



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

**FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN
EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**

**ESCUELA DE GESTIÓN EMPRESARIAL
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.**

**TRABAJO DE GRADUACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE INGENIEROS EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
C.P.**

TEMA:

**SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE RECAUDACIÓN Y SU
INCIDENCIA EN LA EFICIENTE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
Y FINANCIERA DE LA EMPRESA PÚBLICA – EMPRESA
MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
CANTON AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA,
DURANTE EL PERIODO 2011 AL 2012.**

AUTORES

**GARCIA CARRERA ALCIVAR RANULFO
VALENCIA VELA JENNY ELIZABETH**

DIRECTOR:

ING. FRANKLIN JARRIN

PARES ACADÉMICOS:

ING. JAVIER GARCIA

ING. JENNY BASANTEZ

Guaranda – Noviembre 2013

II. DEDICATORIA

Primeramente agradezco a Dios, el ser supremo que me permitió que cada día tenga una razón para vivir y seguir adelante y que me dio la fortaleza para enfrentar cada uno de los obstáculos que se han presentado en mi vida y alcanzar uno de mis más grandes objetivos, el ser ingeniera.

A mi familia por todos sus valores inculcados que me convirtieron en la mujer que soy, por darme la libertad de elegir mi camino y la oportunidad de cumplir este gran sueño, en especial a mi mamita, por enseñarme a perseverar en mis objetivos y estar ahí en cada momento que te necesité...tu sabes que mi triunfo es también el tuyo.

A las personas más importantes de mi vida, mi esposo Fredy y mis hijos: Fredy, David, Josué y Daniel, su amor incondicional fueron mi más grande apoyo e inspiración, todos mis esfuerzos por ser alguien mejor.

Jenny Valencia

DEDICATORIA

A Dios, por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida. Por los triunfos y los momentos difíciles que me han enseñado a valorarlo cada día más.

A mi esposa Gladys por ser la persona que me ha acompañado durante todo mi proyecto estudiantil, a mis Padres quienes han velado por mí durante este arduo camino para convertirme en un profesional. A mis hijos Viviana, Andrés y Mabel con quienes he compartido este trayecto estudiantil. A mi compañera de tesis Jenny que gracias al equipo que formamos logramos llegar hasta el final del camino.

A mis profesores, gracias por su tiempo, por su apoyo así como por la sabiduría que me transmitieron en el desarrollo de mi formación profesional.

Alcívar García

III. AGRADECIMIENTO

El presente trabajo de tesis primeramente nos gustaría agradecerte a ti Dios por bendecirnos para llegar hasta donde hemos llegado, porque hiciste realidad nuestro sueño anhelado.

A la Universidad Estatal de Bolívar, autoridades y docentes por impartirnos sus valiosos conocimientos y encaminarnos por la senda del bien para culminar con éxito nuestra carrera profesional.

Al Ing. Franklin Jarrín director de la Tesis por toda su colaboración, paciencia y entrega para guiarnos con sus conocimientos muy acertados, al Ing. Javier García y a la Ing. Jenny Basantez pares académicos que con sus sugerencias y sin escatimar esfuerzos fueron puliendo nuestra investigación, dándonos las bases para que el trabajo investigativo culmine con éxito.

Al Ingeniero Rafael Maldonado Gerente General de la Empresa Pública – Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato por la gran apertura que nos han brindado para la realización del presente proyecto, dotándome de la información necesaria para el desarrollo del mismo.

A todos los Directores y Jefes Departamentales de la EP-EMAPA-A que han contribuido con sus conocimientos y años de experiencia para poderme guiar y sobre todo por la paciencia que nos han dedicado.

Son muchas las personas que han formado parte de nuestra formación profesional a las que nos encantaría agradecerles su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de nuestras vidas. Algunas están aquí con nosotros y otras en nuestros recuerdos, sin importarnos en donde estén queremos darles las gracias por formar parte de nosotros, y por todo lo que nos han brindado y por todas sus bendiciones.

García Carrera Alcívar Ranulfo

Valencia Vela Jenny Elizabeth

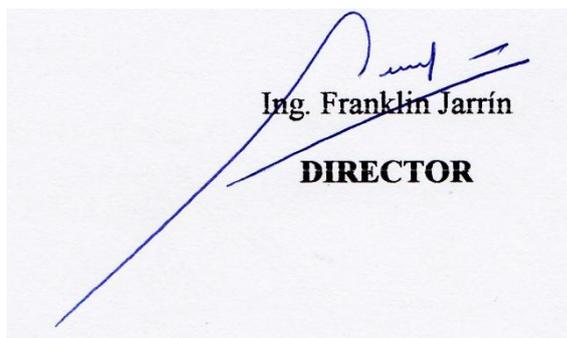
IV. CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR.

ING. **FRANKLIN JARRIN**, Docente de la Universidad Estatal de Bolívar. A petición verbal de la parte interesada.

CERTIFICO:

Que el trabajo de investigación titulado: “**SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE RECAUDACIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA EFICIENTE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA DE LA “EMPRESA PÚBLICA-EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO AMBATO, PROVINCIA DEL TUNGURAHUA, DURANTE EL PERIODO 2011 AL 2012”**”, de la autoría de los señores: GARCIA CARRERA ALCIVAR RANULFO y VALENCIA VELA JENNY ELIZABETH, se encuentra revisada y corregida para su defensa.

Guaranda, 6 de noviembre del 2013

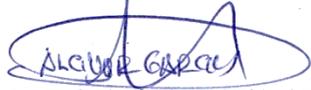


Ing. Franklin Jarrín
DIRECTOR

V. AUTORIA NOTARIADA

Nosotros, GARCIA CARRERA ALCIVAR RANULFO y VALENCIA VELA JENNY ELIZABETH declaramos bajo juramento que el trabajo **“SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE RECAUDACIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA EFICIENTE GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA DE LA “EMPRESA PUBLICA-EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO AMBATO, PROVINCIA DEL TUNGURAHUA, DURANTE EL PERIODO 2011 AL 2012”**, aquí descrito es de nuestra autoría que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional y, que hemos consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración cedemos los derechos de propiedad intelectual correspondiente a este trabajo, a la Universidad Estatal de Bolívar, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.


GARCIA CARRERA ALCIVAR
CL. 020120502-8


VALENCIA VELA JENNY
CL. 180245349-6

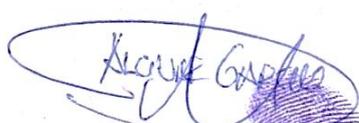


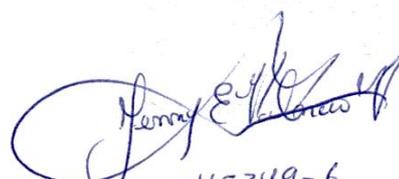
AÑO : 2013
PROVINCIA : 18
CANTÓN : 06
NOTARIA : 01
SECUENCIA : D00829
FACTURA No: 0018448

En la ciudad de Quero, hoy día Martes cinco de Noviembre del año dos mil trece, ante el señor Doctor Arturo Moreno Gamboa, Notario público del cantón Quero, comparecen voluntariamente los señores: ALCIVAR RANULFO GARCIA CARRERA Y JENNY ELIZABETH VALENCIA VELA, portadores de la cedula de identidad número: cero dos cero uno dos cero cinco cero dos - ocho; y, uno ocho cero dos cuatro cinco tres cuatro nueve - seis, respectivamente; y, bajo juramento cada uno, prevenidos de las penas del perjurio y del falso testimonio, advertidos de decir la verdad con claridad y exactitud, dicen que reconocen como suyas y que la utilizan en todos los actos públicos y privados las firmas y rubricas puestas al pie del documento que antecede.

Leída que fue la presente acta de reconocimiento, a los comparecientes, aquellos se afirman, ratifican y firman, con el Señor Notario que certifica.

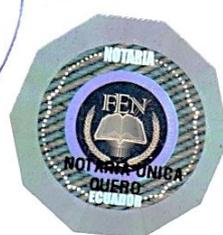
LOS COMPARECIENTES


020205028 


180245349-6 







VI. TABLA DE CONTENIDOS.

- I. PORTADA**
- II. DEDICATORIA**
- III. AGRADECIMIENTOS**
- IV. CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR**
- V. AUTORÍA NOTARIADA**
- VI. TABLA DE CONTENIDO**
- VII. LISTA DE CUADROS Y GRÁFICOS**
- VIII. LISTA DE ANEXO**
- IX. RESUMEN EJECUTIVO**
- X. INTRODUCCIÓN**

CAPITULO I

1	TEMA.....	1
2	ANTECEDENTES.....	1
3	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	4
4	JUSTIFICACION.....	5
5	OBJETIVOS.....	7
5.1	OBJETIVO GENERAL.....	7
5.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	7
6	MARCO TEORICO.....	10
6.1	MARCO REFERENCIAL, GEOREFERENCIAL Y LEGAL.....	10
6.1.1	MARCO REFERENCIAL.....	10

6.1.2	MARCO GEOREFERENCIAL.....	18
6.1.3	MARCO LEGAL.....	19
6.2	MARCO CONCEPTUAL.....	25
6.3	TEORIA CIENTIFICA.....	33
6.3.1	CONTROL INTERNO.....	33
6.3.2	IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO.....	33
6.3.3	OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO.....	34
6.3.4	ELEMENTOS DEL CONTROL INTERNO.....	34
6.3.5	PROCEDIMIENTOS PARA MANTENER UN BUEN CONTROL INTERNO	34
6.3.6	COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO.....	36
6.3.6.1	AMBIENTE INTERNO.....	36
6.3.6.2	ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS.....	37
6.3.6.3	IDENTIFICACION DE RIESGOS.....	37
6.3.6.4	EVALUACION DE RIESGOS.....	37
6.3.6.5	RESPUESTA A LOS RIESGOS.....	37
6.3.6.6	ACTIVIDADES DE CONTROL.....	38
6.3.6.7	INFORMACION Y COMUNICACIÓN.....	38
6.3.6.8	SUPERVISION Y MONITOREO.....	39
6.3.6.9	CLASES DE CONTROL INTERNO.....	39
6.3.6.9.1	CONTROL INTERNO FINANCIERO O CONTABLE.....	39
6.3.6.9.2	CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO.....	40
6.3.6.10	MÉTODOS DEL CONTROL INTERNO.....	41
6.3.6.10.1	DESCRIPTIVO.....	41
6.3.6.10.2	CUESTIONARIO.....	42

6.3.6.10.3 FLUJOGRAMAS.....	42
6.3.7 SISTEMAS DE CONTROL INTERNO.....	43
6.3.8 GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA.....	44
6.3.8.1 FUNCIONES.....	45
6.3.9 RECAUDACIÓN.....	45
6.3.10 PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN.....	46
6.3.11 DIRECCIÓN Y CONTROL.....	46
6.3.12 CONTABILIDAD.....	46
6.3.13 AUDITORÍA.....	46
6.3.14 ESTADOS FINANCIEROS.....	47
6.3.15 ACTIVOS CORRIENTES.....	47
6.3.15.1 DISPONIBLE.....	47
6.3.15.2 CAJA.....	48
6.3.16 INDICADORES FINANCIEROS.....	48
6.3.17 ÍNDICES DE RENTABILIDAD.....	48
6.3.18 RENTABILIDAD.....	49
7 HIPÓTESIS.....	51
8 VARIABLES.....	51
8.1 OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE.....	52
8.2 OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE DEPENDIENTE.....	53
9 METODOLOGÍA.....	54
9.1 MÉTODOS.....	54
9.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	55
9.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA OBTENCIÓN DE DATOS...	56

9.3.1 ENCUESTAS.....	56
9.3.2 CUESTIONARIO.....	57
9.3.3 ENTREVISTAS.....	57
9.4 UNIVERSO Y MUESTRA.....	57
9.5 PROCESAMIENTO DE DATOS.....	59

CAPITULO II

ANÁLISIS E INTERPRERTACIÓN DE RESULTADOS

2.1 TABULACIÓN, PRESENTACIÓN E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	61
2.1.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA ENTREVISTA.....	61
2.1.2 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LAS ENCUESTAS.....	65
2.2 COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS.....	84
2.2.1 PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS.....	84
2.2.2 REGLA DE DECISIÓN	85
2.2.3 COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS.....	85
2.3 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	89
2.3.1 CONCLUSIONES.....	89
2.3.2 RECOMENDACIONES.....	90

CAPÍTULO III

LA PROPUESTA

3.1 TÍTULO.....	91
3.2 INTRODUCCIÓN.....	91
3.3 JUSTIFICACIÓN.....	92
3.4 OBJETIVOS.....	92
3.4.1 OBJETIVO GENERAL.....	92

3.4.2 OBJETIVO ESPECÍFICO.....	92
3.4.3 ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD.....	93
3.5 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	94
3.6 PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN DE LA PROPUESTA.....	101
3.7 SISTEMA DE EVALUCIÓN DE LA PROPUESTA.....	103
3.8 DESARROLLO.....	105
3.8.1 CONOCIMIENTO INTEGRAL DE LA ENTIDAD PARA ELABORAR UN DIAGNÓTICO PRELIMINAR.....	105
3.8.2 EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE RECAUDACIÓN A TRAVÉS DE FLUJOGRAMAS.....	108
3.8.3 EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE RECAUDACIÓN A TRAVÉS DEL COSO II.....	122
3.8.4 INFORME DE CONTROL INTERNO PARA EL ÁREA DE RECAUDACIÓN	141
3.9 IMPACTO.....	144
3.10 BIBLIOGRAFÍA.....	145
3.11 ANEXOS.....	148

VII LISTA DE CUADROS Y GRÁFICOS

METODOLOGÍA

CUADRO N° 1: Población total.....	58
CUADRO N° 2: Población objeto de estudio de EP-EMAPA-A.....	58
CUADRO N° 3: Población de Usuarios Morosos de la EP-EMAPA-A.....	58

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

CUADRO N° 1 Y GRÁFICO N° 1: ¿Existe en la actualidad un sistema de control interno adecuado de recaudación?.....	65
CUADRO N° 2 Y GRÁFICO N° 2: ¿Cree usted que es importante la implementación de un control interno eficiente para mejorar la gestión administrativa y financiera?.....	66
CUADRO N° 3 Y GRÁFICO N° 3: ¿Cree que existe personal suficiente para el área de coactivas?.....	67
CUADRO N° 4 Y GRÁFICO N° 4: ¿Existe un control de rutas de los empleados que entregan las citaciones?.....	68
CUADRO N° 5 Y GRÁFICO N° 5: ¿Considera que se debe mejorar la manera en que se mide el consumo del servicio?.....	69
CUADRO N° 6 Y GRÁFICO N° 6: ¿Cree que existe una adecuada coordinación entre el departamento de cortes y reinstalación?.....	70
CUADRO N° 7 Y GRÁFICO N° 7: ¿Se realizan la verificación de la entrega de citaciones a los usuarios?.....	71
CUADRO N° 8 Y GRÁFICO N° 8: ¿Con que frecuencia existen errores al momento de ingresar las lecturas al sistema de recaudación?.....	72
CUADRO N° 9 Y GRÁFICO N° 9: ¿Ha recibido cursos de capacitación sobre Facturación en el último año?.....	73
CUADRO N° 10 Y GRÁFICO N° 10: ¿Existe un control interno sobre los usuarios con morosidad en verificación de que las cuentas estén activas?.....	74
CUADRO N° 11 Y GRÁFICO N° 11: ¿Cree que es necesaria la implementación de lectores digitales para medir el consumo del servicio?	75
CUADRO N° 12 Y GRÁFICO N° 12: ¿Cree usted que la Empresa está Planificando las actividades Administrativas y Financiera?.....	76

CUADRO N° 13 Y GRÁFICO N° 13: ¿Considera que el personal que trabaja en el área de coactivas es suficiente para satisfacer sus necesidades en el servicio prestado?.....	77
CUADRO N° 14 Y GRÁFICO N° 14: ¿Conoce usted sobre las políticas de cobranza por parte de la Empresa de agua potable Ambato?.....	78
CUADRO N° 15 Y GRÁFICO N° 15: ¿Ha realizado pagos del servicio de agua potable en lugares distintos a la matriz EMAPA?.....	79
CUADRO N° 16 Y GRÁFICO N° 16: ¿Se le ha entregado citaciones sobre su morosidad en su domicilio, toda vez que ha adeudado más de 2 meses?.....	80
CUADRO N° 17 Y GRÁFICO N° 17: ¿Alguna vez ha estado inconforme con el cobro por el consumo del servicio de agua potable?.....	81
CUADRO N° 18 Y GRÁFICO N° 18: ¿Cómo califica el servicio de Facturación de la Empresa de agua potable?.....	82
CUADRO N° 19 Y GRÁFICO N° 19: ¿Considera que es rápida la reinstalación del servicio de agua potable?.....	83
CUADRO N° 20: Frecuencia Observada.....	86
CUADRO N° 21: Frecuencia Esperada.....	86
CUADRO N° 22: Cálculo del Chi Cuadrado.....	87
GRAFICO N° 20: Representación gráfica del Chi Cuadrado.....	87

VIII LISTAS DE ANEXOS

ANEXO N° 1

Esta entrevista está dirigida al Señor Gerente, Tesorero y Jefes del departamento de Comercialización y Cobranzas de la EP-EMAPA-A, con la finalidad de recopilar información y cumplir los objetivos planteados en la presente investigación.

ANEXO N° 2

Esta encuesta está dirigida a los Funcionarios Públicos que intervienen en el proceso de recaudación de la EP-EMAPA-A, con la finalidad de recopilar información y cumplir con los objetivos planteados en la presente investigación.

ANEXO N° 3

Esta encuesta está dirigida a los usuarios de la EP-EMAPA-A, con la finalidad de recopilar información y conocer su opinión por el servicio que reciben; y cumplir los objetivos planteados en la presente investigación.

IX. RESUMEN EJECUTIVO

La Empresa Pública – Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato EP-EMAPA-A, es una Empresa que se rige por sus estatutos, su función es dotar del servicio de Agua Potable y Alcantarillado, presenta grandes falencias en el sistema de control interno de recaudación y esto provoca deficiencias en la gestión administrativa y Financiera.

Motivo por el cual nos hemos visto en la imperiosa necesidad de diseñar un eficiente sistema de control interno de recaudación para mejorar la gestión administrativa y financiera en la EP-EMAPA-A, y esto contribuya a las autoridades una herramienta que ayude a tomar decisiones eficientes y oportunas que vayan en beneficio de la organización y de la colectividad ambateña.

Con toda la información obtenida se realizó el anteproyecto según los requerimientos y pasos establecidos en el manual de graduación de la facultad, fue presentado al Honorable Consejo Universitario para su respectiva aprobación.

La muestra elegida del universo de 436 empleados fue de 15 personas encuestadas y las entrevistas se realizó al Gerente y Tesorero y encargado de Cobranzas y Coactivas debido a que son el personal que están directamente involucrados en el proceso de recaudación y de acuerdo a la tabulación e interpretación de resultados , se planteó la siguiente hipótesis: “Contando con un Sistema de Control Interno Eficiente de Recaudación mejoraría Gestión Administrativa y Financiera de la “Empresa Pública-Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato”, de la provincia del Tungurahua”

Además mediante el análisis a los resultados podemos decir que la gran mayoría de encuestados opinan que es necesario diseñar un sistema de control interno de recaudación para disminuir el número de usuarios morosos, recuperación de la cartera vencida y eficiencia de la gestión administrativa y financiera de la entidad.

Se recomienda que se deben cambiar las políticas de cobranza, dar flexibilidad de pago a los usuarios, realizar constataciones físicas para verificar que los usuarios que han sido privados del servicio por falta de pago no se hayan reinstalado

clandestinamente y cumplan con la obligación de ponerse al día en el pago y difundir a través de los medios de comunicación los deberes y derechos que tienen los usuarios por el servicio que reciben.

Finalmente recomendamos la implantación de un eficiente sistema de control interno de recaudación que permita mejorar la gestión administrativa y Financiera de la Empresa Pública – Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato.

X. INTRODUCCION

En la actualidad, es necesario que las empresas sean competitivas y brinden un excelente servicio para mantenerse en el mercado, ya que éste ha progresado en los últimos años, se han eliminado las fronteras en el comercio, teniendo un mercado globalizado.

El siguiente trabajo investigativo tiene como finalidad diseñar un sistema de control interno en el área de Recaudación que permita a la Empresa Pública – Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato mejorar su gestión Administrativa y Financiera, ya que dentro de la misma se han encontrado algunos errores en el área de recaudación provocando que los procesos se retrasen, que se incrementen sus cuentas por cobrar, y en algunas zonas de la ciudad no se brinde un buen servicio.

Debido a los riesgos internos y externos que se han detectado en el área de recaudación, es necesario mejorar el control interno dentro de esta área con la finalidad de evitar riesgos futuros que afecten el correcto funcionamiento de la entidad y que permitan a las autoridades la toma de decisiones oportunas.

Este trabajo fue desarrollado de acuerdo a los lineamientos y requerimientos de la Empresa, el cual se resumen en tres capítulos:

CAPITULO I consta del planteamiento del problema, justificación y objetivos que se fundamentan en la Teoría Científica, la operacionalización de las variables, población y muestra, la metodología y tipos de investigación.

El CAPITULO II encierra la tabulación, análisis e interpretación de resultados obtenidos por medio de las entrevistas y encuestas lo cual nos permitió la comprobación de la hipótesis planteada.

Para finalizar el **CAPITULO III** abarca la propuesta “Diseño de un Sistema de Control interno en el área de Recaudación que permita ayudar a la Gestión Administrativa y Financiera en la Empresa Pública – Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato.

CAPÍTULO I

1. TEMA:

Sistema de control interno de recaudación y su incidencia en la eficiente gestión administrativa y financiera de la “Empresa Pública - Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato”, Provincia del Tungurahua, durante el periodo 2011 al 2012.

2. ANTECEDENTES

La investigación objeto de estudio, se realizará en la Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato, la misma que se encuentra ubicada en la parroquia Huachi Loreto, ciudadela Miñarica entre las calles Antonio Clavijo No 10-24 e Isaías Sánchez.

EP-EMAPA-A es una Empresa debidamente estructurada, opera con financiamiento propio y el adquirido por prestaciones, depende de la recaudación para la ejecución de nuevos proyectos, la falta de la misma provoca el incremento de la cartera vencida.

Para cumplir con el suministro de agua potable y alcantarillado en condiciones apropiadas, el Ilustre Municipio de Ambato se propuso, en 1967, metas claras y bien definidas para garantizar la administración, operación y funcionamiento de todos los sistemas de agua potable de ese entonces que brindaban una cobertura muy limitada a la ciudad.¹

Cuando se encontraba como Alcalde de la ciudad el Lcdo. Ricardo Callejas Vásconez, se creó el departamento de agua potable y alcantarillado que dependía directamente del Municipio, el Director de dicha sección fue el Ing. Germán Chacón Bucheli, destacado profesional que con una visión amplia fue el gestor para que se constituya la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato.

¹ Información obtenida de la página Web emapa.gob.ec/quienes-somos/historia

Con pocos recursos económicos se empezó a trabajar en bien de la colectividad, realizando estudios de fuentes de captación y conducción; tanto superficiales como subterráneas para cubrir la creciente demanda de agua potable. En un principio se dio el servicio de agua potable a un pequeño sector del centro de la ciudad. Posteriormente, con la idea clara de la importancia de los servicios básicos para el desarrollo de la ciudad y para precautelar la salud de sus habitantes, teniendo como base la experiencia obtenida al transcurrir los años, se inició una serie de estudios, planes y proyectos para extender estos servicios concomitantemente al crecimiento poblacional.

Se realizaron tendidos de redes de conducción de agua, siendo las principales fuentes de captación las de Tilulúm, tomadas del río Alajua, y conducidas a la ciudad a gravedad. De igual manera se da énfasis a la construcción de alcantarillados.

Las diversas administraciones municipales han aportado para mantener los servicios y mejorarlos, algunas han jugado un papel protagónico en la implementación de nueva infraestructura de agua potable y alcantarillado.

Sin lugar a dudas EP-EMAPA-A ha evolucionado, pero fue la visión honesta, responsable y futurista de la Administración del Arq. Fernando Callejas que marcó un escalón en la historia de la Empresa y de la ciudad, se encargó de diseñar y ejecutar en forma técnica y planificadamente obras que han brindado la posibilidad de mejorar las condiciones de vida de sus ciudadanos.

Es importante resaltar que en esta administración se ejecutó la construcción de los sistemas de agua potable: Quillán Alemania y los Pozos del Acuífero Picaihua, que satisfacen la demanda de los sectores de la zona norte y sur de la ciudad, lugares en los que antes del año 2000 carecían del líquido vital.

Se destaca igualmente en el campo del alcantarillado, la construcción de los colectores: Lalama, Crónica, Ollero, Santa Rosa, San Cristóbal, Quebrada Seca, Sur, Terremoto, Regenerador, Zona Norte, Sur Oriente y la reconstrucción del colector Marginal, de esta manera se ha cristalizado la construcción de la mayoría

colectores propuestos en el Plan Maestro de Alcantarillado, los mismos que dan un servicio eficiente de recolección de aguas lluvias y aguas servidas de ciudad.

Son múltiples las obras ejecutadas en esta administración, gracias a la participación del Ing. Gerardo Nicola Garcés, Gerente en el periodo 2000- 2008 y del Ing. José Pino Flores, Director de Planificación en el periodo 2002- 2008; y como Gerente en el periodo 2008 – 2009. Ahora continúa la gestión a cargo del Ing. Rafael Maldonado Vásquez.

Actualmente la EP-EMAPA-A dota del líquido vital a 62396 usuarios, de los cuales los ciudadanos de las zonas altas de la provincia reciben el servicio 2 o 3 días a la semana, siendo estos un grupo de la población insatisfechos que no cancelan al día sus obligaciones, lo que ha ocasionado que no ingrese la totalidad de la facturación mensual por el servicio que brinda, por esta razón se pretende implantar un sistema de control interno a través de los siguientes departamentos Administrativo, Comercialización y Financiero con la finalidad de mejorar la gestión Administrativa y Financiera para la toma de decisiones adecuadas y oportunas.

Por lo que al no existir un adecuado sistema de control interno en el área de recaudación ha provocado que la Empresa no recupere oportunamente la totalidad de su facturación, ocasionando el incremento de la cartera vencida, ya que se ha detectado que existen cuentas de usuarios que adeudan muchos años por el servicio recibido, por lo que nace la imperiosa necesidad de diseñar un sistema de control interno de recaudación que permita agilizar el cobro de las planillas y tener una mejor gestión administrativa y financiera para la toma de decisiones oportunas.

3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Un deficiente Sistema de Control Interno de Recaudación esto que provoca una inadecuada Gestión Administrativa y Financiera de la “Empresa Pública-Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato?”

4. JUSTIFICACIÓN

EP- EMAPA-A es una organización de vital importancia para el desarrollo de la provincia de Tungurahua y por ende para la economía en general, por la magnitud de sus operaciones, existen ciertos aspectos sobre los cuales no se han aplicado criterios técnicos de gestión Administrativa y Financiera.

El presente trabajo de investigación se enfoca básicamente en mejorar el sistema de control interno del área de recaudación con la finalidad de concientizar al personal hacia el pleno cumplimiento de la misión institucional a través de la canalización de energías, habilidades y conocimientos específicos en la organización hacia el logro de metas y estrategias a corto o mediano plazo; así también implementar un proceso que permita participar activa y responsablemente a la población de Tungurahua.

Lo que motivo a realizar esta investigación fue la existencia de un inadecuado sistema de control interno, provocando un retraso en el procesamiento de la información en el área de recaudación, es decir en los departamentos de comercialización facturación y cobranzas de EP-EMAPA-A, cabe mencionar que es una Empresa autónoma y se autofinancia con sus propios recursos, de no captar el valor total de la facturación la Empresa no estará en la capacidad de cubrir sus obligaciones y dar cumplimiento a nuevos proyectos.

Otras de las causas para realizar la investigación es porque la gestión administrativa tiene muchas falencias ya que el personal no se encuentra bien distribuido en el área de recaudación y capacitado en sus funciones, además el departamento de comercialización emite los listados de corte de usuarios morosos y la sección de coactivas y cobranzas realizan las citaciones y juicios y se encarga de verificar el corte de las cuentas; pero actualmente no lo pueden realizar de manera total, porque carecen de suficiente personal competente para realizar estas actividades, las políticas de cobranza que se han implantado en la Empresa no son flexibles ni difundidas al personal operativo mucho menos a los usuarios, los mismos que carecen del conocimiento total sobre los intereses, multas a los que deben someterse por no cumplir oportunamente sus pagos.

Por lo tanto con la aplicación de un sistema de control interno en el área de recaudación se contribuirá con información para los directores y miembros de la Empresa que les permita una acertada toma de decisiones que beneficiaran a la entidad y a la ciudadanía ambateña; y que sirva de modelo para Empresa públicas y privadas que necesiten fortalecer su gestión administrativa y financiera.

Esta investigación es factible realizarla, ya que se cuenta con la colaboración del personal Administrativo y Operativos de la Empresa.

