.

Recomendación

La directiva de la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro debe plantear estrategias correctas para hacer frente a los riesgos en cada situación específica, de esta manera se ayuda a la buena administración y sobre todo al cumplimiento de las metas que tiene la institución.

Título del hallazgo 6

@ HH6 FALTA DE UN DEPARTAMENTO QUE SUPERVISÉ EL RIESGO


Conclusión

La institución no tiene un departamento responsable de monitorear los riesgos, lo que trae como consecuencia la incapacidad para identificar completamente las amenazas y obstáculos que puedan surgir en la organización. Si estos problemas no se resuelven, la organización no podrá lograr plenamente sus metas planificadas

Recomendación

Es importante que los directivos de la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro, implementen un departamento que supervisé los riesgos, este permitirá identificar las amenazas y obstáculos, aumenta la posibilidad de alcanzar las metas, mejorar las labores administrativas, facilita la toma de decisiones, etc.

Realizado por: RVOC	Fecha: 12/02/2021
Revisado por: L.K.E.M / A.G.T.B	Fecha: 26/02/2021

	INFORME DE AUDITORÍA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE AMBATILLO CENTRO PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	IA 11/13
---	--	---------------------------

Título del hallazgo 7

@ HH7 NO ESTÁN DEFINIDAS LAS MEDIDAS DE PROTECCIÓN PARA LOS FONDOS, VALORES Y BIENES

Conclusión

En la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro, no existen medidas de protección de fondos, valores y activos. Por falta de comprensión de la directiva, no se han tomado medidas de protección. La falta de medidas de protección puede resultar pérdidas parciales o totales de la misma.

Recomendación

La directiva de la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro debe implementar medidas de protección para sus activos en caso de existir alguna catástrofe natural o un robo que afecte a la pérdida de los mismos.

Título del hallazgo 8

@ HH8 NO SE DETERMINAN PROCEDIMIENTOS PARA PRESENTAR RECLAMOS DE PARTE DEL PERSONAL


Conclusión

En la institución, no cuentan con sistemas relevantes para comunicarse con los empleados y recibir quejas de los mismos, los empleados pueden encontrar problemas en la organización si no prestan atención, afectará el cumplimiento de las obligaciones de cada empleado, afectando el cumplimiento de las metas de la institución.

Recomendación

El presidente junto a su directiva, deben implementar un sistema en la cual los empleados puedan presentar las diferentes quejas en caso de existir alguna, para de esta manera se puedan resolver y llevar una comunicación efectiva con los empleados para bienestar y cumplimiento de metas y objetivos de la institución.

Realizado por: R.VOC	Fecha: 12/02/2021
Revisado por: L.K.E.M / A.G.T.B	Fecha: 26/02/2021

	INFORME DE AUDITORÍA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE AMBATILLO CENTRO PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	IA 12/13
---	--	---------------------------

Título del hallazgo 9

@ HH9 NO SE REALIZAN EVALUACIONES DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL

Conclusión

En la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro no se realizan evaluaciones del desempeño del personal lo que da como resultados una falta de habilidades y conocimientos de parte de los empleados.

Recomendación

Se recomienda que el presidente realice evaluaciones periódicas de todos los empleados de la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro, para evitar ineficiencias en sus actividades para que su trabajo y conocimientos sean eficientes y eficaces.

Título del hallazgo 10

@ HH10 NO SE REALIZAN PERIÓDICAMENTE AUDITORIAS PARA CONOCER LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA INSTITUCIÓN


Conclusión

En la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro no se realizan auditorias periódicamente para conocer la situación actual de la institución, lo cual puede traer consecuencias en la eficacia, eficiencia y economía de las operaciones en la institución.

Recomendación

El presidente y su junta directiva deben planificar revisiones periódicas, lo cual es muy útil para la institución, ya que el objetivo de la auditoría de gestión es establecer un control sobre la eficacia, eficiencia y economía, de esta manera facilita el cumplimiento de los objetivos.