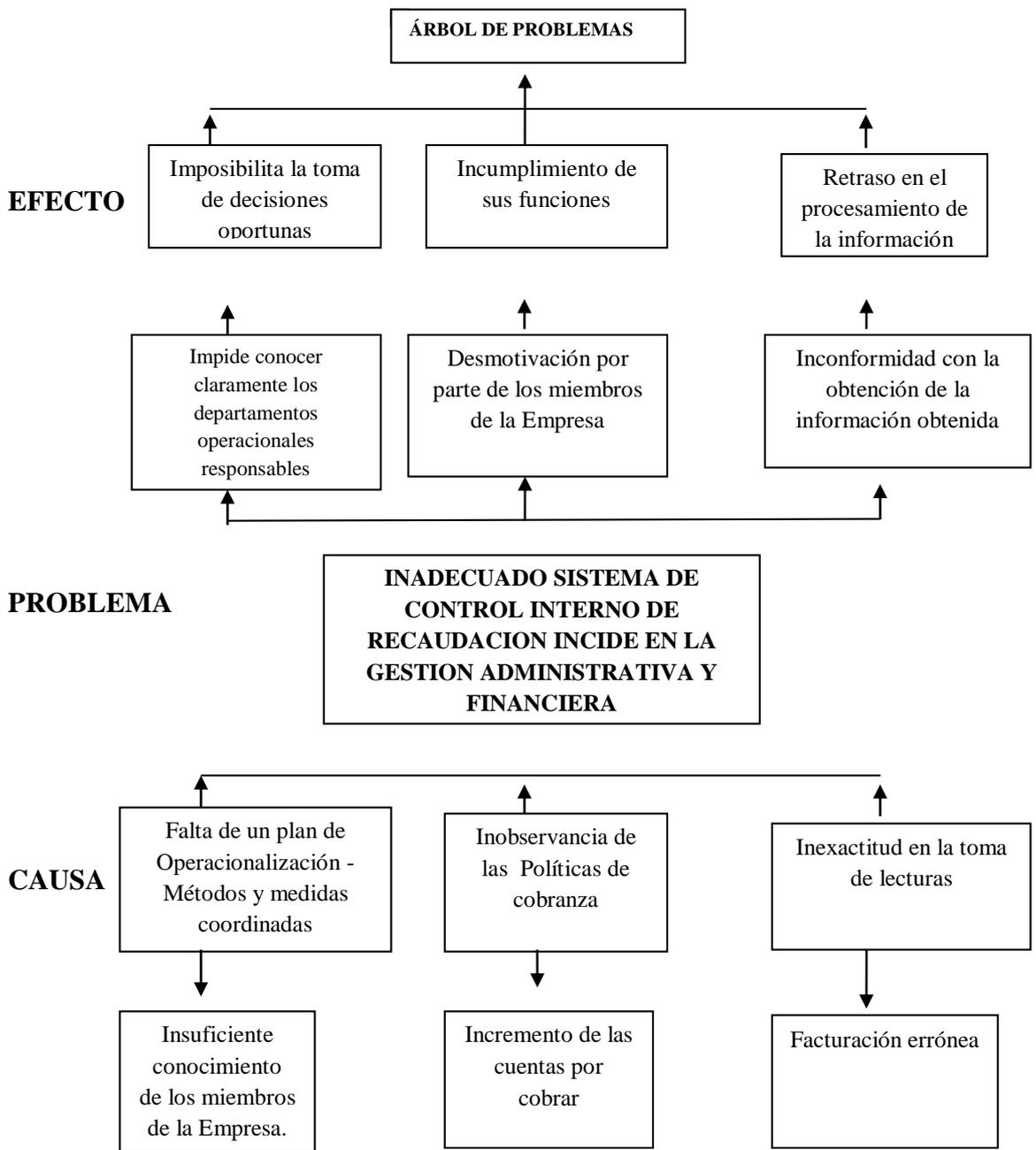
5. OBJETIVOS

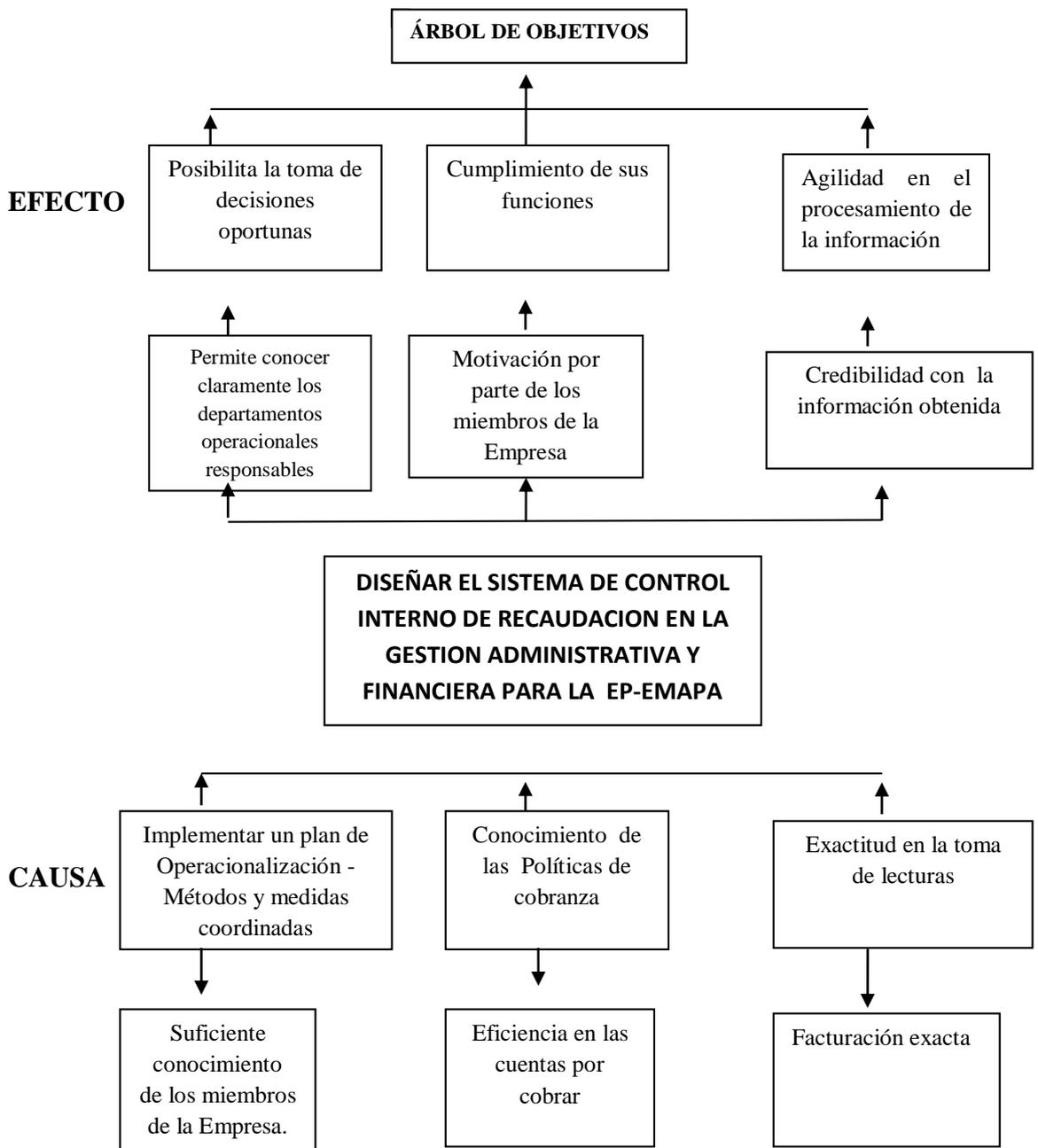
5.1 Objetivo General:

Diseñar un sistema de control interno en el área de Recaudación que contribuya en el mejoramiento de la Gestión Administrativa y Financiera de la EP-EMAPA-A.

5.2 Objetivos Específicos:

- ✓ Evaluar el control interno en el área de recaudación para la detección del nivel de morosidad de las cuentas de los usuarios.
- ✓ Analizar la gestión administrativa y financiera de los procesos de recaudación para la optimización de políticas y procedimientos.
- ✓ Proponer el diseño de un Sistema de Control interno en el área de recaudación que ayude a la gestión administrativa y financiera de la EP-EMAPA-A.





6. MARCO TEORICO

6.1 MARCO REFERENCIAL, GEOREFERENCIAL Y LEGAL

6.1.1 Marco Referencial

En Ambato el agua para consumo humano proviene del río del mismo nombre. En el primer asentamiento en el sector de Cashapamba por parte de los Hambatus, se utilizaba los pundos de arcilla para transportar el agua y mantenerla fresca; los desechos y excretas no tenían sitios fijos de acumulación y se depositaban en los terrenos de cultivo o se los evacuaba al río aguas abajo.

Fue la “Sociedad de Irrigación”, formada el 26 de abril de 1698, entre el padre Jesuita José Maugeri y un sargento de nombre Miguel Ruiz González, quienes marcan un hito en el abastecimiento de agua para Ambato, pues narra la historia que estas personas se comprometieron a sacar una acequia para que se riegue el predio de Miraflores, y a su vez que sirva al colegio de los Jesuitas, cuyas propiedades se ubicaban al sur de la ciudad, además el propósito de la acequia era también llegar al centro poblado asentado en el actual Cashapamba. Luego de haberse ejecutado esta obra, se produjo un terremoto que destruyó a la población y seguramente parte de esta obra de conducción.

Más tarde en el segundo asentamiento de Ambato, fundado por Antonio Ron el 12 de Agosto de 1698, en ese entonces fiscal de la Real Audiencia de Quito, el abastecimiento de agua se hizo realidad solamente alrededor del año 1745 por gestión de Miguel Ruiz y el corregidor Alfonso López Naranjo, quienes rehabilitaron la acequia de los Jesuitas. Se conformó otra sociedad cuyo objeto era la racionalización de abastecimiento de agua como reza en la obra “Ambato en 400 años”.

Esta acequia sirvió hasta hace relativamente pocos años con el nombre de “Acequia Municipal”. El agua de estas acequias servía para el consumo humano, luego se filtrarla en tinajas de piedra pómez que se conseguía en Latacunga.

Para el 10 de Agosto de 1909 fue programado como número de relevante significado en las festividades del centenario de la Independencia, la aparición de agua pura y fresca en las plazas públicas y que corría por las calles principales a través de acequias con aguas que servían para el aseo de la ciudad.

Era tradicional la concurrencia de los ambateños hacia las vertientes de El Batán, la Delicia, La Merced a donde acudían para tomar el refrescante baño en la madrugada. La mayoría de estas vertientes han desaparecido.

En el año de 1926 se construye la piscina de la Yahaira y además el Dr. Luis Joaquín Martínez. Llevó a la instalación 8 servicios higiénicos que eran los primeros en el sector central del país. En esta misma década los Consejos de Ambato y Pelileo concretaron los sistemas de agua potable y en Ambato sobre todo con el tratamiento de las aguas de acuerdo a los últimos consejos y sugerencias de técnicos y las normas provenientes de Europa.

Como base histórica con ordenamiento técnico de lo que fue el sistema de abastecimiento de agua potable en la ciudad, cabe remontarse al año de 1949 en el que luego del trágico terremoto de Agosto, se conforma la Junta de Reconstrucción que a su vez da origen al servicio Cooperativo, el cual ve la necesidad de abastecer de agua potable a la población, para cuyo objetivo se tomaron las aguas de Tilulúm y El Sueño que se almacenaron en Troya y Panimboza.

El año de 1961 se puede tomar como base de otras labores ejecutadas por parte del Servicio Cooperativo Interamericano de Salud Pública (SCISP). Por la Dirección de Recursos Hidráulicos y más tarde, 1965 por INCONEC; en lo que en ese entonces fuera básicamente la ejecución de estudios para diseños de las obras de captación, conducción y reserva de las aguas provenientes de Tilulúm, Santa Rosa y El Sueño, que para 1961 daban lugar a que Ambato cuente entonces con 9763,2 m³ al día, que posteriormente se complementaron con un caudal aproximado de 2592,01 m³ diarios, tomados del Río Alajua.

A principios de la década 60, Ambato tenía alrededor de 50000 habitantes., mientras que en el 65 se planteaba un servicio para una superficie de 1014 Ha,

con dotaciones iniciales y futuras de 155 y 230 lt/hab., diarios, respectivamente, que serviría para suministrar a una población futura de 183700 habitantes, que se suponía tendría Ambato en 1995.

Para el año 1970 son diseñadas las ampliaciones de las redes de distribución de los sectores de Bellavista, Panimboza y La Floresta, que serviría a la zona alta de la ciudad. Este trabajo lo ejecutó el Instituto Ecuatoriano de Obras Sanitarias (IEOS).

La Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado (EMAPA), nace como Empresa municipal por el año de 1967, mediante la respectiva ordenanza Municipal y con un capital inicial de 1'350.000,00 sucres y como todo organismo que inicia su vida, sus primeros pasos sufrieron de fallas y dificultades, otro camino tortuoso por el que debió caminar la infante Empresa, fue el económico, dificultad que por 17 años se constituyó en lastre para el Municipio quien debía subsidiar a la Empresa , paralelamente estos fenómenos que pueden salvarse con el ejemplo de la voluntad humana, hubo de enfrentarse el más grave problema que es la falta de fuentes de captación que adoleció la ciudad de Ambato.

A partir de ese año y hasta nuestros días, se inició una etapa de ampliación y mejoramiento del sistema de Agua Potable en la ciudad. A pesar de que la función específica de la Empresa es la dotación de Agua Potable y Alcantarillado los directivos no han descuidado recursos vitales para la Empresa.

La EP-EMAPA-A actualmente tiene un total de 437 empleados y obreros tanto administrativos como operativos.

Mediante información proporcionada por el departamento de cobranzas y coactivas de ha podido detectar que hay usuarios que adeudan muchos meses por el líquido vital que reciben y esto de se debe a que en las zonas altas de la ciudad no cuentan con el servicio las 24 horas, y la mayoría de usuarios que si tienen un buen servicio en cambio no tienen una buena cultura de pago y por desconocimiento de los valores a pagar por corte y reinstalación; además la Empresa no cuenta con el suficiente personal operativo en el área de cobranzas y coactivas para la suspensión y corte de servicio por el incumplimiento

MISIÓN:

Contribuir a la salud y bienestar de la ciudadanía ambateña, a través de la dotación de servicios básicos de agua potable y alcantarillado, trabajando con un equipo humano altamente capacitado y comprometido, con tecnología adecuada y altos estándares de calidad.²

VISIÓN AL 2015

Ser una Empresa pública moderna con cobertura total y responsabilidad social, reconocida por su enfoque en la satisfacción de las necesidades de sus usuarios.³

POLITICA DE CALIDAD

La EP-EMAPA-A suministra servicios de agua potable y alcantarillado cumpliendo normas técnicas y desarrollando procesos de mejoramiento continuo con responsabilidad social y sostenibilidad empresarial, con el fin de satisfacer los requerimientos de nuestros usuarios y garantizar la eficiencia del SGC para lo que se establecen y revisan los objetivos.⁴

VALORES INSTITUCIONALES

Estos son los valores que posee el talento humano que conforma la EP-EMAPA-A

- Honestidad
- Lealtad
- Compromiso
- Respeto
- Trabajo en equipo
- Responsabilidad
- Creatividad
- Solidaridad

² Pág. Web emapa.gob.ec/quienes-somos/mision-y-vision

³ Pág. Web emapa.gob.ec/quienes-somos/mision-y-vision

⁴ Ibíd.

- Mística de servicio
- Calidad y calidez
- Orientación a resultados

OBJETIVOS DE LA EP- EMAPA-A

- ❖ Diseñar políticas y procedimientos administrativos para brindar un servicio de calidad a todos los usuarios.
- ❖ Llegar con el servicio de agua potable y alcantarillado a toda la ciudadanía del cantón Ambato y sus parroquias rurales, al menor costo posible.
- ❖ Reducir al máximo los gastos operacionales en el proceso de potabilización del agua, con la finalidad de ofrecer una tarifa real y mínima a la ciudadanía en general.
- ❖ Planificar y ejecutar nuevos proyectos de captación de agua y construcción de nuevos colectores para atender el crecimiento de la demanda.

Características

Ninguna Empresa puede desarrollar las actividades si no dispone de los recursos suficientes.

La Empresa de Agua Potable y Alcantarillado está financiada de la siguiente manera:

Recursos Propios.- Todos los recursos provenientes de la gestión de Servicios que realiza.

Recursos Ajenos.- Todos los préstamos que recibe de entidades financieras nacionales y extranjeras para llevar adelante todos los proyectos.

ESTRUCTURA ORGÁNICA

De los niveles jerárquicos

La **EP-EMAPA-A** para el cumplimiento de sus fines y objetivos cuenta con los siguientes niveles administrativos:

- a. Nivel Directivo
- b. Nivel Ejecutivo
- c. Nivel Asesor
- d. Nivel de Apoyo
- e. Nivel Operativo

NIVEL DIRECTIVO: Integrado por el Directorio

NIVEL EJECUTIVO: Integrado por Gerencia General

NIVEL ASESOR: Integrado por las unidades:

1. Asesoría Jurídica
2. Auditoría Interna

NIVEL DE APOYO: Integrado por las unidades:

1. Secretaría General, Administración Documental y Archivo
2. Gestión de Calidad
3. Contratación Pública

Dirección Administrativa: Conformada por las unidades:

1. Talento Humano
2. Tecnologías de la Información
3. Servicios Generales

Dirección Financiera: Conformada por las unidades:

1. Gestión Presupuestaria
2. Contabilidad
3. Tesorería

NIVEL OPERATIVO: Integrado por:

Dirección de Ingeniería: Conformada por las unidades:

- Proyectos
- Fiscalización y Supervisión

Dirección de Operación y Mantenimiento: Conformada por las Subdirecciones:

Agua Potable. Integrada por las unidades de:

1. Sistemas de Agua Potable Urbanos
2. Sistemas de Agua Potable Rurales
3. Sistemas Electromecánicos
4. Control y Reducción de Pérdidas

Alcantarillado. Integrada por las unidades de:

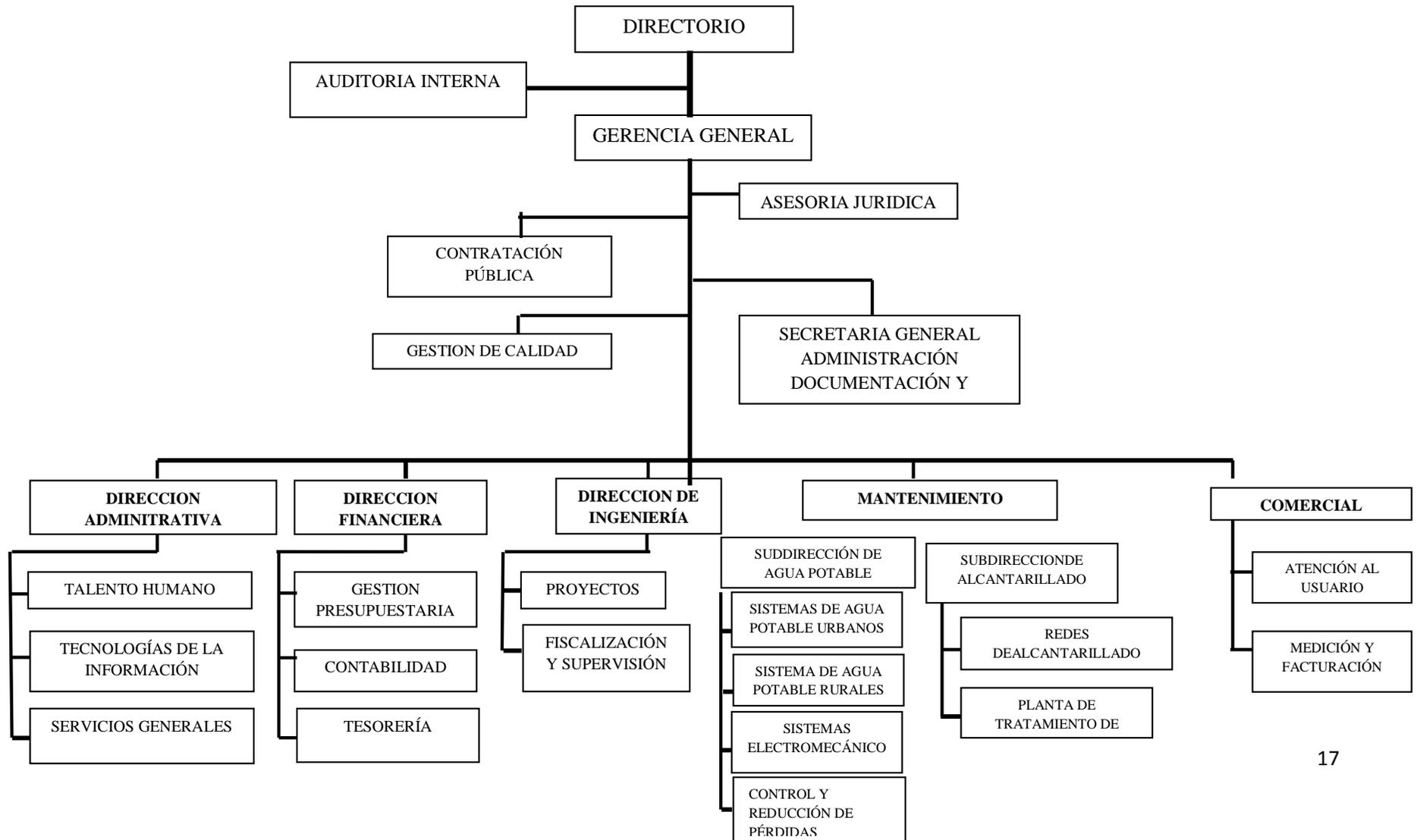
1. Redes de Alcantarillado
2. Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales

Dirección Comercial: Conformada por las unidades:

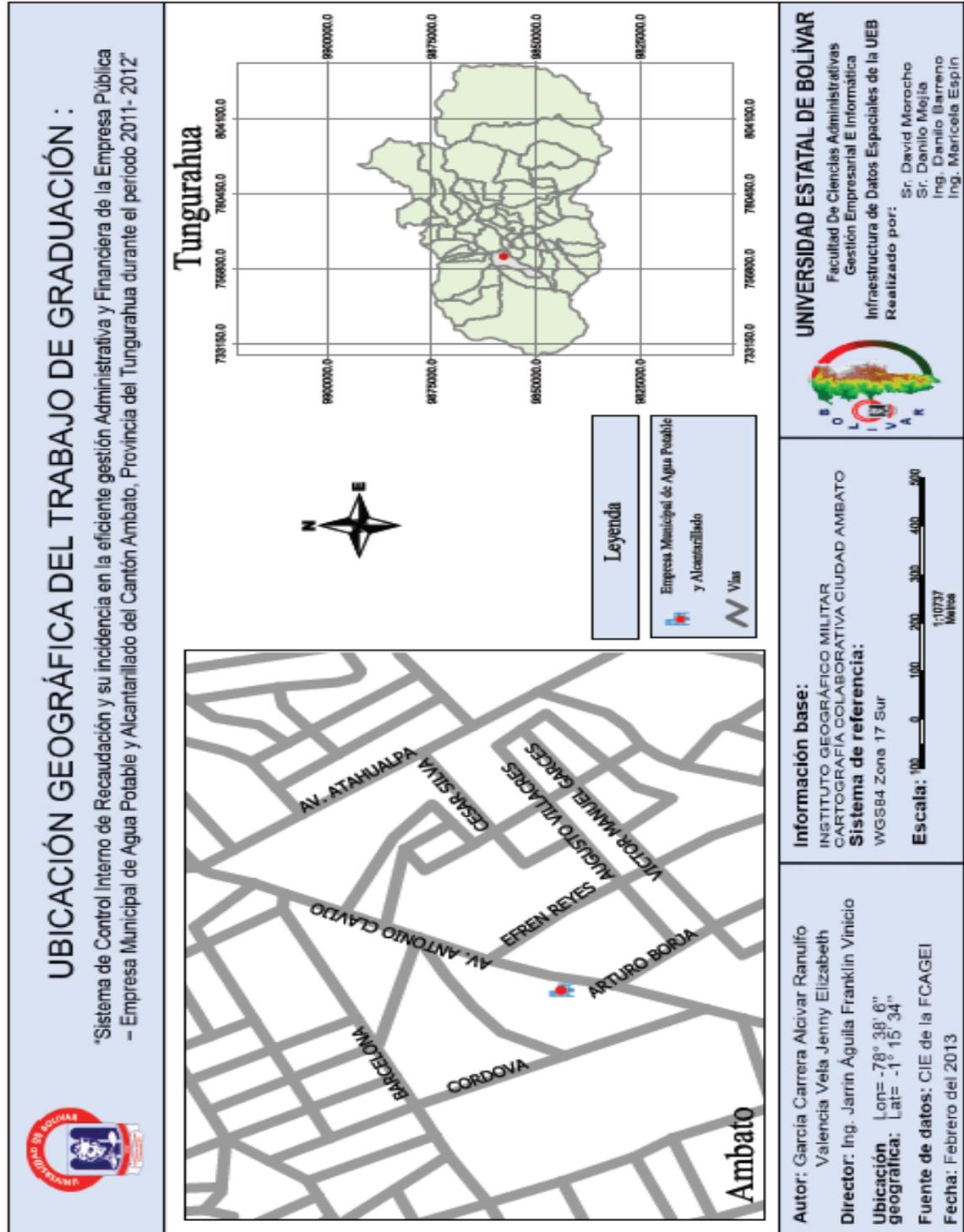
1. Atención al Usuario
2. Medición y Facturación

EMPRESA PÚBLICA – EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE AMBATO

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



6.1.2 Marco Georeferencial



6.1.3 Marco Legal

La Empresa Municipal de Agua potable y Alcantarillado de Ambato fue discutida y aprobada por el Ilustre Consejo Cantonal en sesiones de 3 de Abril, 22 de Mayo, 12 de Junio y 28 de Junio de 1967, habiéndose ordenado en esta última el trámite de Ley.

Mediante Registro oficial No. 350 del 8 de enero de 1990 fue aprobada la Ordenanza Sustitutiva por el Directorio de la EMAPA, en dos sesiones, PRIMERA DISCUSIÓN: Sesión Ordinaria del día Viernes tres de Enero de 1989; SEGUNDA DISCUSIÓN: Sesión Ordinaria del día Viernes 3 de Marzo del mismo, siendo aprobada en la segunda de las discusiones.

La Ordenanza Sustitutiva de Constitución de la EMAPA, fue discutida y aprobada por el Ilustre Consejo Cantonal, en sesiones de 6 de Junio de 1989 y el 29 de agosto de 1990, la misma que fue aprobada en la última de las sesiones indicadas.

EMAPA deja de existir y transfiere su patrimonio a la Empresa creada el 21 de julio de 2010 que se denominará Empresa Pública – Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato y sus siglas serán “EP-EMAPA-A”

La ordenanza de creación de la Empresa pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato.

SECCION I

DE LA CONSTITUCION, DOMICILIO, DENOMINACIÓN, FINALIDAD, POLÍTICAS, FIUNCIONES Y ATRIBUCIONES

Art.1.- Constitución y Domicilio.- Constituyese con domicilio en la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, la Empresa Pública – Empresa Municipal De Agua Potable y Alcantarillado de Ambato, como persona Jurídica de derecho público y autonomía administrativa, operativa, financiera y patrimonial, la misma que se rige principalmente por la Ley Orgánica de Régimen Municipal. La Ley Orgánica de Empresa Públicas, la presente Ordenanza que regula la prestación de los

servicios de agua potable y alcantarillado, las disposiciones de los reglamentos internos y externos generales y específicos que expidan y, demás normas jurídicas aplicables.

Art.2.- Denominación.- Se denominara Empresa Pública - Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato y sus siglas serán EP-EMAPA-A.

Art.3.- Finalidad.- La EP-EMAPA-A dotará de los servicios de agua potable y alcantarillado, según el plan de ordenamiento territorial de Ambato, supervisará la acción de otros entes actuantes en el suministro de servicios y participará en el control de las cuencas hidrográficas aprovechables para la protección de los ecosistemas productores de recursos hídricos.

Art.4.- De las Políticas.- La EP-EMAPA-A orientara su acción mediante las siguientes políticas:

- a) Propiciar la obligatoriedad, generalidad, uniformidad, accesibilidad, calidad, continuidad, seguridad, precios equitativos y responsabilidad en la prestación de los servicios que ofrece;
- b) Efectuar permanentemente estudios técnico – económico - ambientales de proyectos, para cumplir sus finalidad;
- c) Contribuir en forma sostenida al desarrollo humano y buen vivir de la población del cantón Ambato;
- d) Actuar con eficiencia, eficacia y efectividad en la producción, distribución y comercialización de agua potable, con énfasis en la preservación del medio ambiente;
- e) Definir las tarifas de sus usuarios, aplicando conceptos de solidaridad y sostenibilidad, proporcionando que los costos socio – ambientales se integren a los costos de producción;
- f) Capacitar a su personal, mantener equidad remunerativa e incentivar en el cumplimiento de los indicadores de gestión;
- g) Innovar los sistemas tecnológicos de sus procesos;
- h) Utilizar productos ambientales aceptables;
- i) Exigir el manejo transparente y responsable de los recursos empresariales;

- j) Adquirir financiamientos que no lesiones su estructura empresariales;
- k) En coordinación con instituciones afines y organizaciones sociales, preservar, conservar y mantener el entorno ecológico de las fuentes hídricas: y,
- l) Realizar y controlar, en coordinación con la Ilustre Municipalidad de Ambato, las descargas de agua residuales con un manejo técnico y ecológicamente sostenible

Art.5.- Objetivos.- Son objetivos de la EP-EMAPA-A

- a) Planificar, gestionar y entregar los servicios de agua potable y alcantarillado a la ciudadanía del cantón Ambato;
- b) Implementar, operar y mantener en forma eficiente los sistemas de agua potable y alcantarillado;
- c) En coordinación con otras instituciones y organizaciones sociales, contribuir a la preservación y conservación del entorno ecológico de las fuentes hídricas aprovechables;
- d) Mantener un sistema adecuado de seguridad industrial;
- e) Participar de los organismos de gestión de las cuencas hidrográficas que corresponda;
- f) Aplicar en la gestión empresariales criterios económicos – financiero y de servicio;
- g) Aplicar en la implementación de estrategias tarifarias conceptos de solidaridad, sustentabilidad y sostenibilidad económica;
- h) Implementar modelos para la administración de Talento Humano; considerando su capacitación y equidad numerativa;
- i) Crear un ambiente laboral adecuado a través de incentivos que permitan el crecimiento personal y laboral procurando el cumplimiento de los indicadores de gestión;
- j) Innovar los sistemas tecnológicos de sus procesos;
- k) Implementar sistemas de gestión de calidad que permitan evaluar e implantar correctivos para lograr eficiencia, eficacia y efectividad en del desarrollo de sus actividades; y ,
- l) Impulsar la participación ciudadana para la consecución de los objetivos institucionales.

Art.6.- Funciones y Atribuciones.- Las funciones y atribuciones de la EP-EMAPA-A son las siguientes:

- a) Planificar y gestionar los aspectos de la finalidad empresarial;
- b) Realizar las descargas de aguas residuales con un manejo técnico y ecológico;
- c) Supervisar que las instalaciones, reconexiones, ampliaciones, reparaciones y mantenimiento d los sistemas de agua potable y alcantarillado, se sujeten a parámetros técnicos;
- d) Desarrollar sistemas de información de manera coordinada con la Ilustre Municipalidad de Ambato y otras instituciones;
- e) Gestionar financiamientos, precautelando que no lesiones la economía de la Empresa;
- f) Prestar sus servicios a otras jurisdicciones mediante convenios de cooperación interinstitucional y alianzas estratégicas;
- g) Participar en los consejos legalmente constituidos de las cuencas hidrográficas de las que hace uso;
- h) Suscribir acuerdos, convenios o contratos con organismos nacionales e internacionales, concernientes a su gestión;
- i) Implementar, operar y mantener en condiciones óptimas los sistemas de agua potable y alcantarillado del cantón; y,
- j) Crear las unidades técnicas y administrativas que se mandaren.

La Empresa Pública - Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato está obligada a llevar contabilidad y se rige de acuerdo a las siguientes leyes orgánicas:

-Ley de Contratación Pública

-Ley Orgánica de Régimen Municipal

-Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública

-Ley orgánica de Administración Financiera y Control (LOAFYC).

La finalidad de la LOAFYC es establecer, poner en funcionamiento y mantener en las entidades y organismos del sector público un conjunto de normas y procedimiento que integren y coordinen la gerencia financiera para lograr un empleo eficiente, efectivo y económico de los recursos humanos, materiales y financieros.

Objetivos.- Los objetivos principales de esta ley son:

1. Conseguir la coordinación de la administración financiera de las entidades y organismos del sector público, básicamente por medio de la unificación de criterios;
2. Facilitar la vinculación de los procesos de planificación y presupuesto;
3. Lograr una organización estructural y funcional lógica y eficiente de las actividades financieras y en sus unidades administrativas;
4. Establecer claramente las facultades y obligaciones en la administración financiera;
5. Garantizar la existencia de un adecuado control interno y externo;
6. Asegurar la utilización de personal idóneo y la promoción de su desarrollo profesional continuo;
7. Perfeccionar y mantener al día la administración financiera, a través del empleo de técnicas modernas y eficientes;
8. Proveer de la documentación y el registro apropiado de las operaciones financieras;
9. Producir información financiera útil, adecuada, oportuna y confiable, para la adopción de decisiones de la alta dirección;
10. Evaluar y mejorar las operaciones financieras por medio de la auditoría financiera; y,
11. Evaluar y mejorar la eficiencia, efectividad y económica de la administración pública, por medio de la auditoría operacional.

La aplicación de esta ley se hará a través de los siguientes sistemas componentes, que estarán íntimamente relacionados entre sí:

1. El sistema de presupuesto;
2. El sistema de determinación y recaudación de los recursos financieros;
3. El sistema de tesorería;
4. El sistema de contabilidad gubernamental; y,
5. El sistema de control.

DE LA ESTRUCTURA ORGANICA DE LA EP-EMAPA- AMBATO

Para el cumplimiento de sus funciones, la Empresa Pública - Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato, contará con las siguientes unidades y departamentos:

- El Directorio (y sus Comisiones)
- La Gerencia
- Unidad de Asesoría Jurídica
- Departamento Operación y Mantenimiento
- Departamento Financiero
- Departamento de Comercialización
- Departamento Administrativo

Las demás unidades técnico-Administrativas que se crearen o contemplaren en el correspondiente Reglamento Orgánico Funcional de la Empresa.

En EP-EMAPA-A, el personal se encuentra bajo el Código de trabajo y la LOSEP y debe cumplir con las siguientes obligaciones:

- Pago de sueldos y beneficios sociales a sus trabajadores.
- Pago de Viáticos.
- Pago de Horas Extras
- Pago de Fondo de Reserva

- Pago de sueldo en base a tablas de la SENRES aprobados por el Ministerio de Finanzas y beneficios de Contrato Colectivo.
- Aportaciones al IESS, de acuerdo al siguiente desglose: Empleados de la LOSEP aportación personal 11.35%, patronal 11.15% y IECE 0.5%, trabajadores bajo el Código de Trabajo aportación personal 9.35%, patronal 11.15%, IECE 0.5% SECAP 0.5%, dando un valor total de aportación en la LOSEP del 23% y en el Código de trabajo el 21.5%.
- El horario de trabajo en la Empresa es de una sola jornada, entrada a la 7h00 am y salida a las 16h00 con media hora de LUNCH que es de 13h00 a 13h30.

6.2 MARCO CONCEPTUAL

Administración de la Cartera vencida por terceros

Esta estrategia consiste en la contratación de una entidad financiera especializada que sería la encargada de la gestión global de la cartera vencida de EP-EMAPA-A con el objetivo de que por una parte la problemática de esta cartera sea tratada con mayor especialización y por otro que el departamento, que hasta ese entonces se encargaba de manejar este aspecto, pueda enfocarse en diferentes temas de igual importancia.

Cabe recalcar que la adopción de esta estrategia significaría para EP-EMAPA-A determinados costos adicionales; sin embargo, el beneficio que pudiera obtenerse justificaría dicha inversión.

Balance General

Es un resumen de todo lo que tiene la Empresa, de lo que debe, de lo que le deben y de lo que realmente le pertenece a su propietario, a una fecha determinada.

Al elaborar el balance general el empresario obtiene la información valiosa sobre su negocio, como el estado de sus deudas, lo que debe cobrar o la disponibilidad de dinero en el momento o en un futuro próximo.

Calidad

Es el nivel de excelencia que la Empresa ha logrado para satisfacer a su clientela. Representa al mismo tiempo, la medida en que se logra dicha calidad ⁵. Características que se atribuye a todas aquellas cosas que representan excelencia, eficiencia y efectividad.

En brindar un servicio eficiente que este de acorde a las necesidades del cliente.

Comunicación.-

La comunicación es un fenómeno inherente a la relación que los seres vivos mantienen cuando se encuentran en grupo. A través de la comunicación, las personas o animales obtienen información respecto a su entorno y pueden compartirla con el resto⁶.

Es importante la comunicación en una organización porque a través de ella se expresan o se emiten y recibe órdenes.

Condonación de Intereses

Otra forma de recuperar la cartera vencida sería que la EP-EMAPA-A realizará un estudio de las cuentas de los usuarios y verifiquen cual es la posición económica de los mismos y realizar una condonación de intereses en los casos que sean comprobados que el usuario no tiene mucha disponibilidad económica y que se le permita cancelar únicamente el valor de las planillas facturadas.

Consumo Presuntivo

Se utiliza para valorar el consumo cuando se detectan instalaciones clandestinas, conocidas a través de denuncias e investigaciones por todo el tiempo que se presume se ha utilizado el servicio.

⁵OCEANO. *Diccionario de Administración y Finanzas Editorial Océano. México D.F. 2001. Pág. 543.*

⁶[es.wikipedia.org/wiki/Comunicación](https://es.wikipedia.org/wiki/Comunicaci3n)

Este valor se calcula dependiendo el número de personas que habitan en dicha vivienda ya que el consumo promedio por persona es de 8 m³ al mes. El infractor deberá también pagar una multa y los derechos legales por acometidas.

Control Interno

El sistema de control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de una Empresa con el fin de salvaguardar sus activos y verificara la confiabilidad de los datos contables.

El control interno tiene como objetivo principal, la función de salvaguardar y preservar los bienes de una Empresa y evitar desembolsos indebidos de fondos a terceros sin la respectiva autorización.

Convenios o Acuerdos de Pagos

Estos acuerdos se realizarían entre la EP-EMAPA-A y el cliente, permitiéndole cancelar de su deuda una parte es decir con lo que cuenta en ese momento el cliente y la otra parte concediéndole un tiempo límite para que liquide la misma

Cliente

Término que define a la persona u organización que realiza una compra. Puede estar comprando en su nombre o disfrutar personalmente del bien adquirido, o comprar por otro, como en el caso de los artículos infantiles. Resulta la parte de la población más importante de la economía.⁷

Cliente o usuario es la persona que cancela un valor por un bien o servicio que recibe

Definición de la Empresa

REVISTA INSTITUCIONAL 2009 “La EMAPA, es una Empresa de servicios sin fines de lucro, esto no la exime de buscar productividad mediante políticas y objetivos de calidad que agreguen valor a su responsabilidad.”

⁷Ibid.p.430.

EP-EMAPA-A, está encaminada a la búsqueda de mayor eficiencia, enfrentando desafíos para obtener una mayor productibilidad, exceder la satisfacción de sus usuarios. Con este antecedente y con los logros alcanzados hasta la fecha, la Empresa a través del liderazgo de su administración tiene para el futuro la adopción de un sistema de calidad bajo las ISO 9001, cuenta con el personal capacitado en las diferentes áreas a fin de alcanzar una certificación y conquistar un mejoramiento continuo integral de la organización mediante un sistema de calidad sostenido.

Deudas Incobrables

Dependiendo de los criterios con los que se maneje cada Empresa, cuando la cartera vencida de la misma se ha mantenido por un determinado período de tiempo, ésta es considerada ya como una deuda incobrable y consecuentemente dada de baja.

En la EP-EMAPA-A no existe una política que determine el tiempo límite de mantener la cartera vencida; es decir, que no se maneja el criterio de deuda incobrable puesto que hasta la actualidad aún se están considerando cuentas por cobrar.

Estrategias de pago

Dentro de las posibles estrategias de cobranza con las que podría contar EP-EMAPA-A son las siguientes:

- Convenios o Acuerdos de Pagos
- Condonación de intereses
- Administración de la Cartera Vencida por terceros
- Proceso de recaudación mediante citatorio
- Proceso de recaudación mediante Coactivas

Estructura organizacional

Establecida una adecuada estructura en cuanto al establecimiento de divisiones y departamentos funcionales y así como la asignación de responsabilidades y políticas de delegación de autoridad.

Esto incluye la existencia de un departamento de control interno que dependa del máximo nivel de la Empresa.

Evaluación.-

Proceso que tiene como finalidad determinar el grado de eficacia y eficiencia, con que han sido empleados los recursos destinados a alcanzar los objetivos previstos, posibilitando la determinación de las desviaciones y la adopción de medidas correctivas que garanticen el cumplimiento adecuado de las metas presupuestadas. ⁸

Es una herramienta de control que ayuda a medir el grado de eficiencia y eficacia de las operaciones.

Flujo de Efectivo

Este provee información importante para los administradores del negocio y surge como respuesta a la necesidad de determinar la salida de recursos en un momento determinado, como también un análisis proyectivo para sustentar la toma de decisiones en las actividades financieras, operacionales, administrativas y comerciales.

Gestión.-

Es la acción y la consecuencia de administrar o gestionar algo; también es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o un anhelo cualquiera⁹.

Es un proceso que desarrolla actividades productivas con el fin de generar rendimientos en beneficio de la organización.

Información.-

La información está constituida por un grupo de datos ya supervisados y ordenados, que sirven para construir un mensaje basado en un cierto fenómeno o ente. La

⁸<http://www.definicion.org/evaluación>

⁹<http://definicion.de/gestion/>

información permite resolver problemas y tomar decisiones, ya que su aprovechamiento racional es la base del **conocimiento**¹⁰.

Es un conjunto de datos significativos y pertinentes que describan hechos o entidades.

La información contable

La información contable debe servir esencialmente para: Conocer los recursos, obligaciones y resultados de las operaciones de la Empresa. Apoyar a los usuarios de esta en la planeación, organización y administración de la actividad empresarial.

Y por último la información contable debe tener cierto tipo de cualidades que satisfagan las necesidades de los usuarios, esta debe ser comprensible, útil, clara, pertinente, confiable, oportuna, neutral, verificable, comparable y debe representar fielmente los hechos económicos de la Empresa mediante la presentación de los estados financieros.

Políticas

Conjunto de actividades que realiza una persona, Empresa o estado encaminado a la consecución de un determinado fin.¹¹

La política es una actividad orientada en forma ideológica a la toma de decisiones de un grupo para alcanzar ciertos objetivos.

Planificación

Técnica de previsión mediante la cual se trata de coordinar el funcionamiento de las diferentes unidades, grupos, sectores, que intervienen en la actividad económica.¹²

La planificación en las organizaciones es una metodología que nos ayuda a la toma de decisiones para alcanzar los objetivos deseados.

¹⁰www.monografias.com > Administración y Finanzas

¹¹ Ídem

¹²www.mexicolegal.com.mx/consultas/28136.htm.

Precio

Cantidad de dinero dada a cambio de una mercadería, es decir, el valor de una mercancía o servicio en términos monetarios¹³.

Otra definición de precio nos dice que el precio es el monto de dinero asignado a un producto o servicio, o la suma de los valores que los compradores intercambian por los beneficios de tener o usar un producto o servicio.

Procedimientos.-

Sucesión cronológica de operaciones concatenadas entre sí, que se constituyen en una unidad de función para la realización de una actividad o tarea específica dentro de un ámbito predeterminado de aplicación. Todo procedimiento involucra actividades y tareas del personal, determinación de tiempos de métodos de trabajo y de control para lograr el cabal, oportuno y eficiente desarrollo de las operaciones¹⁴.

Consiste en seguir ciertos pasos predestinados para desarrollar una labor de manera eficaz; sus objetivos deben ser precisos y de fácil identificación.

Recaudación

Cobranza o recepción de fondos o bienes por parte de un agente económico o alguna Empresa fiscal.¹⁵

Es la recolección de objetos o valores económicos, en el caso de la EP-EMAPA-A, son los fondos que ingresa por el cobro de las planillas, instalaciones de agua potable y alcantarillado.

Recursos Humanos.-

Se denomina al trabajo que aporta el conjunto de empleados o colaboradores de una organización. Pero lo más frecuente es llamar así a la **función** o **gestión** que se ocupa

¹³Ídem.

¹⁴<http://www.definicion.org/procedimiento>

¹⁵CULTURA. *Diccionario de Marketing*. Editorial Cultura. 2004 Madrid-España p.438.

de seleccionar, contratar, formar, emplear y retener a los colaboradores de la organización.¹⁶

Es el personal de brinda un servicio eficiente en una organización para el cumplimiento de metas y objetivos.

Satisfacción

Grado de aceptación de un consumidor con un producto o servicio. La satisfacción de los clientes es perseguida por todas las compañías, ya que un cliente satisfecho volverá a usar los servicios o productos de la compañía, valorando menos a la competencia y posiblemente comprará otros productos de la compañía.

Es el nivel de conformidad de una persona cuando realiza una compra o utiliza un servicio.

Tarifas

Es el listado de precios o cuotas a pagar por la adquisición de un servicio o producto.

En la EP-EMAPA-A las tarifas por consumo de agua potable son las siguientes:

- **Categoría Residencial** Esta categoría incluye a casas, edificios o condominios que exclusivamente se destinen a vivienda. También se incluyen locales comerciales cuyo capital de negocio es inferior a \$ 3.000 dólares. Su costo básico es de 3,48 dólares por cada diez metros cúbicos consumidos.
- **Categoría Comercial** Pertenecen a esta categoría aquellos usuarios que utilizan el servicio de agua potable en inmuebles destinados a fines comerciales cuyo capital sobrepase los \$ 3.000 dólares, también se incluyen las industrias que no utilizan el agua potable como materia prima y los establecimientos particulares de educación. Su costo promedio es de 10,35 dólares por cada diez metros cúbicos consumidos.
- **Categoría Industrial** Se agrupa en esta categoría, las industrias que utilizan el Agua Potable como Materia Prima entre estos tenemos a los baños

¹⁶Es.wikipedia.org/wiki/Recurso humano

públicos, fábricas de hielo, lavanderías de carros, lavanderías de ropa, fábricas de gaseosas, refrescos, curtidurías, etc. Su costo es de 19,20 dólares por cada diez metros cúbicos consumidos.

Títulos de Crédito

Valores que se incluyen en las planillas por servicios y que corresponden a las cifras presupuestadas por acometidas, reparaciones, cambios de medidor, etc. Cuyo pago se difiere de acuerdo al tiempo solicitado por el usuario

6.3 TEORÍA CIENTÍFICA

6.3.1 Control Interno

Control interno, es una expresión que utilizamos con el fin de describir las acciones adoptadas por los directores de entidades, gerentes o administradores, para evaluar y monitorear las operaciones en sus entidades¹⁷.

El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y medidas adoptadas dentro de una entidad para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera y administrativa, promover la eficiencia en las operaciones, estimular la observación de las políticas prescrita y lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados.

El control interno ha sido diseñado, aplicado y considerado como la herramienta más importante para el logro de los objetivos, la utilización eficiente de los recursos y para obtener la productividad, además de prevenir fraudes, errores violación a principios y normas contable, fiscal y tributaria.

6.3.2 Importancia del Control Interno

Cuanto mayor y compleja sea una Empresa, mayor será la importancia de un adecuado sistema de control interno. Pero cuando tenemos empresas que tienen más de un dueño muchos empleados, y muchas tareas delegadas, es necesario contar con

¹⁷http://www.monografias.com/trabajos_16/control-interno/control-interno.shtml

un adecuado sistema de control interno. Este sistema deberá ser sofisticado y complejo según se requiera en función de la complejidad de la organización.

Con las organizaciones de tipo multinacional, los directivos imparten órdenes hacia sus filiales en distintos países, pero el cumplimiento de las mismas no puede ser controlado con su participación frecuente. Pero si así fuese su presencia no asegura que se eviten los fraudes.

Entonces cuanto más se alejan los propietarios de las operaciones, más necesario se hace la existencia de un sistema de control interno adecuadamente estructurado.

6.3.3 Objetivos del Control Interno

1. La obtención de la información financiera oportuna, confiable y suficiente como herramienta útil para la gestión y el control.
2. Promover la obtención de la información técnica y otro tipo de información no financiera para utilizarla como elemento útil para la gestión y el control.
3. Procurar adecuadas medidas para la protección, uso y conservación de los recursos financieros, materiales, técnicos y cualquier otro recurso de propiedad de la entidad.
4. Promover la eficiencia organizacional de la entidad para el logro de sus objetivos y misión.
5. Asegurar que todas las acciones institucionales en la entidad se desarrollen en el marco de las normas constitucionales, legales y reglamentarias.

6.3.4 Elementos del control interno

Todos los elementos que componen el control interno deben gravitar alrededor de los principios de calidad e idoneidad, entre ellos se encuentran:

Planeación, Organización, Procedimientos, Personal, Autorización, Sistema de información, Supervisión.

6.3.5 Procedimientos para mantener un buen control interno:

1. Delimitación de responsabilidades.

2. Delimitación de autorizaciones generales y específicas.
3. Segregación de funciones de carácter incompatible.
4. Prácticas sanas en el desarrollo del ejercicio.
5. División del procesamiento de cada transacción.
6. Selección de funcionarios idóneos, hábiles, capaces y de moralidad.
7. Rotación de deberes.
8. Pólizas.
9. Instrucciones por escrito.
10. Cuentas de control.
11. Evaluación de sistemas computarizados.
12. Documentos pre numerados.
13. Evitar uso de efectivo.
14. Uso mínimo de cuentas bancarias.
15. Depósitos inmediatos e intactos de fondos.
16. Orden y aseo.
17. Identificación de puntos claves de control en cada actividad, proceso o ciclo.
18. Gráficas de control.
19. Inspecciones e inventarios físicos frecuentes.
20. Actualización de medidas de seguridad.
21. Registro adecuado de toda la información.
22. Conservación de documentos.
23. Uso de indicadores.
24. Prácticas de autocontrol.
25. Definición de metas y objetivos claros.

Limitaciones de la efectividad de un sistema de control interno:

1. Nunca garantiza el cumplimiento de sus objetivos.
2. Solo brinda seguridad razonable.
3. El costo está ligado al beneficio que proporciona.
4. Se direcciona hacia transacciones repetitivas no excepcionales.
5. Se puede presentar errores humanos por mal entendidos, descuidos o fatiga.

6. Potencialidad de colusión para evadir controles que dependen de la segregación de funciones.
7. Violación u omisión de la aplicación por parte de la alta dirección. Al terminar la implementación del sistema de control interno debe realizarse un análisis con una retroalimentación continua para encontrar posibles fallas y controlarlas lo más rápido posible y así evitar problemas de mayor magnitud.

6.3.6 Componentes del control interno

- Ambiente Interno
- Establecimiento de Objetivos
- Identificación de Riesgos
- Valoración de riesgos
- Respuesta a los riesgos
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Monitoreo.

Se define a los componentes de Control Interno como: ¹⁸

6.3.6.1 Ambiente Interno:

El ambiente de control marca la pauta del funcionamiento de una Empresa e influye en la concienciación de sus empleados respecto al control. Es la base de todos los demás componentes del control interno, aportando disciplina y estructura.

Los factores del ambiente de control incluyen la integridad, los valores éticos y la capacidad de los empleados de la Empresa, la filosofía de dirección y el estilo de gestión, la manera en que la dirección asigna autoridad y las responsabilidades y organiza y desarrolla profesionalmente a sus empleados y la atención y orientación que proporciona al consejo de administración.

El ambiente de control propicia la estructura en la que se deben cumplir los objetivos y la preparación del hombre que hará que se cumplan.

¹⁸PÉREZ SOLÓRZANO, Pedro Manuel (*Internet: 2007*)

Por lo mencionado anteriormente se puede concluir que el ambiente de control es de base fundamental de los demás componentes y que ayudan a la organización obtener mejores resultados con sus empleados.

6.3.6.2 Establecimiento de Objetivos:

Los objetivos deben existir antes de que la dirección pueda identificar potenciales eventos que afecten a su consecución. La gestión de riesgos corporativos asegura que la dirección ha establecido un proceso para fijar objetivos y que los objetivos seleccionados apoyan la misión de la entidad y están en línea con ella, además de ser consecuentes con el riesgo aceptado.

6.3.6.3 Identificación de los riesgos:

Los acontecimientos internos y externos que afectan a los objetivos de la entidad deben ser identificados, diferenciando entre riesgos y oportunidades. Estas últimas revierten hacia la estrategia de la dirección o los procesos para fijar objetivos.

6.3.6.4 Evaluación de los riesgos:

La evaluación de los riesgos consiste en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, y sirve de base para determinar cómo han de ser gestionados los riesgos. Debido a que las condiciones económicas, industriales, legislativas y operativas continuarán cambiando continuamente, es necesario disponer de mecanismos para identificar y afrontar los riesgos asociados con el cambio.

La evaluación de riesgos nos ayuda a gestionar y medir el riesgo de las operaciones con la finalidad de prevenir, corregir y evitar que el mismo sea mayor y en lo futuro nos ayude a tomar medidas oportunas para obtener los resultados deseados.

6.3.6.5 Respuesta a los riesgos:

La dirección selecciona las posibles respuestas -evitar, aceptar, reducir o compartir los riesgos - desarrollando una serie de acciones para alinearlos con el riesgo aceptado y las tolerancias al riesgo de la entidad.

6.3.6.6 Actividades de control:

Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección de la Empresa. Ayudan a asegurar que se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con la consecución de los objetivos de la Empresa. Hay actividades de control en toda la organización, a todos los niveles y en todas las funciones.

Por lo tanto se deben direccionar las actividades de control en las instituciones de acuerdo a sus políticas y procedimientos con la finalidad que ayuden a obtener mejores resultado en sus operaciones.

6.3.6.7 Información y comunicación:

Se debe identificar, recopilar y comunicar información pertinente en forma y plazo que permitan cumplir a cada empleado con sus responsabilidades. Los sistemas informáticos producen informes que contienen información operativa, financiera y datos sobre el cumplimiento de las normas que permite dirigir y controlar el negocio de forma adecuada.

Dichos sistemas no sólo manejan datos generados internamente, sino también información sobre acontecimientos internos, actividades y condiciones relevantes para la toma de decisiones de gestión así como para la presentación de información a terceros.

El fomentar un ambiente adecuado para promover una comunicación abierta y efectiva está fuera del alcance de los manuales de políticas y procedimientos. Depende del ambiente que reina en la organización y del tono que da la alta dirección.

Hemos llegado a la conclusión que en toda organización la comunicación es un instrumento de vital importancia ya que a través de ella se logra obtener eficiencia y eficacia en el cumplimiento de todas las actividades.

6.3.6.8 Supervisión o monitoreo

Los sistemas de control interno requieren supervisión, es decir, un proceso que comprueba que se mantiene el adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas. La supervisión continuada se da en el transcurso de las operaciones. Incluye tanto las actividades normales de dirección y supervisión, como otras actividades llevadas a cabo por el personal en la realización de sus funciones.

Las deficiencias detectadas en el control interno deberán ser notificadas a niveles superiores, mientras que la alta dirección y el consejo de administración deberán ser informados de los aspectos significativos observados.

Es preciso supervisar continuamente los controles internos para asegurarse de que el proceso funciona según lo previsto. Esto es muy importante porque a medida que cambian los factores internos y externos, controles que una vez resultaron idóneos y efectivos pueden dejar de ser adecuados y de dar a la dirección la razonable seguridad que ofrecían antes.

En conclusión la supervisión en el sistema del control interno de recaudación ayudará a tener un mejor control y monitoreo de sus operaciones para alcanzar el cumplimiento de sus funciones asignadas.

6.3.6.9 Clases de control interno:

6.3.6.9.1 Control interno financiero o contable

Comprende el plan de la organización y los registros que conciernen a la salvaguarda de los activos y a la confiabilidad de los registros contables.

Métodos medidas y procedimientos que tiene que ver principalmente con la protección de los activos y confiabilidad de los datos de contabilidad.¹⁹

¹⁹ESTUPIÑAN, Rodrigo. "Control Interno". 2002. P.7

Son aquellas medidas que se relacionan con la protección de los activos y la confiabilidad de la información contable y financiera. Ejemplo. Los comprobantes contables pre numerados.²⁰

Objetivo:

Las transacciones son el componente básico de la actividad empresarial y, por tanto el objetivo primero del control interno.

Pasos Generales:

- ✓ Planeación
- ✓ Valoración
- ✓ Ejecución
- ✓ Monitoreo

6.3.6.9.2 Control Interno Administrativo

No está limitado al plan de la organización y procedimientos que se relaciona con el proceso de decisión que lleva a la autorización de intercambios, sino que se relaciona con la eficiencia en las operaciones establecidas por el ente.

Constituye un control general que debe ejercerse para que una organización pueda alcanzar sus planes y objetivos. Es una recuperación universal de la administración.²¹

En general, el control es responsabilidad de todos los miembros de la organización, porque cada uno debe hacer su parte para minimizar el despilfarro y la ineficiencia. En un sentido específico, la dirección superior tiene la responsabilidad formal del desarrollo de programas de control destinados a perfeccionar el desempeño, y por tanto el grado en que se ejecutan las operaciones.

Pasos Generales:

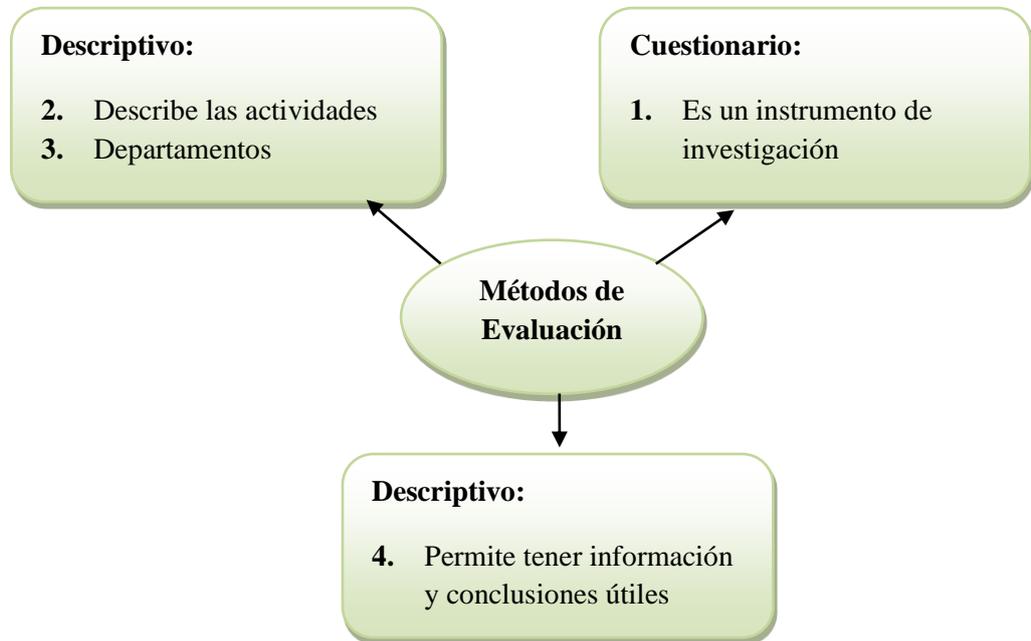
- ✓ Planeación
- ✓ Control

²⁰Idem

²¹RODRIGUEZ, Valencia Joaquín, “Control Interno” 2da. Edición. México-Trillas. 2009. P.82

- ✓ Supervisión
- ✓ Promoción

6.3.6.10 Métodos de Control Interno



La evaluación del control interno se divide en:²²

- Descriptivo
- Cuestionarios
- Flujogramas

6.3.6.10.1 Descriptivo

Este método se basa en la determinación detallada de las características del sistema que se está evaluando. Se describen procedimientos, registros, formularios, archivos, empleados y departamentos que intervienen en el sistema.

Este método presenta algún inconveniente, dado que muchas personas no tienen habilidad para expresar sus ideas por escrito, en forma clara, concisa y sintética, originando que algunas debilidades en el control no queden expresadas en la

²²GÓMEZ LÓPEZ, Roberto (*Internet*) 2004

descripción. Puede ser un método a emplear en empresas de pequeño tamaño, donde no existen grandes complejidades en el control.

6.3.6.10.2 Cuestionario

Es uno de los métodos más extendidos, el cual se basa en una encuesta sistemática presentada bajo la forma de preguntas referidas a aspectos básicos del sistema, y en la que una respuesta negativa evidencia una ausencia de control.

Este método ayuda a asegurar que todos los puntos básicos del control sean considerados. Pero, tiene el inconveniente de que las preguntas, al ser modelos estándares, resultan rígidas, restrictivas y a menudo, precisan un replanteamiento general y no siempre permiten al auditor tener una visión clara del sistema, dado lo voluminoso que resulta a veces. Esto nos permite distinguir entre las deficiencias importantes y las de escasa relevancia.

6.3.6.10.3 Flujogramas

El auditor puede optar por describir los procedimientos y las técnicas en forma narrativa, pero en la mayoría de los casos, su labor se ve simplificada por el uso de gráficos de movimiento de transacciones; es decir por flujogramas.

Los flujogramas permiten representar gráficamente el encadenamiento de las operaciones administrativas y contables, precisando qué documentos básicos se utilizan, de qué servicios emanan y quiénes son los que los realizan.

Permite registrar el flujo de información desde una fuente original de entrada, a través de una serie de etapas de procesamiento, hasta alguna condición de salida o un informe para la dirección.

También a través del diagrama de flujos, es posible mostrar la separación de deberes, autorizaciones, aprobaciones y verificaciones internas que tienen lugar dentro del sistema.

En conclusión podemos decir que el control interno es un plan organizativo y el conjunto de métodos y procedimientos adoptados por la Empresa para asegurar, en la

medida de lo posible, el adecuado y eficaz desarrollo de sus actividades, así como el cumplimiento de los objetivos institucionales, la custodia de los activos, la prevención y la detección de fraudes y errores, la precisión e integridad de los registros contables y la oportuna preparación.

6.3.7 Sistemas de Control Interno

Es el conjunto de elementos organizacionales (Planeación, Control de Gestión, Organización, Evaluación de Personal, Normas y Procedimientos, Sistemas de Información y Comunicación), interrelacionados e interdependientes, que buscan sinérgica y armónicamente alcanzar los objetivos y políticas ministeriales. En otras palabras, el Sistema de Control Interno no es un proceso secuencial, en donde alguno de los componentes que lo conforman solo afecta al siguiente, sino es un proceso multidireccional, en el cual cada componente influye sobre los demás y todos conforman un sistema integrado que reacciona dinámicamente a las condiciones cambiantes.