Realizado por: R.V.O.C.	Fecha: 12/02/2021
Revisado por: L.K.E.M / A.G.T.B	Fecha: 26/02/2021

	INFORME DE AUDITORÍA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE AMBATILLO CENTRO PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	IA 13/13
---	--	---------------------------

Título del hallazgo 11

@ **HH11** LA INSTITUCIÓN NO CUENTA CON HERRAMIENTAS PARA DETECTAR INEFICIENCIAS A NIVEL GENERAL

Conclusión

Institución no cuenta con herramientas para detectar ineficiencias a nivel general esto se da por el desconocimiento por parte de la máxima autoridad en implementar un instrumento de gestión que ayuden a detectar ineficiencias en la institución.

Recomendación

El presidente y su junta directiva deben implementar herramientas de gestión que puedan ayudar significativamente a identificar ineficiencias en la organización, encontrar soluciones y tomar buenas decisiones que promuevan el logro y realización de las metas de la institución.

Atentamente,

Ruth Viviana Ortiz Calero

 Sra. Ruth Viviana Ortiz Calero
AUDITORA JUNIOR

Realizado por: RVOC	Fecha: 12/02/2021
Revisado por: L.K.E.M / A.G.T.B	Fecha: 26/02/2021

CONCLUSIONES

- La aplicación de la Auditoría de Gestión a la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro, apporto de manera significativa a implementar una herramienta necesaria para evaluar la eficiencia, eficacia, calidad y economía en los procesos operativos y administrativos de la institución, de esta manera ayudar a la máxima autoridad junto a su directiva a tomar mejores decisiones en bienestar de la organización y de los usuarios.
- Durante el desarrollo de la auditoría se implementó herramientas, técnicas e instrumentos que contribuyeron a llevar a cabo la auditoría, además se utilizó el COSO I aplicando entrevistas y cuestionarios de control interno, implementando sus 5 componentes que ayudaron a determinar las falencias existentes, se determinó en la matriz de ponderación de riesgo y confianza, en el cual demostró que el nivel de confianza es del 78% considerado alto debido a sus fortalezas y su adecuado manejo de las actividades realizadas por el personal y la comunicación eficiente que tienen cada uno de sus colaboradores en la institución; y el nivel de riesgo del 22% considerado bajo, esto debido a la falta de herramientas que aporten a la supervisión del estado actual que se encuentra la organización.
- En el proceso de la ejecución de la auditoría se elaboró indicadores de gestión para evaluar el nivel de eficiencia, eficacia, calidad y economía, los resultados mostraron que en la institución cuentan con un excelente talento humano que realizan sus actividades de manera eficiente y eficaz. Además, el personal de la institución optimiza los recursos a la hora de realizar las actividades efectuadas por cada uno, la única falencia que se pudo identificar es la falta de capacitación para el personal, ya que solo el 50% recibe capacitaciones.
- Con base a los resultados obtenidos en la auditoría de gestión, se dio a conocer el informe final en donde se identificaron los hallazgos, a los mismos que se emitieron las respectivas conclusiones y recomendaciones enfocadas a mejorar el desarrollo de las actividades ejecutadas en la institución.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda realizar auditorías periódicamente ya que permiten reflejar la situación actual en la que se encuentra la institución, además puede detectar las falencias existentes para que se pueda tomar medidas correctivas y contribuir al logro de los objetivos y metas institucionales basadas en eficiencia, eficacia y economía.
- El presidente en colaboración con la junta directiva debe implementar un sistema de control interno para proteger y administrar de una manera adecuada los recursos institucionales, evitando negligencias, agilizando procesos de toma de decisiones y detectado oportunidades, de esta manera se facilita el cumplimiento de las metas institucionales.
- Se recomienda al presidente de la institución que utilice herramientas que permita gestionar la toma de decisiones, como el implementar indicadores de gestión, realizar un análisis FODA y desarrollar una planificación adecuada para que se pueda dar la respectiva capacitación al personal de la institución de esta manera puede establecer técnicas de mejora continua, que suelen ser las mejores herramientas para asegurar que se logren los objetivos de la organización.
- Las recomendaciones emitidas mediante el informe final deberán ser aplicadas por todo el personal especialmente por el presidente de la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro, con el fin de mejorar la eficiencia, eficacia, calidad y economía en los procesos operativos y administrativos de la institución.