De ahí, la importancia de entender que el Sistema de Control Interno es un conjunto armónico, que facilita que todas las áreas de la organización comprometan activamente en el ejercicio del control, como un medio que contribuye positivamente para alcanzar eficaz y eficientemente, los objetivos y metas propuestos en cada una de las dependencias, para que consecuentemente, pueda cumplir los fines del estado, que de acuerdo con las funciones le han sido asignados.

Cada uno de los componentes debe funcionar equilibrada y armónicamente, guardando una adecuada interrelación, para que el sistema como un todo funcione correctamente, puesto que si alguno de los componentes se debilita el todo se desestabiliza

El Sistema de Control Interno está integrado por tres elementos en un enfoque sistémico, unidos por una forma de interacción o interdependencia, que tiene que ser comprendido como una unidad para el control de una gestión administrativa eficaz.

Cada uno adopta el rango de subsistema por la magnitud de acciones de evaluación de las medidas de control.

Los subsistemas son:

- ✓ Subsistema de Control Estratégico;
- ✓ Subsistema de Control de Gestión Administrativa y Desarrollo Institucional;
- y,
- ✓ Subsistema de control de Evaluación.

6.3.8 Gestión Administrativa y Financiera

“La Gestión a nivel administrativo consiste en brindar un soporte administrativo a los procesos empresariales de las diferentes áreas funcionales de una entidad, a fin de lograr resultados efectivos y con una gran ventaja competitiva revelada en los estados financieros”.²³ Y la gestión financiera es una de las tradicionales áreas funcionales de la gestión, hallada en cualquier organización, compitiéndole los análisis, decisiones y acciones relacionadas con los medios financieros necesarios a la actividad de dicha organización. Así, la función financiera integra todas las tareas relacionadas con el logro, utilización y control de recursos financieros.

Interpretando a Ross (2000) [14] y Flores (2004-b), la gestión Administrativa y financiera tiene que ver con la obtención de los recursos, pero también con su buen manejo. La clave consiste en cómo se definen y distribuyen las tareas, cómo se definen los vínculos administrativos entre las unidades y qué prácticas se establecen. Se deben crear los medios para monitorear las fortalezas y debilidades de las estructuras y procesos. Al mismo tiempo, hay que tomar en cuenta las limitaciones culturales e históricas que influyen sobre las administraciones nacionales.

Su virtud y objetivo principal consiste en resolver en forma fluida e integrada las necesidades de información gerencial. Cuando con un solo núcleo que contempla toda la operación contable del negocio, el manejo de cuenta por cobrar, cuentas por pagar y todo lo inherente a retención de impuestos.

Según Camila Pinar y Estefanía Rivas (2009: internet). Se denomina Gestión financiera (o Gestión de movimiento de fondos) a todos los procesos que consisten

²³MUÑIZ, Luis. “Cómo implantar un Sistema de Control de Gestión en la práctica”. 3ra Edición

en conseguir mantener y utilizar dinero, sea físico (billetes y monedas) o a través de otros y tarjetas de crédito.

La Gestión Financiera es la que conviene a la visión y misión en operaciones monetarias.

6.3.8.1 Funciones:

1. La determinación de las necesidades de recursos financieros: Planeamiento de las necesidades, descripción de los recursos disponibles, previsión de los recursos liberados y calculados de las necesidades de la financiación externa.
2. La consecución de financiación según su forma más beneficiosa: teniendo en cuenta los costes, plazos y otras condiciones contractuales, las condiciones físicas y la estructura financiera de la Empresa.
3. La aplicación juiciosa de los recursos financieros, incluyendo los excedentes de tesorería: de manera a obtener una estructura financiera equilibrada y adecuada niveles de eficiencia y rentabilidad.
4. El analista financiero, incluyendo la recolección, bien el estudio de información de manera a obtener respuestas seguras sobre la saturación financiera de la Empresa.
5. El análisis con respecto a la viabilidad económica y financiera de las inversiones.

6.3.9 Recaudación

El concepto de recaudación significa en términos generales el acto de juntar algo, recolectar elementos u objetos con un fin específico. En términos más acotados, la palabra recaudación se usa en la mayoría de los casos para hacer referencia al acto de juntar elementos monetarios ya sean en forma de billetes, monedas u otros con el fin de ponerlos a disponibilidad del gobernante de turno, quien deberá administrarlos en nombre del pueblo. Las prerrogativas que tenga ese o esos gobernantes respecto de lo que se ha recaudado varía de región a región como también de período histórico a período histórico, debiendo hoy ser algo mucho más controlado que en otras épocas.

En conclusión la recaudación es la base fundamental de toda entidad, ya que a través de ella gira todo lo económico, en el caso de la EP-EMAPA-A, a través de su recaudación la misma puede ejecutar nuevas obras y brindar un mejor servicio a la ciudadanía, pero hemos detectado que sus ingresos no se recuperan en su totalidad, por lo tanto si no se mejora sus sistema de control interno de recaudación en el futuro la entidad podría tener serios problemas económicos.

6.3.10 Planificación y Organización.- Son actos conceptuales pues se trata de uso de la razón y el orden de prioridad que se le asigna a las actividades para lograr los objetivos fijados.

6.3.11 Dirección y Control.- Trae en implícito actividades físicas en la supervisión directa de las actividades operativas a ser desempeñadas por los supervisados.

6.3.12 Contabilidad

La contabilidad es un proceso de información que comprende tres aspectos, la causación, efectivo y acumulación, los cuales se ejecutan en los tres estados financieros simultáneamente: Estado de resultados, Flujo de caja y Balance general. Las funciones son: recolectar, identificar, medir, clasificar, codificar, acumular, registrar, emitir estados financieros, interpretar, analizar, evaluar e informar, y hacer el seguimiento al desarrollo de las operaciones de un ente económico, en forma clara, completa y fidedigna.²⁴

6.3.13 Auditoría.

Es la emisión de un informe dirigido a poner de manifiesto una opción técnica sobre si dichos estados financieros expresan, en todos los aspectos significativos, la imagen fiel del patrimonio y la situación financiera de la sociedad, así como el resultado de sus operaciones en el periodo examinado, de conformidad con principios y normas de contabilidad generalmente aceptados.²⁵

²⁴<http://www.contabilidadyfinanzas.com/definicion-de-la-contabilidad.html>

²⁵D. JUAN M. AGUIRRE ORMECHEA. "Auditoría y Control Interno" Madrid. Edición MMVI 2005. P.15

6.3.14 Estados Financieros

Los estados financieros constituyen una representación estructurada de la situación financiera y del rendimiento financiero de una entidad. El objetivo de los estados financieros es suministrar información acerca de la situación financiera, el rendimiento financiero y de los flujos de efectivo de una entidad, que sea útil a una amplia variedad de usuarios a la hora de tomar sus decisiones económicas. Los estados financieros también muestran los resultados de la gestión realizada por los administradores con los recursos que les han sido confiados.²⁶

6.3.15 Activos Corrientes

Es el dinero representado por la moneda, los billetes y los cheques a la vista, en moneda nacional y extranjera que posee la Empresa en un momento determinado y que es de disponibilidad inmediata.²⁷

6.3.15.1 Disponible

Es el dinero que mantiene toda Empresa en su cuenta caja en forma de depósito en un banco comercial. Valores en moneda curso legal o su equivalente contenido por.

- Efectivo en caja
- Cuentas bancarias

Puede definirse como el dinero real.

Los instrumentos negociables que son generalmente usados o aceptados como dinero, incluyendo monedas, moneda fraccionaria, cheques giros bancarios, giros y depósitos a la vista en bancos. A pesar de las condiciones para el retiro de impuestos por el depositario, los depósitos en cuentas de ahorros también son aceptados como forma de efectivo. Conceptos tales como gastos a empleados, estampillas postales, vales cheques presentados y no pagados y los depósitos en bancos cerrados deberán excluirse de efectivo.

²⁶<http://plancontable2007.com/niiif-nic/nic-normas-internacionales-de-contabilidad/nic-01.html>

²⁷ZAPATA, Pedro. "Contabilidad General". McGraw-Hill, S.A. Bogotá-Colombia.2008. P.89

6.3.15.2 Caja

La cuenta caja pertenece al efectivo corriente y está representado por la moneda, los billetes y los cheques a la vista que posee la Empresa en un momento determinado y que es disponibilidad inmediata.²⁸

Esta cuenta se debita por la recepción de unidades monetarias de la forma antes indicada y se acredita por los desembolsos en efectivos que efectúa la Empresa, especialmente por depósitos bancarios.

6.3.16 Indicadores Financiero

Un indicador financiero es una relación de las cifras extractadas de los estados financieros y demás informes de una Empresa financiera con el propósito de formarse una idea acerca del comportamiento de la Empresa financiera.

Se entienden como la expresión cuantitativa del comportamiento o el desempeño de toda una entidad o una de sus partes, cuya magnitud al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se tomaran acciones correctivas o preventivas según el caso.

La interpretación de los resultados que arrojan los indicadores financieros está en función directa a las actividades, organización y controles internos de las instituciones financieras como también a los períodos cambiantes causados por los diversos agentes internos y externos que las afectan. Son especialmente importantes para proporcionar la situación financiera a los altos directivos de la Empresa, para determinar la calificación de riesgos y proporcionar a los clientes la Situación financiera de la entidad.

6.3.17 Índices de Rentabilidad

El índice de rentabilidad mide la cantidad en que aumenta la inversión en relación con cada unidad monetaria invertida. Éstos índices de rentabilidad comprenden

²⁸Idem

aquellos ratios que relacionan ganancias de cierto período con algunas partidas del Estado de Resultado, como así también de Situación Patrimonial.²⁹

El índice de rentabilidad es el método ajustado por el valor del dinero en el tiempo. Sirve para evaluar proyectos de presupuesto de capital.³⁰

El Índice Rentabilidad de un proyecto es igual al valor presente de los flujos de efectivo futuros dividido entre la inversión inicial. Observa el incremento de la inversión realizada, expresada en relación con cada unidad monetaria invertida.

Es una herramienta útil para rankear proyectos porque permite cuantificar la cantidad del valor creado por unidad de inversión. Identifica la relación entre los costos y beneficios de un proyecto

6.3.18 Rentabilidad

Rentabilidad es una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan unos medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener unos resultados. En la literatura económica, aunque el término rentabilidad se utiliza de forma muy variada y son muchas las aproximaciones doctrinales que inciden en una u otra faceta de la misma, en sentido general se denomina rentabilidad a la medida del rendimiento que en un determinado periodo de tiempo producen los capitales utilizados en el mismo. Esto supone la comparación entre la renta generada y los medios utilizados para obtenerla con el fin de permitir la elección entre alternativas o juzgar la eficiencia de las acciones realizadas, según que el análisis realizado sea a priori o a posteriori³¹.

La rentabilidad económica o de la inversión es una medida, referida a un determinado periodo de tiempo, del rendimiento de los activos de una Empresa con independencia de la financiación de los mismos. De aquí que, según la opinión más extendida, la rentabilidad económica sea considerada como una medida de la capacidad de los activos de una Empresa para generar valor con independencia de

²⁹<http://www.inversion-es.com/rentabilidad-inversion/indice-de-rentabilidad.html>

³⁰<http://www.buenastareas.com/ensayos/Indice-De-Rentabilidad/1174056.html>

³¹<http://ciberconta.unizar.es/leccion/anarenta/analisisR.pdf>

cómo han sido financiados, lo que permite la comparación de la rentabilidad entre empresas sin que la diferencia en las distintas estructuras financieras, puesta de manifiesto en el pago de intereses, afecte al valor de la rentabilidad.

La rentabilidad económica se erige así en indicador básico para juzgar la eficiencia en la gestión empresarial, pues es precisamente el comportamiento de los activos, con independencia de su financiación, el que determina con carácter general que una Empresa sea o no rentable en términos económicos. Además, el no tener en cuenta la forma en que han sido financiados los activos permitirá determinar si una Empresa no rentable lo es por problemas en el desarrollo de su actividad económica o por una deficiente política de financiación.

El análisis de la rentabilidad se concentra principalmente en la relación entre los estados de resultados de las operaciones según se presenten en el estado de resultados y los recursos disponibles para la Empresa como se presentan en el Balance general.

7. HIPOTESIS

El Sistema de Control Interno de Recaudación incide en la Gestión Administrativa y Financiera de la “Empresa Pública-Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato”, de la provincia del Tungurahua.

8. VARIABLES

Variables Independientes:

Sistema de Control Interno de Recaudación

Variables Dependientes:

Gestión Administrativa y Financiera

8.1 OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE

VARIABLES	DEFINICIÓN	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO
Sistema de Control Interno de recaudación	Es el conjunto de elementos organizacionales que se encargan de controlar el proceso de recopilación de información, control a la recaudación, control a las políticas de cobranza, evaluación de funciones y constataciones físicas a cuentas morosas	Elementos Organizacionales	¿Existe en la actualidad un sistema de control interno adecuado de recaudación?	Encuesta de funcionarios de recaudación
		Talento Humano	¿Cree usted que es importante la implementación de un control interno eficiente para mejorar la gestión administrativa y financiera? ¿Cree que existe personal suficiente para el área de coactivas? ¿Existe un control de rutas de los empleados que entregan las citaciones? ¿Considera que se debe mejorar la manera en que se mide el consumo del servicio?	Encuesta
		Gestión	¿Cree que existe una adecuada coordinación entre el departamento de cortes y reinstalación? ¿Se realizan la verificación de la entrega de citaciones a los usuarios?	Encuesta
		Evaluación	¿Con que frecuencia existen errores al momento de ingresar las lecturas al sistema de recaudación? ¿Ha recibido cursos de capacitación sobre Facturación en el último año?	Encuesta
		Procedimientos	¿Existe un control interno sobre los usuarios con morosidad en verificación de que las cuentas estén activas?	Encuesta
		Información	¿Usted tiene conocimiento de los procedimientos de C.I. que se deben cumplir?	Entrevista

8.2 OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE DEPENDIENTE

VARIABLES	DEFINICIÓN	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO
Gestión Administrativa - Financiera	Es el conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través de las fases del proceso del proceso administrativo: Planear, Organizar, dirigir, coordinar e controlar	Planear Organizar Controlar Coordinar	<p>¿Cree que es necesaria la implementación de lectores digitales para medir el consumo del servicio?</p> <p>¿Cree usted que la Empresa está Planificando las actividades Administrativas y Financiera?</p> <p>¿Considera que el personal que trabaja en el área de coactivas es suficiente para satisfacer sus necesidades en el servicio prestado?</p> <p>¿Conoce usted sobre las políticas de cobranza por parte de la Empresa de agua potable Ambato?</p> <p>¿Ha realizado pagos del servicio de agua potable en lugares distintos a la matriz EMAPA?</p> <p>¿Se le ha entregado citaciones sobre su morosidad en su domicilio, toda vez que ha adeudo más de 2 meses?</p> <p>¿Alguna vez ha estado inconforme con el cobro por el consumo del servicio de agua potable?</p> <p>¿Cómo califica el servicio de Facturación de la Empresa de agua potable?</p> <p>¿Considera que es rápida la reinstalación del servicio de agua potable?</p>	Encuesta a los usuarios

9.- METODOLOGIA

9.1 Métodos

Para realizar esta investigación se utilizó los métodos: deductivo, inductivo y hermenéutico, ya que a través de ellos se determinó la importancia de implantar un sistema de control interno de acuerdo a las necesidades de la Empresa Pública- Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de la ciudad de Ambato.

- **Método Deductivo.**-Por medio de este método se explicó las características del tipo de control interno existente dentro del área de recaudación, para determinar los posibles los errores que suceden dentro de esta área, cuáles son las causas para el retraso del procesamiento de la información; y a través de ellos seleccionar el tipo de control interno más adecuado que ayude a mejorar la recaudación de la EP-EMAPA-A.
- **Método Inductivo.**- Mediante este método se analizó el control interno del área de recaudación de la EP-EMAPA-A, para conocer las causas y efectos que no permiten tener una eficiente recuperación de lo facturado a través de las recaudaciones; es decir de lo particular a lo general para hacer las respectivas correlaciones.
- **Método Bibliográfico.**- La presente investigación tuvo la modalidad bibliográfica, documental, ya que se acudido a fuentes como: Tesis, proyectos, informes técnicos, revistas Institucionales, internet, datos de recaudaciones por meses de mora para determinar los niveles de morosidad de los usuarios y de esta manera conocer la realidad que vive la institución y poder plantear técnicas que ayuden a realizar un control interno eficiente dentro del área de recaudación.

9.2 Tipos de Investigación

- **Investigación descriptiva**

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis.³²

Sirven para medir o evaluar diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar. Así como los estudios exploratorios se interesan fundamentalmente en descubrir, los descriptivos se centran en medir se manifiesta un fenómeno y sus componentes.

En el caso de la EP-EMAPA-A se va a realizar una descripción al proceso de Control Interno dentro del área de Recaudación para conocer las debilidades y los errores que se cometen al momento de realizar la toma de lecturas y facturación, con la finalidad de diseñar adecuados procedimientos y políticas que ayuden a la gestión administrativa y financiera de la empresa y que sean de gran utilidad para la toma de decisiones adecuadas.

Las características de investigación descriptiva son:³³

1. Examinan las características del problema dentro del área de recaudación.
2. Formulación de la hipótesis.
3. En base a los problemas detectados dentro del departamento de Facturación, Coactivas y Cobranza, enunciar los supuestos en que se basan las hipótesis y los procesos que se adoptarán para ayudar a la gestión administrativa y financiera de la EP-EMAPA-A.
4. Elegir la metodología más adecuada para la empresa, que ayude a encontrar y evaluar los riesgos.
5. Para nuestra investigación se seleccionó las técnicas para la recolección de datos, las encuestas y entrevistas al personal que labora directamente en el área de recaudación y a usuarios morosos,

³²AREVALO, Milton "Internet", 2008

³³VAN, Dalen y MEYER, William "internet", 2010

6. Luego se procesó la información según las respuestas obtenidas tanto de los empleados como de los usuarios con la finalidad de conocer los problemas y poder elegir la estrategia más adecuada que ayude a tener mayor eficiencia en el área de recaudación.

- **Investigación Explicativa**

Mediante esta técnica se buscó cuáles son los problemas que afectan el área de recaudación, encontrándose que hay falta de personal para realizar citaciones, suspensiones y que no hay coordinación entre los departamentos de Cortes y Reinstalaciones con el de Coactivas y cobranzas, siendo estos uno de los causales por los que no hay un eficiente control interno.

Todos estos factores que se han encontrado nos han ayudado a comprobar las dos variables planteadas en la investigación y que tienen relación con la problemática investigada en el área de Recaudación de la EP-EMAPA-A.

9.3 Técnicas e instrumentos para la obtención de datos

Las técnicas e instrumentos que utilizamos para la obtención de datos son: las encuestas aplicadas a los 15 funcionarios de la EP-EMAPA-A: Gerente, Director, Jefes, personal operativo que labora en el departamento de Recaudación; además se investigó a los usuarios morosos; de estos resultados verificamos el manejo actual del control interno de recaudación y sus requerimientos para proponer soluciones.

9.3.1 Encuesta

La encuesta es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador.³⁴

Para ello la diferencia de la entrevista, se utiliza un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos, a fin de que las contesten igualmente por escrito.

Para nuestra investigación se realizaron encuestas a los funcionarios que laboran en el área de recaudación, entrevista a los señores: Gerente y Tesorero de la empresa y

³⁴LEIVA, Francisco “Ecuador”,2001, Pág. 59

unas encuestas dirigidas a los usuarios morosos, las mismas que fueron tomadas al azar y viendo el nivel de morosidad, además se realizaron constataciones físicas de algunas cuentas para constatar con la información que se proporcionó en la entidad.

9.3.2 Cuestionario

El cuestionario es un instrumento que está formado por un conjunto de preguntas que deben estar escritas de forma coherente, organizada, secuenciada y estructurada de acuerdo con una determinada planificación, con el fin de que sus respuestas puedan ofrecer toda la información necesaria para la investigación.

El cuestionario de la encuesta se aplicará a los Jefes Departamentales, empleados del departamento de Comercialización, Cobranzas y Coactivas, Cortes y Reinstalaciones y Facturación para conocer sobre el control interno de recaudación; ya los usuarios morosos a partir del 3 mes para conocer su opinión sobre la calidad del servicio que reciben y la causa por la que no cancelan oportunamente el servicio que recibe por parte de la Empresa Pública - Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato.

9.3.3 Entrevista

Es la conversación directa entre uno o varios investigadores y uno o varios entrevistados, con el fin de obtener información vinculada al objeto de estudio.

La entrevista será aplicada al Gerente y al Tesorero, de la EP-EMAPA-A., para conocer más afondo los problemas que están ocurriendo en el departamento de recaudación y poder buscar soluciones que ayuden a mejorar el sistema de control interno dentro de esta área.

9.4 Universo y Muestra

Universo

El universo de la investigación son los usuarios morosos de la EP-EMAPA-A, de la Ciudad de Ambato y los empleados que laboran en el área de Recaudación.

CUADRO No.1
Población total

Personal	No.
Empleados Públicos	15
Usuarios Morosos	7508
Total	7523

Fuente: EP-EMAPA-A

Elaborado por: García Alcívar, Jenny Valencia

CUADRO No. 2
Población objeto de estudio de EP-EMAPA-A

Personal	No.
Jefe de Comercialización	1
Jefe de Cobranzas y Coactivas	1
Jefe de Facturación	1
Jefe de Cortes y Recolecciones	1
Tesorero	1
Atención al Cliente	1
Personal Operativo de Recaudación	9
Total	15

Fuente: EP-EMAPA-A

Elaborado por: García Alcívar, Jenny Valencia

CUADRO No. 3
Población de Usuarios Morosos de la EP-EMAPA-A

Personal	No.
Usuario morosos de 4 meses en adelante	7508
Total	7508

Fuente: EP-EMAPA-A

Elaborado por: García Alcívar, Jenny Valencia

Tamaño de la Muestra

La muestra poblacional utilizada para la investigación, se realizará con el método aleatorio simple o al azar aplicado a los usuarios morosos cuadro No. 3.

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

N = Universo	7508
P = Probabilidad de ocurrencia	0,5
Q = Probabilidad de no ocurrencia	0,5
Z = Nivel de Confianza	1.96
E = Error de estimación	5%

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 7508}{(7508 - 1)0.05^2 + (1.96^2 * 0.5 * 0.5)}$$

$$n = \frac{7210.6832}{19.7279}$$

$$n = 365.5068$$

$$n = 366$$

El tamaño de la muestra de la población de usuarios antes indicada representa 366 personas que deberán ser encuestadas.

9.5 PROCESAMIENTO DE DATOS

En la presente investigación la información se obtuvo por medio de encuestas y entrevistas a través de formularios, los cuales tuvieron aplicación en aquellos problemas que se puede investigar por métodos de observación, análisis de fuentes documentales y demás sistemas de conocimiento.

“La encuesta permite el conocimiento de las motivaciones, las actitudes y las opiniones de los individuos con relación a su objeto de investigación”³⁵

El plan de procesamiento de información debe seguir los siguientes procesos:

- Realizar una revisión crítica de la información recogida, es decir eliminar la información defectuosa, contradictoria, incompleta no pertinente.

³⁵Ibíd. p.155

- Repetir la recolección de información para corregir fallas de contestación.

Tabulación o cuadros según las variables de cada hipótesis, es decir presentar la información mediante cuadros estadísticos para mejor presentación de los resultados.

CAPÍTULO II

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

2.1.TABULACIÓN, PRESENTACIÓN E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

2.1.1. Análisis e interpretación de las Entrevistas

La entrevista se aplicó al Gerente y Tesorero

PREGUNTA No. 1

¿Usted tiene conocimiento de los procedimientos de control interno que se deben cumplir?

Según la entrevista nos manifestaron que si conocen los procedimientos de control interno en cobranzas, los controles que realizan son a las cuentas que están en mora a partir del tercer mes y su tratamiento consiste en cortar el servicio para que el usuario se acerque a la Empresa a cancelar sus planillas con un recargo en el consumo y \$ 25 por derecho a reconexión del servicio; las cuentas que pasan de un año son citadas, el usuario al no acudir a las 3 citaciones que realiza la Empresa entran automáticamente a juicio de coactivas y las cuentas que sobrepasan los 60 meses se consideran para bajas o en facturación en espera.

En el departamento de Coactivas y Cobranzas nos manifestaron que ciertos funcionarios desconocen el proceso de control interno para la cobranza, debido a la rotación del personal sin estar debidamente capacitado para el cumplimiento de las funciones encomendadas.

No todo el personal conoce de los procedimientos de control interno de cobranzas, el mismo que en la actualidad presenta falencias, debido a políticas y tiempos.

PREGUNTA No. 2

¿Se recupera la totalidad de la recaudación en el transcurso del año?

Los entrevistados manifestaron que no recuperan la totalidad de la recaudación en el año, ya que los usuarios no poseen una buena cultura de pago, hay cuentas que deben ser dadas de baja pero aún no se ha llegado, existen casas abandonadas porque los usuarios han muerto o se han cambiado de ciudad.

La Empresa no actualiza la información de sus usuarios por falta de personal en ciertas áreas estratégicas para la recaudación total de su facturación ocasionando que se incremente la cartera vencida.

No se recupera la totalidad de la recaudación en el transcurso del año, ya sea por inadecuadas estrategias de cobro o porque los usuarios no poseen una buena cultura tributaria.

PREGUNTA No. 3

¿Piensa usted que es necesario realizar un control al proceso de recaudación para evaluar el cumplimiento de funciones?

Los entrevistados contestaron que si sería necesario realizar un control al proceso de recaudación para evaluar al personal en el cumplimiento de funciones, con el procedimiento de Gestión de Calidad que se está implantando actualmente en la Empresa se están poniendo normativas para controlar el cumplimiento de funciones.

Actualmente no se ha llevado un buen control interno de recaudación debido a muchos factores, siendo uno de ellos el incumplimiento de las funciones asignadas por parte del personal de cortes y reinstalaciones y la posterior constatación física a cada una de las cuentas para verificar si fueron suspendidas o no del servicio.

Se considera necesario el control del proceso de recaudación para mejorar políticas y procedimientos del mismo.

PREGUNTA No. 4

¿Está debidamente planificada la gestión administrativa y financiera para la distribución de los ingresos recaudados por coactivas?

Sí porque la Empresa cuenta un departamento jurídico y a cargo están dos abogados que se encargan de los juicios de coactivas, los ingresos que se cobran ingresan a un fondo común y de allí se toma para todos los gastos y se cubre el presupuesto de todo el año.

Los valores que ingresan a la Empresa por facturación, instalaciones nuevas y por coactivas son utilizadas para la ejecución del presupuesto anual, de no ingresar en su totalidad podrían causar retraso en la ejecución de nuevas obras, pago a proveedores, pago a sus empleados y brindar un buen servicio a la ciudadanía ambateña.

PREGUNTA No. 5

¿Cree usted que la Empresa debería difundir campañas de información para dar a conocer a los usuarios los beneficios y obligaciones que tienen con la entidad?

Los entrevistados contestaron que la Empresa si difunde información a través de los medios de comunicación locales, los sectores que van a ser suspendidos temporalmente por ampliación de redes, mantenimiento de tanques o reparaciones.

Pero que no difunden campañas de información para mejorar la cultura de pago, valores adicionales por el retraso de sus planillas, los mismos que los conocen cuando ya han sido suspendidos del servicio.

Se deberían realizar campañas para mejorar la cultura de pago en los usuarios, también se deberían realizar charlas en los sectores en los que el nivel de morosidad es alto para concientizar a la gente sobre el servicio que reciben y la obligación que ellos tienen con la entidad.

PREGUNTA No. 6

¿Se deben realizar capacitaciones dentro de cada departamento de acuerdo a las funciones asignadas a cada funcionario para ser rotados y evitar que los procesos se retrasen?

Los entrevistados coinciden que es necesario realizar capacitación para que los procesos se agilicen y que con el nuevo sistema de gestión de calidad se están planificando capacitaciones en cada departamento de acuerdo a las funciones que se realizan.

2.1.2 Análisis e interpretación de las encuestas.- De los datos reflejados en las encuestas se obtuvo gráficos circulares y su análisis.

Encuestas realizadas a Jefes departamentales y personal Operativo que intervienen en el proceso de recaudación de la EP-EMAPA-A

PREGUNTA No. 1

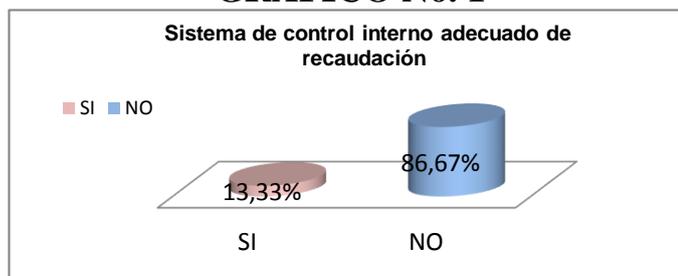
¿Existe en la actualidad un sistema de control interno adecuado de recaudación?

CUADRO No. 1

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	2	13.33%
NO	13	86.67%
TOTAL	15	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los servidores públicos de la EP-EMAPA-A
Elaborado por: García Alcívar y Jenny Valencia

GRÁFICO No. 1



Fuente: Encuesta aplicada a los servidores públicos de la EP-EMAPA-A
Elaborado por: García Alcívar y Jenny Valencia

ANÁLISIS:

Del total de encuestados el 86.67% opinan que el control interno de recaudación que existe en la EP-EMAPA-A no es el adecuado, mientras que el 13.33% opinan lo contrario.

La mayoría de los funcionarios encuestados piensan que la EP-EMAPA-A no cuenta con un control interno de recaudación adecuado, lo que provoca que la entidad no pueda recaudar en su totalidad el valor total de su facturación y financiar más obras para beneficio de la comunidad.

PREGUNTA No. 2

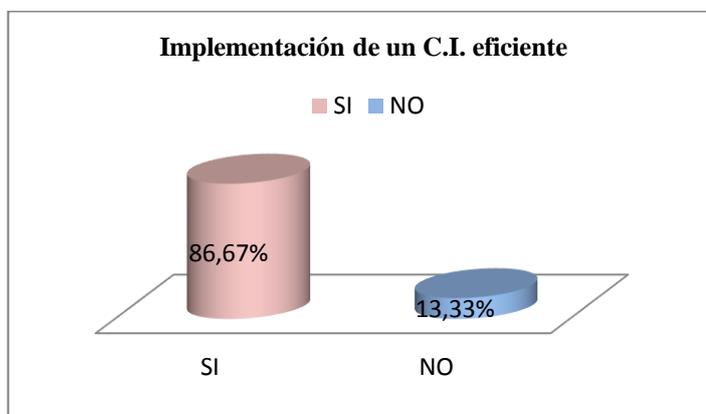
¿Cree usted que es importante la implementación de un control interno eficiente para mejorar la gestión administrativa y financiera?