BIBLIOGRAFÍA

- Armas Garcia , R. (2008). *Auditoría de Gestion: conceptos y métodos*. Obtenido de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/71223>
- Arias, J., Villasis, M., & Miranda, M. (2016). *El protocolo de investigación III: la población de estudio*. Obtenido de: <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Báez, Y. (2018). *Guía para una investigación de campo*. Obtenido de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/153628?>
- Cárdenas , M., Cortés, F. A., Escobar, A., Nahmad, S., Scott , J., & Teruel, G. (2014). *Manual para el Diseño y la Construcción de Indicadores. Instrumentos principales para el monitoreo de programas sociales de México*. Obtenido de: https://www.coneval.org.mx/Informes/Coordinacion/Publicaciones%20oficiales/MANUAL_PA RA_EL_DISENO_Y_CONTRUCCION_DE_INDICADORES.pdf
- Cauas, D. (2015). *Definición de las variables, enfoque y tipo de investigacion*. Obtenido de: <https://docplayer.es/13058388-Definicion-de-las-variables-enfoque-y-tipo-de-investigacion.html>
- Comisión de Normas de Auditoría y Aseguramiento. (2018). *Guías de Auditoría*. Obtenido de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/116952?>
- Espino , M. G. (2015). *Fundamentos de auditoría. Mexico D.F.* Obtenido de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/39417?>
- Gómez , Y. P. (2019). *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*. (Tesis de Pregrado, Universidad Técnica del Norte). Obtenido de: <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/9153>
- Guerrero, G. (2015). *Metodología de la investigación*. Obtenido de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/40363?>
- Hernández, J. A. (2015). *Papeles de trabajo y de marcas de auditoria*. Obtenido de: https://www.academia.edu/27690414/PAPELES_DE_TRABAJO_Y_MARCAS_DE_AUDITORI A
- Madariaga, J. (2004). *Manual Practico de Auditoria*. Obtenido de: https://books.google.com.ec/books?id=IEVfnqqlDBwC&printsec=frontcover&dq=manual+practico+de+auditoria&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwj_icOwpdDsAhXns1kKHxANdP4Q6AEwAHoECAUQA#v=onepage&q=manual%20practico%20de%20auditoria&f=false
- Mayorga, M., Herrera , K., & Ruso, F. (2016). *La auditoría como soporte estratégico en la gestión del sistema financiero cooperativo de la provincia de Tungurahua*. Obtenido de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612016000100002

- Montaño Orozco , E. (2013). *Control Interno, auditoría y aseguramiento, revisoria fiscal y gobierno corporativo*. Obtenido de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/129501?>
- Montero, A. (2019). *Auditoría de Gestión a los Procesos Administrativos y Financieros del Gobierno Autónomo descentralizado Municipal del Cantón Guano en el Período 2017*. (Tesis de Pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Obtenido de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/13645>
- Morales, A. (2019). *Auditoría de gestión al Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Tisaleo, provincia de Tungurahua, período 2017*. (Tesis de Pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Obtenido de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/11702>
- Naranjo, S. E. (2017). *Metodología de la investigación científica*. Obtenido de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/151737>
- Ortiz, M. (30 de Abril de 2015). *Guía de entrevista y de observación*. Obtenido de: https://prezi.com/ooatecj5_fgt/guia-de-entrevista-y-de-observacion/#:~:text=La%20gu%C3%ADa%20de%20entrevista%20es,a%20analizar%20en%20una%20entrevista.
- Ozten, T., & Manterola, C. (2017). *Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio*. Obtenido de: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95022017000100037
- Pallerola Comamala , J., & Monfort , E. (2015). *Auditoría*. Obtenido de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/62443?>
- Perez, L., Perez, R., & Seca, M. V. (2020). *Metodología de la Investigación Científica*. Obtenido de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/138497?>
- Sánchez Curiel, G. (2015). *Auditoría de Estados Financieros: Práctica moderna integral (3a ed)*. Obtenido de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/37997?>
- Sevilla, J. (2019). Auditoría de los sistemas integrados de gestión ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018. Obtenido de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/130251?>
- Tapia Iturriaga, C. K., Castillo , P. S., & Guevara Rojas, E. D. (2016). *Fundamentos de Auditoría: aplicación práctica de las Normas Internacionales de Auditoría*. Obtenido de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/116390?>
- Vásquez, M., & Pinargote, N. F. (2018). *Auditoría de gestión: una herramienta de mejora continua*. Obtenido de: <http://www.munayi.uleam.edu.ec/wp-content/uploads/2019/02/auditoria-de-la-gestion.pdf>
- Vilches Troncoso, R. (2015). *Apuntes del estudiante de auditoría*. Obtenido de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/98196?>
- Zambrano , M. I., Véliz , V. F., Escobar, M. C., & Trabas, T. A. (28 de 07 de 2018). *Auditoría De Gestión: Fundamentos Teóricos Y Metodológicos*. Obtenido de: <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/1186-3125-1-PB.pdf>

ANEXOS

Anexo A: Entrevista al presidente de JAAPSA



ENTREVISTA



ENTREVISTADO: Sandro López

CARGO: Presidente de JAAPSA

ENTREVISTADOR: Ruth Viviana Ortiz Calero

DÍA PREVIO: Martes, 28 de diciembre de 2020 HORA: 14H00

Objetivo:

Obtener la información necesaria, para realizar la Auditoría de Gestión del periodo 01 de enero al 31 de diciembre del 2019, a través de una entrevista a la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro.

1. ¿Se ha realizado Auditoría de Gestión en la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro?
2. ¿Qué entidades regulan las actividades que realiza la institución?
3. ¿Cuáles son las principales responsabilidades que tiene usted en la institución?
4. ¿Cuántas personas trabajan en esta institución?
5. ¿Cree que el espacio de la infraestructura de la institución es suficiente para que se desarrollen las funciones correctamente?
6. ¿Disponen un manual de administrativo para definir las actividades del personal?
7. ¿En base a que se realizan los contratos laborales los funcionarios de la institución?
8. ¿Existe una persona responsable de supervisar las actividades de los empleados?
9. ¿Están los empleados debidamente capacitados para administrar adecuadamente los recursos necesarios de la institución?
10. ¿Cómo se manejan y controlan los conflictos internos entre el personal de JAAPSA?
11. ¿El personal tiene conocimiento de la misión y visión de la institución?
12. ¿Existe manuales de procedimientos y reglamentos internos?
13. ¿Los reglamentos internos están socializados con el personal?
14. ¿Cuáles son las debilidades que considera que tiene la institución?
15. ¿Cuáles son las principales fortalezas de la institución?
16. ¿La información es otorgada de manera ágil y oportuna a la persona que corresponde?
17. ¿Existe un programa de mantenimiento a la planta de agua potable?

Anexo B: Cuestionario aplicado a los empleados de JAAPSA



CUESTIONARIO



Objetivo: Recopilar información sobre la efectividad de los procesos de cumplimiento administrativos y financieros de la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro.

Lea cada pregunta con atención y marque su respuesta con una "x".

Información general

Cargo:.....

1. ¿Se ha realizado Auditoría de Gestión en la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro?

SI NO

2. ¿Considera importante la elaboración de una auditoria de gestión orientada a los procesos administrativos y financieros?

SI NO

3. ¿El reglamento y manuales Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo Centro están actualizados y claramente definidas las funciones del personal?

SI NO

4. ¿Las decisiones administrativas y financieras tomadas por la directiva de la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo son claras y oportunas?

SI NO

5. ¿Usted tiene conocimiento de la misión y visión de la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo centro?

SI NO

6. ¿la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo centro cuenta con indicadores para evaluar la gestión de la institución?

SI NO

7. ¿El entorno en el trabajo adecuado?

SI NO

8. ¿El presidente Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Ambatillo centro de la Supervisan, controlan y evalúan el desempeño?

SI NO



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE
CHIMBORAZO

DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS Y RECURSOS DEL
APRENDIZAJE



UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS
REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA

Fecha de entrega: 16 / 07 / 2021

INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)
Nombres – Apellidos: RUTH VIVIANA ORTIZ CALERO
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL
Facultad: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Carrera: FINANZAS
Título a optar: INGENIERA EN FINANZAS
f. Analista de Biblioteca responsable: Lcdo. Holger Ramos, MSc.



Firmado electrónicamente por:
**HOLGER GERMAN
RAMOS UVIDIA**

1227-DBRA-UPT-2021