CUADRO No. 2

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	13	86.67%
NO	2	13.33%
TOTAL	15	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los servidores públicos de la EP-EMAPA-A
Elaborado por: García Alcívar y Jenny Valencia

GRÁFICO No. 2



Fuente: Encuesta aplicada a los servidores públicos de la EP-EMAPA-A
Elaborado por: García Alcívar y Jenny Valencia

ANÁLISIS:

El 86.67% de los encuestados opinaron que es necesario, la implantación de un control interno eficiente para mejorar la gestión administrativa y financiera en la Empresa y un 13.33% manifiesta que no existe un control.

La totalidad de los encuestados manifestaron que es importante la implementación de un eficiente control interno, debido a que el existente no llena las expectativas de los directivos para la toma de decisiones oportunas.

PREGUNTA No. 3

¿Cree que existe personal suficiente para el área de coactivas?

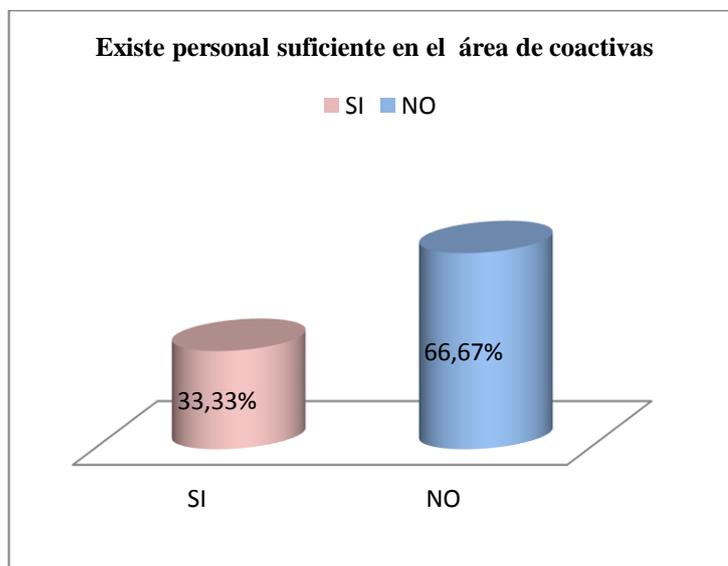
CUADRO No. 3

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	5	33.33%
NO	10	66.67%
TOTAL	15	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los servidores públicos de la EP-EMAPA-A

Elaborado por: García Alcívar y Jenny Valencia

GRÁFICO No. 3



Fuente: Encuesta aplicada a los servidores públicos de la EP-EMAPA-A

Elaborado por: García Alcívar y Jenny Valencia

ANÁLISIS:

El 66.67% de encuestados manifiesta que no existe personal suficiente para el área de coactivas y un 33.33% indica que si existe.

Se analiza que se debe capacitar al personal en el área de coactivas ya que está existiendo un retraso en el proceso de recopilación de información, con un sistema eficiente se distribuirá y realizarán controles efectivos al personal.

PREGUNTA No. 4

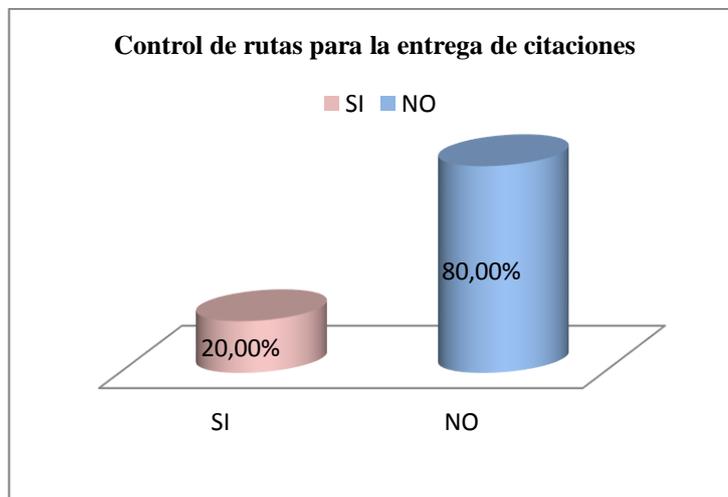
¿Existe un control de rutas de los empleados que entregan las citaciones?

CUADRO No. 4

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	3	20.00%
NO	12	80.00%
TOTAL	15	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los servidores públicos de la EP-EMAPA-A
Elaborado por: García Alcívar y Jenny Valencia

GRÁFICO No. 4



Fuente: Encuesta aplicada a los servidores públicos de la EP-EMAPA-A
Elaborado por: García Alcívar y Jenny Valencia

ANÁLISIS:

Del total de encuestados el 80.00% contestaron que si existe un control de rutas de los empleados que entregan las citaciones y un 20% manifiesta que no cumplen con ninguna hoja de ruta.

Se analiza que la Falta de Gestión administrativa es evidente ya que no existe un control del personal que labora en EP-EMAPA-A, en los procesos de entrega de citaciones ya que no cuentan con un recorrido diario el mismo que debe cumplirse esto permitirá un control de las funciones del personal.

PREGUNTA No. 5

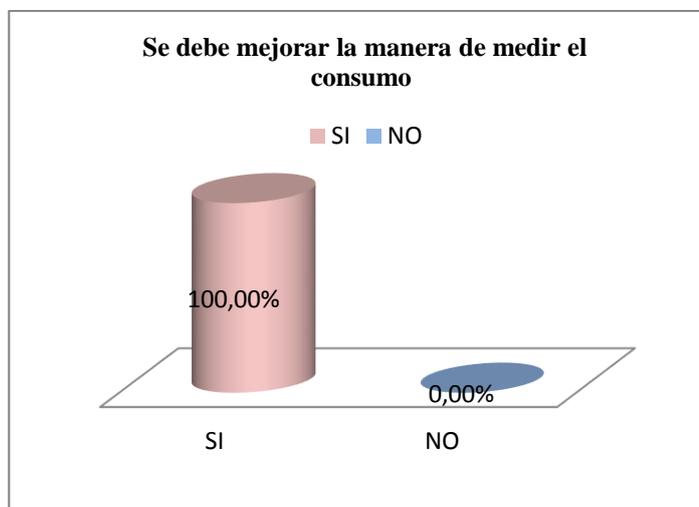
¿Considera que se debe mejorar la manera en que se mide el consumo del servicio?

CUADRO No. 5

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	15	100.00%
NO	0	0.00%
TOTAL	15	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los servidores públicos de la EP-EMAPA-A
Elaborado por: García Alcívar y Jenny Valencia

GRÁFICO No. 5



Fuente: Encuesta aplicada a los servidores públicos de la EP-EMAPA-A
Elaborado por: García Alcívar y Jenny Valencia

ANÁLISIS:

De los encuestados el 100% considera que si se debe mejorar la manera en que se mide el consumo del servicio.

Los proceso de medición del consumo de agua que se los realiza de forma manual, no están siendo ejecutados de una manera adecuada, ni veraz, la falta de mejora en este proceso es causa de un deficiente control administrativo y de gestión, se recomienda la implementación tecnológica de un sistema de medición de agua.

PREGUNTA No. 6

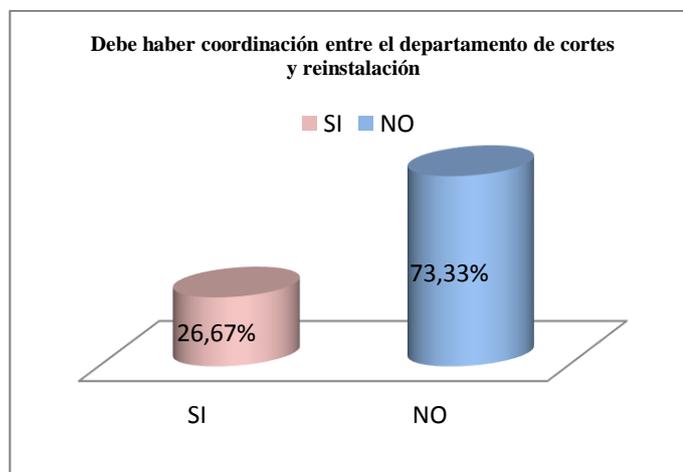
¿Cree que existe una adecuada coordinación entre el departamento de cortes y reinstalación?

CUADRO No. 6

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	4	26.67%
NO	11	73.33%
TOTAL	15	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los servidores públicos de la EP-EMAPA-A
Elaborado por: García Alcívar y Jenny Valencia

GRÁFICO No. 6



Fuente: Encuesta aplicada a los servidores públicos de la EP-EMAPA-A
Elaborado por: García Alcívar y Jenny Valencia

ANÁLISIS:

El 73.33 % de los encuestados nos manifestaron no existe una adecuada coordinación entre el departamento de cortes y reinstalación, y un 26.67% indica que si existe.

Se evidencia que en la Empresa existe falta de coordinación entre departamentos, la inadecuada comunicación, los empleados no conocen a sus inmediatos superiores, todo esto está provocando que los usuarios no tengan un adecuado servicio.

PREGUNTA No. 7

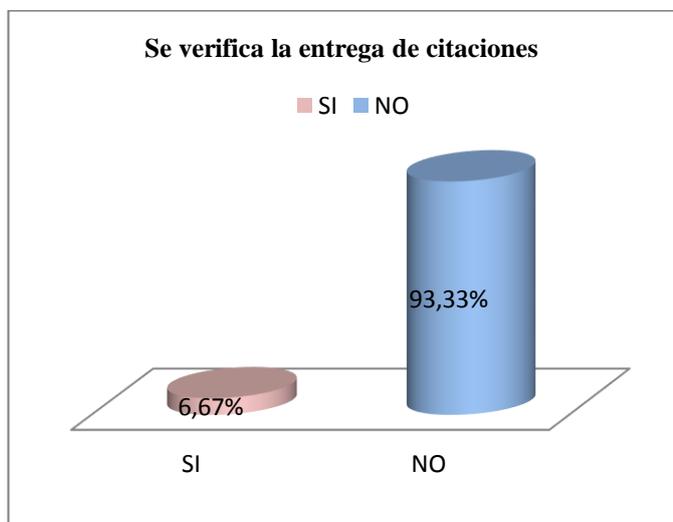
¿Se realizan la verificación de la entrega de citaciones a los usuarios?

Cuadro N.- 7

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	1	6.67%
NO	14	93.33%
TOTAL	15	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los servidores públicos de la EP-EMAPA-A
Elaborado por: García Alcívar y Jenny Valencia

GRÁFICO No. 7



Fuente: Encuesta aplicada a los servidores públicos de la EP-EMAPA-A
Elaborado por: García Alcívar y Jenny Valencia

ANÁLISIS:

De total de encuestados el 93.33% contestó que en la Empresa no se realiza la verificación de la entrega de citaciones a los usuarios y un 6.67% manifiesta que sí.

Se analiza que no existe una planificación apropiada en cuanto al sistema de citaciones, los empleados están acostumbrados a realizar sus entregas sin que exista una firma de respaldo de la persona que lo recibe, esto provoca que las citaciones no lleguen en un 93% a los usuarios

PREGUNTA No. 8

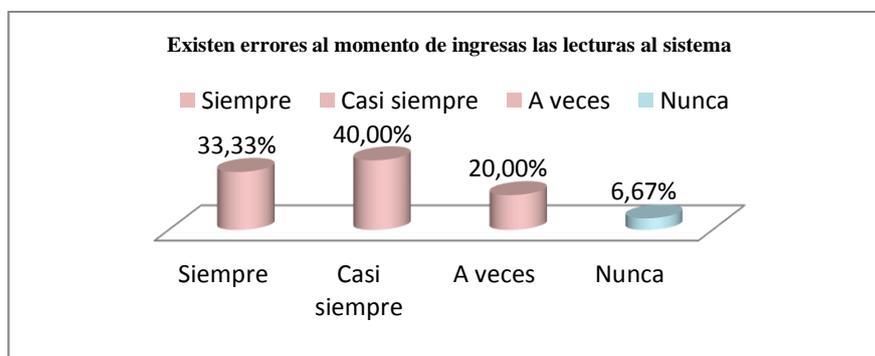
¿Con que frecuencia existen errores al momento de ingresar las lecturas al sistema de recaudación?

CUADRO No. 8

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	5	33.33%
Casi siempre	6	40.00%
A veces	3	20.00%
Nunca	1	6.67%
TOTAL	15	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los servidores públicos de la EP-EMAPA-A
Elaborado por: García Alcívar y Jenny Valencia

GRÁFICO No. 8



Fuente: Encuesta aplicada a los servidores públicos de la EP-EMAPA-A
Elaborado por: García Alcívar y Jenny Valencia

ANÁLISIS:

Del total de encuestados, el 40.00 % nos da a entender que casi siempre existen errores al momento de ingresar las lecturas al sistema de recaudación, un 33.33% que siempre existen, el 20.00% manifiesta que solo a veces existen errores y un 6.67% indica que nunca hay errores.

Se puede analizar que no existe una preparación adecuada de los digitadores en cuanto a sus funciones, no existe una evaluación a los empleados en su puesto de trabajo.

PREGUNTA No. 9

¿Ha recibido cursos de capacitación sobre Facturación en el último año?

CUADRO No. 9

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	0	0.00%
NO	15	100.00%
TOTAL	15	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los servidores públicos de la EP-EMAPA-A
Elaborado por: García Alcívar y Jenny Valencia

GRÁFICO No. 9



Fuente: Encuesta aplicada a los servidores públicos de la EP-EMAPA-A
Elaborado por: García Alcívar y Jenny Valencia

ANÁLISIS:

El 100% de los encuestados contestaron que no han recibido cursos de capacitación sobre Facturación en el último año, mientras que el 0% contestaron que si han recibido.

La falta de capacitación es evidente en los últimos años, se observa que no hay un plan de capacitación para el empleado, a su vez que existe falta de motivación laboral, lo que está provocando el inadecuado desempeño laboral. El departamento de Coactivas en coordinación con la sección de cortes y reinstalaciones emite estos listados, pero no se ejecutan en su totalidad la suspensión del servicio por falta de personal.

PREGUNTA No. 10

¿Existe un control interno sobre los usuarios con morosidad en verificación de que las cuentas estén activas?

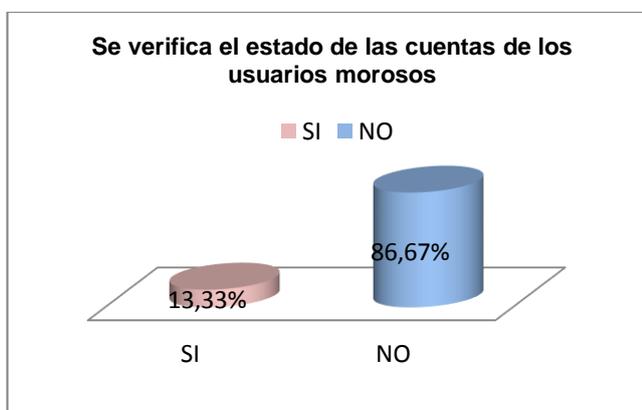
CUADRO No. 10

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	2	13.33%
NO	13	86.67%
TOTAL	15	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los servidores públicos de la EP-EMAPA-A

Elaborado por: García Alcívar y Jenny Valencia

GRÁFICO No. 10



Fuente: Encuesta aplicada a los servidores públicos de la EP-EMAPA-A

Elaborado por: García Alcívar y Jenny Valencia

ANÁLISIS:

El 86.67% de los encuestados contestaron que no existe un control interno sobre los usuarios con morosidad en verificación de que las cuentas estén activas y el 13.33 % respondieron que si existe una verificación.

Los empleados consideran que es necesario crear un sistema de control en cuanto a la morosidad, ya que no existe una planificación y verificación de información provocando así la inconformidad de los usuarios

Encuestas realizadas a los usuarios morosos de la EP-EMAPA-A

PREGUNTA No. 1

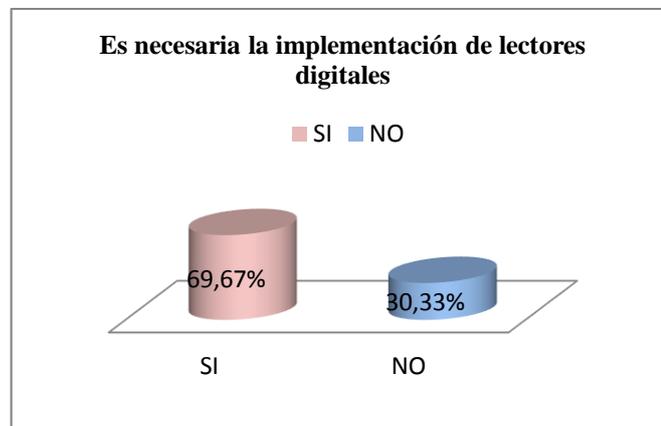
¿Cree que es necesaria la implementación de lectores digitales para medir el consumo del servicio?

CUADRO No. 11

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	255	69.67%
NO	111	30.33%
TOTAL	366	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la EP-EMAPA-A
Elaborado por: García Alcívar y Jenny Valencia

GRÁFICO No. 11



Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la EP-EMAPA-A
Elaborado por: García Alcívar y Jenny Valencia

ANÁLISIS:

Del total encuestados el 69.97% contestó que si es necesaria la implementación de lectores digitales para medir el consumo del servicio y un 30.33 señala que no.

Se analiza que los usuarios no están conformes con el pago de sus planillas ya que muchas veces solo colocan valores promedios, además que al momento de digitalizar manualmente existen errores; ya que pueden existir fugas de agua dentro del domicilio que alteran la toma de la lectura o se detectan daños en el medidor por lo que señalan que se debe modificar la forma de medición del uso del servicio.

PREGUNTA No. 2

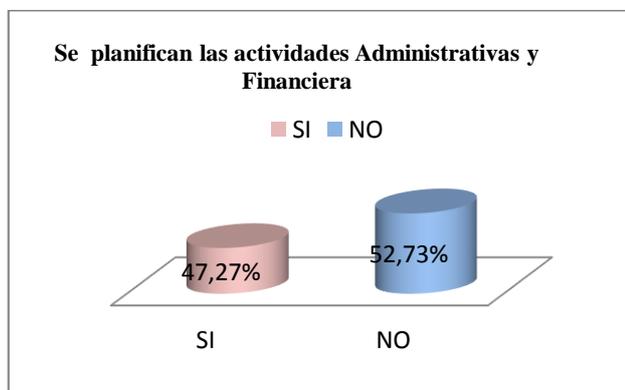
¿Cree usted que la Empresa está Planificando las actividades Administrativas y Financiera?

CUADRO No. 12

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	173	47.27%
NO	193	52.73%
TOTAL	366	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la EP-EMAPA-A
Elaborado por: García Alcívar y Jenny Valencia

GRÁFICO No. 12



Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la EP-EMAPA-A
Elaborado por: García Alcívar y Jenny Valencia

ANÁLISIS:

Del total de encuestados el 52.73% indica que la Empresa no está Planificando las actividades Administrativas y Financiera y un 47.27% señala que si existe una planificación.

Se analiza que los usuarios no están conformes con el servicio prestado, ya que no se sienten satisfechos con la gestión administrativa, por lo que es necesario, realizar periódicamente una planificación administrativa y financiera, en cuanto a inspección de planillas, etc.

PREGUNTA No. 3

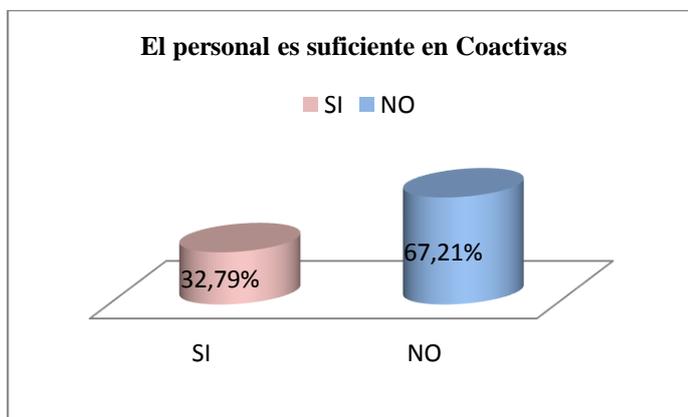
¿Considera que el personal que trabaja en el área de coactivas es suficiente para satisfacer sus necesidades en el servicio prestado?

CUADRO No. 13

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	120	32.79%
NO	246	67.21%
TOTAL	366	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la EP-EMAPA-A
Elaborado por: García Alcívar y Jenny Valencia

GRÁFICO No. 13



Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la EP-EMAPA-A
Elaborado por: García Alcívar y Jenny Valencia

ANÁLISIS:

Del total encuestados el 67.21% contesta que no considera que el personal que trabaja en el área de coactivas es suficiente para satisfacer sus necesidades en el servicio prestado y un 32.79% manifiesta que si es suficiente.

Se analiza que el personal que la labora en coactivas es muy poco por lo que se debe aumentar puestos de trabajo, pero es necesario realizar una evaluación del personal que consiste en evaluar las competencias y potencialidades del personal que ocupa determinados cargos, con el fin de mejorar los sistemas de trabajo o realizar reubicación en otros cargos con la finalidad de satisfacer a los clientes, la EP-EMAPA-A actualmente no mide el desempeño laboral a sus funcionarios.

PREGUNTA No. 4

¿Conoce usted sobre las políticas de cobranza por parte de la Empresa de agua potable Ambato?

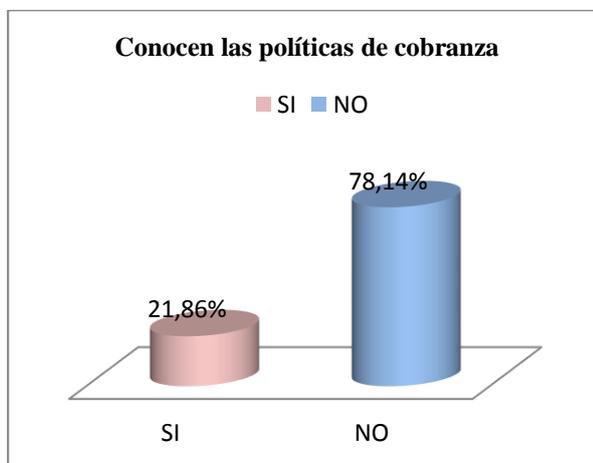
CUADRO No. 14

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	80	21.86%
NO	286	78.14%
TOTAL	366	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la EP-EMAPA-A

Elaborado por: García Alcívar y Jenny Valencia

GRÁFICO No. 14



Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la EP-EMAPA-A

Elaborado por: García Alcívar y Jenny Valencia

ANÁLISIS:

Del total de encuestados el 78,14 % desconoce sobre las políticas de cobranza por parte de la Empresa de agua potable Ambato y un 21. 86% señala que si conoce las políticas.

Manifiestan que las políticas de cobranza no son conocidas por los usuarios, esto se debe a que no hay campañas de información sobre las formas de pago del servicio las facilidades que brinda la Empresa., es necesaria la implantación de un plan de marketing informativo sobre políticas de cobranza para la ciudadanía.

PREGUNTA No. 5

¿Ha realizado pagos del servicio de agua potable en lugares distintos a la matriz de la Empresa de agua potable Ambato?

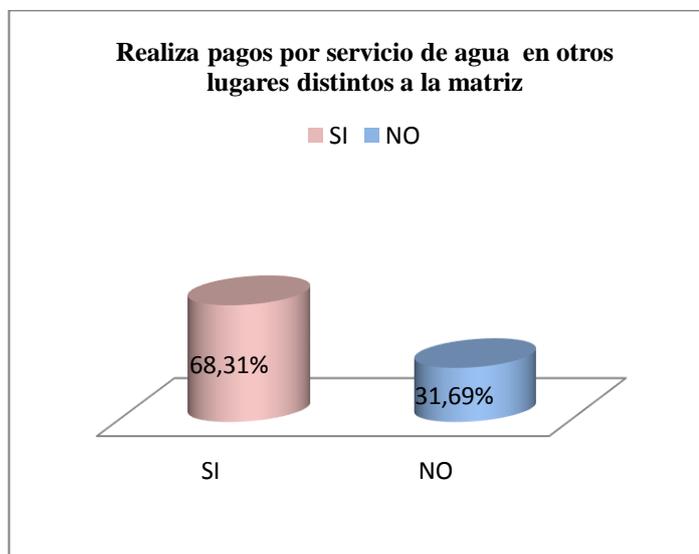
CUADRO No. 15

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	250	68.31%
NO	116	31.69%
TOTAL	366	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la EP-EMAPA-A

Elaborado por: García Alcívar y Jenny Valencia

GRÁFICO No. 15



Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la EP-EMAPA-A

Elaborado por: García Alcívar y Jenny Valencia

ANÁLISIS:

Del total de encuestados el 68.31% que si han realizado pagos del servicio de agua potable en lugares distintos a la matriz EMAPA, y un 31.69% manifiesta que no.

Se analiza que la Empresa está prestando un mejor servicio en cuanto a recaudación, ya que busca descentralizar el cobro de las planillas, a su vez que busca satisfacer las necesidades de los usuarios en cuanto a distancia.

PREGUNTA No. 6

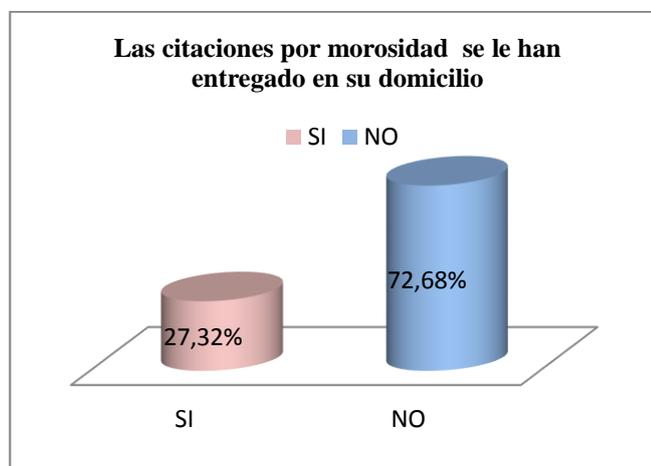
¿Se le ha entregado citaciones sobre su morosidad en su domicilio, siempre que Ud. adeudo más de 2 meses?

CUADRO No. 16

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	100	27.32%
NO	266	72.68%
TOTAL	366	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la EP-EMAPA-A
Elaborado por: García Alcívar y Jenny Valencia

GRÁFICO No. 16



Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la EP-EMAPA-A
Elaborado por: García Alcívar y Jenny Valencia

ANÁLISIS:

Del total de encuestados el 72.68% manifiesta que no se le ha entregado citaciones sobre su morosidad en su domicilio, y un 27.32% indica que si han recibido notificación.

Se manifiesta entonces que los usuarios no están recibiendo notificaciones en cuanto a incumplimiento de pagos, ya que no existe un control, ni registro de las notificaciones, provocando que existan los cortes en el uso del servicio.

PREGUNTA No. 7

¿Alguna vez ha estado inconforme con el cobro por el consumo del servicio de agua potable?

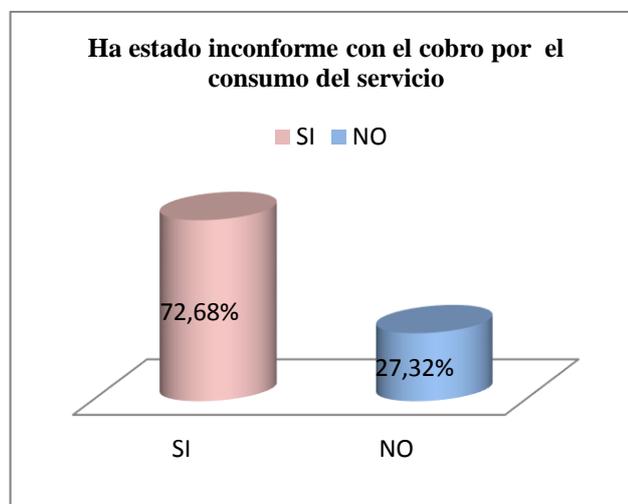
CUADRO No. 17

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	200	54.64%
NO	166	45.36%
TOTAL	366	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la EP-EMAPA-A

Elaborado por: García Alcívar y Jenny Valencia

GRÁFICO No. 17



Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la EP-EMAPA-A

Elaborado por: García Alcívar y Jenny Valencia

ANÁLISIS:

Del total de encuestado el 72.68% contestó que si ha estado inconforme con el cobro por el consumo del servicio de agua potable y un 27.32% está conforme con su pago.

Según los datos obtenidos los usuarios se sienten perjudicados al momento del pago, debido a la inadecuada toma de lectura.

PREGUNTA No. 8

¿Cómo califica el servicio de Facturación de la Empresa de agua potable?

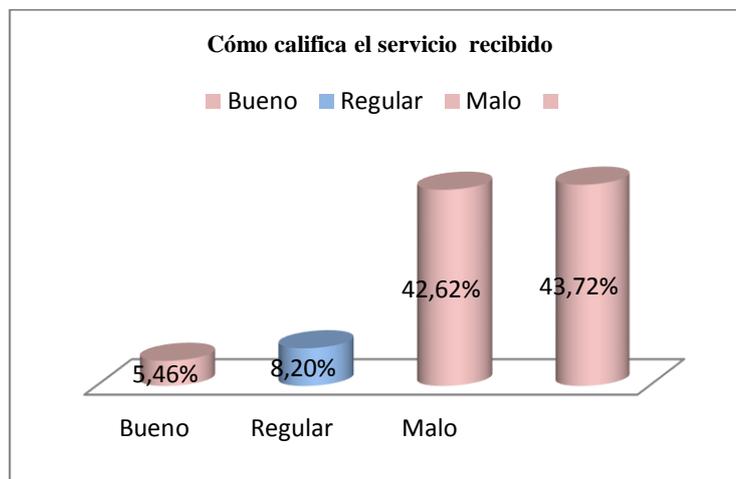
CUADRO No. 18

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Muy Bueno	20	5.46%
Bueno	30	8.20%
Regular	156	42.62%
Malo	160	43.72%
TOTAL	366	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la EP-EMAPA-A

Elaborado por: García Alcívar y Jenny Valencia

GRÁFICO No. 18



Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la EP-EMAPA-A

Elaborado por: García Alcívar y Jenny Valencia

ANÁLISIS:

Del total de encuestados el 43.72% afirman que es malo el servicio de Facturación de la Empresa de agua potable, un 42.62% señala que es regular, el 8.20% es bueno el servicio y un 5.46% considera que es muy bueno.

Se analiza que los usuarios no se encuentran satisfechos con el sistema de facturación en cuanto a la atención que existe ya que es lento y a su vez en cuanto a errores de digitación y el mal cobro de las planillas.

PREGUNTA No. 9

¿Considera que es rápida la reinstalación del servicio de agua potable?

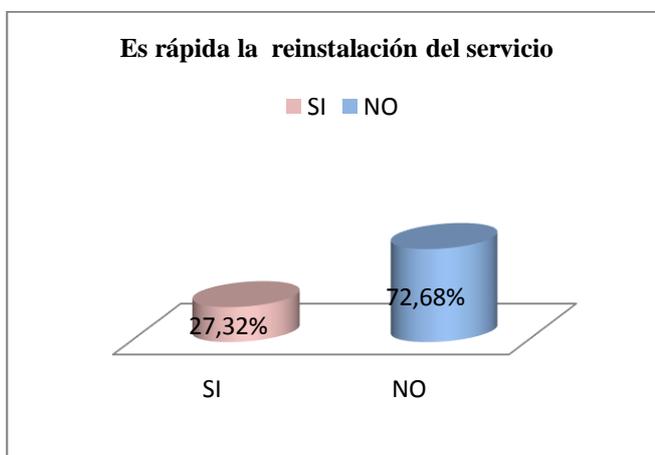
CUADRO No. 19

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	100	27.32%
NO	266	72.68%
TOTAL	366	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la EP-EMAPA-A

Elaborado por: García Alcívar y Jenny Valencia

GRÁFICO No. 19



Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la EP-EMAPA-A

Elaborado por: García Alcívar y Jenny Valencia

ANÁLISIS:

Del total de encuestados el 72.68% considera que no es rápida la reinstalación del servicio de agua potable y el 27.32% contesta que si es rápido el sistema de reinstalación.

Se analiza que los usuarios se encuentra inconformes con el servicio de reinstalación porque es demorado, es necesario que se agilite y busque personal capaz de realizar de manera rápida las funciones de reinstalación, así como mejorar la coordinación entre departamentos.

2.2 COMPROBANCIÓN DE HIPÓTESIS

Para la comprobación de la hipótesis se siguieron los siguientes pasos:

2.2.1. Planteamiento de la hipótesis

a) Modelo Lógico

Ha = El Sistema de Control Interno de Recaudación incide en la Gestión Administrativa y Financiera de la “Empresa Pública-Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato”, de la provincia del Tungurahua.

Ho = El Sistema de Control Interno de Recaudación NO incide en la Gestión Administrativa y Financiera de la “Empresa Pública-Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato”, de la provincia del Tungurahua.

b) Definición del nivel de significación

El nivel de significación escogido para la investigación es del 5%.

c) Elección de la prueba estadística

Para la verificación de la hipótesis se escogió la prueba Chi-Cuadrado, cuya fórmula es la siguiente:

$$X^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

Simbología:

X² = Chi Cuadrado

Σ = Sumatoria

Fo = Frecuencia observada.

fe = Frecuencia esperada.

2.2.2 Regla de decisión

$$\text{Grado de libertad (gl)} = (\text{Filas} - 1) (\text{Columnas} - 1)$$

$$(\text{Gl}) = (\text{F} - 1) (\text{C} - 1)$$

$$(\text{Gl}) = (2 - 1) (2 - 1)$$

$$(\text{Gl}) = (1) (1)$$

$$(\text{Gl}) = 1$$

Se encontró el grado de libertad correspondiente: $GL = 3.84$

En base a los grados de libertad y a la tabla del chi cuadrado, el valor del chi cuadrado es de 3.84

2.2.3. Comprobación de la hipótesis

Al realizar la matriz de tabulación cruzada se toma en cuenta dos preguntas del cuestionario realizado al personal del área de recaudación, que contengan las variables de estudio como se muestra a continuación:

Pregunta 1.

¿Existe en la actualidad un sistema de control interno adecuado de recaudación?

Pregunta 2.

¿Cree usted que es importante la implementación de un control interno eficiente para mejorar la gestión administrativa y financiera?

Frecuencias observadas

CUADRO No. 20

Frecuencias observadas

PREGUNTAS	OPCIONES		TOTAL
	SI	NO	
1, ¿Existe en la actualidad un sistema de control interno adecuado de recaudación?	2	13	15
2. ¿Cree usted que es importante la implementación de un control interno eficiente para mejorar la gestión administrativa y financiera?	13	2	15
TOTAL	15	15	30

Fuente: Encuesta aplicada a los servidores públicos de la EP-EMAPA-A
Elaborado por: García Alcívar y Jenny Valencia

Frecuencias esperadas

CUADRO No. 21

Frecuencia Esperada

PREGUNTAS	OPCIONES		TOTAL
	SI	NO	
1, ¿Existe en la actualidad un sistema de control interno adecuado de recaudación?	7,5	7,5	15
2. ¿Cree usted que es importante la implementación de un control interno eficiente para mejorar la gestión administrativa y financiera?	7,5	7,5	15
TOTAL	15	15	30

Fuente: Encuesta aplicada a los servidores públicos de la EP-EMAPA-A
Elaborado por: García Alcívar y Jenny Valencia

Una vez obtenidas las frecuencias esperadas, se aplica la siguiente fórmula:

$$X^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

CUADRO No. 25

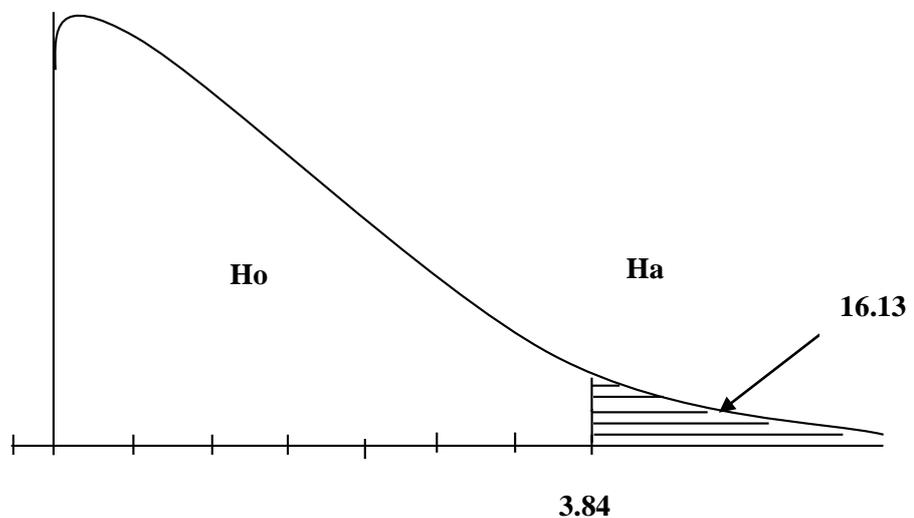
Cálculo del Chi cuadrado

PREGUNTAS	OPCIONES	OPCIONES				
		fo	fe	fo-fe	(fo-fe)^2	((fo-fe)^2)/fe
1, ¿Existe en la actualidad un sistema de control interno adecuado de recaudación?	SI	2	7,5	-5,5	30,25	4,03
	NO	13	7,5	5,5	30,25	4,03
2. ¿Cree usted que es importante la implementación de un control interno eficiente para mejorar la gestión administrativa y financiera?	SI	13	7,5	5,5	30,25	4,03
	NO	2	7,5	-5,5	30,25	4,03
TOTAL					x2	16,13

Fuente: Encuesta aplicada a los servidores públicos de la EP-EMAPA-A
Elaborado por: García Alcívar y Jenny Valencia

GRÁFICO No. 20

Representación gráfica del chi cuadrado



Fuente: Encuesta aplicada a los servidores públicos de la EP-EMAPA-A
Elaborado por: García Alcívar y Jenny Valencia

Verificación Del Chi-Cuadrado

Grados de libertad	NIVELES		
	0.05	0.01	0.001
1	3.84	6.64	10.83
2	5.99	9.21	13.82
3	7.82	11.34	16.27

Decisión

Como el chi cuadrado calculado es mayor que el de la tabla, se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, con lo cual se confirma que el Sistema de Control Interno de Recaudación incide en la Gestión Administrativa y Financiera de la “Empresa Pública-Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato”, de la provincia del Tungurahua.

2.3 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

2.3.1 CONCLUSIONES

- ✓ Se concluye que la falta de un Sistema adecuado de control interno en recaudación provoca un inadecuado desempeño de la Gestión Administrativa y Financiera
- ✓ La carencia de control interno periódico, en la recaudación provoca los cortes de cuentas por morosidad.
- ✓ La falta de innovación tecnológica al realizar la toma de lectores, incide en la demora al realizar la inspección domiciliar, y errores de digitación.
- ✓ El inadecuado proceso de ingreso de las lecturas en el sistema de recaudación, provocan la insatisfacción de los clientes al momento de realizar su pago.
- ✓ La falta de control de personal en el área de coactivas al momento de entregar las citaciones, induce a que se incremente el número de clientes en morosidad al no haber constancia de la entrega de citaciones.
- ✓ El inapropiado control de catastro de usuarios de la Empresa se encuentra desactualizado, en cuentas deudoras pertenecen a usuarios fallecidos, casas deshabitadas, usuarios que no tienen el servicio de agua potable ni medidor y constan como usuarios activos, esto provoca la pérdida de recursos para la Empresa y la inconformidad de los usuarios al momento de realizar su pago ya que cancelan valores promedios.

2.3.2 RECOMENDACIONES

- ✓ Se recomienda el diseño de un sistema de Control interno que permita mejorar la recaudación y ayude a la Gestión Administrativa y Financiera
- ✓ Crear de un Plan de recaudación periódico, que permita reducir la morosidad de los clientes
- ✓ Se recomienda la adquisición de lectores digitales, que ya son implementados en otras ciudades, con el fin de reducir tiempos y errores.
- ✓ Crear un Plan capacitación en cuanto a digitación de datos para los recaudadores, que permitirá mejorar la atención y satisfacción de los usuarios al momento de realizar la inspección domiciliar.
- ✓ Se recomienda la creación de una Guía de Rutas y un Portafolio de verificación de entrega de citaciones para el personal que realiza la entrega de notificaciones de coactivas, este permitirá verificar la constancia de entrega y disminuir el número de morosidad por desinformación.
- ✓ Implantar un Plan de actualización de datos de los usuarios, en cuanto a cuentas deudoras de usuarios fallecidos, casas deshabitadas, usuarios que no tienen el servicio ni medidor y constan como usuarios activos, esto permitirá tener un control actualizado el catastro y reducir pérdida de recursos.

CAPITULO III

LA PROPUESTA

3.1 TITULO

Diseño de un Sistema de Control interno en el área de Recaudación que permita ayudar a la Gestión Administrativa y Financiera en la Empresa Pública – Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato.

3.2 INTRODUCCIÓN

La Empresa Pública – Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato durante toda su trayectoria institucional ha laborado con un sistema de control interno de recaudación que no ha cubierto con las expectativas de la misma, por lo que es necesario diseñar un sistema de Control Interno de recaudación en base a las normas emitidas por la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, para garantizar los recursos públicos orientados a cumplir con el ordenamiento jurídico, técnico y administrativo, para promover eficiencia y eficacia en las operaciones de la entidad y garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información, así como la adopción de medidas oportunas para corregir las deficiencias de control.

Es indispensable mejorar el Control Interno con nuevas políticas de recaudación para mejorar las operaciones contables financieras que ayuden a la gestión Administrativa y Financiera, así también contribuirá de forma eficiente a las funciones mediante los procedimientos adecuados delimitados por el control interno diseñado para tal utilidad en el departamento de recaudación.

3.3 JUSTIFICACION

Es importante la aplicación del Control Interno para mejorar la gestión administrativa y financiera en el área de recaudación de la Empresa Pública – Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato y de evitar riesgos futuros que afectan el correcto funcionamiento de la organización y poder llegar a tener niveles óptimos de recaudación.

El diseño de un adecuado sistema de control interno en el área de recaudación constituye un aporte intelectual y práctico para la Empresa, como también es la base para la realización y profundización de futuras investigaciones.

Debido a los riesgos que corren las Empresa públicas ya sean internos y externos, y a las operaciones que realizan en el departamento de recaudación es necesario diseñar un sistema de control interno, que posea los componentes necesarios y adaptables para ese tipo de Empresa.

3.4 OBJETIVOS

3.4.1 Objetivos General

Diseñar un sistema de control interno en el área de recaudación para la obtención de confiabilidad y oportunidad en la gestión administrativa y financiera de la Empresa Pública – Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato.

3.4.2 Objetivos Específicos

- Obtener un conocimiento integral de la entidad para la elaboración de un diagnóstico preliminar.
- Evaluar el sistema de control interno en el área de recaudación a través de flujogramas, con el fin de la identificación de los niveles de riesgo y confianza en la misma.
- Evaluar el sistema de control interno en el área de recaudación a través del COSO II, con el fin de rediseñar políticas y procedimientos en esta área.

- Elaborar un informe de control interno para el área de recaudación, en el que se incluya comentarios, conclusiones y recomendaciones como apoyo al proceso de gestión administrativa y financiera de la Empresa.

3.4.3 Análisis de Factibilidad

Sociocultural

En las instituciones públicas y privadas un sistema de control interno eficiente proporciona grandes beneficios económicos.

Los clientes externos en la actualidad no únicamente perciben la calidad de los servicios sino la calidad de los procesos y esto se logra con procedimientos eficientes de control interno, siendo un requisito importante para convertirse en responsable social.

Tecnológica

La entidad cuenta con dos software, uno de recaudación y otro llamado MEGAN que es contable, que permite tener la información necesaria para desarrollar la propuesta.

La Empresa cuenta con una tecnología adecuada para realizar la investigación, puesto que no se requiere de inversiones adicionales en este rubro.

Organizacional

En esta investigación se ha observado interés por parte de los directivos, porque su política es adoptar los cambios y explotar sus beneficios.

Los miembros de la estructura organizacional autorizan desarrollar la propuesta sin obstáculos, con el fin de recuperar cartera.

Económico – financiero

Es factible realizar la presente propuesta puesto que para la misma se dispone de recursos humanos, financieros y materiales suficientes para la ejecución, además se cuenta con la colaboración de la administración y de los miembros del departamento de recaudación.

Legal

La propuesta es viable porque las leyes ecuatorianas promueven la implementación de un adecuado control interno a través de la aplicación de las normas de control interno emitidas por la Contraloría General del Estado.

3.5 FUNDAMENTACION TEÓRICA

SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Un sistema contable comprende los métodos, procedimientos y recursos utilizados por una entidad, para seguir la huella de las actividades financieras y resumirlas de forma útil para quienes toman las decisiones. El control interno está directamente relacionado con la contabilidad, pues los jefes necesitan estar seguros de que la información contable que reciben sea exacta y confiable, lo que se logra a través del sistema de control interno de la entidad.

Un sistema de control interno es el conjunto de medidas que toma la organización con el fin de:

- ✓ Proteger sus recursos contra el despilfarro, el fraude o el uso ineficiente.
- ✓ Asegurar la exactitud y la confiabilidad de los datos de la contabilidad y de las operaciones financieras.
- ✓ Asegurar el cumplimiento de las políticas normativas económicas de la entidad.
- ✓ Evaluar el desempeño de todas las divisiones administrativas y funcionales de la entidad.

DIVISIÓN DEL CONTROL INTERNO

Los controles internos se dividen en:

- ✓ Controles internos contables
- ✓ Controles internos administrativos

CONTROLES CONTABLES

Los controles contables comprenden:

- ✓ El plan de organización y todos los métodos y procedimientos cuya misión es salvaguardar los activos y la confiabilidad de los registros contables.

Deben brindar seguridad razonable sobre lo siguiente:

1. Las operaciones se realizan de acuerdo con autorizaciones de la administración
2. Las operaciones se registran debidamente para:
 - a. Facilitar la preparación de estados financieros de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados
 - b. Lograr salvaguardar los activos
3. Poner a disposición de la gerencia información suficiente y oportuna para la toma de decisiones.

ELEMENTOS DEL CONTROL INTERNO

Para que la administración pueda lograr los objetivos de control interno de la entidad, es necesario aplicar los siguientes elementos:

1. Ambiente interno

El ambiente interno abarca el tono de una organización y establece la base de cómo el personal de la entidad percibe y trata los riesgos, incluyendo la filosofía de administración de riesgo y el riesgo aceptado, la integridad, valores éticos y el ambiente en el cual ellos operan.

Los factores que se contempla son:

- Filosofía de la administración de riesgos
- Apetito al riesgo
- Integridad y valores éticos
- Visión del Directorio
- Compromiso de competencia profesional
- Estructura organizativa
- Asignación de autoridad y responsabilidad
- Políticas y prácticas de recursos humanos

2. Establecimiento de objetivos

Los objetivos deben existir antes de que la dirección pueda identificar potenciales eventos que afecten su consecución. La administración de riesgos corporativos asegura que la dirección ha establecido un proceso para fijar objetivos y que los objetivos seleccionados apoyan la misión de la entidad y están en línea con ella, además de ser consecuentes con el riesgo aceptado.

3. Identificación de riesgos

Los eventos internos y externos que afectan a los objetivos de la entidad deben ser identificados, diferenciando entre riesgos y oportunidades. Estas últimas revierten hacia la estrategia de la dirección o los procesos para fijar objetivos.

Técnicas de identificación de riesgos

- Existen técnicas focalizadas en el pasado y otras en el futuro
- Existen técnicas de diverso grado de sofisticación
- Análisis PEST (Factores políticos o gubernamentales, económicos, tecnológicos y sociales).
- Análisis DOFA (Debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas)

Ejemplos:

- Inventarios de eventos
- Análisis de información histórica (de la empresa/sector)

- Indicadores de excepción
- Entrevistas y sesiones grupales guiadas por facilitadores
- Análisis de flujos de procesos

Potencialmente los eventos tienen un impacto negativo, positivo o combinado, representando los primeros riesgos inmediatos, medianos o de largo plazo, los cuales deben ser evaluados dentro del ERM.

4. Evaluación de riesgos

Los riesgos se analizan considerando su probabilidad e impacto como base para determinar cómo deben ser administrados. Los riesgos son evaluados sobre una base inherente y residual bajo las perspectivas de probabilidad (posibilidad de que ocurra un evento) e impacto (su efecto debido a su ocurrencia), con base en datos pasados internos (pueden considerarse de carácter subjetivo) y externos (más objetivos).

5. Respuesta al riesgo

La dirección selecciona las posibles respuestas - evitar, aceptar, reducir o compartir los riesgos - desarrollando una serie de acciones para alinearlos con el riesgo aceptado y las tolerancias al riesgo de la entidad.

Las categorías de respuesta al riesgo son:

- Evitarlo: Se toman acciones de modo de discontinuar las actividades que generan riesgo
- Reducirlo: Se toman acciones de modo de reducir el impacto, la probabilidad de ocurrencia del riesgo o ambos
- Compartirlo: Se toman acciones de modo de reducir el impacto o la probabilidad de ocurrencia al transferir o compartir una porción del riesgo
- Aceptarlo: No se toman acciones que afecten el impacto y probabilidad de ocurrencia del riesgo

En cuanto a la visión del portafolio de riesgos en la respuesta a los mismos, ERM establece:

- ERM propone que el riesgo sea considerado desde una perspectiva de la entidad en su conjunto de riesgos.
- Permite desarrollar una visión de portafolio de riesgos tanto a nivel de unidades de negocio como a nivel de la entidad
- Es necesario considerar como los riesgos individuales se interrelacionan Permite determinar si el perfil de riesgo residual de la entidad está acorde con su apetito de riesgo global.

6. Actividades de control

Las políticas y procedimientos se establecen e implantan para ayudar a asegurar que las respuestas a los riesgos se llevan a cabo efectivamente.

7. Información y comunicación

La información relevante se identifica, captura y comunica en forma y plazo adecuado para permitir al personal afrontar sus responsabilidades. Una comunicación efectiva debe producirse en un sentido amplio, fluyendo hacia abajo, a través, y hacia arriba de la entidad.

8. Monitoreo

La totalidad de la administración de riesgos corporativos es monitoreada y se efectúan las modificaciones necesarias. Este monitoreo se lleva a cabo mediante actividades permanentes de la dirección, evaluaciones independientes o ambas actuaciones a la vez. La administración de riesgos corporativos no constituye estrictamente un proceso en serie, donde cada componente afecta sólo al siguiente, sino un proceso multidireccional e iterativo en el cual casi cualquier componente puede e influye en otro.

Determinación y Recaudación de ingresos.-

La máxima autoridad y el servidor encargado de la administración de los recursos establecidos en las disposiciones legales para el financiamiento del presupuesto de las entidades y organismos del sector público, serán los responsables de la determinación y recaudación de los ingresos, en concordancia con el ordenamiento jurídico vigente.

Los ingresos públicos según su procedencia pueden ser tributarios y no tributarios, de autogestión, de financiamiento y donaciones. Se clasificarán por la naturaleza económica en: corrientes, de capital y financiamiento.

Los ingresos de autogestión, son recursos que las entidades y organismos del sector público obtienen por la venta de bienes y servicios, tasas, contribuciones, derechos, arrendamientos, rentas de inversiones, multas y otros, se recaudarán a través de las cuentas rotativas de ingresos aperturadas en los bancos corresponsales del depositario oficial de los fondos públicos o en las cuentas institucionales disponibles en el depositario oficial.

La recaudación de los recursos públicos podrá hacerse de manera directa o por medio de la red bancaria privada. En ambos casos se canalizará a través de las cuentas rotativas de ingresos abiertas en los bancos corresponsales.

Los ingresos obtenidos a través de las cajas recaudadoras, en efectivo, cheque certificado o cheque cruzado a nombre de la entidad serán revisados, depositados en forma completa e intacta y registrados en las cuentas rotativas de ingresos autorizados, durante el curso del día de recaudación o máximo el día hábil siguiente.

Constancia documental de la recaudación.-

El Ministerio de Finanzas y toda entidad, organismo del sector público y persona jurídica de derecho privado que disponga de recursos públicos que recaude o reciba recursos financieros, en concepto de ingresos, consignaciones, depósitos y otros conceptos por los que el Estado sea responsable, otorgarán un comprobante de ingreso pre impreso y pre numerado.

Por cada recaudación que realice una entidad u organismo del sector público, por cualquier concepto, se entregará al usuario el original del comprobante de ingreso pre impreso y pre numerado o una especie valorada; estos documentos cumplirán con los requisitos establecidos por el organismo rector en materia tributaria y respaldarán las transacciones realizadas, permitiendo el control sobre los recursos que ingresan al Tesoro Nacional.

Diariamente se preparará, a modo de resumen, el reporte de los valores recaudados.

Ninguna Empresa por ningún concepto, podrá cobrar tasa y/o tarifa alguna por la venta de bienes y servicios, sin que medie la comercialización de especies valoradas, factura, nota de venta y otros documentos autorizados por el organismo rector en materia tributaria.

Las entidades públicas mantendrán un control interno estricto y permanente del uso y destino de los formularios para recaudación de recursos.

En caso de especies valoradas o títulos de crédito, sus movimientos se justificarán documentadamente mediante controles administrativos.

3.6 PROCEDIMIENTO DE LA APLICACIÓN DE LA PROPUESTA

Para la aplicación de la propuesta se seguirá el siguiente esquema, en el área de recaudación de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato.

FASE	PROCESO
Fase I	Conocimiento integral de la entidad para elaborar un diagnóstico preliminar.
Fase II	Evaluación del sistema de control interno en el área de recaudación a través de flujogramas, con el fin de identificar los niveles de riesgo y confianza en la misma
Fase III	Evaluación al sistema de control interno en el área de recaudación a través del COSO II, con el fin de rediseñar políticas y procedimientos en esta área.
Fase IV	Informe de control interno para el área de recaudación, en el que se incluya comentarios, conclusiones y recomendaciones para apoyar el proceso de gestión administrativa y financiera de la Empresa.

Para la consecución de las recomendaciones propuestas se necesitará la aprobación de los jefes del área de recaudación en la Empresa Pública – Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Ambato.

Para tal fin se delegan las siguientes funciones para cada uno de los encargados de la administración de la propuesta:

Directivos o jefes de área: Analizar, implementar, evaluar y ejecutar los cambios pertinentes

Personal del área de recaudación: Capacitarse continuamente y contribuir con la consecución de la propuesta.

Investigadores: Proporcionar la información y cooperar con las recomendaciones realizadas.

3.7 SISTEMA DE EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA

FASES	METAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	RECURSOS	TIEMPO
Socialización	Socializar el sistema de control interno en el área de recaudación en la Empresa Pública – Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Ambato.	Socializar e integrar la temática a tratar en la propuesta, en el área de recaudación.	Investigadores y asesores	Humanos Materiales Institucionales	12 horas
Capacitación	Preparar al personal del área de recaudación en temas relacionados con control interno, y sobre todo en el sistema propuesto.	Presentación, explicación y capacitación del sistema.	Investigadores, asesores y jefes del área.	Humanos Materiales Institucionales	20 horas
Ejecución	Ejecutar el sistema de control interno en el área de recaudación en la Empresa Pública – Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Ambato.	Aplicación del sistema de control interno en el área de recaudación en la Empresa Pública – Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Ambato.	Jefes y personal del área de recaudación.	Humanos Materiales Institucionales	Período 1 junio 2013 al 31 diciembre 2013
Evaluación	Evaluación de los resultados obtenidos y del cumplimiento del sistema de control interno.	Observación, evaluación, encuestas, entrevistas y valorar resultados.	Jefes del área de recaudación, usuarios.	Humanos Materiales Institucionales	Del 1 junio 2013 al 31 diciembre 2013

EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA		
1	¿Quiénes solicitan evaluar?	El interés de evaluar la propuesta, se manifiesta por parte de los jefes del área de recaudación en la Empresa Pública – Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Ambato.
2	¿Por qué evaluar?	Es importante contar con una evaluación permanente para verificar si se está dando cumplimiento con el sistema de control interno planteado.
3	¿Para qué evaluar?	Corregir posibles desfases en la aplicación del sistema de control interno y replantear los cambios pertinentes
4	¿Qué evaluar?	Sistema de control interno en el área de recaudación.
5	¿Quién evalúa?	Los encargados de realizar la evaluación y monitoreo continuo de la propuesta serán las autoridades de la Empresa, específicamente del área de recaudación.
6	¿Cuándo Evaluar?	La evaluación se realizará en forma permanente.
7	¿Cómo Evaluar?	La metodología que utilizará la evaluación será participativa entre jefes de área, personal y usuarios del servicio.
8	¿Con qué Evaluar?	Observación Encuestas Entrevistas

3.8 DESARROLLO

3.8.1. Conocimiento integral de la entidad para elaborar un diagnóstico preliminar.

MISIÓN

Contribuir a la salud y bienestar de la ciudadanía ambateña, a través de la dotación de servicios básicos de agua potable y alcantarillado, trabajando con un equipo humano altamente capacitado y comprometido, con tecnología adecuada y altos estándares de calidad.

VISIÓN al 2015

Ser una empresa pública moderna con cobertura total y responsabilidad social, reconocida por su enfoque en la satisfacción de las necesidades de sus usuarios.

POLITICA DE CALIDAD

La EP-EMAPA-A suministra servicios de agua potable cumpliendo normas técnicas y desarrollando procesos de mejoramiento continuo con sostenibilidad empresarial, para satisfacer los requerimientos de nuestros usuarios y garantizar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad para lo que se establecen y revisan los objetivos.

VALORES INSTITUCIONALES

Estos son los valores que posee el talento humano que conforma la EP-EMAPA-A

- Honestidad
- Lealtad
- Compromiso
- Respeto
- Trabajo en equipo

- Responsabilidad
- Creatividad
- Solidaridad
- Mística de servicio
- Calidad y calidez
- Orientación a resultados

OBRAS 2012 EN EJECUCIÓN

	PROYECTO					
No.	CONTRATOS Y ORDENES DE TRABAJO	UBICACIÓN	CONTRATISTA	MONTO CONTRATADO USD	FECHA DE INICIO	EJECUC. FISICA
1	IMPULSION H SAN FCO -H. GRANDE-MONTALVO	H. GRANDE	ING. JULIO AGUILAR	408.126,26	25-ene-12	69%
2	OBRAS DE ARRASTRE ALCANTARILLADO 2010		ING. MIGUEL PAZMIÑO	34.758,08	10-feb-12	37%
3	AP Y ALC SANTA MARIANITA (STA ROSA)	SANTA ROSA	ING. WALTER RIVAS	25.475,83	14-feb-12	36%
4	CONST DE LOS IST. AP Y ALC DE LA PARROQUIA PILAHUIN T. RESERVA DE AP PUCARA Y P.T. AGUAS SERVIDAS-PAMPA	PILAHUIN	ING. JHONY VALLEJO	82.702,00	2-mar-12	20%
5	CONDUCCION CASIGANA-HUACHI CHICO	HUACHI CHICO	ING. DANILO QUINATO A	89.882,00	11-oct-11	80%
6	ALCANTARILLADO QUEBRADA HUANGANA LA PALESTINA STA.TERESITA	H.GRANDE	ING. RODRIGO HERNANDEZ	235.252,39	16-ene-12	70%
7	ALCANTARILLADO SANITARIO "ILLAHUA CHICO QUISAPINCHA"	ILLAHUA CHICO QUISAPINCHA	ING. ALEX VARGAS	121.412,75	17-nov-11	95%

3.8.2. Evaluación del sistema de control interno en el área de recaudación a través de flujogramas, con el fin de identificar los niveles de riesgo y confianza en la misma.

Para elaborar los flujogramas se requiere de la diagramación necesaria, con la finalidad de contar con una propuesta proactiva y participativa, de entendimiento globalizado.

Significado de la diagramación



Este se utiliza para representar el inicio o el fin de un algoritmo. También puede representar una parada o una interrupción programada que sea necesaria realizar en un programa.



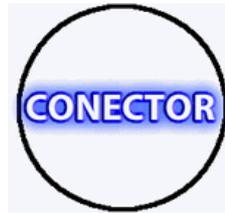
Este se utiliza para un proceso determinado, es el que se utiliza comúnmente para representar una instrucción, o cualquier tipo de operación que origine un cambio de valor.



Este símbolo es utilizado para representar una entrada o salida de información, que sea procesada o registrada por medio de un periférico.



Este es utilizado para la toma de decisiones, ramificaciones, para la indicación de operaciones lógicas o de comparación entre datos.



Este es utilizado para enlazar dos partes cualesquiera de un diagrama a través de un conector de salida y un conector de entrada. Esta forma un enlace en la misma página del diagrama.

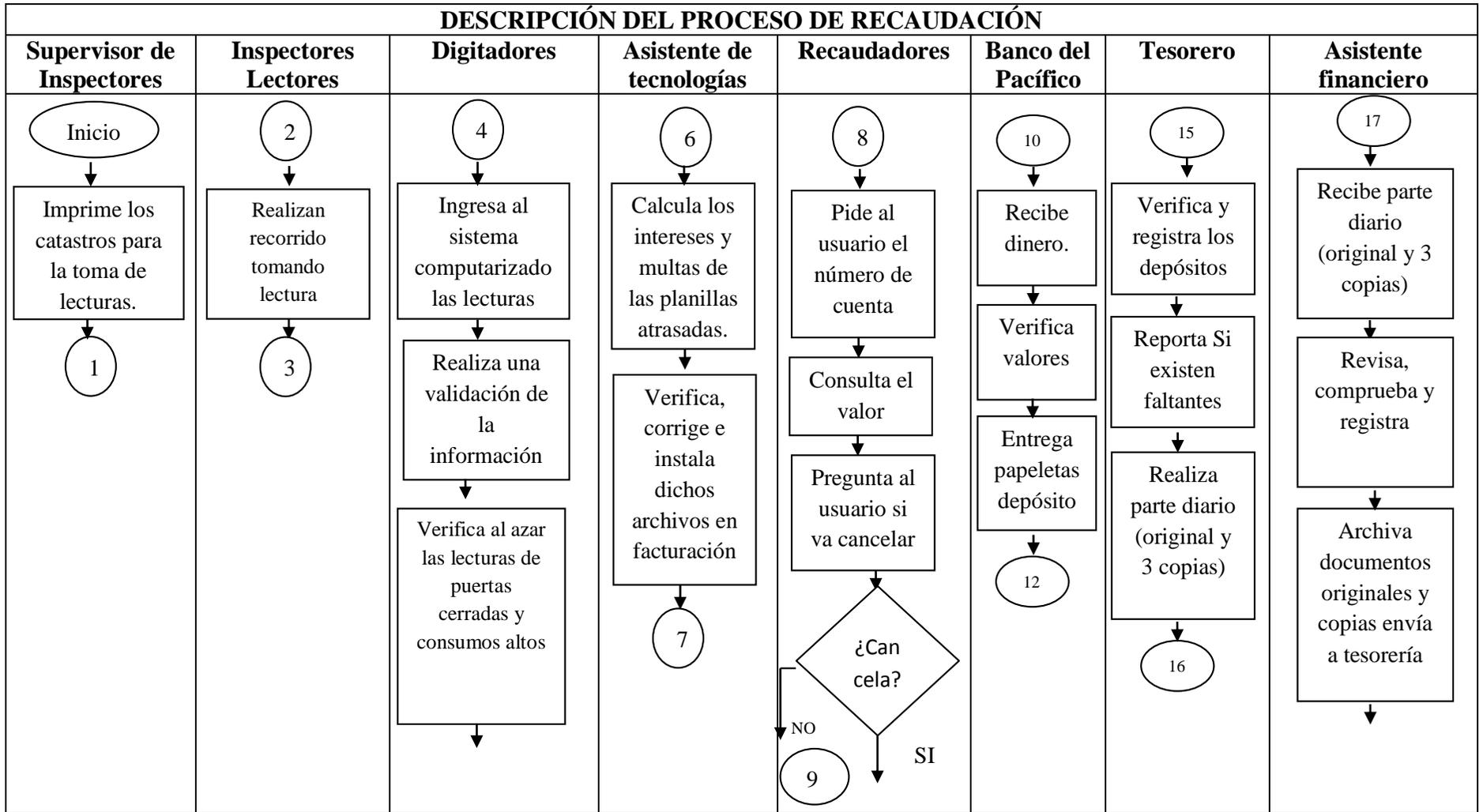


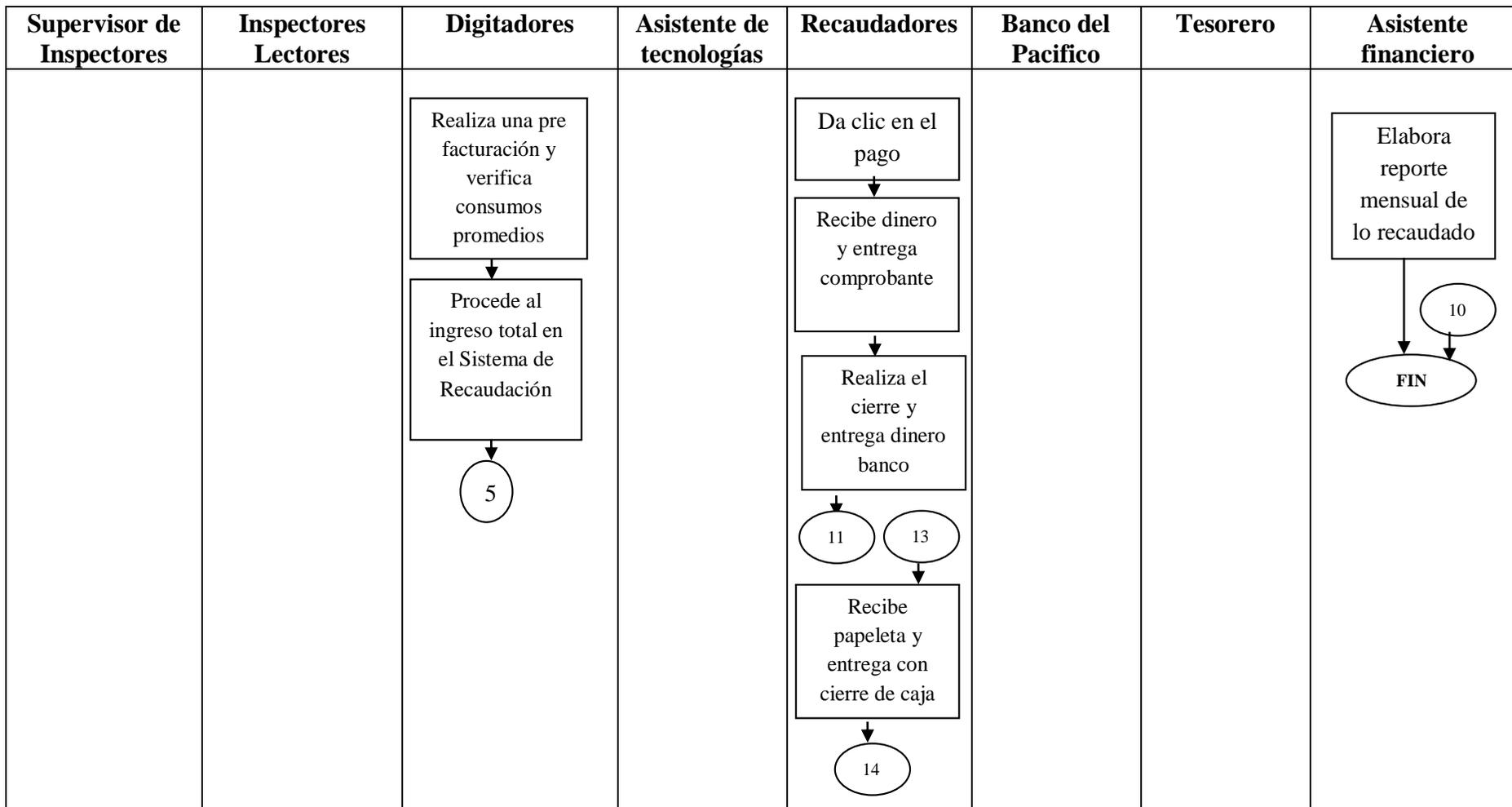
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE RECAUDACIÓN

1. **SUPERVISOR DE INSPECTORES** imprime los catastros para la toma de lecturas.
2. **LOS INSPECTORES LECTORES** realizan el recorrido por zonas (20 días) en la toma de lecturas, en toda la ciudad tanto en la zona urbana como rural la cual está dividida en 16 zonas en total.
3. **DIGITADOR** ingresa al sistema computarizado las lecturas de todos los usuarios que conforman el catastro de la Empresa.
4. **DIGITADOR** realiza una validación de la información es decir de las lecturas ingresadas. Las lecturas de puertas cerradas y consumos altos requieren de una verificación pero al azar, la mayor parte de estas se rigen al consumo de los meses anteriores y se coloca una lectura promedio.
5. **DIGITADOR** realiza una pre facturación, donde de encontrarse valores altos procede con una revisión de consumos de meses anteriores y se verifica que los mismos sean consumos promedio (no realizan verificaciones físicas a las cuentas por falta de tiempo y personal). Para estas verificaciones se toman 5 días en el mes.
6. Una vez que el **DIGITADOR** estima que la información esta correcta procede al ingreso total en el Sistema de Recaudación.
7. **EL ASISTENTE DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN** calcula los intereses y multas de las planillas atrasadas.
8. **EL ASISTENTE DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN** realiza las verificaciones y correcciones correspondientes y proceden con la instalación de dichos archivos en las ventanillas de recaudación.
9. Cuando el usuario se acerca a las ventanillas **RECAUDADOR** pide el número de cuenta.
10. **RECAUDADOR** ingresa el número de la cuenta en el sistema de recaudación para consultar el valor.
11. Antes de imprimir la factura **RECAUDADOR** deberá preguntar al usuario si va a cancelar el valor. Si el usuario dice que SÍ, da un clic en pago, caso contrario fin del proceso.
12. **RECAUDADOR** recibe el dinero y entrega correctamente el cambio.

- 13. RECAUDADOR** Imprime la factura, el original entrega al usuario y una copia se queda la recaudadora.
- 14. RECAUDADOR** al final del día realiza el cierre de caja, se emite un listado de todo lo que se ha recaudado en el día, cuadra los valores con el efectivo.
- 15. EL BANCO DEL PACÍFICO** envía un blindado a recibir los dineros recaudados tanto de la matriz como de las agencias.
- 16. EL BANCO DEL PACÍFICO** una vez verificados los valores entregan a las recaudadoras unas papeletas con el depósito respectivo.
- 17. RECAUDADOR** entregan al tesorero el reporte de caja junto con la papeleta del depósito.
- 18. EL ASISTENTE DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN** emite a diario un reporte de todo lo que se recaudado por rubros.
- 19. EL TESORERO** verifica y registra los depósitos. De existir faltantes se determina el monto y el responsable de dicho valor, el cual deberá depositar en el plazo de 24 horas.
- 20. EL TESORERO** realiza el parte diario y envía a contabilidad, este parte diario se lo efectúa con original y tres copias, y se lo envía a Contabilidad con toda la documentación de respaldo que consiste en copias de las facturas, reportes de caja, reportes diarios y las papeletas de depósitos, estos son enviados después de 2 o 3 días después de la recaudación.
- 21. EL ASISTENTE FINANCIERO** revisa, comprueba y registra en el sistema contable, revisa que la numeración de las copias de las facturas se encuentre en orden numérico, de detectarse que falta alguna factura se notifica para que se justifique, también se realiza una revisión del parte diario si se encuentra algún error se notifica con oficio para que se justifique, este chequeo o revisión se los realiza mediante el programa Excel debido a que el sistema de recaudación y el sistema MEGAN contable no se encuentran en red
- 22. EL ASISTENTE FINANCIERO** al culminar este proceso los originales se archivan y las respectivas copias se envían a tesorería. Al final de cada mes elabora un anexo de ingresos, en el consta todos los rubros que se han recaudado en el mismo, este anexo se presenta mensualmente para la elaboración de balances respectivos

23. Estos sistemas no están enlazados o en red por lo tanto **EL ASISTENTE FINANCIERO** para presentar los anexos debe elaborarlos en EXCEL y entregar al Señor Contador y enviarlos al Ministerio de Finanzas junto con los Balances mensuales.





PROBLEMAS ENCONTRADOS EN EL PROCESO DE RECAUDACIÓN EN LA EP-EMAPA-A

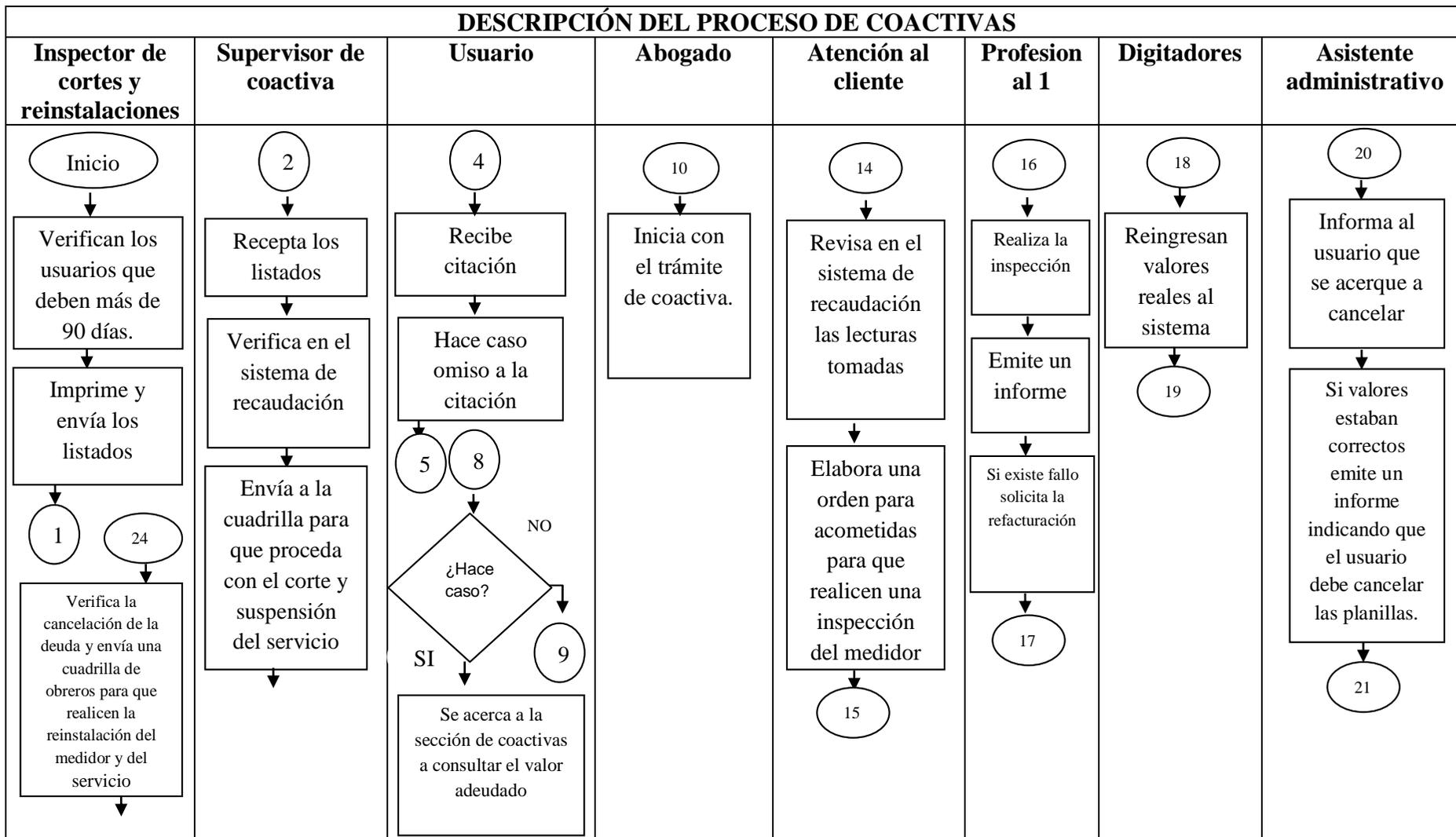
- Catastro desactualizado.
- Errores en la toma de lecturas.
- Proceso de toma de lecturas desactualizado, no cuenta con equipo tecnológico.
- Errores al momento de ingresar las lecturas en el sistema de recaudación
- Demora para refacturar las cuentas que han detectado mal tomada las lecturas.
- Falta de difusión de las políticas de cobranza a los usuarios y miembros de la Empresa.
- Demora en el envío de los partes diarios, papeletas de depósitos por recaudación al departamento de contabilidad para su comprobación y registro.
- Duplicación de trabajo por la elaboración de auxiliares en Excel de los ingresos por falta de un sistema contable integrado.
- Facturación de valores promedios a cuentas de casa abandonadas, que se encuentran las puertas cerradas, cuentas que ya no tienen medidores ni servicio de agua potable hace muchos años.
- Falta de coordinación con bancos y cooperativas para el cobro de las planillas de agua potable
- El tesorero responsable de recaudación ha proporcionado las claves de acceso al programa de facturación a personal de su departamento, y él es el único que debe manipular el sistema para realizar refacturaciones o bajas de planillas.

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE COACTIVAS

1. **EL INSPECTOR** de cortes y reinstalaciones verifica los usuarios que deben más de 3 meses.
2. **EL INSPECTOR** de cortes y reinstalaciones imprime los listados de los usuarios que deben más de 90 días y envía a la sección de Coactivas y cobranzas.
3. **EL SUPERVISOR** de Coactiva recepta los listados y procede a la verificación en el sistema de recaudación.
4. **EL SUPERVISOR** de Coactiva una vez verificado se entregan una lista de usuarios morosos a la cuadrilla de **PEONES** para que proceda con el corte y suspensión del servicio.
5. **EL SUPERVISOR** de coactivas una vez cortado el servicio procede a realizar una citación a las cuentas para que se acerquen a la empresa a cancelar el valor adeudado más el valor de 25 dólares por reinstalación.
6. Hay **USUARIOS** que no toman en serio las citaciones y no se acercan a cancelar el valor adeudado y se reinstalan clandestinamente el servicio
7. **EL SUPERVISOR** de coactivas realiza una segunda y hasta una tercera citación al usuario moroso.
8. **EL USUARIO** no se acerca a pagar.
9. **EL ABOGADO** inicia con el trámite de coactiva.
10. En cambio hay **USUARIOS** que al recibir la citación se acerca a la sección de coactivas a consultar el valor adeudado, de estar conformes con el valor adeudado y si dispone del dinero cancela la deuda más el valor de la instalación.
11. En cambio si **EL USUARIO** no está conforme con el valor facturado se acerca a la sección de atención al cliente para realizar su reclamo respectivo.
12. **SERVICIO AL CLIENTE** revisa en el sistema de recaudación las lecturas tomadas
13. **SERVICIO AL CLIENTE** elabora una orden para acometidas para que realicen una inspección del medidor.
14. **EL PROFESIONAL 1** o **EL INSPECTOR** de Acometidas realiza la inspección domiciliaria y emiten un informe.

15. Si existió falla en la toma de lectura, **EL PROFESIONAL 1** emite un informe a la comisión de refacturación para que se proceda a la refacturación de las planillas.
16. **LOS DIGITADORES** Reingresan los valores reales al sistema de recaudación para que se emitan las nuevas planillas a cancelar
17. **ASISTENTES ADMINISTRATIVOS** informan al usuario para que se acerque a cancelar el nuevo valor.
18. En cambio cuando los valores han sido reales los **ASISTENTES ADMINISTRATIVOS** emite un informe indicando que el usuario debe cancelar las planillas.
19. **EL USUARIO** se dirige a las ventanillas y cancela el valor adeudado más la reinstalación
20. **LA RECAUDADORA** receipta el dinero y entrega la factura original al usuario y una copia se queda con ella para su control.
21. **EL USUARIO** una vez que ha cancelado las planillas, deja una copia de la planilla cancelada en la sección cortes y reinstalaciones.
22. **EL INSPECTOR del Departamento de cortes y reinstalaciones** Verifica la cancelación de la deuda y envía una cuadrilla de obreros para que realicen la reinstalación del medidor y del servicio.
24. **LA RECAUDADORA** al final del día realiza el cierre de caja, se emite un listado de todo lo que se ha recaudado en el día, cuadra los valores con el efectivo.
25. **EL BANCO DEL PACÍFICO** envía un blindado a recibir los dineros recaudados tanto de la matriz como de las agencias.
26. **EL BANCO DEL PACÍFICO** una vez verificados los valores entregan a las recaudadoras unas papeletas con el depósito respectivo.
27. **LAS RECAUDADORAS** entregan al tesorero el reporte de caja junto con la papeleta del depósito.
28. **EL ASISTENTE DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN** emite a diario un reporte de todo lo que se recauda por rubros.
29. **EL TESORERO** verifica y registra los depósitos. De existir faltantes se determina el monto y el responsable de dicho valor, el cual deberá depositar en el plazo de 24 horas.

- 30. EL TESORERO** realiza el parte diario y envía a contabilidad, este parte diario se lo efectúa con original y tres copias, y se lo envía a Contabilidad con toda la documentación de respaldo que consiste en copias de las facturas, reportes de caja, reportes diarios y las papeletas de depósitos, estos son enviados después de 2 o 3 días después de la recaudación
- 31. EL ASISTENTE FINANCIERO** revisa, comprueba y registra en el sistema contable, revisa que la numeración de las copias de las facturas se encuentre en orden numérico, de detectarse que falta alguna factura se notifica para que se justifique, también de realiza una revisión del parte diario si se encuentra algún error se notifica con oficio para que se justifique, este chequeo o revisión se los realiza mediante el programa Excel debido a que el sistema de recaudación y el sistema MEGAN contable no se encuentran en red
- 32. EL ASISTENTE FINANCIERO** al culminar este proceso los originales se archivan y las respectivas copias se envían a tesorería. Al final de cada mes elabora un anexo de ingresos, en el consta todos los rubros que se han recaudado en el mismo, este anexo se presenta mensualmente para la elaboración de balances respectivos
- 33.** Estos sistemas no están enlazados o en red por lo tanto **EL ASISTENTE FINANCIERO** para presentar los anexos debe elaborarlos en EXCEL y entregar al Señor Contador y enviarlos al Ministerio de Finanzas junto con los Balances mensuales.



Inspector de cortes y reinstalaciones	Supervisor de coactiva	Usuario	Abogado	Atención al cliente	Profesion al 1	Digitadores	Asistente administrativo
<pre> graph TD 12((12)) --> FIN([FIN]) </pre>	<pre> graph TD A[Realiza una citación a los usuarios cortados el servicio] --> 3((3)) A --> 6((6)) 3 --> B[Realiza una segunda y hasta una tercera citación] 6 --> B B --> 7((7)) </pre>	<pre> graph TD D{¿Está conforme?} -- SI --> 11((11)) D -- NO --> C[Realiza un reclamo] 11 --> C C --> 13((13)) C --> 22((22)) 13 --> E[Cancela el valor adeudado más la reinstalación] 22 --> E E --> F[Deja una copia de la planilla cancelada en la sección cortes y reinstalaciones] F --> 23((23)) </pre>					

PROBLEMAS ENCONTRADOS EN EL PROCESO DE COACTIVAS EN LA EP-EMAPA-A

- Corte del servicio se realiza por la falta de pago por más de tres meses.
- No realizan un control periódico para constatar que las cuentas han sido cortadas por falta de pago.
- Falta de personal en el área de coactivas para realizar las citaciones y cortes a las cuentas que adeudan más de 3 meses.
- No se realiza un seguimiento de las citaciones que se han realizado a los usuarios que deben más de 3 meses.
- Falta de coordinación entre los departamentos de cortes y reinstalaciones con el departamento de coactivas y cobranzas.
- Falta de difusión de las políticas de cobranza a los usuarios y miembros de la Empresa.
- No cobran abonos a los usuarios que deben más de 3 meses solo receptan la cancelación total de la deuda.
- En los listados de morosos se encuentran también las cuentas inactivas.
- En el reporte de usuarios morosos hay cuentas que constan como cortadas pero estas si tienen el servicio de agua potable.

3.8.3. Evaluación del sistema de control interno en el área de recaudación a través del COSO II, con el fin de rediseñar políticas y procedimientos en esta área.

1. Ambiente interno

Mediante este componente se estableció una filosofía en el área de recaudación de la EP-EMAPA-A para la detección de posibles riesgos que pueda afectar a la organización, por lo que orienta y difunde los procedimientos con los debidos controles, con disciplina y valores éticos de hacer las cosas con responsabilidad y sobre todo tener el compromiso con la Empresa.

Valores éticos

- Honestidad
- Lealtad
- Compromiso
- Respeto
- Compañerismo
- Confidencialidad
- Trabajo en equipo
- Responsabilidad
- Creatividad
- Solidaridad
- Mística de servicio
- Calidad y calidez
- Orientación a resultados

Compromisos institucionales internos

- Ambiente agradable para el recurso humano
- Motivación de trabajo
- Proporcionar de todas la herramientas de trabajo.
- Capacitaciones continuas.

FUNCIONES DE RECAUDACIÓN

Son funciones de Recaudación, las siguientes:

- Organizar y supervisar el sistema de recaudaciones, custodio de especies y títulos a favor de la Empresa;
- Recaudar oportunamente los fondos de la entidad, de conformidad con la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado;
- Efectuar depósitos de los recursos financieros, en forma inmediata e intacta, de acuerdo a lo que dispone la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado;
- Entregar a beneficiarios, previa comprobación de propiedad, legalidad, veracidad y conformidad de la documentación de soporte, a fin de facilitar la identificación y revisión posterior;
- Ejecutar las demás funciones señaladas en la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, el Estatuto y los reglamentos internos de la Empresa.

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES POR UNIDADES

UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

RELACIÓN DE DEPENDENCIA: Depende de la Dirección Administrativa.

UNIDADES DEPENDIENTES: Ninguna.

OBJETIVO: Crear, mantener, gestionar, administrar y actualizar la información mediante acciones relacionadas a los sistemas de información, telecomunicaciones y catastros de la EP-EMAPA-A que permitan obtener información sistematizada adecuada a las necesidades institucionales utilizando tecnología apropiada.

FUNCIONES: Corresponden a esta Unidad Administrativa las siguientes funciones:

- a. Coordinar con la Gerencia General y Direcciones Departamentales la generación, disponibilidad y uso apropiado de la información;
- b. Asegurar la confidencialidad, veracidad y disponibilidad de información de la Empresa;
- c. Desarrollar un Plan Anual Informático de la EP-EMAPA-A;
- d. Elaborar, implementar y ejecutar el Plan de Mantenimiento y Operación de Hardware y Software;
- e. Apoyar en la elaboración del inventario de equipos informáticos;
- f. Operar y dar mantenimiento de sistemas;
- g. Asegurar la operatividad de equipos y sistemas informáticos;
- h. Documentar, desarrollar manuales, procedimientos e informes técnicos;
- i. Brindar soporte técnico a usuarios;
- j. Gestionar y garantizar la vigencia de los permisos de operación para telecomunicaciones;
- k. Elaborar, implementar y ejecutar el Plan de Contingencias, Operación y Mantenimiento de la Infraestructura Tecnológica;
- l. Gestionar el desarrollo de software que requiera la EP-EMAPA-A;
- m. Integrar y estandarizar la información de los sistemas de EP-EMAPA-A;
- n. Administrar los sistemas y enlaces de telecomunicación;
- o. Priorizar el uso de las tecnologías de información para la gestión institucional;
- p. Administrar los servicios de internet e intranet, y el portal web, en coordinación con Comunicación y Promoción Social para su actualización;
- q. Administrar sistemas de control informático de la Empresa;
- r. Capturar, obtener, ingresar, almacenar y analizar información;
- s. Custodiar y respaldar la información;
- t. Organizar y mantener un archivo digital de la información;
- u. Asegurar la disponibilidad de información documental digitalizada en coordinación con la Unidad de Secretaría General, Administración Documental y Archivo y demás Direcciones;
- v. Gestionar y/o generar la información catastral de usuarios y redes de agua potable y alcantarillado en coordinación con las Direcciones Departamentales;
- w. Formular, implementar y evaluar planes, programas y proyectos relacionados con los Sistemas de Información Geográfica y Catastros;

- x. Mantener actualizados los catastros de redes de agua potable y alcantarillado y el catastro de usuarios de EP-EMAPA-A;
- y. Analizar, diseñar, implementar y mantener el Sistema de Información Geográfica de la EP-EMAPA-A que facilite el acceso y uso de la información para usuarios internos y externos;
- z. Proponer en coordinación con la Unidad de Medición y Facturación la sectorización y el diseño de rutas de micro medición;
- aa. Articular el uso de la información entre organizaciones públicas y/o privadas que la Empresa considere pertinente;
- bb. Las demás funciones que le asigne la Dirección Administrativa y Gerencia General.

RELACIÓN FUNCIONAL: Tiene relación directa con la Dirección Administrativa y Gerencia General, funcional con las unidades administrativas.

DIRECCIÓN FINANCIERA

RELACIÓN DE DEPENDENCIA: Depende de la Gerencia General.

UNIDADES DEPENDIENTES: Gestión Presupuestaria, Contabilidad y Tesorería.

OBJETIVO: Gestionar los recursos financieros de la Empresa para el logro de los objetivos estratégicos.

FUNCIONES: Corresponden a esta Dirección las siguientes funciones:

1. Cumplir y hacer cumplir las normas y políticas vigentes sobre administración financiera de los recursos públicos;
2. Planificar, ejecutar y controlar las actividades financieras, presupuestarias y contables;
3. Analizar, legalizar y presentar al Gerente General los estados de ejecución presupuestaria y los estados financieros de la Empresa con sus debidos anexos;

4. Presentar la Proforma Presupuestaria a Gerencia de acuerdo con las normas aplicables;
5. Proponer acciones que permitan la provisión de los fondos para cubrir las necesidades de corto y mediano plazo;
6. Coordinar la formulación de escenarios presupuestarios de corto y mediano plazo para establecer políticas concretas a ser aplicadas en el ejercicio fiscal;
7. Velar por la eficiente y oportuna utilización de los recursos financieros y materiales, así como la recaudación oportuna de los fondos;
8. Asesorar a Gerencia General sobre aspectos económico-financieros;
9. Conocer, medir, comparar e informar los resultados de la gestión y la situación económica financiera, contable y presupuestaria;
10. Participar con las Direcciones Departamentales y la Gerencia en la elaboración de la Proforma y reformas presupuestarias;
11. Elaborar el Presupuesto Anual en base al POA de la Empresa;
12. Consolidar el Plan Operativo Anual de las Direcciones debidamente aprobado y socializarlo;
13. Establecer procedimientos y cumplir y hacer cumplir las disposiciones y normas técnicas de control interno;
14. Disponer la elaboración de arqueos, análisis de la rotación de los fondos y cajas chicas, de acuerdo a los procedimientos establecidos, analizando y controlando los documentos justificativos de los desembolsos efectuados de conformidad con la normativa aplicable;
15. Establecer el calendario de pagos y asegurar el financiamiento para liquidar oportunamente las obligaciones;
16. Asegurar la implementación de un sistema contable y presupuestario que permita la presentación de los informes financieros a las instituciones estatales y el cálculo de los indicadores de gestión;
17. Intervenir en avalúos, bajas, remates y entrega-recepción de bienes;
18. Coordinar la constatación física anual del inventario de la Empresa y su muestreo con la Dirección Administrativa;
19. Las demás funciones contempladas en la Ley, reglamentos y las que fueren asignadas por Gerencia General.

RELACIÓN FUNCIONAL: Mantiene relación directa con la Gerencia General, funcional con las unidades administrativas y formal con organismos del Estado.

UNIDAD DE CONTABILIDAD

RELACIÓN DE DEPENDENCIA: Depende de la Dirección Financiera.

UNIDADES DEPENDIENTES: Ninguna.

OBJETIVO: Registrar sistemáticamente en orden cronológico y secuencial las operaciones contables que aseguren la producción de información financiera completa, confiable y oportuna que permita la rendición de cuentas y la toma de decisiones.

FUNCIONES: Corresponden a esta Unidad Administrativa las siguientes funciones:

1. Aplicar las leyes, reglamentos, normas de control, instructivos y manuales de procedimientos Contables;
2. Ingresar y depurar la información contable, de costos y gastos que permitan cerrar y generar los estados financieros;
3. Elaborar, suscribir, legalizar y analizar los estados financieros de la Empresa a través de un estudio de los índices y tendencias,; y, proporcionar a la Dirección Financiera la información contable requerida por los Organismos de Control en los plazos y formatos definidos para el efecto;
4. Mantener actualizado el sistema informático contable;
5. Controlar el registro de todas las entradas de dinero o valores que se originan por la venta de bienes o servicios durante el período contable y realizar la conciliación de datos entre los reportes emitidos por Tesorería en los partes diarios de recaudación y el sistema contable;
6. Determinar la veracidad de las salidas de fondos o desembolsos incurridos o ejecutados por la Empresa con el fin de verificar el cumplimiento de los niveles de autorización y disposiciones emitidas por los administradores;
7. Liquidar fondos especiales, rotativos y cajas chicas que hayan sido previamente aprobados por la autoridad competente;

8. Elaborar liquidaciones mensuales de las obligaciones tributarias, aportes y transferencias a los organismos pertinentes;
9. Mantener un kárdex valorado y actualizado y un control adecuado de los ingresos, egresos y bajas de los inventarios en coordinación con la Unidad de Servicios Generales;
10. Realizar constataciones físicas de los inventarios en forma aleatoria y/o sorpresiva;
11. Revisar las cuentas por cobrar y cuentas por pagar, conciliar con las unidades correspondientes y depurar los saldos contables, elaborando liquidaciones mensuales; adicionalmente se deberá ingresar al Sistema de Contabilidad, la baja de cuentas por cobrar de los usuarios con la información proporcionada por la Dirección Comercial;
12. Registrar los Comprobantes de Pago;
13. Coordinar con Ingeniería la elaboración del Informe Económico de los Proyectos;
14. Llevar un archivo para la conservación y mantenimiento de archivos físicos y magnéticos con base en las disposiciones técnicas y jurídicas vigentes;
15. Las demás funciones contempladas en la Ley, reglamentos y las que fueren asignadas por la o el Director Financiero y la Gerencia General.

RELACIÓN FUNCIONAL: Mantiene relación directa con la o el Director Financiero, Gestión Presupuestaria y Tesorería, funcional con las unidades administrativas y, formal con organismos del Estado.

UNIDAD DE TESORERÍA

RELACIÓN DE DEPENDENCIA: Depende de la Dirección Financiera.

UNIDADES DEPENDIENTES: Ninguna.

OBJETIVO: Mantener el control de los ingresos económicos provenientes de la recaudación del servicio de agua potable y alcantarillado, pagos, cobranzas y procesos coactivos.

FUNCIONES: Corresponden a esta Unidad Administrativa las siguientes funciones:

1. Elaborar y tramitar transferencias, depósitos, giros bancarios y especies valoradas correspondientes a su ámbito;
2. Elaborar los partes diarios de recaudación, y emitirlos a Gestión Presupuestaria y Contabilidad debidamente legalizados;
3. Preparar reportes de flujo de caja con apertura diaria, semanal, mensual, trimestral y anual para la toma de decisiones; y presentarlos al Gerente General, a la Dirección Financiera para su conocimiento y adopción de las medidas adecuadas para la Empresa;
4. Recaudar y depositar en forma íntegra los ingresos de la Empresa en la forma en que fueron recibidos;
5. Verificar la legalidad, veracidad y exactitud de roles, nóminas y planillas de sueldos;
6. Elaborar los comprobantes de pago y transferir los fondos para los pagos de valores en forma adecuada y oportuna previa la verificación de la documentación sustentadora y legal;
7. Realizar las notificaciones de anticipos a contratistas y proveedores.
8. Administrar, controlar, custodiar y ejecutar los valores fiduciarios y garantías rendidas ante la Empresa, por diferentes conceptos, en coordinación con las áreas respectivas y efectivizarlos si es del caso;
9. Mantener un archivo organizado y proporcionar información de carácter oficial; y conciliar con Contabilidad la información referente a documentos en custodia y/o garantía, fechas de caducidad, plazos de vigencia;
10. Gestionar la recuperación de cartera vencida e informar sobre su movimiento en coordinación con la Dirección Financiera;
11. Solicitar a la Unidad de Control y Reducción de Pérdidas el corte y reinstalación del servicio cuando aplique;
12. Realizar el control previo al desembolso;
13. Las demás funciones contempladas en la Ley, reglamentos y las que fueren asignadas por la Dirección Financiera y la Gerencia General.

RELACIÓN FUNCIONAL: Mantiene relación directa con la Dirección Financiera, tiene relación funcional con las unidades de Gestión Presupuestaria, Contabilidad, Atención al Usuario y Control de Pérdidas.

UNIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO

RELACIÓN DE DEPENDENCIA: Depende de la Dirección Comercial.

UNIDADES DEPENDIENTES: Ninguna.

OBJETIVO: Atender solicitudes de servicios y reclamos de usuarios de la Empresa, así como absolver todo tipo de consultas relacionadas con la gestión comercial.

FUNCIONES: Corresponden a esta Unidad Administrativa las siguientes funciones:

1. Aplicar las normas y procedimientos establecidos por la Empresa para la prestación del servicio de agua potable y alcantarillado;
2. Atender al público y asesorar sobre sus necesidades relacionadas con la Empresa;
3. Informar a los usuarios de sus derechos y obligaciones con la Empresa, así como los reglamentos y disposiciones vigentes;
4. Atender las solicitudes de acometidas y otros servicios solicitados por los usuarios y coordinar su instalación con la Dirección de Operación y Mantenimiento;
5. Emitir las órdenes de cobro por los derechos de conexión, venta de materiales y otros ingresos directos de conformidad con las ordenanzas y reglamentos vigentes;
6. Atender reclamos de los abonados por inconformidad con la calidad de los servicios y orientar su solución en base a normas y procedimientos vigentes y que se estipulan en los respectivos reglamentos u ordenanzas;
7. Realizar inspecciones para atender servicios nuevos y entrega de presupuestos, detectar irregularidades en los servicios instalados para la

sanción de acuerdo con el reglamento vigente en coordinación con la Unidad de Control y Reducción de Pérdidas;

8. Mantener estadísticas de los servicios prestados y el índice de satisfacción de los usuarios;
9. Las demás que designe la Dirección Comercial y la Gerencia General.

RELACIÓN FUNCIONAL: Mantienen relación directa con la Dirección Comercial, relación funcional con las Direcciones Financiera y de Operación y Mantenimiento, y formal con los usuarios.

UNIDAD DE MEDICIÓN Y FACTURACIÓN

RELACIÓN DE DEPENDENCIA: Depende de la Dirección Comercial.

UNIDAD DE DEPENDENCIA: Ninguna.

OBJETIVO: Dirigir las actividades de medición y facturación para garantizar una justa relación entre consumo – monto a pagar.

FUNCIONES: Corresponden a esta Unidad Administrativa las siguientes funciones:

1. Aplicar las normas y procedimientos establecidos por la Empresa para la prestación del servicio;
2. Organizar y supervisar la toma de lecturas y su digitación;
3. Realizar inspecciones para verificar datos de facturación y lectura;
4. Facturar los consumos de agua potable de acuerdo a los pliegos tarifarios vigentes con información previamente validada;
5. Mantener el control de los usuarios en lo referente a su clasificación según el tipo de consumo;
6. Entrega a la Unidad de Control y Reducción de Pérdidas la información referente a la detección y control de los consumos no medidos y fraudulentos de agua potable;
7. Mantener estadísticas mensuales de los servicios prestados por la Unidad Administrativa;

8. Recomendar cambios en los catastros cuando amerite y enviar información para su actualización, a la Unidad de Tecnologías de la Información;
9. Las demás funciones inherentes a la Unidad Administrativa y que sean dispuestas por el Director Comercial y la Gerencia General.

RELACIÓN FUNCIONAL: Mantiene relación directa con la Dirección Comercial, relación funcional con la Dirección Financiera y las unidades de Atención al Usuario y Control y Reducción de Pérdidas y formal con los usuarios.

2. Establecimiento de objetivos

- Gestionar el área de recaudación en base al COSO II, con la finalidad de proporcionar seguridad y control a los procesos.
- Rediseñar procesos que afecten a la recuperación de cartera.
- Proporcionar y difundir políticas y procedimientos del área de recaudación y coactivas.
- Proporcionar lineamientos que permitan un efectivo control interno del área de recaudación.
- Contribuir para el desarrollo eficiente y efectivo de los recursos económicos, materiales y humanos del área de recaudación.
- Disminuir la cartera vencida, y el riesgo de no recuperarla.

3. Identificación de riesgos

Una vez aplicadas las encuestas y entrevistas en el área de recaudación de la Empresa EP-EMAPA-A; y además de la realización de flujogramas se distinguieron los diferentes problemas, los cuales se tornan en riesgos.

- a) Catastro desactualizado.
- b) Errores en la toma de lecturas.
- c) Proceso de toma de lecturas desactualizado, no cuenta con equipo tecnológico.
- d) Errores al momento de ingresar las lecturas en el sistema de recaudación
- e) Demora para refacturar las cuentas que han detectado mal tomada las lecturas.
- f) Falta de difusión de las políticas de cobranza a los usuarios y miembros de la Empresa.

- g) Demora en envío de los partes diarios, papeletas de depósitos por recaudación al departamento de contabilidad para su comprobación y registro.
- h) Duplicación de trabajo por la elaboración de auxiliares en Excel de los ingresos por falta de un sistema contable integrado.
- i) Facturación de valores promedios a cuentas de casa abandonadas, que se encuentran las puertas cerradas, cuentas que ya no tienen medidores ni servicio de agua potable hace muchos años.
- j) Falta de coordinación con bancos y cooperativas para el cobro de las planillas de agua potable
- k) El tesorero responsable de recaudación ha proporcionado las claves de acceso al programa de facturación a personal de su departamento, y él es el único que debe manipular el sistema para realizar refacturaciones o bajas de planillas.
- l) Corte del servicio se realiza por la falta de pago por más de tres meses.
- m) No realizan un control periódico para constatar que las cuentas han sido cortadas por falta de pago.
- n) Falta de personal en el área de coactivas para realizar las citaciones y cortes a las cuentas que adeudan más de 3 meses.
- o) No se realiza un seguimiento de las citaciones que se han realizado a los usuarios que deben más de 3 meses.
- p) Falta de coordinación entre los departamentos de cortes y reinstalaciones con el departamento de coactivas y cobranzas.
- q) No cobran abonos a los usuarios que deben más de 3 meses solo receptan la cancelación total de la deuda.
- r) En los listados de morosos se encuentran también las cuentas inactivas.
- s) En el reporte de usuarios morosos hay cuentas que constan como cortadas pero estas si tienen el servicio de agua potable.

4. Evaluación de riesgos

Los riesgos encontrados se valoraron, en base a la ocurrencia y probabilidad de ocurrencia, para conocer el nivel de influencia que tiene el mismo en la problemática investigada.

Categorización de la probabilidad de ocurrencia de los riesgos

Nivel	Descripción de ocurrencia	Probabilidad de suceso
1	Muy improbable	Muy baja
2	Improbable	Baja
3	Posible	Moderada
4	Probable	Alta
5	Prácticamente seguro	Muy alta

RIESGO	NIVEL
Catastro desactualizado.	5
Errores en la toma de lecturas.	3
Proceso de toma de lecturas desactualizado, no cuenta con equipo tecnológico.	5
Errores al momento de ingresar las lecturas en el sistema de recaudación	3
Demora para refacturar las cuentas que han detectado mal tomada las lecturas.	5
Falta de difusión de las políticas de cobranza a los usuarios y miembros de la Empresa.	5
Demora en envió de los partes diarios, papeletas de depósitos por recaudación al departamento de contabilidad para su comprobación y registro.	5

Duplicación de trabajo por la elaboración de auxiliares en Excel de los ingresos por falta de un sistema contable integrado.	5
Facturación de valores promedios a cuentas de casa abandonas, que se encuentran las puertas cerradas, cuentas que ya no tienen medidores ni servicio de agua potable hace muchos años.	3
Falta de coordinación con bancos y cooperativas para el cobro de las planillas de agua potable	4
El tesorero responsable de recaudación ha proporcionado las claves de acceso al programa de facturación a personal de su departamento, y él es el único que debe manipular el sistema para realizar refacturaciones o bajas de planillas.	5
Corte del servicio se realiza por la falta de pago por más de tres meses.	5
No realizan un control periódico para constatar que las cuentas han sido cortadas por falta de pago.	4
Falta de personal en el área de coactivas para realizar las citaciones y cortes a las cuentas que adeudan más de 3 meses.	4
No se realiza un seguimiento de las citaciones que se han realizado a los usuarios que deben más de 3 meses.	3
Falta de coordinación entre los departamentos de cortes y reinstalaciones con el departamento de coactivas y cobranzas.	3
No cobran abonos a los usuarios que deben más de 3 meses solo aceptan la cancelación total de la deuda.	5
En los listados de morosos se encuentran también las cuentas inactivas.	3
En el reporte de usuarios morosos hay cuentas que constan como cortadas pero estas si tienen el servicio de agua potable.	3

5. Respuesta al riesgo

Una vez detectado el riesgo es importante que la Empresa cuente con acciones de corrección, así:

RIESGO	ACCIÓN
Catastro desactualizado.	Actualización del catastro
Errores en la toma de lecturas.	Automatización de proceso de toma de lecturas
Proceso de toma de lecturas desactualizado, no cuenta con equipo tecnológico.	Adquisición de equipos electrónicos para la toma de lecturas.
Errores al momento de ingresar las lecturas en el sistema de recaudación	Automatización de proceso de toma de lecturas
Demora para refactorizar las cuentas que han detectado mal tomada las lecturas.	Automatización de proceso de toma de lecturas
Falta de difusión de las políticas de cobranza a los usuarios y miembros de la Empresa.	Difusión de las políticas de cobranza a los usuarios y miembros de la Empresa.
Demora en envío de los partes diarios, papeletas de depósitos por recaudación al departamento de contabilidad para su comprobación y registro.	Agilizar el proceso de envío de partes diarios a contabilidad, en caso de ser necesario implemento del personal.
Duplicación de trabajo por la elaboración de auxiliares en Excel de los ingresos por falta de un sistema contable integrado.	Integrar el sistema contable para evitar duplicidad de trabajo.
Facturación de valores promedios a cuentas de casa abandonas, que se encuentran las puertas cerradas, cuentas que ya no tienen medidores ni servicio de agua potable hace muchos años.	Actualización de catastros.
Falta de coordinación con bancos y cooperativas para el cobro de las planillas de agua potable	Implementar convenio de débito con instituciones financieras.

El tesorero responsable de recaudación ha proporcionado las claves de acceso al programa de facturación a personal de su departamento, y él es el único que debe manipular el sistema para realizar refacturaciones o bajas de planillas.	Controlar la manipulación de claves de acceso al sistema.
Corte del servicio se realiza por la falta de pago por más de tres meses.	Reprogramar cortes por falta de pago, los mismos que se deben hacer por falta de pago mensual.
No realizan un control periódico para constatar que las cuentas han sido cortadas por falta de pago.	Constatación aleatoria de cuentas suspendidas por falta de pago.
Falta de personal en el área de coactivas para realizar las citaciones y cortes a las cuentas que adeudan más de 3 meses.	Implementación del personal en el área de coactiva, o mayor capacitación al mismo.
No se realiza un seguimiento de las citaciones que se han realizado a los usuarios que deben más de 3 meses.	Implementación del personal en el área de coactiva con el fin de dar seguimiento de la citación y evitar la elevada cartera vencida.
Falta de coordinación entre los departamentos de cortes y reinstalaciones con el departamento de coactivas y cobranzas.	Realizar conferencias que permitan la coordinación entre los departamentos de cortes y reinstalaciones con el departamento de coactivas y cobranzas.
No cobran abonos a los usuarios que deben más de 3 meses solo receptan la cancelación total de la deuda.	Implementar una política que permita cobrar abonos mensuales a los usuarios morosos.
En los listados de morosos se encuentran también las cuentas inactivas.	Actualización de catastros.
En el reporte de usuarios morosos hay cuentas que constan como cortadas pero estas si tienen el servicio de agua potable.	Constatación aleatoria de cuentas suspendidas por falta de pago.

6. Actividades de control

Entre las principales actividades de control que se deben implementar para un eficiente control interno en el área de recaudación de la EP-EMAPA-A se pueden enumerar las siguientes:

- a) Actualizar los catastros.
- b) Automatización de proceso de toma de lecturas, a través de la adquisición de equipos electrónicos; lo cual permitiría prescindir de los digitadores y por ende reubicar al personal en actividades donde requieren de mayor número de trabajadores.
- c) Difundir las políticas de cobranza a los usuarios y miembros de la Empresa.
- d) Agilizar el proceso de envío de partes diarios a contabilidad, en caso de ser necesario implemento del personal.
- e) Integrar el sistema contable al de recaudación para evitar duplicidad de trabajo.
- f) Implementar convenio de débito con instituciones financieras, puesto que existen personas que no cancelan a tiempo por falta de tiempo.
- g) Controlar la manipulación de claves de acceso al sistema.
- h) Reprogramar cortes por falta de pago, los mismos que se deben hacer por incumplimiento en el pago mensual.
- i) Constatar aleatoriamente las cuentas suspendidas por falta de pago; para verificar que las mismas se encuentren sin servicio.
- j) Implementar el personal en el área de coactiva, o mayor capacitación al mismo; para enviar las citaciones y dar seguimiento a las citaciones y evitar la elevada cartera vencida.
- k) Realizar conferencias que permitan la coordinación entre los departamentos de cortes y reinstalaciones con el departamento de coactivas y cobranzas.
- l) Implementar una política que permita cobrar abonos mensuales a los usuarios morosos.

7. Información y Comunicación

La información y comunicación es muy importante en toda Empresa, siendo este uno de los componentes muy importantes para que el área de recaudación empiece a ser controlada, ya que mediante una buena comunicación se podrá controlar los problemas que se van suscitando de esta manera encontrar la solución a los mismos.

Por ello se requiere comunicación entre lectores, digitador, asistente de tecnologías, recaudador, tesorero, asistente financiero, Inspector de cortes, supervisor de coactiva, abogado, cuadrilla de peones, atención al cliente, profesional 1 y para con el USUARIO.

8. Monitoreo

Al existir un control interno es necesario que se monitoree para ver si se están cumpliendo las actividades de acuerdo a los procedimientos en el área de recaudación de la EP-EMAPA-A.

Califique de acuerdo a la escala:

SIEMPRE: **S**

A VECES: **AV**

NUNCA: **N**

NO APLICA: **NA**

N.	ACTIVIDAD	CALIFICACIÓN				OBSERVACIÓN
		S	AV	N	NA	
1	Actualización de los catastros.					
2	Automatización de proceso de toma de lecturas, a través de la adquisición de equipos electrónicos; lo cual permitiría prescindir de los digitadores y por ende reubicar al personal en actividades donde requieren de mayor número de trabajadores.					
3	Difusión de las políticas de cobranza a los usuarios y miembros de la Empresa.					
4	Agilizar el proceso de envío de partes diarios a contabilidad, en caso de ser necesario implemento del personal.					
5	Integrar el sistema contable al de recaudación para evitar duplicidad de trabajo.					
6	Implementar convenio de débito con instituciones financieras, puesto que existen personas que no cancelan a tiempo por falta de tiempo.					
7	Controlar la manipulación de claves de acceso al sistema.					
8	Reprogramar cortes por falta de pago, los mismos que se deben hacer por incumplimiento en el pago mensual.					
9	Constatar aleatoriamente las cuentas suspendidas por falta de pago; para verificar que las mismas se encuentren sin servicio.					
10	Implementar el personal en el área de coactiva, o mayor capacitación al mismo; para enviar las citaciones y dar seguimiento a las citaciones y evitar la elevada cartera vencida.					
11	Realizar conferencias que permitan la coordinación entre los departamentos de cortes y reinstalaciones con el departamento de coactivas y cobranzas.					
12	Implementar una política que permita cobrar abonos mensuales a los usuarios morosos.					

- 3.8.4. Informe de control interno para el área de recaudación, en el que se incluya comentarios, conclusiones y recomendaciones para apoyar el proceso de gestión administrativa y financiera de la Empresa.**

INFORME DE CONTROL INTERNO PARA EL ÁREA DE RECAUDACIÓN DE LA EP-EMAPA-A.

De: Investigadores

Para: ÁREA DE RECAUDACIÓN DE LA EP-EMAPA-A.

Fecha: Ambato, Noviembre de 2013

Una vez evaluado el control interno en el área de recaudación se emite el presente informe de control interno el cual consta de conclusiones y recomendaciones viables para la eficiencia en la recuperación de cartera.

CONCLUSIONES

- El catastro se encuentra desactualizado, por ello en el listado de morosos existen viviendas abandonadas, derrocadas, etc. Facturación de valores promedios a cuentas de casa abandonadas, que se encuentran las puertas cerradas, cuentas que ya no tienen medidores ni servicio de agua potable hace muchos años. En los listados de morosos se encuentran también las cuentas inactivas.
- Existe error en las lecturas por parte de los lectores, además algunas viviendas con puertas cerradas o inexistentes siguen en el sistema facturadas con valores promedios. Proceso de toma de lecturas desactualizado, no cuenta con equipo tecnológico. Errores al momento de ingresar las lecturas en el sistema de recaudación. Demora para re facturar las cuentas que han detectado mal tomada las lecturas.
- Falta de difusión de las políticas de cobranza a los usuarios y miembros de la Empresa.

- Demora en envío de los partes diarios, papeletas de depósitos por recaudación al departamento de contabilidad para su comprobación y registro.
- Duplicación de trabajo por la elaboración de auxiliares en Excel de los ingresos por falta de un sistema contable integrado.
- Falta de coordinación con bancos y cooperativas para el cobro de las planillas de agua potable.
- El tesorero responsable de recaudación ha proporcionado las claves de acceso al programa de facturación a personal de su departamento, y él es el único que debe manipular el sistema para realizar refacturaciones o bajas de planillas.
- Corte del servicio se realiza por la falta de pago por más de tres meses.
- No realizan un control periódico para constatar que las cuentas han sido cortadas por falta de pago.
- Falta de personal en el área de coactivas para realizar las citaciones y cortes a las cuentas que adeudan más de 3 meses. No se realiza un seguimiento de las citaciones que se han realizado a los usuarios que deben más de 3 meses. En el reporte de usuarios morosos hay cuentas que constan como cortadas pero estas si tienen el servicio de agua potable.
- Falta de coordinación entre los departamentos de cortes y reinstalaciones con el departamento de coactivas y cobranzas.
- No cobran abonos a los usuarios que deben más de 3 meses solo reciben la cancelación total de la deuda.

RECOMENDACIONES

- Actualización del catastro.
- Automatización de proceso de toma de lecturas, a través de la adquisición de equipos electrónicos para la toma de lecturas.
- Difusión de las políticas de cobranza a los usuarios y miembros de la Empresa.
- Agilizar el proceso de envío de partes diarios a contabilidad, en caso de ser necesario implemento del personal.
- Integrar el sistema contable para evitar duplicidad de trabajo.
- Implementar convenio de débito con instituciones financieras.
- Controlar la manipulación de claves de acceso al sistema.
- Reprogramar cortes por falta de pago, los mismos que se deben hacer por falta de pago mensual considerándose morosidad a partir del segundo mes de no cancelación.
- Constatación aleatoria de cuentas suspendidas por falta de pago.
- Implementación del personal en el área de coactiva, o mayor capacitación al mismo.
- Realizar conferencias que permitan la coordinación entre los departamentos de cortes y reinstalaciones con el departamento de coactivas y cobranzas.
- Implementar una política que permita cobrar abonos mensuales a los usuarios morosos.

3.9 IMPACTO

El impacto que tendrá la presenta propuesta será en diferentes aspectos, así:

SOCIAL.- Cubrir con las expectativas de los usuarios en la calidad del servicio de agua potable y evitar las suspensiones.

ECONÓMICO.- Lograr la eficiencia en el proceso de recuperación de cartera, y contar con los recursos económicos necesarios para cubrir las necesidades de los recursos humanos y materiales.

TECNOLÓGICO.- Evitar errores en la toma de la lectura, contar con procesos actualizados tecnológicamente.

BIBLIOGRAFIA

Libros

AGUIRRE, Ormechea Juan. *Auditoría y Control Interno*. 2005. Pag.15

ESTUPIÑAN, Rodrigo. 2002. Pag.7

RODRIGUEZ, Valencia Joaquín. *Control interno*. 2da Edición. 2009. Pág. 48

RODRIGUEZ, Valencia Joaquín, *Control Interno*. 2009. Pag.82

ZAPATA, Sánchez Pedro. “*Contabilidad General*”. McGraw-Hill, S.A. Bogotá-Colombia 2008. P.89

MUÑIZ, Luis. *Cómo implantar un Sistema de Control de Gestión en la práctica*. 3ra Edición

Dr. Fausto Días. 2002. Ecuador. Metodología de la Investigación. Pag.6

MENDEZ, Carlos. *Metodología Diseño y Desarrollo del proceso de Investigación*. 3ra. Edición. Bogotá, Colombia. Editorial McGraw-Hill Interamericana. 2001. 246p.

KOONTZ, Haroldy WEIHRICH, Heinz.*Elementos de Administración* 6ta. Edición. México, D.F. Editorial McGraw-Hill Internacional. 2002. 281p.

ARAUZ, Víctor. *Plan de Inversiones en Ambiente y Salud. Estudio sectorial: Agua y saneamiento básico*. Edición. Washington, D.C. OPS. 54 p.

Diccionario

CULTURA. *Diccionario de Márquetin*. Editorial Cultura. 2004. 438 p.

OCEANO, Grupo. *Diccionario de Administración y Finanzas*. Editorial Océano. 2001. 543 p.

Revistas

“Reseña histórica de la Empresa” En: *Revista Institucional EMAPA*. Tungurahua. Julio 2009. Páginas 1 a 38.

“Informe de Gestión 2002-2009” En: *Revista Institucional EMAPA*. Tungurahua. Agosto 2010. Páginas 1 a 2

Netgrafía

www.agua.market.com/sql/temas-interes/025.asp

www.elsiglodetorreon.com.mx

www.mexicolegal.com.mx/consultas/28136.htm

www.ecolink.com.ar

www.gestiopolis.com

www.infomipyme.com

<http://ciberconta.unizar.es/leccion/anarenta/analisisR.pdf>

<http://www.planning.com.co/bd/archivos/Agosto2003.pdf>

[Es.wikipedia.org/wiki/Recurso_humano](http://es.wikipedia.org/wiki/Recurso_humano)

<http://definicion.de/gestion/>

www.definición.org/evaluación

<http://www.definición.org/procedimiento>

www.monografias.com › Administración y Finanzas

es.wikipedia.org/wiki/Comunicación

ANEXOS

ANEXO 1

ENTREVISTAS

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

OBJETIVO:

Esta entrevista está dirigida al Señor Gerente, Tesorero y Jefes del departamento de Comercialización y Cobranzas de la EP-EMAPA-A, con la finalidad de recopilar información y cumplir los objetivos planteados en la presente investigación.

1.- ¿Usted tiene conocimiento de los procedimientos de control interno que se deben cumplir?

.....
.....
.....
.....

1. ¿Se recupera la totalidad de la recaudación en el transcurso del año?

.....
.....
.....
.....

3.- ¿Piensa usted que es necesario realizar un control al proceso de recaudación para evaluar el cumplimiento de funciones?

.....
.....
.....
.....

4.- ¿Está debidamente planificada la gestión administrativa para la distribución de los ingresos recaudados por coactivas?

.....
.....
.....
.....

5.- ¿Cree usted que la Empresa debería difundir campañas de información para dar a conocer a los usuarios los beneficios y obligaciones que tienen con la entidad?

.....
.....
.....
.....

6.- ¿Se deben realizar capacitaciones dentro de cada departamento de acuerdo a las funciones asignadas a cada funcionario para ser rotados y evitar que los procesos se retrasen?

.....
.....
.....
.....

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 2

ENCUESTA

**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN
EMPRESARIAL E**

INFORMÁTICA

OBJETIVO:

Esta encuesta está dirigida a los Funcionarios Públicos que intervienen en el proceso de recaudación de la EP-EMAPA-A, con la finalidad de recopilar información y cumplir con los objetivos planteados en la presente investigación.

INSTRUCCIONES: Lea detenidamente cada una de las preguntas.

Marque con una X la que considera la apropiada.

1. ¿Existe en la actualidad un sistema de control interno adecuado de recaudación?

SI NO

2. ¿Cree usted qué es importante la implementación de un control interno eficiente para mejorar la gestión administrativa y financiera?

SI NO

2. ¿Cree que existe personal suficiente para el área de coactivas?

SI NO

3. ¿Existe un control de rutas de los empleados que entregan las citaciones?

SI NO

4. ¿Considera qué se debe mejorar la manera en que se mide el consumo del servicio?

SI NO

5. **¿Cree que existe una adecuada coordinación entre el departamento de cortes y reinstalación?**

SI NO

6. **¿Se realizan la verificación de la entrega de citaciones a los usuarios?**

SI NO

7. **¿Con qué frecuencia existen errores al momento de ingresar las lecturas al sistema de recaudación?**

Siempre Casi siempre A veces Nunca

8. **¿Ha recibido cursos de capacitación sobre Facturación en el último año?**

SI NO

9. **¿Existe un control interno sobre los usuarios con morosidad en verificación de que las cuentas estén activas?**

SI NO

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 3

ENCUESTA

**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN
EMPRESARIAL E
INFORMÁTICA**

OBJETIVO:

Esta encuesta está dirigida a los usuarios de la EP-EMAPA-A, con la finalidad de recopilar información y conocer su opinión por el servicio que reciben; y cumplir los objetivos planteados en la presente investigación.

1.- ¿Cree que es necesaria la implementación de lectores digitales para medir el consumo del servicio?

SI NO

2.- ¿Cree usted que la Empresa está Planificando las actividades Administrativas y Financiera?

SI NO

3.- ¿Considera que el personal que trabaja en el área de coactivas es suficiente para satisfacer sus necesidades en el servicio prestado?

SI NO

4.- ¿Conoce usted sobre las políticas de cobranza por parte de la Empresa de agua potable Ambato?

SI NO

5.- ¿Ha realizado pagos del servicio de agua potable en lugares distintos a la matriz EMAPA?

SI NO

6.- ¿Se le ha entregado citaciones sobre su morosidad en su domicilio, toda vez que ha adeudo más de 2 meses?

SI NO

7.- ¿Alguna vez ha estado inconforme con el cobro por el consumo del servicio de agua potable?

SI NO

8.- ¿Cómo califica el servicio de Facturación de la Empresa de agua potable?

Muy bueno Bueno Regular Malo

9.- ¿Considera que es rápida la reinstalación del servicio de agua potable?

SI NO

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN