



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES EN LA EMAPAV-EP DEL CANTON VALENCIA DE LA PROVINCIA DE LOS RIOS, AÑO 2020.

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del Título de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría C.P.A

AUTORES:

Montesdeoca Moreira Sonia Amarilis

Roca Moreno Julio César

TUTORA:

Ec. Mg. Carmen Isabel Ulloa Méndez

LA MANÁ – ECUADOR

MARZO- 2021

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Los suscritos, **SONIA AMARILIS MONTESDEOCA MOREIRA, JULIO CESAR ROCA MORENO**, declaramos ser los autores del presente proyecto de investigación: **“EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES EN LA EMAPAV-EP DEL CANTÓN VALENCIA DE LA PROVINCIA DE LOS RÍOS”**, siendo la M. Sc. Carmen Isabel Ulloa Méndez, Tutora del presente trabajo; y eximimos expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además, declaramos que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el trabajo investigativo, son de nuestra exclusiva responsabilidad.

Sonia Amarilis Montesdeoca Moreira

C.I. 131162790-3

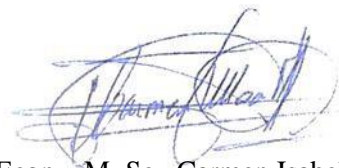
Julio Cesar Roca Moreno

C.I. 050367261-0

AVAL DEL DIRECTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

En calidad de Tutora del Trabajo de Investigación sobre el título: **“EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES EN LA EMAPAV-EP DEL CANTÓN VALENCIA DE LA PROVINCIA DE LOS RÍOS”**, de, **Sonia Amarilis Montesdeoca Moreira, Julio Cesar Roca Moreno**, de la Carrera de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría, considero que dicho informe investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aporte científico técnico suficientes para ser sometidos a la evaluación del tribunal de validación de proyecto que el Honorable Consejo Académico de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

La Maná, septiembre del 2020



Econ. M. Sc. Carmen Isabel Ulloa Méndez

C.I. 1205871641

TUTORA

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de tribunal de lectores, aprueban el presente informe de la investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitida por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Facultad de Ciencias administrativas; por cuanto; los postulantes: Montesdeoca Moreira Sonia Amarilis y Roca Moreno Julio Cesar con el título “EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES EN LA EMAPAV-EP DEL CANTÓN VALENCIA DE LA PROVINCIA DE LOS RÍOS” han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de sustentación de Proyecto.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

La Maná 25 de febrero del 2021

Para constancia firman:

Atentamente,

Ing. Mg. Pedro Enrique Díaz Córdova
C.C: 0602260606
LECTOR 1 PRESIDENTE

CPA. Mg. Ketty Hurtado García
C.C: 1204176331
LECTOR 2 MIEMBRO

Ing. Mg. Fabián Medardo Morán Marmolejo
C.C: 0502215387
LECTOR 3 SECRETARIO

AGRADECIMIENTO

A Dios por iluminarme y bendecirme todos los días de mi existencia, y darme la oportunidad de realizar un sueño más en mi vida. A la Universidad Técnica de Cotopaxi extensión La Mana, Facultad de Contabilidad y Auditoría y especialmente a los docentes por haber impartido sus conocimientos con paciencia y dedicación para llegar a culminar mi meta de ser una profesional de calidad. A mi directora de Tesis MSc. Carmen Ulloa por su paciencia y por impartir sus conocimientos para la culminación de este trabajo de tesis. Finalmente a mi esposo y familia, quien ha sido mi apoyo desde el comienzo de este sueño que finalmente se cumplirá.

Sonia Montesdeoca

Agradezco a la Universidad Técnica de Cotopaxi extensión La Maná por concederme cursar mis estudios, a la MSC. Carmen Ulloa por su asistencia en la realización de este trabajo, a mis docentes en compartir sus ideas y conocimientos en especial aquellos que en mi persona inspiraron a tener una visión diferente de las cosas entre ellos las Ingenieras e Ingenieros Verónica Ponce, Mayra García, Ketty Hurtado, Brenda Oña, Rosa Torres y Pedro Díaz, proporcionándome una superación día a día en no bajar los brazos hasta llegar a la meta fijada, para llegar hacer un profesional debidamente capacitado para el desarrollo de nuestro país y a mis compañeros de clase por compartir sus conocimientos y amistad en especial a Sonia Montesdeoca y Dayra Vilela.

Cesar Roca

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación está dedicado a mi esposo Vicente Villamar, por la comprensión, la paciencia y el apoyo que he recibido de él para que yo pudiera cumplir con este sueño de muchos años. A mi madre y padre por sus bendiciones todos los días de mi existencia. A mis hermanos por estar siempre presentes de una u otra manera han contribuido con su granito de arena y me han permitido lograr esta meta.

Sonia Montesdeoca

Dedicado a la Universidad Estatal del Cotopaxi por concederme Este Proyecto de Investigación y finalización de carrera se lo dedico a Dios por permitirme cumplir con la meta de llegar a ser un profesional en Contabilidad y Auditoría a mi padre César Roca, a mi madre Liliam Moreno, a mis hermanas Maryuri y Sherly, por ser apoyo fundamental en mi vida, por mantenerme siempre dentro del margen del camino del bien. Inculcando en mis valores para ser día a día una persona de bien.

Cesar Roca

UNIVERSIDAD TECNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

TITULO: EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES EN LA EMAPAV-EP DEL CANTÓN VALENCIA DE LA PROVINCIA DE LOS RÍOS.

Autores:

Montesdeoca Moreira Sonia Amarilis
Roca Moreno Julio Cesar

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad la elaboración de un manual de funciones y procedimientos en la empresa EMAPAV-EP, se presenta como propuesta para el mejoramiento en el área de recaudación consideramos que son aquellos inherentes al manejo de la cuenta caja chica, caja general, bancos y cuentas por cobrar, Los manuales constituyen herramientas en las que se detallan políticas y procedimientos para que se lleven a efecto las actividades programadas. La investigación es de tipo descriptiva lo que permitió identificar el origen del problema y aplicada porque mediante la evaluación del cuestionario control interno que se realizó dentro de la empresa EMAPAV-EP mediante los 5 componentes del coso I que es la Ambiente de control, Evaluación de riesgos, Actividad de control, información y comunicación Supervisión y Monitoreo se obtuvo una calificación total de un nivel de confianza del 61% y el nivel de riesgo de un 39% , se aplicó estrategias de mejora. Se recolectó información relevante de la problemática en la empresa, a través de técnicas como cuestionario de control interno, matriz FODA, entrevistas a los involucrados para conocer la situación actual de la empresa.

Finalmente, como propuesta se procede a la elaboración de un manual de funciones y procedimientos en el área de recaudación que permitirá mantener un registro actualizado de los procedimientos que se ejecutan en el área, además se determinan las conclusiones a las que se ha llegado en la investigación, a la vez se propone recomendaciones para que sus colaboradores, puedan tomar acciones para su aplicación en la empresa.

Palabras claves: Control interno, Auditoría, Coso, Ingresos, Gastos

ABSTRACT

The purpose of this research work is to prepare a manual of functions and procedures in the EMAPAV-EP company. It is presented as a proposal for improvement in the collection area, considering those inherent to the management of the petty cash account, general cash, banks and accounts receivable. The manuals are tools that detail policies and procedures to carry out the programmed activities. The research is of descriptive type which allowed to identify the origin of the problem and applied because through the evaluation of the internal control questionnaire that was conducted within the company EMAPAV-EP through the 5 components of the COSO I which is the Control Environment, Risk Assessment, Control Activity, Information and Communication Supervision and Monitoring was obtained a total rating of a confidence level of 61% and the risk level of 39% , improvement strategies were applied. Relevant information on the company's problems was collected through techniques such as the internal control questionnaire, the SWOT matrix, and interviews with those involved to learn about the company's current situation. Finally, as a proposal, we proceed to the elaboration of a manual of functions and procedures in the collection area that will allow to keep an updated record of the procedures that are executed in the area, in addition to determining the conclusions that have been reached in the investigation, at the same time we propose recommendations so that its collaborators can take actions for its application in the company.

Keywords: Internal control, Audit, COSO, Income, Expenses

AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal CERTIFICO que: La traducción del resumen del proyecto de investigación al idioma Inglés presentado por los estudiantes Egresados de la Facultad de Ciencias Administrativa, Montesdeoca Moreira Sonia Amarilis y Roca Moreno Julio Cesar, cuyo título versa “EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES EN LA EMAPAV-EP DEL CANTÓN VALENCIA DE LA PROVINCIA DE LOS RÍOS”, lo realizó bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo a las peticionarias hacer uso del presente certificado de la manera ética que estimaren conveniente.

La Maná, Marzo del 2021

Atentamente,



MSc. Ramón Amores Sebastián Fernando
C.I: 050301668-5
DOCENTE DEL CENTRO DE IDIOMAS

ÍNDICE GENERAL

DECLARACIÓN DE AUTORÍA	ii
AVAL DEL DIRECTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	iii
AGRADECIMIENTO.....	v
DEDICATORIA	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT.....	viii
1. INFORMACION GENERAL	1
2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	3
3. JUSTIFICACION DEL PROYECTO	3
4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO.....	4
5. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	5
5.1. Planteamiento del problema	5
5.2. Formulación del problema.....	7
6. OBJETIVOS	7
6.1. OBJETIVO GENERAL	7
6.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	7
7. ACTIVIDADES Y SISTEMAS DE TAREAS EN RELACION DE LOS OBJETIVOS PLANTEADOS.	8
8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA Y TÉCNICA.....	9
8.1. Antecedentes investigativos	9
8.1.1. Categorías Fundamentales	10
8.2. Marco Teórico	10
8.2.1.1. Control interno	11
8.2.1.2. Definición del control interno.....	11
8.2.1.3. Importancia del control interno.....	12
8.2.1.4. Principio de control interno	12

8.2.1.5.	Evaluación del control interno	12
8.2.1.6.	Elementos del Coso	13
8.2.1.7.	Etapas de Implementación de control interno	13
8.2.1.8.	Norma 400 Evaluación de riesgo y control interno	14
8.2.1.9.	Tipos de riesgos del control interno	14
8.2.1.10.	EVALUACION DEL RIESGO DE AUDITORIA	15
8.2.1.11.	Nivel de evaluación y aprendizaje del coso	15
8.2.1.11.1.	Ambiente de Control	16
8.2.1.11.2.	Evaluación de Riesgos	17
8.2.1.11.3.	Actividad de Control	17
8.2.1.11.4.	Información y Comunicación	18
8.2.1.11.5.	Supervisión y monitoreo	19
8.2.1.12.	Beneficios del Control Interno	20
8.2.1.13.	Tipos de control interno	20
8.2.1.14.	Métodos para evaluación del control interno	21
8.2.1.15.	Procedimientos de evaluación del control interno	22
8.2.1.16.	Limitación del control interno	22
8.2.1.17.	Objetivos básicos del control interno	23
8.2.1.18.	Características del control interno	24
8.2.1.19.	Los procesos de creación de control interno	24
8.2.1.20.	COSOI Y COSO II	25
8.2.2.	TOMA DE DECISIONES	28
8.2.2.1.	Toma de decisiones gerenciales	28
8.2.2.2.	Que es una Empresa	29
8.2.2.3.	Empresas Públicas Municipales de Agua Potable y Alcantarillado	29
8.2.2.4.	Ley Orgánica de Empresas Públicas	30
8.2.2.5.	Departamento de Recaudación	31
8.2.2.6.	ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL – FUNCIONAL	32
8.2.3.	Que es un Manual	33
8.2.4.	MANUALES Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL	33
8.2.4.1.	COMO ELABORAR UN MANUAL	33
8.2.4.2.	Objetivos de un manual	34

8.2.4.3.	Tipos de manuales	34
8.2.4.3.1.	Manual de Organización:.....	34
8.2.4.5.	Manual Específico de Operación:.....	34
8.2.4.6.	Estructura de los manuales	35
8.2.4.7.	Fases de la elaboración de un manual	36
8.2.4.8.	Elaboración del Manual	37
8.2.4.9.	Importancia del Manual.....	39
8.2.4.10.	Clasificación De Los Manuales	39
8.2.4.11.	Manual de Procedimientos y Normas.	40
8.2.4.12.	Utilidad Del Manual De Procedimientos	41
8.2.4.14.	¿Para qué sirve el FODA?	44
8.2.4.15.	Flujograma	45
9.	PREGUNTAS CIENTÍFICAS O HIPÓTESIS	46
10.	METODOLOGÍAS	47
10.1.	Tipos de investigación	47
10.1.1.	Investigación Diagnostica o Descriptiva.....	47
10.1.2.	Investigación Aplicada	47
10.2.	Métodos de Investigación.....	47
10.2.1.	Método inductivo	47
11.	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	50
11.1.	Entrevista Al Gerente	50
11.2.	DESARROLLO DE LA ESTRUCTURA DEL FODA	51
12.	EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO.....	59
12.1.	INFORME DE RESULTADOS DE CONTROL INTERNO	100
12.1.1.	Ejemplo de indicadores de gestión	102
13.	Diseño de la Propuesta	105
13.1.	INTRODUCCIÓN.....	105
13.2.	JUSTIFICACIÓN.....	105
13.3.	OBJETIVOS.....	105
13.4.	OBJETIVOS ESPECIFICOS	105
13.5.	ALCANCE.....	106
13.6.	FUNCIONES	106

13.7.	FINALIDAD	106
13.8.	Desarrollo de la propuesta	107
14.	PRESUPUESTO DEL PROYECTO	138
14.2.	Recomendaciones	139
15.	Bibliografía	140
16.	ANEXOS	144

INDICE DE TABLAS

Tabla 1	Equipo de trabajo:	1
Tabla 3	Tabla: Matriz EFI	54
Tabla 4	Tabla: Matriz EFE	57

INDICE DE FIGURAS

Figura 1	COSO I COSO II	26
Figura 2	Componentes del COSO III	28

1. INFORMACION GENERAL

Título del proyecto:	El control interno y su influencia en la toma de decisiones en la EMAPAV-EP del cantón Valencia de la provincia de Los Ríos
Tema:	El control interno
Tiempo de ejecución:	
Fecha de inicio:	octubre 2020
Fecha de finalización	marzo 2021
Lugar de ejecución	Cantón Valencia
Unidad académica que auspicia	Facultad Ciencias Administrativas
Carrera que auspicia	Contabilidad y Auditoria
Proyecto de investigación vinculado:	Ninguno

Tabla 1 Equipo de trabajo:

Investigadores	
Nombre	Montesdeoca Moreira Sonia Amarilis
Institución a la que pertenece	Universidad técnica de Cotopaxi “Extensión La Maná”
Correo electrónico	Sonia.montesdeoca@utc.edu.ec
Nombre	Julio Cesar Roca Moreno
Institución a la que pertenece	Universidad Técnica de Cotopaxi Extensión La Maná

Correo electrónico	Julio.roca2610@utc.edu.ec
coordinador	
Nombre	Econ. Carmen Isabel Ulloa Méndez
Institución a la que pertenece	Universidad Técnica de Cotopaxi “Extensión La Maná”
correo	Carmen.ulloa@utc.edu.ec

Fuente: Estudiantes investigadores

Área de conocimiento:

04. administración, Negocio y Legislación

041. Negocio y Administración

0411. Contabilidad y Auditoría (Código, 2018)

Línea de investigación

Administración y economía para el desarrollo humano y social

Esta línea está orientada a generar investigaciones que aborden temas relacionadas con la mejora de los procesos administrativos e indaguen en nuevos modelos económicos que repercutan en la consolidación del estado democrático, un sistema económico solidario y sostenible que fortalezca la ciudadanía construyendo a impulsar la transformación de la matriz productiva.

Sub línea:

b. Contabilidad y Auditoría

Está orientada al desarrollo de sistemas integrados de contabilidad, que abarque en la contabilidad,

costos, tributación y auditoría que contribuyan a la toma de decisiones estratégicas, la competitividad y sostenibilidad de las organizaciones de diferentes sectores con especial énfasis.

2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

El presente tema de investigación está direccionado al uso adecuado del control interno en el departamento de recaudación de la Empresa Pública de agua Potable y Alcantarillado de Valencia (EMAPAV-EP), esto provoca una deficiente presentación en la información financiera, lo cual dificulta el conocimiento de ciertas labores de importancia para la misma.

En el primer capítulo se presentan los aspectos relacionados con el problema de investigación, así como la contextualización a nivel macro, meso, y micro los cuales muestran las causas y consecuencias del problema presentado dentro del marco teórico se dará a conocer toda la fundamentación relacionada con la teoría de acuerdo a las leyes, lo que permitirá sustentar el tema de investigación.

3. JUSTIFICACION DEL PROYECTO

Al conocer la importancia que tiene el Control Interno para apoyar la administración, se considera que es un tema de impacto, puesto que el informe político, económico y social genera cambios en las organizaciones sociales, los riesgos varían, por tal motivo la empresa se ve obligada a fortalecer la administración financiera y mejorar el servicio a la comunidad, es una empresa sin fines de lucro que tiene como esencia otorgar y controlar las concesiones del servicio y mantenimiento del líquido vital, como investigadores y contando con los conocimientos adquiridos en la Universidad, al palpar la realidad de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Valencia (EMAPAV-EP), es de vital importancia aportar con esta investigación para apoyar en la buena administración y el buen manejo del control interno así como el uso de los fondos económicos de la empresa.

El problema general que se observa en la empresa es la mala o poca utilización del manual de

control interno, ya que su manejo se basa en un proceso empírico lo cual implica que la empresa este expuesta a riesgos superiores. El control interno resulta esencial en las operaciones de la EMAPAV-EP, porque se encuentra ligado a todo el funcionamiento de la empresa.

También se pudo apreciar que no existe control interno sobre los informes diarios, semanales y mensuales que se envían al departamento de contabilidad, esta falencia se da porque no existe un sistema automatizado en tiempo real que ayude a la toma de decisiones por parte de la gerencia.

El presente trabajo de investigación proporcionara una visión más clara de cómo utilizar o implementar el control interno en todas las funciones y departamentos de la EMAPAV-EP, ayudara a supervisar cada una de las labores de la persona responsable de cada departamento, esto ayudara a que tenga bien claro cuáles son sus funciones que ayuden a respetar y cumplir las políticas de la empresa.

4. BENEFICIARIOS DEL PTOYECTO

Dicha investigación nos servirá a nosotros porque nos permitirá reforzar nuestros conocimientos adquiridos lo largo de la carrera en el ejercicio de contabilidad.

Beneficiarios directos

Los beneficiarios directos del proyecto son:

- ❖ Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Valencia (EMAPAV-EP)
- ❖ 2 integrantes del grupo

4.1. Beneficiarios indirectos

- ❖ Superintendencia de Economía Popular y Solidaria
- ❖ Población del Cantón Valencia
- ❖ Estudiantes de la Universidad Técnica de Cotopaxi

5. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.

5.1. Planteamiento del problema

En el ámbito global un manual de funciones es una herramienta básica y fundamental en la que se detallan de manera ordenada y sistematizada las instrucciones que deben desarrollar los funcionarios en una entidad. Así mismo permite reconocer canales de coordinación y comunicación. Además, facilita el desarrollo de estrategias para mejorar procedimientos que permita el alcance de los objetivos.

La provincia de los Ríos es una provincia que se caracteriza porque tiene grandes extensiones de agua, un recurso que baña sus tierras y las convierte en la zona más fértil del Ecuador, destaca por su agricultura en general, se caracteriza por ser una de las provincias de mayor densidad demográfica del país. Aunque sus tierras se encuentran con acceso al agua, también requiere de fuentes de agua tratada para el consumo humano, con la finalidad de fortalecer y coadyuvar en el desarrollo sustentable de sus habitantes inicia con su programación de actividades de control dispuesto en la Ley de Aguas. (Agua A. d., 2016).

De acuerdo a la investigación realizada, se conoce que a nivel nacional la cobertura de agua por fuentes mejoradas alcanza un 92% de la población mientras que el manejo de agua segura cubre el 70.1% de la población, la provincia de los ríos se ha considerado como uno de los cantones de cobertura más baja en el tratamiento del agua, aunque se encuentra en el rango de población que va desde los 24.000 a 100.000 habitantes, estos datos fueron presentados por una encuesta realizada por ENEMUD 2016 en el censo del 201, donde se preguntó a la población riosence si realizan algún tratamiento de agua para beber en sus hogares. (Agua, saneamiento e higiene, 2010)

En base a que el control del agua es bajo en la provincia de los ríos no se toma en consideración la correcta administración de las Empresas Administradoras de agua potable dejando a un lado el control interno adecuado, provocando con ello que las actividades dentro de estas empresas se realicen a criterio de cada persona, el control interno es fundamental para llevar en orden todos los movimientos tanto económicos como las entradas y salidas de materiales que utilizan para realizar diferentes obras, con un adecuado control se podrá obtener resultados eficientes y rendir cuentas

claras y oportunas a los usuarios.

Según la SENPLADES el Cantón Quevedo cuenta con un 67.4% de cobertura de agua potable por red públicas y alcantarillado de 21.2%, lo cual hace que cuenta con un porcentaje considerable de uso de las empresas públicas de agua potable. (SENPLADES, 2017)

La empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Quevedo (EMAPAPQ), el 11 de junio del 2014 entregó oficialmente las instalaciones a la nueva administración 2014-2015, presentando las siguientes novedades:

- ❖ **Área de Contabilidad:** un contador y dos auxiliares contables que no presentaron balances confiables, los programas contables no generaron ningún control operativo.
- ❖ **Área de control de calidad:** un jefe de control de calidad y un auxiliar sin perfil que no realizaron ensayos de laboratorio por falta de equipos y reactivos.
- ❖ **Área técnica:** La empresa no cuenta con personal adecuado para esta área
- ❖ **Área administrativa:** Esta área se encuentra representada por personal capacitado.
- ❖ **Personal de operación y mantenimiento:** Al realizar los recorridos de rigor no se encontraba al personal en su área de trabajo

Estos fueron los problemas que se presentaron durante la entrega del mando de la EMAPAPQ, lo cual se tomó como un alto déficit por parte de la administración y una falta de control interno en la empresa. (Actual Sistema de Agua Potable y Alcantarillado de Quevedo (EPMAPAQ), 2015)

En la empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Valencia (EMAPAV-EP) no existe un manual de control interno lo que ocasiona un mal procedimiento o a veces incumplimiento de las políticas y normas, lo que ocasiona deficiencias tales como escasa confiabilidad en los reportes de recaudación lo cual influye directamente en la información financiera de la empresa y que no

permiten el logro de los objetivos institucionales, así como en la correcta toma de decisiones.

El Manual de funciones y procedimientos contribuirá a mejorar la eficiencia y organización de los recursos. Esta propuesta cuenta con el aval del Gerente General de la EMAPAV-EP.

5.2. Formulación del problema

¿EL control interno le permitirá evaluar el nivel de riesgo y confianza en la empresa EMAPAV-EP, tomar decisiones y planificar sus actividades futuras para el logro de sus objetivos?

6. OBJETIVOS

6.1. OBJETIVO GENERAL

Evaluar el sistema de control interno que contribuya en la toma de decisiones en el departamento de recaudación de la empresa EMAPAV-EP del Cantón Valencia Provincia de Los Ríos.

6.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ❖ Realizar un diagnóstico situacional a través de la matriz FODA que permita identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.
- ❖ Evaluar el control interno mediante el modelo COSO I aplicar al departamento de recaudación de la EMAPAV-EP para identificar el nivel de riesgo y confianza.
- ❖ Elaborar un modelo de manual de funciones y procedimientos que contribuya en la toma de decisiones.

7. ACTIVIDADES Y SISTEMAS DE TAREAS EN RELACION DE LOS OBJETIVOS PLANTEADOS.

Cuadro 1 Actividades y sistemas de Tareas en relación de los objetivos planteados.

OBJETIVOS	ACTIVIDAD	RESULTADO DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD (TÉCNICAS E INSTRUMENTOS)
Realizar un diagnóstico situacional a través de la matriz FODA que permita identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.	Diseño y aplicación de la matriz FODA. Diseño y aplicación de la entrevista al Gerente de la EMAPAV-EP	Identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas dentro de la empresa.	Entrevistas Matriz FODA
Evaluar el control interno mediante el modelo COSO I aplicado al departamento de recaudación de la EMAPAV-EP para identificar el nivel de riesgo y confianza.	Diseño de cuestionario de control interno. Aplicación del cuestionario de control interno al departamento de recaudación. Elaboración de la matriz de riesgo y su influencia en la toma de decisiones. Análisis de resultados	Medir el nivel de riesgo y confianza que existen dentro de la empresa.	Cuestionario de control interno. COSO I
Elaborar un modelo de manual de funciones y procedimientos que contribuya en la toma de decisiones.	Elaboración de funciones y procedimientos.	Establecer un procedimiento	Flujo grama de actividades Manual de funciones y procedimientos.

8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA Y TÉCNICA

8.1. Antecedentes investigativos

Las categorías fundamentales de la investigación para el proyecto están representadas por los siguientes componentes: El actual proyecto está sustentado en investigaciones que se presentan estructuras similares y fueron extraídas de los diversos repositorios de las universidades a nivel del país; los mismo que se presenta a continuación de manera resumida:

Proyecto 1 AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO AL DEPARTAMENTO FINANCIERO DE EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE DEL TULCÁN.

La investigación denominada auditoría de control interno al Departamento Financiero de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Tulcán, buscó evaluar el cumplimiento de las normas de control interno, previo a ello se ha diagnosticado sobre la base de un examen anterior de auditoría en que emitieron recomendaciones, esta es una propuesta para ejecutar una acción de auditoría al sistema de control interno de una área muy sensible de la administración de la empresa, la auditoría de control interno es parte de una auditoría integral. La auditoría permitió evaluar la eficiencia, eficacia y calidad del sistema de control interno del proceso financiero, para establecer el grado de confianza, fiabilidad de la información financiera, esta investigación fue de tipo mixta en la modalidad cualitativa y cuantitativo; se aplicó los métodos analíticos sintético, inductivo deductivo con un enfoque sistémico mediante un análisis documental, las técnicas utilizadas fueron la encuesta y el instrumento el cuestionario. Bajo un procedimiento de la auditoría de gestión se debe cumplir las fases de planeación, pruebas de control y comunicación de resultados antes de emitir el informe que tiene introducción, alcance y opinión; como principal acción se realizó el seguimiento de recomendaciones conforme determina el artículo 92 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado se aplicó las normas de auditoría gubernamental emitidas por el ente rector del control. (Lastra Calderón, 2018)

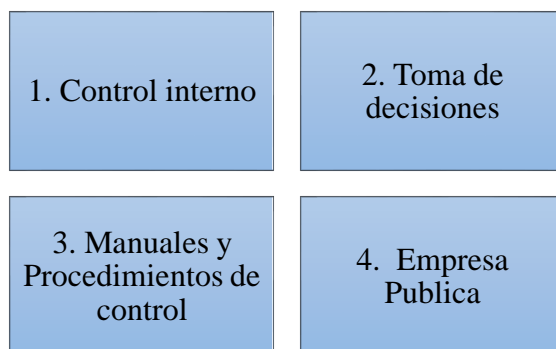
Proyecto 2 “EVALUACION DEL CONTROL INTERNO CONTABLE DE LA EMPRESA MULTIPINTURAS S.A.”

El presente proyecto investigación se realizó con la finalidad de evaluar el control interno contable de la empresa MULTIPINTURAS S.A como base para diseñar un manual de control interno que fortalezca la gestión administrativa del referido departamento.

La investigación es de tipo cualitativa, descriptiva y documental y se utilizó como instrumento la entrevista la cual fue realizada al gerente general y la encuesta realizada al personal de contabilidad.

También se utilizó la técnica de la observación directa la cual consistió en el monitoreo de las actividades diarias del personal llegando a la conclusión que el nivel de confianza promedio de los cinco componentes evaluados de acuerdo al informe COSO I es del 29%, mientras que el nivel de riesgo promedio es 71%, se concluye que es importante la implementación de un manual de control interno para fortalecer la gestión administrativa del departamento de contabilidad de la empresa MULTIPINTURAS S.A (Rodríguez Jaramillo, 2018).

8.1.1. Categorías fundamentales



Cuadro 2 Categorías Fundamentales

8.2. Marco Teórico

Todo trabajo de investigación debe estar apoyado en una serie de conocimientos teóricos, los cuales sirven de basamento al estudio, por otra parte, ayudan al lector a introducirse en el tema de la investigación y posiblemente permiten aclarar algunos conceptos, estos conocimientos son las denominadas bases teóricas, y en este estudio se considera pertinente, para cumplir con los objetivos propuestos.

8.2.1.1. Control interno

8.2.1.2. Definición del control interno

De acuerdo Ríos (2015), Manifiesta el control interno es un proceso integrado a las operaciones efectuadas por la dirección y el resto del personal de una entidad para proporcionar una seguridad razonable al logro de los objetivos, a pesar de que este tema se mantuvo limitado a las áreas económicas ya se hablaba de control interno y se tenía conocimiento de que se encontraba relacionado con el área de contabilidad y finanzas, no todos los directivos veían en el sistema de control interno un instrumento de gestión capaz de ser utilizado para lograr la eficiencia y eficacia de las operaciones de la empresa.

Mantilla S. A. (2018), El control interno es entendido y definido de diferentes maneras, por lo consiguiente es aplicado de distintas formas, en la búsqueda de soluciones se ha intentado recoger el termino de control interno en una sola definición, Coso define al control interno como un proceso ejecutado por la junta de directores, la administración principal y otro personal de la entidad, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos son la eficacia y la eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera, cumplimiento de normas, obligaciones y salvaguardar los activos.

Manifiesta Horta (2012), El control interno es un instrumento de gestión que se emplea para proporcionar una seguridad razonable de que se cumplan los objetivos establecidos por la entidad, para lo cual comprende un plan de organización así como los métodos debidamente clasificados y coordinados, además de las medidas adoptadas en una entidad que proteja su recurso que apoye y mida la eficiencia de las operaciones y el cumplimiento de los planes, así como la observancia de las normas, procedimientos y regulaciones establecidas, la eficacia del control interno consta de la revisión y actualización constante de la responsabilidad de todos los directivos de la entidad.

Además Carrión (2018), Se conoce como control interno al contexto que se desenvuelve en las organizaciones como un proceso mediante el cual se asienta el estilo de gestión con el que deberán

ser administradas las entidades, permite detectar posibles inconvenientes dentro de los procesos organizacionales convirtiéndose en una ayuda dentro de la toma de decisiones, garantizando de esta manera un adecuado cumplimiento de los objetivos establecidos inicialmente.

8.2.1.3. Importancia del control interno

Según Cervera (2017) “El control interno es importante ya que permite elaborar información administrativa y financiera oportuna, correcta y confiable, como soporte a la administración en el desarrollo de toma de decisiones y la rendición de cuentas de la gestión de cada responsable de las operaciones”. Las empresas en la actualidad debido a su estructura organizacional hacen complicado controlar cada una de las áreas de gestión, por lo que se hace esencial el delegar funciones y conservar un adecuado ambiente de control.

8.2.1.4. Principio de control interno

Los principios son:

- ❖ Segregación de funciones de operación, custodia y registro.
- ❖ Dualidad o plurilateral de personas en cada operación.
- ❖ Ninguna persona externa tendrá acceso a los registros y operaciones contables.
- ❖ Las actividades de los empleados serán de complemento y no revisión.
- ❖ El cargo de los registros de operaciones será exclusiva del departamento de contabilidad (Universidad Católica del Perú, 2014).

8.2.1.5. Evaluación del control interno

La evaluación de control interno es el conjunto de normas mediante las cuales se lleva a cabo la administración dentro de una organización, también a cualquiera de los numerosos recursos para supervisar y dirigir una operación determinada a las operaciones generales. (Auditoría, 2017)

La evaluación del control interno es un factor básico de operaciones para la dirección de cualquier organización, empresa o negocio. Se caracteriza como el sistema nervioso que impulsa el conjunto de políticas de operaciones y las mantiene dentro de límites de ejecución practicable. (Jorge, 2019)

8.2.1.6. Elementos del Coso

Según COSO (2013) el control interno está compuesto por 5 componentes interrelacionados. Se derivan de la manera como la administración dirige un negocio, y están integrados en el proceso estos componentes son:

- ❖ Ambiente de control
- ❖ Evaluación de riesgos
- ❖ Actividad de control
- ❖ Información y comunicación
- ❖ Supervisión y monitoreo

8.2.1.7. Etapa de Implementación de control interno

Etapa de Planificación

Para La contraloría General del Estado (2015) La planificación de la auditoria es la etapa más importante, pues busca que este se realice de manera eficiente y eficaz. Durante la planificación, el auditor discute los elementos del encargo con la dirección de la entidad, pero sin comprometer su eficacia se inicia con el compromiso formal de alta dirección y la constitución de un comité responsable de conducir el proceso.

Etapa de evaluación

Manifiesta La contraloría General del Estado (2015), Fase que comprende las acciones orientadas

al logro de un apropiado proceso de implementación del sistema de control interno y de su eficaz funcionamiento, a través de su mejora continua.

Etapa de ejecución

Según La contraloría general del estado (2015), comprende el desarrollo el desarrollo de las acciones previstas en el plan de trabajo. Se da en dos niveles secuenciales: a nivel de entidad y a nivel de procesos. En el primer nivel se establecen las políticas y normativas de control necesario para salvaguardar los objetivos institucionales bajo el marco de las normas de control interno y componentes que estas establecen, mientras que el segundo sobre la base de los procesos críticos de la entidad, previa identificación de los objetivos y los riesgos que amenazan su cumplimiento.

8.2.1.8. Norma 400 Evaluación de riesgo y control interno

El propósito de esta norma internacional de auditoria es establecer normas y proporcionar lineamientos para obtener una comprensión de los sistemas de contabilidad de control interno sobre el riesgo de auditoria y sus componentes: riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección.

El auditor debe obtener una comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno suficiente para planear la auditoria y desarrollar un enfoque de auditoría efectivo. El auditor debe usar juicio profesional para evaluar el riesgo de auditoría y diseñar los procedimientos de auditoria para asegurar que el riesgo se reduce a un nivel aceptablemente bajo. (Guillermo, 2014)

8.2.1.9. Tipos de riesgos del control interno

Riesgos de auditoría

De acuerdo a la Contraloría General del Estado en su Manual de Auditoría de Gestión (2015) Manifiesta que al ejecutarse la Auditoria de Gestión, no estará exenta de errores y omisiones importantes que afecten los resultados del auditor expresados en su informe. Por lo tanto, deberá planificarse la auditoria de modo tal que se presenten expectativas razonables de detectar aquellos

errores que tenga importancia relativa, a partir de:

- ❖ Criterio profesional del auditor
- ❖ Regulaciones legales y profesionales
- ❖ Identificar errores con efectos significativos

Riesgos Inherentes: Es la posibilidad de errores o irregularidades en la información financiera, administrativa u operativa, antes de considerar la efectividad de los controles internos y aplicados por el ente.

Riesgo de Control: Está asociado con la posibilidad de que los procedimientos de control interno incluyendo la unidad de auditoría interna. No puedan prevenir o detectar los errores e irregularidades significativas de manera oportuna.

Riesgo de Detección: Existe al aplicar los programas de auditoría, cuyos procedimientos no son suficientes para descubrir errores o irregularidades. (Revista de Contabilidad, 2019)

8.2.1.10. EVALUACION DEL RIESGO DE AUDITORIA

Una vez que la planificación preliminar se determinaron los componentes que deben ser analizados en detalle y estos son ratificados con la evaluación de los riesgos de auditoría por cada componente, relacionados específicamente con las afirmaciones de veracidad cálculos y valuación. (Carmen Isabel, 2012)

8.2.1.11. Nivel de evaluación y aprendizaje del coso

Según Gaitán (2016), Se debe monitorear el ambiente interno y externo para identificar información que oriente hacia la revaluación de objetivos. El desempeño debe ser evaluado contra metas e indicadores. Los sistemas de información deben ser evaluados nuevamente en la medida en que se cambien los objetivos y se precisen deficiencias en la información.

- ❖ Debe comprobarse el cumplimiento de los procedimientos modificados.
- ❖ Se debe evaluar periódicamente el sistema de control e informar los resultados.

Evaluar, según la Real Academia Española significa: “Estimar, apreciar, calcular el valor de algo”. La evaluación de riesgos de una entidad es considerar el grado en el cual los eventos potenciales podrían impactar en el logro de sus objetivos. La Dirección analiza los acontecimientos que representan riesgo desde una doble perspectiva: probabilidad de ocurrencia e impacto. Los impactos positivos y negativos deben examinarse, individualmente o por categoría, utilizando una combinación de métodos cuantitativos y cualitativos. La evaluación se realiza tanto para riesgos inherentes como residuales.

Para Pereira Palomo, C. A. (2019) Consiste en la identificación, análisis y el gerenciamiento de situaciones o factores que pueden afectar de forma negativa al cumplimiento de los objetivos o metas organizacionales.

Manifiesta Mantilla (2018), La administración necesita evaluar estos posibles acontecimientos desde una doble perspectiva; probabilidad de ocurrencia e impactos positivos y negativos deben examinarse, individualmente o por categoría.

Para Instituto comité de Auditoria (2017), Los procesos de evaluación de riesgos deben estar direccionados a futuro, haciendo posible que la organización anticipe y adopte medidas oportunas, para minimizar los impactos de los posibles nuevos riesgos, siendo así la evaluación de riesgos un elemento preventivo.

8.2.1.11.1. Ambiente de Control

El ambiente de control es la base del desarrollo del control interno, debido a que comprende el recurso humano de la organización; es decir trabajadores de la administración hasta los operarios de más bajo rango en la organización.

Para Cabrera, (2017), El ambiente de control consiste en establecer un ambiente que promueve de forma positiva el comportamiento adecuado del personal, en relación con sus actividades.

Según Santillán (2019), Un adecuado ambiente de control proporciona disciplina y contribuye para

la buena estructura, considerando la integridad de los trabajadores y la competencia profesional de los mismos.

Para Gaitán (2015), El ambiente de control comprende conceptos: integridad y valores éticos, estructura organizativa, autoridad asignada y responsabilidad asumida, administración de los recursos humanos, competencia personal y evaluación del desempeño individual, filosofía y estilo de gestión de la dirección, consejo administrativo, rendición de cuentas, entre otros lineamientos definidos por las empresas de acuerdo a sus características.

8.2.1.11.2. Evaluación de Riesgos

La evaluación de riesgos está relacionada con la posible identificación y análisis de los riesgos más relevantes para una organización.

Para Iturriaga (2017) Consiste en la identificación análisis y el gerenciamiento de situaciones o factores que pueden afectar de forma negativa al cumplimiento de los objetivos o metas organizacionales. La administración necesita evaluar estos posibles acontecimientos desde una doble perspectiva, de posibilidad de impacto y de la administración que se le puede dar al mismo

Manifiesta Carrión (2018), Los procesos de evaluación de riesgos deben estar direccionados a futuro, haciendo posible que la organización anticipe y adopte medidas oportunas, para minimizar los impactos de los posibles nuevos riesgos, siendo así la evaluación de riesgos un elemento preventivo.

Según Carlos (2017), Advierte que es importante establecer los objetivos integrados según el proceso a trabajar antes de determinar los riesgos, los mismos que se pueden clasificar como objetivos operacionales, objetivos relacionados con la información financiera y objetivos de cumplimiento.

8.2.1.11.3. Actividad de Control

Las actividades de control se agrupan en políticas y en procedimientos que le den confianza y aseguren la directriz trazada por la organización.

Para Gaitán (2015) Estas constituidas por las normas y procesos establecidos, que son ejecutados para contribuir a la confianza de que se cumplirán las directrices que la gerencia ha diseñado para manejar la reducción de riesgos. Si la dirección no se asegura del cumplimiento total de las actividades de control, se generará peligro de cumplimiento de los objetivos de la organización,

Según Iturriaga (2017), las actividades de control pueden presentar complejidades de acuerdo con el tipo y alcance de sus actividades, siendo así que una empresa grande necesitará políticas más específicas para poder administrar los riesgos.

Manifiesta Carlos (2017) Las actividades de control ayudan también para asegurar el cumplimiento de las acciones que se han identificadas como prioridad, para dar respuesta a los riesgos identificados y tener la posibilidad de lograr los objetivos organizacionales; en este sentido, algunos de las categorías principales de control interno pueden ser: revisiones de alto nivel, procesos administrativas, análisis y proceso de información, controles físicos, indicadores de desempeño y la asignación de responsabilidades.

8.2.1.11.4. Información y Comunicación

La información y comunicación dentro de la literatura contable son la capacidad de recaudar y entregar información en una organización, para que la comunicación sea oportuna para las diferentes situaciones que se puedan presentar.

Sostiene Cabrera (2017) que es el grupo de mecanismos que hacen que se pueda contar con información adecuada, en tiempo y forma, para llevar a cabo las responsabilidades de quienes las desarrollan. El personal debe intercambiar la información para llevar a cabo, administrar y tener control de las operaciones, es así como la clave del aprendizaje organizacional se encuentra en el nivel de eficacia de la transmisión del conocimiento de los individuos que pertenecen a la organización

Según Mantilla (2018), añade que es necesario que haya comunicación eficaz en toda la organización, que sea de forma horizontal y vertical, considerando esto la dirección necesita brindar información clara acerca de los deberes de cada trabajador, quien está involucrado en el sistema de control interno, para la efectividad del control interno es necesaria la comunicación eficaz entre las partes involucradas.

Para Carlos (2017), En este punto es importante que la comunicación de información de calidad permite que los miembros de la organización realicen sus actividades y tomen decisiones bajo una base de información segura

8.2.1.11.5. Supervisión y monitoreo

La supervisión es la actividad que se lleva a cabo por medio de dos procesos: actividades de revisión o continuadas y evaluaciones que le den seguridad al correcto funcionamiento de las políticas de control.

Para (Carlos, 2017) sostiene que es un proceso que permite evaluar la calidad de gestión del control interno que se ha implementado, verificando que los controles que existen son útiles y que los mismos se practiquen.

Considera Gaitán (2016) que la supervisión y el monitoreo deben poder reaccionar de manera ágil y flexible según las circunstancias que se presenten.

Argumentan Mantilla (2018), que el objetivo de la supervisión es asegurar que el sistema funciona adecuadamente y que se adapta a las necesidades y cambios de las circunstancias; es así como la dirección debe contar con los instrumentos necesarios para que esto sea realmente así. El complemento final de este componente lo realizan los responsables de la organización, mediante la gestión de monitoreo en sus actividades diarias; es decir, aquellas que realizan de forma habitual, incluso después de la implementación de los controles.

8.2.1.12. Beneficios del Control Interno

Es indispensable que exista una formación de control interno en toda la organización, que procure el cumplimiento de los objetivos generales de control.

Los beneficios incluyen:

- ❖ Asistir a los directivos a la consecución razonable de las metas y objetivos de la entidad
- ❖ Integrar e involucrar al personal con los propósitos de control.
- ❖ Apoyar al personal a medir su desempeño y por ende, a mejorarlo.
- ❖ Cooperar a evitar el fraude.
- ❖ Suministrar a los directivos la información de cómo se han aplicado los recursos y cómo se han alcanzado los objetivos. (Universidad Católica Del Perú, 2014).

8.2.1.13. Tipos de control interno

A continuación, se presenta los diferentes tipos de control interno:

Control interno administrativo.

“El control administrativo es el conjunto de métodos, medidas y procedimientos relacionados con el proceso de resolución que lleva a la autorización de los movimientos por parte de la directiva”.

El control interno administrativo abarca los procesos automatizados e integrados a la organización para lograr una cota razonable de seguridad garantía y confianza en la toma de decisiones que llevan a consentir las transacciones por parte de la alta dirección.

Control Interno Contable.

Es el que comprueba la corrección y confiabilidad de la información contable, es decir los controles proyectados establecidos para lograr un registro y resumen adecuado de las operaciones financieras de la empresa. Este tipo de control tiene como objetivo: que todas las actividades se registren

oportunamente, por el importe correcto en las cuentas apropiadas y en el periodo contable en que se llevan a cabo con el objeto de percibir la preparación de Estados Financieros y mantener el control contable de los activos.

Control interno financiero.

El control financiero determina el control de las operaciones que lleva la empresa, además incluye los procesos de proyección de ventas, ingresos, entre otros, para la realización de estados financieros, los cuales sirven para la toma de decisiones y la forma de satisfacer los requerimientos financieros y para saber las condiciones económicas de la empresa. Compromete decisiones sobre las metas y elaboración de presupuestos, pronósticos para cada área significativa de las actividades que realiza la empresa en periodo determinado.

Este tipo de control tiene los siguientes propósitos

Las actividades se realicen de acuerdo con las autorizaciones de la directiva

Se acepta a los activos de la entidad con debidas autorizaciones (Cero, 2019).

8.2.1.14. Métodos para evaluación del control interno

Método descriptivo

Consiste en la explicación, por escrito de las rutinas establecidas para la ejecución de las distintas operaciones o aspectos específicos del control interno. Es decir, es la formulación de memorándum donde se informan las novedades.

Método de cuestionarios

En este procedimiento se elabora previamente una relación de preguntas sobre los aspectos básicos de las operaciones a investigar y a continuación se procede a obtener las respuestas a tales preguntas. Generalmente estas preguntas se formulan de tal suerte que una respuesta negativa advierta debilidades de control interno, no obstante, cuando se hace necesario deben incluirse

explicaciones más amplias que hagan suficientes.

Método gráfico

Este método tiene como base la esquematización de las operaciones mediante el empleo de dibujos (flechas, cuadros, figuras geométricas varias); en dichos dibujos se representan departamentos formas archivos etc., y por medio de ellos se indican y explican los flujos de las operaciones. (Carlos, 2017)

8.2.1.15. Procedimientos de evaluación del control interno

La revisión preliminar del sistema con objeto de conocer y comprender los procedimientos y métodos establecidos por la entidad.

La realización de pruebas de cumplimiento para obtener una seguridad razonable de que los controles se encuentran en uso y que están operando tal como se diseñaron (NACIÓN, 2016)

8.2.1.16. Limitación del control interno

Las eficiencias de los controles son limitados por los errores humanos y se ven reflejados en la toma de decisiones, siendo tomados dentro de los límites temporales, de acuerdo a la información disponible.

Dentro de las limitaciones del Control Interno se debe considerar lo siguiente:

- ❖ Los controles internos no proporcionan una protección absoluta con respecto a fraudes o errores, sino una seguridad razonable sobre la información financiera obtenida, debido a los altos costos que tendrá que recurrir la entidad para estudios periódicos sobre el riesgo de control en cada área, así como la actualización y evaluación continua de los controles internos.
- ❖ En la ejecución de los controles pueden cometerse errores de interpretación errónea de las instrucciones, errores de juicio, descuido o fatiga.
- ❖ Un objetivo de control interno es la segregación de funciones, designar a cada empleado una actividad diferente para evitar fraudes, sin embargo, este tipo de control puede ser burlado por

complicidad entre empleados, lo que significa ponerse de acuerdo entre dos o más personas para cometer actos fraudulentos.

- ❖ Los factores externos que afectan a la entidad están fuera del alcance de la dirección y de los controles internos establecidos.
- ❖ Por lo general los controles internos son diseñados sobre las actividades diarias que contienen transacciones implícitas que son usuales o no.

8.2.1.17. Objetivos básicos del control interno

Control Interno

(Agua E. P., 2017), el objetivo principal de la Empresa Publica del Agua es dotar del servicio básico principal a la población ecuatoriana, de acuerdo con los artículos de la constitución de la Republica en los cuales dispone:

Art. 12: El derecho al agua es fundamental e irrenunciable y así mismo que dicho constituye el patrimonio nacional estratégico de uso público, inalienable, imprescriptible, inembargable, y esencial para la vida.

Art. 315: La Constitución de la Republica faculta al estado la creación de empresas públicas para la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de los recursos naturales o de bienes públicos y el desarrollo de otras actividades económicas.

Para Contraloria (2015), el control interno será responsabilidad de cada institución del Estado y de las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos y tendrá como finalidad de crear condiciones para el ejercicio de control está orientado a cumplir con el ordenamiento jurídico, técnico y administrativo, promover eficiencia eficacia de 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.

100 – 02: los objetivos del control interno dentro de las entidades, organismos del sector público y personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos para alcanzar la misión

institucional deberán contribuir con el cumplimiento de los siguientes objetivos:

- ❖ Promover la eficiencia, eficacia y economía de las operaciones bajo principios éticos y de transparencia.
- ❖ Garantizar la confiabilidad, integridad y oportunidad de la información
- ❖ Cumplir con las disposiciones legales y la normativa de la entidad para otorgar bienes y servicios públicos de calidad
- ❖ Proteger y conservar el patrimonio público, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.

8.2.1.18. Características del control interno

Según Morales (2018) nos expone las siguientes características del Control Interno

- a) El sistema de control interno forma parte de los sistemas contables, financieros de planeación de información operacional de la entidad.
- b) Corresponde a la máxima autoridad de la entidad establecer, mantener y perfeccionar el sistema de control interno, el cual debe ser adecuado a la naturaleza de la entidad.
- c) En cada área de la entidad, la persona encargada tiene el control interno ante su jefe de acuerdo con los niveles de autoridad establecidos.
- d) La Unidad de Control Interno es la encargada de evaluar en forma independiente el Sistema de Control Interno de la entidad y proponer al representante legal las correcciones respectivas.
- e) Todas las transacciones de la entidad deben registrarse en forma exacta, veraz y oportuna de forma que permita preparar informes operativos.

8.2.1.19. Los procesos de creación de control interno

Para Meléndez (2016) los procesos se deben contemplar y los aspectos relevantes para poder diseñar un sistema de control interno consisten en los siguientes pasos:

- ❖ Identificar los departamentos involucrados y relacionarlos con documentos o medios magnéticos.
- ❖ Analizar la segregación de funciones.

- ❖ Identificar los puntos débiles de control.
- ❖ Para cada punto de control posible, detallar la totalidad de los errores posibles.
- ❖ Para cada uno de los posibles errores identificados establecer un método de control.
- ❖ Para los métodos de control establecidos analizar su costo beneficio.
- ❖ Para los métodos de control establecidos analizar la segregación de funciones.

8.2.1.20. COSOI Y COSO II

Para Nación (2017), el informe COSO constituye un gran avance al acordar una definición respecto al concepto de control interno, el informe COSO logra definir un marco conceptual común y se constituye en una visión integradora del control interno, el informe COSO se estructura en cuatro partes:

Resumen Ejecutivo: Visión de alto nivel sobre la estructura conceptual del control interno, dirigido a directores ejecutivos, miembros del consejo, legisladores.

Resumen Conceptual: Define el control interno, describe sus componentes y describe sus componentes y proporciona criterios para que administradores, consejeros y otros puedan valorar sus sistemas de control.

Reportes a Partes Externas: Es un documento suplementario que proporciona orientación a aquellas entidades que publican informes sobre control interno además de la preparación de los estados financieros.

Herramientas de Evaluación: Proporciona materiales que se pueden usar en la realización de una evaluación de un sistema de control interno.

La misión de COSO es proporcionar liderazgo intelectual a través del desarrollo de marcos generales y orientaciones sobre la gestión del Riesgo. Control interno y disuasión del fraude

diseñado para mejorar el desempeño organizacional y reducir el alcance del fraude en las organizaciones. (Carmen Isabel, 2012)

Manifiesta Deloitte (2015), el marco de COSO 2013 mantiene la definición de control interno y los cinco componentes de control interno, pero al mismo tiempo incluye mejoras y aclaraciones con el objetivo de facilitar el uso y su aplicación en la entidades, a través de esta actualización, COSO propone desarrollar el marco original empleando principios y puntos de interés con el objetivo de ampliar y actualizar los conceptos de control interno previamente planteado sin dejar de reconocer los cambios en el entorno empresarial y operativo.

COSO I

Según Ambrosio (2016), El método de evaluación de control interno basado en la gestión de riesgos COSO II surge de la versión del COSO I, el proyecto se inició en enero de 2001 con el objeto de desarrollar un marco global para evaluar y mejorar el proceso de administración de riesgo, reconociendo que muchas organizaciones están comprometidas en algunos aspectos de la administración del riesgo. Finalmente es publicado en el año 2004 como una ampliación del Informe original, para dotar al Control Interno de un mayor enfoque hacia el Enterprise Risk Management, o gestión del riesgo. (Carmen Isabel, 2012)

Figura 1 COSO I COSO II



COSO II

Para Bebía (2017), El control interno es definido como un proceso integrado y dinámico llevado a

cabo por la administración, la dirección y demás personas de una entidad, diseñada con el propósito de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento.

De los cinco componentes de control interno que establece COSO, se consideran los siguientes 17 principios:

1. Integridad y valores éticos que demuestren compromiso dentro de la organización.
2. Ejercer una supervisión del desarrollo y el rendimiento de los controles internos que demuestre independencia de la administración.
3. Las estructuras, líneas de reporte, las autoridades y responsabilidades que establece la administración deben ser apropiadas en la búsqueda de objetivos.
4. Compromiso a atraer, desarrollar y retener personas competentes en alineación con los objetivos.
5. Retiene individuos comprometidos con sus responsabilidades de control interno en la búsqueda de objetivos.
6. Identificación y valoración de los riesgos relacionados a los objetivos
7. Identifica, analiza los riesgos sobre el cumplimiento de los objetivos para determinar cómo deben de ser administrados.
8. Considera la posibilidad de fraude en la evaluación de riesgos para el logro de los objetivos.
9. Identificar y evaluar cambios que puedan impactar significativamente al sistema de control interno
10. Desarrolla actividades de control que contribuyan a la mitigación de riesgos para el logro de los objetivos a niveles aceptables.
11. Desarrolla actividades de control generales sobre la tecnología para apoyar la información.
12. Despliega actividades de control y procedimiento a través de políticas que establecen lo que se espera.
13. Usa información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.
14. Comunicar la información internamente, incluyendo objetivos y responsabilidades sobre el control interno.
15. La organización se comunica con grupos externos, funcionamiento del control interno
16. Selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas o separadas para comprobar cuando los componentes de control interno están presentes y funcionando.

17. Evalúa y comunica deficiencias de control interno de manera adecuada a aquellos grupos responsables de tomar la acción correctiva, incluyendo la alta dirección y el consejo de administración según sea apropiado.

Figura 2 Componentes del COSO III



8.2.2. TOMA DE DECISIONES

Para Bernal (2017) La toma de decisiones es tan importante que algunos teóricos de la administración consideran que la esencia del trabajo directivo es la toma de decisiones; por su parte, otros más radicales aseveran que administrar es tomar decisiones. Se afirma que de la calidad de las decisiones depende la capacidad de las organizaciones para permanecer en el mercado. Por ello, aprender a tomar decisiones es un factor determinante en un proceso de planeación con el propósito de optimizar los recursos y capacidades de las organizaciones.

Según Gonzales (2019) “La toma de decisiones requiere buena información. Uno de los más grandes problemas que enfrentan los responsables de tomar decisiones es obtener información: Confiable, Relevante y Actualizada”.

8.2.2.1. Toma de decisiones gerenciales

Según Fonseca & Gamboa (2018) Manifiestan que la toma de decisiones refleja las necesidades

de acción de la empresa, variando estas acorde al nivel de la estructura organizacional de la misma, donde no hay situaciones repetitivas las decisiones son más básicas, mientras en aquellas situaciones donde los datos provienen de fuentes subjetivas y externas con riesgos, las decisiones se realizan en base a criterios de evaluación.

Para Olgún & Pérez (2019) La dificultad de determinar y controlar los factores que forman parte de cada situación, da paso a los modelos que permitan representar la realidad a fin de decisiones más satisfactorias.

8.2.2.2. Que es una Empresa

La empresa es una entidad conformada básicamente por personas, aspiración realizada bienes materiales y capacidades técnicas y financieras; todo lo cual le permite dedicarse a la producción y transformación de productos y/o la prestación de servicios para satisfacer necesidades y deseos existentes en la sociedad, con la finalidad de obtener una utilidad o beneficio.

8.2.2.3. Empresas Públicas Municipales de Agua Potable y Alcantarillado

Para Falconí (2014), en agosto de 2012, la Asociación de Municipalidades del Ecuador entregó a la Presidencia de la República un planteamiento general para disminuir las brechas de cobertura de agua potable y alcantarillado sanitario para las áreas rurales del país, con un estimativo de inversión a 5 años vista de aproximadamente 2300 millones de dólares, entre los años 1990 y 2010 se estimaron las tasas poblacionales en aumento, aun mas en las áreas urbanas, también se estimó el número de viviendas por cada provincia que no contaba con servicios básicos de agua potable y saneamiento.

Según SAMTAC (2019), el sistema institucional para la gestión de los recursos hídricos en el Ecuador es muy complejo, incluye instituciones nacionales, regionales y locales, además hay grupos involucrados como las cámaras de producción que representan intereses particulares, el sistema institucional para el manejo del agua en el Ecuador, al igual que en otros países se ha

desarrollado a partir de las necesidades sectoriales como son: riego, agua potable, generación eléctrica y otros, en lo referente al subsector de agua potable y saneamiento se estableció el Servicio Cooperativo Interamericano de Salud Pública que era el encargado en la época de 1950 de elaborar los programas de saneamiento, diseño, construcción y operación de sistemas de agua potable y saneamiento.

8.2.2.4. Ley Orgánica de Empresas Públicas

Artículo 1: Objetivos: Esta ley tiene los siguientes objetivos:

- ❖ Determinar los procedimientos para la constitución de empresas públicas que deban gestionar los sectores estratégicos con alcance nacional e internacional.
- ❖ Establecer los métodos para garantizar el cumplimiento a través de las empresas públicas, de las metas fijadas en las políticas del Estado ecuatoriano, de conformidad con los lineamientos del Sistema Nacional Descentralizado de Planificación Participativa
- ❖ Regular la autonomía económica, financiera, administrativa y de gestión de las empresas públicas, con sujeción a los principios y normativa previstos en la Constitución de la Republica, en esta y en las demás leyes, en lo que fueren aplicables.
- ❖ Fomentar el desarrollo integral, sustentable, descentralizado y desconcentrado del Estado, contribuyendo a la satisfacción de las necesidades básicas de sus habitantes, a la utilización racional de los recursos naturales, a la reactivación y desarrollo del aparato productivo y a la prestación eficiente de servicios públicos con equidad social. Las empresas publicas consideraran en sus costos y procesos productivos variables socio – ambientales y de actualización tecnológica.
- ❖ Actuar en cumplimiento de los parámetros de calidad definidos por el directorio y las regulaciones aplicables, con sujeción a criterios empresariales, económicos, sociales y ambientales.
- ❖ Proteger el patrimonio, la propiedad estatal, pública y los derechos de las generaciones futuras sobre los recursos naturales renovables y no renovables, para coadyuvar con el ello con el buen vivir.
- ❖ Crear el marco jurídico adecuado para que el Estado establezca apoyos, subsidios u otras ventajas de carácter temporal, en beneficio de sectores económicos y sociales determinados.

- ❖ Prevenir y corregir conductas que distorsionen las condiciones para la provisión de bienes y servicios y en general cualquier otro acuerdo o práctica concertada, escrita o verbal oficial u oficiosa, entre dos o más agentes económicos, tendientes a impedir, restringir, falsear o distorsionar las condiciones de acceso de los usuarios a dichos bienes y servicios.
- ❖ Establecer mecanismos para las empresas públicas, actúen o no en sectores regulados abiertos o no a la competencia con otros agentes u operadores económicos, mantengan índices de gestión con parámetros sectoriales e internacionales, sobre los cuales se medirá su eficacia operativa, administrativa y financiera

Artículo 3: Principios: Las empresas públicas se rigen a los siguientes principios:

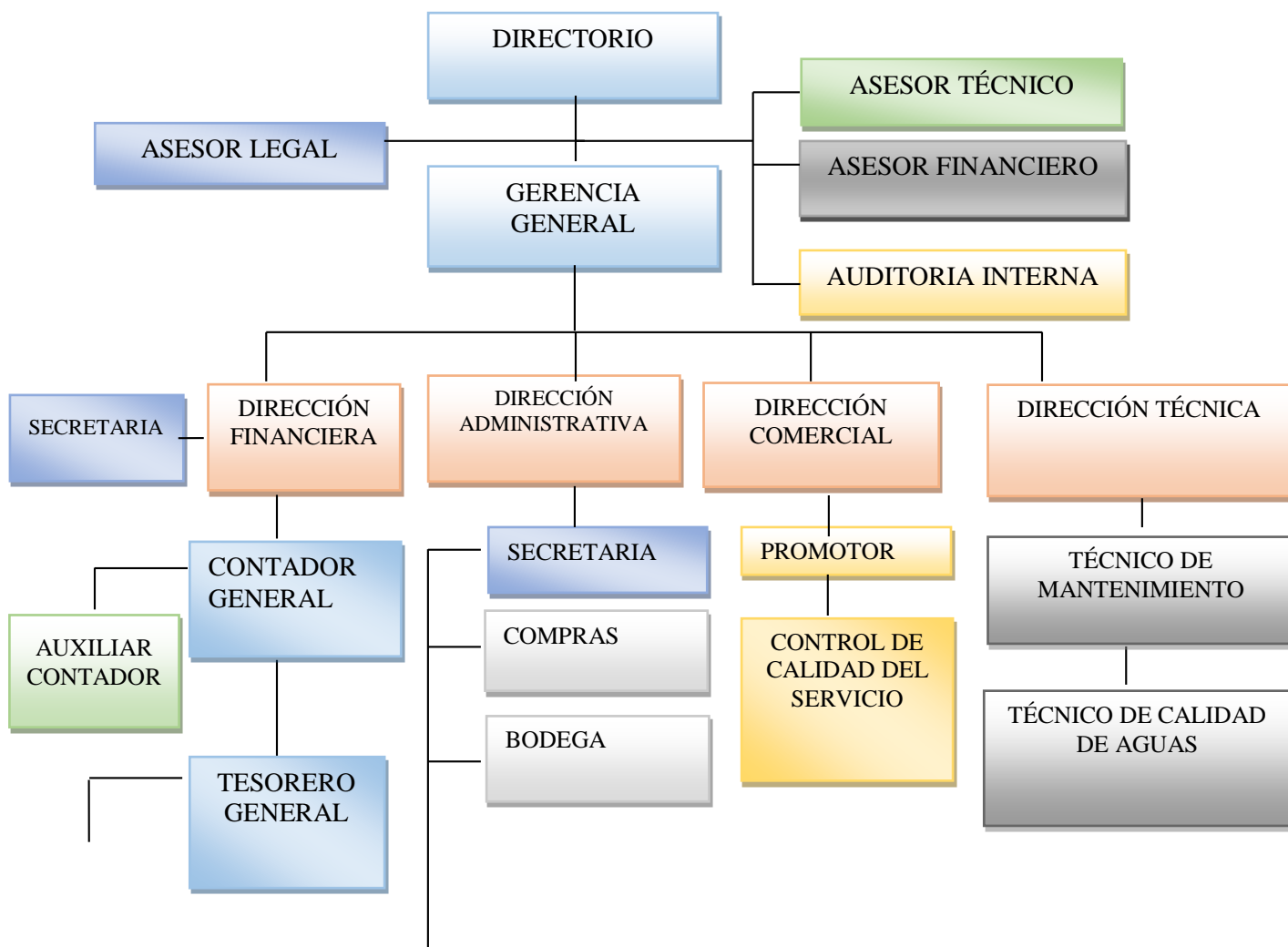
- ❖ Contribuir en forma sostenida al desarrollo humano y buen vivir de la población ecuatoriana.
- ❖ Promover el desarrollo sustentable, integral, descentralizado y desconcentrado del Estado, y de las actividades económicas asumidas por este.
- ❖ Actuar con eficiencia, racionalidad, rentabilidad y control social en la exploración, explotación e industrialización de los recursos naturales renovables y no renovables y en la comercialización de sus productos derivados, preservando el medio ambiente.
- ❖ Propiciar la obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, universalidad accesibilidad, regularidad, calidad, continuidad, seguridad, precios equitativos y responsabilidad en la prestación de los servicios públicos.
- ❖ Precautelar que los costos socio – ambientales se integren a los costos de producción.
- ❖ Preservar y controlar la propiedad estatal y la actividad empresarial pública. (Ley Organica de Empesas, 2017)

8.2.2.5. Departamento de Recaudación

(Silva, 2015), los poderes municipales en función de ser cada día más competentes en la realización de sus labores dentro de las potestades que le otorgan las leyes y a la tendencia de los últimos años de la modernización, promueven tanto la desconcentración como la descentralización de su gobierno para la prestación de sus servicios, así como la creación de organismos autónomos

encargados de administrar sus respectivos ingresos. Es necesario crear organismos autónomos encargados de la recaudación y administración de los recursos, por tal razón las empresas públicas de agua potable son quienes se encargan de recaudar directamente el dinero de los pagos recibidos por el servicio de agua potable.

8.2.2.6. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL – FUNCIONAL





8.2.3. Que es un Manual

Para Barquero (2015). Un manual es un instrumento administrativo que contiene en forma explícita, ordenada y sistemática información sobre objetivos políticas, atribuciones organización y procedimientos de los órganos de una institución.

Manifiesta Moreno (2020) Un manual de procedimientos es una guía con el propósito de establecer la secuencia de pasos para que una empresa, organización o área consiga realizar sus funciones.

Menciona Serrano (2018), Son documentos donde compilamos las fichas técnicas de instrucciones de trabajo que estandarizan cada una de las actividades de un proceso; en un sistema se deben implantar, de procesos, de procedimientos, de funciones, de evaluación de control interno, calidad, de indicadores.

8.2.4. MANUALES Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL

8.2.4.1. COMO ELABORAR UN MANUAL

Para Vivanco (2017) Es aquel documento que contendrá la descripción de las actividades que deben de ser observadas en la realización de las funciones de una unidad administrativa o varias de ellas. En él se incluyen los puestos y unidades administrativas con sus correspondientes participaciones y responsabilidades y también todos aquellos recursos, informaciones y elementos necesarios que contribuyen al funcionamiento de excelencia de una empresa. (DOLORES ELIZABETH, 2013)

8.2.4.2. Objetivos de un manual

- a) Compilar en forma ordenada, secuencial y detallada las operaciones a cargo de la institución, los puestos y unidades administrativas que intervienen, precisando su participación en dichas operaciones y los formatos a utilizar para la realización de las actividades indicadas en el procedimiento.
- b) Uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajos y evitar su alteración arbitraria.

8.2.4.3. Tipos de manuales

8.2.4.3.1. Manual de Organización:

Contiene información detallada de la Organización tales como: antecedentes, marco legal, atribuciones, estructura, funciones, entre otros.

8.2.4.4. Manual de Normas y Procedimientos:

Define en forma detallada, lógica y secuencial los pasos a seguir para la realización de un proceso, procedimiento o actividad, identificando en forma explícita la unidad administrativa y el responsable de la ejecución de cada uno de los pasos. En el mismo se indican las normas que rigen cada proceso o procedimiento. Son instrumentos que forman parte del Sistema de Control Interno.

8.2.4.5. Manual Específico de Operación:

Utilizado para describir de manera particular y detallada los procedimientos de las Comisiones, Comités, etc. Igualmente sirve para la elaboración de manuales técnicos y operativos, etc. En el caso de las Comisiones y Comités se debe incluir su organización, normas y políticas que las rigen.

8.2.4.6. Estructura de los manuales

❖ Manual de organización

Portada

Índice

Introducción

Antecedentes de la organización

Bases legales

Objetivos

Estructura de la organización

Misión

Visión

Valores de la organización

Organigrama

Objetivo de cada unidad

Funciones y atribuciones

❖ Manual de Normas y procedimientos

Portada

Firmas de revisión y aprobación

Página de actualizaciones

Índice

Introducción

Bases legales

Alcance

Objetivos

Normas

Procedimientos

Formularios e instructivos

Glosario

Flujograma

Anexos

8.2.4.7. Fases de la elaboración de un manual.

Planificación del Trabajo.

En esta etapa se conforma un grupo de trabajo encargado de la elaboración de los manuales, este puede ser conformado por un representante de cada una de las unidades administrativas de la institución o por un grupo de funcionarios determinado por el jerarca. Se deberá nombrar un coordinador o responsable quién conducirá el trabajo del grupo con el fin de mantener homogeneidad en el contenido y la presentación de la información.

También en esta fase se establece cuáles serán las herramientas metodológicas que se utilizarán para obtener la información para elaborar los manuales, así como el tipo de información que se va a requerir y el cronograma de las actividades a desarrollar para la elaboración de los manuales.

Búsqueda de la Información.

Una vez que se tiene la planificación del trabajo, se comienza a recabar la información necesaria para la elaboración de los manuales, según las herramientas metodológicas establecidas previamente y las técnicas investigativas seleccionadas. La búsqueda de esta información se puede realizar mediante:

Investigación documental: trata de buscar todos aquellos documentos impresos o electrónicos en los cuales se obtenga información relevante para la elaboración del manual respectivo, ya sea normativa, estudios técnicos que respalden un proceso de reorganización administrativa, manuales anteriores de procedimientos, informes de labores, manuales de servicio, memorias institucionales, entre otros.

Análisis de la Información.

Una vez que se haya obtenido la información necesaria para la elaboración del manual, esta deberá ser organizada y analizada de manera que presente un orden lógico para el desarrollo del manual. Para guiar el proceso de ordenar la información, pueden ser utilizadas las siguientes preguntas:

¿Qué trabajo o actividad se hace?

¿Quién es el responsable realizarlo? O en determinado caso si no se posee el dato del responsable
¿Quién lo hace?

¿Cuáles son los medios que posee para hacer el trabajo?

¿Para qué se realiza el trabajo?

¿Cómo se ejecuta o realiza el trabajo?

¿Cuándo o en qué momento se hace?

¿Por qué se hace?

Estas preguntas facilitan el trabajo de análisis de la información y permiten conocer las actividades de la institución, explicar su comportamiento, identificar las relaciones que se presentan entre cada hecho, comprender el funcionamiento de la institución y mantener la secuencia y lógica de la información.

8.2.4.8. Elaboración del Manual.

Se establece, en esta fase, el diseño y la presentación que se utilizará para elaborar el manual, para ello se debe considerar:

- ❖ La redacción del documento, analizar a quienes va dirigido el manual, para manejar un vocabulario claro, preciso y comprensible para todos los usuarios del mismo

- ❖ La elaboración de diagramas, ya sea diagramas de flujo, de distribución de espacio físico, estructura organizacional, mapa de procesos, entre otros.
- ❖ El formato, asegurándose de que la información presentada guarde una secuencia lógica, que haya uniformidad de letra, y que su redacción sea comprensible, entre otros aspectos de forma.

Validación del Manual.

Una vez que se tiene elaborado el manual administrativo, el mismo se debe presentar al jerarca y a los responsables de cada unidad administrativa a que corresponda el manual, para que procedan a validar si la información presentada corresponde con las responsabilidades, atribuciones, funciones y actividades que le corresponde realizar tanto a la Institución; como a la o las unidades administrativas a las que va dirigido el manual.

Autorización del Manual.

Cuando se cuente con la validación del manual se debe formalizar el mismo. En este punto, el Jerarca Institucional o el responsable de la unidad administrativa correspondiente, deberá autorizar el manual, de manera que se pueda comenzar con la reproducción, difusión y distribución del mismo a nivel institucional en general o de las unidades administrativas correspondientes.

Difusión y distribución del Manual.

Una vez validado y autorizado un manual, es muy importante que se distribuya el mismo entre las unidades administrativas correspondientes, con el propósito que los funcionarios lo tengan a su disposición, conozcan el documento, y lo utilicen en la práctica. Así también, la versión electrónica del documento podrá ser incorporado al portal electrónico de la Institución, con el fin de proveer a la ciudadanía libre acceso a la información organizacional de la institución.

Revisión y Actualización del Manual.

Los Manuales son objeto de revisiones periódicas, y, por lo tanto, deben ser flexibles a los cambios que se produzcan en la Institución, para ello, se debe mantener un registro de las modificaciones y actualizaciones de los mismos, con el fin de que se mantengan apegados a la realidad institucional.

8.2.4.9. Importancia del Manual

Manifiesta Serrano (2018) Es de suma relevancia para la seguridad la elaboración de manuales, los cuales son las guías básicas para realizar cada una de las actividades que se llevan a cabo en cualquier organización. Ahora bien, la importancia de los manuales viene implícita en el contenido, ya que al ser documentos de consulta para todos los empleados, conocen desde el principio, tanto los quehaceres de cada uno, como lo que no se debe hacer en la organización. Recordemos que es una herramienta de consulta, donde la información puede modificarse de acuerdo al crecimiento y a las nuevas maneras de operación, así como los cambios que se susciten en las unidades.

Para Moreno (2020), es importante informar cada vez que existan cambios en los manuales, no sólo en el de Operaciones, sino en todos los demás. Por último, recomendamos ampliamente considerar que los manuales tienen que ser prácticos y no estén simplemente abandonados en los archivos, es preciso poner en funcionamiento todos los conocimientos transmitidos y recopilados dentro de estos documentos para asegurar la seguridad de todos y cada uno de los integrantes de la organización.

8.2.4.10. Clasificación De Los Manuales

Es un documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones. (DOLORES ELIZABETH, 2013)

Por su contenido

Manual de Organización: Describe la estructura de la organización a través del detalle de los objetivos, organigrama funcional por área y general, perfiles de puesto, descripción de funciones, responsables de cada área. Es necesario que cada área o departamento tenga su propio manual de

organización y se utiliza con mucha frecuencia como herramienta de inducción para el personal.

Manual de Políticas

El manual de políticas contiene los principios básicos que regirán el accionar de los ejecutivos en la toma de decisiones.

Manuales de procedimientos

Los manuales de procedimientos, también llamados manuales de operación, de prácticas, de instrucción sobre el trabajo, estándar, de rutinas de trabajo, de trámites y métodos de trabajo.

El manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de las actividades que deben seguirse en la relación de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas. Incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen, precisando su responsabilidad y participación. (DOLORES ELIZABETH, 2013)

8.2.4.11. Manual de Procedimientos y Normas.

El manual de procedimientos y normas describe en detalle las operaciones que integran los procedimientos administrativos en el orden secuencial de su ejecución y las normas a cumplir por los miembros de la organización compatibles con dichos procedimientos.

Manual de adiestramiento o instructivo: Describe los procesos y actividades a realizar en un puesto de trabajo, pero en forma más detallada que un manual de procedimiento. El detalle minucioso se debe a que va dirigido especialmente a personas que saben poco del tema o casi nada.

Manuales Técnicos: Describe como realizar las actividades operacionales de un área funcional. Los manuales técnicos se crean con la finalidad de ser la fuente de conocimiento para el personal de esa área y de información general para el personal que está relacionado con dicha área. Sirve como base para futuras modificaciones.

Por la función específica. Al área de actividad de que trata el manual así puede existir manuales:

Manual de Producción: Describe las instrucciones para un adecuado desarrollo de las actividades de fabricación, control de calidad de la producción, distribución, empaque, etc. Proporcionando al

personal de producción el conocimiento necesario para evitar errores pues es el área operativa más importante de la organización que genera los ingresos que tiene.

Manual de Compras: Describe las pautas a considerarse en el proceso de compras y sirve de guía ante cualquier inconveniente que se presente en las actividades como cotización, documentación, adquisición, ingreso de mercadería.

Manual de Finanzas: Establece las responsabilidades a cada empleado sobre la protección de la información financiera, así como su traslado a los demás departamentos, la preparación de presupuestos que es una actividad de mucho cuidado, el manejo y distribución de dinero a las demás áreas.

Manual de Contabilidad: Es de vital importancia porque el área de contabilidad es quien general la información financiera que será presentada a terceras personas para su uso según el caso.

Manual de Cobranza: Establece la forma de cobro, la custodia de los valores cobrados, políticas de cobranza, documentos válidos, personal encargado, responsabilidades, para disminuir errores y lograr una mayor eficiencia en la utilización de los recursos.

Manual de Personal: Son manuales que tienen relación a todos los aspectos que conciernen al personal dentro de la organización como políticas internas, perfil para selección del personal, reclutamiento al personal nuevo, capacitaciones internas y externas, ascensos, sueldos, beneficios, permisos, vacaciones, faltas, etc. (Barquero, 2015).

8.2.4.12. Utilidad Del Manual De Procedimientos

Manifiestan Olguín & Pérez (2019) Permiten conocer el funcionamiento interno con lo que respecta a descripción de deberes tareas, ubicación y requerimiento y el puesto responsable de su ejecución. Auxilian en la inducción del puesto y al adiestramiento facilitando la capacitación ya que se describe en forma detallada las actividades que se deben realizar.

Sirve para el análisis o revisión de procedimientos.

Proporciona ayuda para el cumplimiento de tareas como; la simplificación del trabajo como; análisis de tiempos, delegación de autoridad, eliminación de pasos.

Aumentar la eficiencia del responsable del departamento, indicándole lo que debe hacer y cómo debe hacerlo.

Ayuda a coordinar las actividades para así evitar la duplicidad, regulando la carga laboral.

Constituye una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los procedimientos y métodos.

Como el procedimiento está escrito cuando se lo mejore se lo incorpora. De esta forma no se corre el riesgo de que algo que se introdujo y funciono bien, se olvide para la siguiente ocasión.

8.2.4.13. DAFO O FODA

QUE ES EL FODA

(Speth, 2016) Expresa que el FODA es una herramienta de análisis estratégico multidimensional.

- ❖ Por un lado, permite distinguir los factores internos de una organización (fortalezas y debilidades) y los factores externos relacionados con su entorno (oportunidades y amenazas).
- ❖ Por otro, permite seleccionar los factores identificados en función del impacto esperado, pudiendo ser positivo (fortalezas y oportunidades) o negativos (debilidades y amenazas).
- ❖ Un análisis FODA no tiene ningún valor intrínseco. Su uso solo está justificado en el marco de una visión estratégica. Además, permite hacer un balance de la situación de una organización en un momento dado, con una óptica más prospectiva que retrospectiva. Se trata de analizar la organización de una estructura teniendo en mente su perspectiva futura. Este análisis se centra a la vez en el funcionamiento interno y externo de una organización.

Manifiesta Taipe (2015) Es una herramienta de estudio que ayuda a saber la realidad de la situación de una empresa, institución, proyecto o persona, analizando sus características internas y su situación externa. Es decir, estudia la situación de una empresa u organización a través de sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, tal como indican las siglas de la palabra y, de esta manera planificar una estrategia a futuro.

Cuáles son los componentes que contiene el FODA

El análisis FODA está compuesto por los factores internos y externos de la empresa los cuales son.

Las fortalezas: Son factores específicos en una organización que influyen positivamente en su evolución y su posición competitiva. De forma general, consideramos que las fortalezas son importantes ya que no caracterizan a la competencia. Así el uso del análisis FODA permite señalar las ventajas competitivas que tiene una empresa con respecto a sus competidores, por ejemplo.

- ❖ Buen ambiente laboral
- ❖ Conocimiento del mercado
- ❖ Buena calidad del producto final
- ❖ Posibilidades de acceder a créditos
- ❖ Equipamiento de última generación

Las debilidades: Están vinculadas al funcionamiento interno de la organización, pero tiene un impacto negativo sobre su evolución y su posición competitiva. Es importante determinar de manera precisa las debilidades internas de la organización: esto permite trabajar en la mejora de los puntos afectados y reorientar las actividades para que sean menos vulnerables.

- ❖ Salarios bajos
- ❖ Mala situación financiera
- ❖ Deficientes habilidades gerenciales
- ❖ Falta de motivación de los recursos humanos
- ❖ Producto o servicio sin características diferenciales

Las oportunidades Dependen del entorno externo de la organización. Se puede explotar para mejorar su evolución y su posición competitiva. Tan pronto como esto se hace, se convierten en fortalezas que influyen favorablemente en el desarrollo de la organización.

- ❖ Competencia débil
- ❖ Mercado mal atendido
- ❖ Necesidad insatisfecha a cubrir con nuestro producto
- ❖ Tendencias favorables en el mercado
- ❖ Fuerte poder adquisitivo del target apuntado

Las amenazas Se encuentran también en el entorno externo de una organización. Su identificación es a menudo fruto de un trabajo de vigilancia estratégica. Cuando se detectan a tiempo, la

organización puede anticiparse mejor a ellas y el impacto que tienen en el rendimiento se puede reducir o invertir. En algunos casos hay amenazas que pueden convertirse en fortalezas, del mismo modo que hay oportunidades que pueden convertirse en debilidades.

- ❖ Conflictos gremiales
- ❖ Competencia muy agresiva
- ❖ Aumento de precio de insumos
- ❖ Contracción del segmento en el que compete la empresa
- ❖ Legislación cambiante del producto.

8.2.4.14. ¿Para qué sirve el FODA?

Para Arreola (2015), El análisis FODA es una herramienta útil que todo gerente de empresa o industria debe ejecutar y tomarla en consideración para tomar decisiones correctas en el negocio. Cabe señalar que, si existiera una situación compleja el análisis FODA puede hacer frente a ella de forma sencilla y eficaz. Enfocándose así a los factores que tienen mayor impacto en la organización o en nuestra vida cotidiana si es el caso, a partir de allí se tomaran eficientes decisiones y las acciones pertinentes.

Definir los objetivos

Ayuda a tener una perspectiva de cómo pudiera ser el nuevo proyecto en el mercado desde el principio hasta el final, ya identificado claramente el objetivo. El análisis FODA comienza a desarrollar su papel ayudando a la búsqueda del mismo en el modelo de la planeación estratégica.

Desarrollo del FODA

A: Información de las fortalezas y las debilidades

- ❖ Crear una lista de las fortalezas actuales
- ❖ Una lista de las debilidades actuales.

B: información de las oportunidades y amenazas

- ❖ Crear lista actual de las oportunidades a futuro
- ❖ Crear lista actual de las amenazas reales en el futuro.

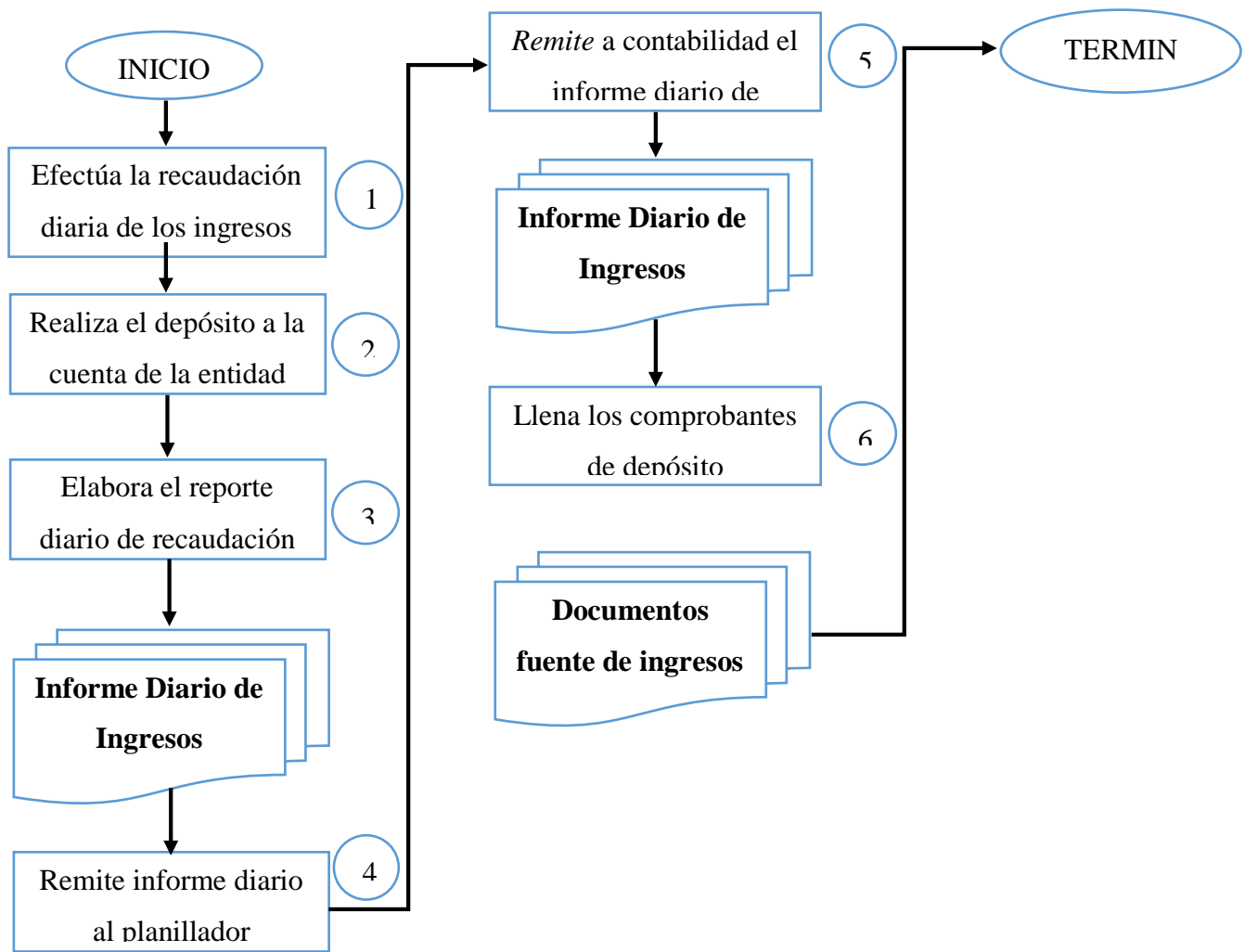
Las listas deben contener información real, y actual con los puntos bien especificados y explicados sencillamente. Luego, los 4 elementos deben ser evaluados por el equipo para:

- ❖ Evaluar las estrategias o procedimientos a seguir
- ❖ Elaborar el plan de trabajo

8.2.4.15. Flujograma

Otro elemento importante dentro de la ejecución de este proyecto es conocer cómo se realiza un flujograma para lo cual un flujograma tiene los siguientes esquemas.

Figura 1 FLUJOGRAMA



9. PREGUNTAS CIENTÍFICAS O HIPÓTESIS

¿El diagnóstico de la situación actual de la EMAPAV-EP permite la identificación de los puntos fuertes y débiles de la empresa?

Sí, se lo realiza mediante la aplicación de la matriz FODA a toda la empresa, la entrevista al gerente y evitar que la empresa tenga retraso en sus actividades laborales.

¿La evaluación del control interno permite la identificación de las áreas de riesgo en la empresa EMAPAV-EP?

Sí, porque al realizar una evaluación aplicando el cuestionario por cada uno de sus componentes se realiza una matriz de riesgo, donde la empresa verifica cuales fueron sus errores y así ejecutar nuevas estrategias de éxito.

¿La elaboración de funciones y procedimientos reglamenta los procesos de la empresa?

Sí, porque al contar con un manual de funciones y procedimientos los empleados y gerentes de la empresa se regirán a un reglamento de cumplimiento de actividades.

Hipótesis.

La inexistencia de un manual de control interno en el departamento de recaudación no genera información oportuna que ayude en la toma de decisiones para la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Valencia (EMAPAV-EP).

Variable independiente.

Manual de funciones y procedimientos para el departamento de recaudación.

Variable dependiente.

Influencia en la toma de decisiones

10. METODOLOGÍAS

Para esta investigación se utilizó los siguientes métodos e instrumentos y técnicas que se presentan a continuación.

10.1. Tipos de investigación

10.1.1. Investigación Diagnostica o Descriptiva

Se realizó esta investigación porque a través de ella se pudo conocer cómo se encuentra realizando actualmente el control interno la empresa EMAPAV-EP, si cumplen las normas establecidas con el fin de resolver problemas fundamentales, a su vez describir cuales son los elementos mínimos que se deben considerar en el modelo del Manual del control interno.

10.1.2. Investigación Aplicada

Se aplicó esta Investigación, porque mediante la evaluación del Manual de control interno que se realizó dentro de la empresa EMAPAV-EP, se aplicó estrategias de mejora, se resolvió problemas existentes que permitió el avance continuo para llegar a los objetivos o metas de la investigación.

10.2. Métodos de Investigación

10.2.1. Método inductivo

Se aplicará el método inductivo porque ayudo a tener un conocimiento verdadero sobre la realidad de la información a través de un cuestionario preguntas técnicas, entrevista y análisis de investigación, por lo que serán aplicados durante la revisión de los estados financieros de acuerdo con las leyes, normas y principios para aplicar el Control interno de la empresa EMAPAV-EP.

Técnica de la investigación

Para la recolección de la información de la siguiente investigación se utilizaron las siguientes

técnicas detalladas a continuación.

- ❖ Entrevista
- ❖ Encuesta
- ❖ Ficha de observación
 - Observación directa

10.3. Entrevista

Se realizó la entrevista dirigidas al personal que está inmerso directamente en la Empresa, el cuestionario permitió procesar la información para enunciar las hipótesis generales y específicas para sustentar la propuesta alternativa de la EMAPAV-EP.

10.3.1. Ficha de observación

Este instrumento sirvió para recolectar los datos necesarios dentro de la empresa

EMAPAV-EP.

Observación directa

Se visitó la empresa EMAPAV-EP para observar detalladamente los sucesos, hechos y el proceso de control de interno en el área de recaudación, contabilidad, tributación y la administración, que sea fiel al cumplimiento de sus obligaciones.

10.4. Instructivos de recolección de datos

De acuerdo a la investigación del control interno para la empresa EMAPAV-EP, fue necesario diseñar y aplicar instrumentos para recopilar información tales como:

En esta investigación se aplicarán tres instrumentos donde el primero instrumento a utilizar será la entrevista, la cual es la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de

estudio a fin de obtener respuestas verbales a los interrogantes planteados sobre el problema propuesto, ya que permite obtener una información más completa, a través de ella el investigador puede explicar el propósito del estudio y especificar claramente la información, se aplicará a empleados de la entidad y terceros relacionados con ella, (VER ANEXO Pagina 51)

El segundo instrumento que se utilizo es la matriz FODA para saber cómo está la empresa actualmente la situación en la empresa EMAPAV-EP (VER ANEXO Página 52)

Un tercer instrumento será un cuestionario compuesto por un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios para alcanzar los objetivos del estudio; es un plan formal para recabar información de cada unidad de análisis objeto de estudio y que constituye el centro del problema de investigación. (VER ANEXO página 60)

10.5. Población Y Muestra

Población

La población de la presente investigación estará constituida por: el Gerente y trabajadores de la empresa “EMAPAV-EP”, que nos proporcionara información relevante para lo cual se empleara encuestas.

Población	Cantidad	Técnica
Gerente Propietario de la empresa “EMAPAV-EP”	1	Entrevista
Contadora	1	Cuestionario
Recaudadora	1	Cuestionario
Trabajadores	3	Cuestionario
TOTAL:	6	

11. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

11.1. Entrevista Al Gerente

Resultado e interpretación de entrevista (Gerente General)

1. ¿Cuál es la actividad económica a la que su empresa se dedica?

Distribución de agua potable por tubería captada de pozos profundos a los diferentes usuarios del Cantón Valencia Parroquias La Unión y Nueva Unión

2. ¿Cuáles son los problemas de control que actualmente la empresa presenta?

Los Problemas de control que tiene la empresa son en las lecturas de los medidores de agua domiciliarios (micro medición) ya que no se tienen colocados en la mayoría de los usuarios y eso es un problema porque no se tiene el consumo real de cada medidor domiciliario

3. ¿El personal de la empresa cumple con las disposiciones emitidas por el gerente para su desarrollo laboral?

Todas las labores que se impone en la empresa son cumplidas a cabalidad ya que como es un servicio básico se tiene que dar soluciones lo más rápido para que el servicio no sea interrumpido.

4. ¿Cuáles son las áreas con mayor dificultad que tiene la empresa al momento de realizar sus distintas actividades?

La mayor dificultad se puede decir que se tiene es en las lecturas de los medidores como lo manifesté es porque no se cuenta con medidores en todos los usuarios razón por la cual se le factura con una lectura básica pero no se sabe el consumo real de ese usuario.

5. ¿Existe un proceso técnico para la selección y contratación del personal?

Dependiendo para el lugar que se requiera contratar personal se realiza el proceso y selección del personal

¿Por qué?

En su mayoría se ha contratado personal para realizar los trabajos de instalación de medidores arreglo de fugas instalación y tuberías se requiere personal que tenga conocimientos de gasfitería para que realice un buen trabajo y por supuesto la atención al cliente ya que cuando realizan estos trabajos tienen contacto directamente con él, usuario.

6. ¿Posee la empresa un contador autorizado y de planta al momento de realizar sus registros contables?

Por supuesto ella es la encargada de llevar los registros contables y de registrar la información al ministerio de finanzas.

7. ¿Las actividades a realizar por los empleados de la empresa se les emite de forma verbal o escrita?

Mas se la realiza en forma verbal con el personal operativo y con el personal administrativo se realiza en forma escrita

8. ¿La empresa cuenta con un manual de control interno para el respectivo registro de las actividades?

Para los arreglos de fugas se tiene control en los accesorios q se utilizan, para las instalaciones de medidores nuevos e instalaciones o ampliaciones de la red de agua igual se mantiene un control y registro.

11.2. DESARROLLO DE LA ESTRUCTURA DEL FODA

PREGUNTAS A LA QUE RESPONDE EL ANÁLISIS FODA	
F	¿Cuáles son las fortalezas y ventajas de la EMAPAV-EP?
O	¿Cuáles son las oportunidades de que la EMAPAV-EP puede explotar?

D	¿Cuáles son las debilidades y desventajas en la EMAPAV-EP?
A	¿Cuáles son las amenazas y los obstáculos que pueden afectar negativamente la evolución de la EMAPAV-EP?

Fuente: Autores

En primera instancia se identificaron los cuatro componentes de la matriz FODA, divididos en los aspectos internos que corresponden a las fortalezas y las debilidades, y los aspectos externos en los que se desenvuelve la EMAPAV-EP, que corresponden a las oportunidades y las amenazas. Para el primer caso deberán aprovecharse y en el segundo caso, deberán evitarse.

De este modo, al haber sido realizado el diagnóstico mediante el análisis de las perspectivas del entorno a través de reuniones y debates necesarios, entre los principales grupos de interés de la EMAPAV-EP, y entrevistas a diferentes trabajadores claves en la empresa se determina el siguiente análisis:

Tabla 2 Matriz Análisis Interno y Externo

ANÁLISIS INTERNO		
FORTALEZAS	F1	Fuente de ingresos directos por venta de servicios.
	F2	Ser el único prestador de servicio de agua potable y alcantarillado en el Cantón.
	F3	Indicadores financieros positivos que permitan garantizar el cumplimiento de las obligaciones.
	F4	Contar un laboratorio equipado y especializado.
	F5	Contar con medios de comunicación de radio y televisión.
DEBILIDADES	D1	Falta de comunicación interna entre áreas agregadoras de valor.
	D2	Falta de personal en áreas administrativa y en personal operativa calificado en obra civil.
	D3	Servicios de Tecnologías de la información no optimizados e insuficientes para satisfacer actividades y requerimientos

		empresariales.
	D4	Falta de cumplimiento por parte del personal de las responsabilidades del puesto y sus funciones.
	D5	Falta de ingresos en los medios de comunicación que aporten a su estabilidad económica.
ANÁLISIS EXTERNO		
OPORTUNIDADES	O1	Realizar una actualización del Catastro a nivel Cantonal.
	O2	Cambio de medidores que permitan una mejor recaudación de recursos.
	O3	Acceso a nuevas tecnologías.
	O4	Incremento de la cobertura de infraestructura hídrica en el Cantón
	O5	Ser sujeto de crédito en instituciones financieras nacionales e internacionales. (Valencia)
AMENAZAS	A1	Taponamiento de tuberías de agua y alcantarillado, rupturas y tuberías obsoletas.
	A2	Falta de equipos para mantener los medios de comunicación.
	A3	Falta de plantas de tratamiento de aguas residuales en el Cantón que influye en la contaminación ambiental.
	A4	Problemas de funcionamiento de equipos de bombeo y falta de automatización de los mismos.
	A5	División laboral a nivel estructura.

Fuente: Reuniones con servidores de la EMAPAV-EP

Matriz de Evaluación de los Factores Internos (EFI)

Una vez identificadas las fortalezas y debilidades de la EMAPAV-EP, se construyó la matriz EFI plasmando en ésta los factores internos claves, incluyendo las fortalezas y debilidades identificadas mediante el análisis FODA. Para lo mencionado se aplicó la siguiente metodología

estándar:

Se asignó a cada factor una ponderación entre 0.0 (no importante) a 1.0 (muy importante). El peso adjudicado a cada factor indica la importancia relativa del mismo para alcanzar el éxito de la empresa. Independientemente de que el factor clave represente una fuerza o una debilidad interna, los factores que se consideren que repercutirán más en el desempeño de la EMAPAV-EP tienen los pesos más altos. El total de todos los pesos suma la unidad (1.0.)

Se otorgó a cada factor una clasificación de 1 a 4 para indicar si representa una debilidad importante (clasificación = 1), una debilidad menor (clasificación =2), una fortaleza menor (clasificación =3) o una fortaleza importante (clasificación =4). Es decir, que las fortalezas recibieron una calificación de 3 o 4, y las debilidades una calificación de 1 o 2.

Se procedió a multiplicar el peso de cada factor por su calificación correspondiente para determinar un puntaje ponderado para cada variable.

Finalmente, se procedió a sumar los puntajes ponderados para cada variable con el fin de determinar la calificación ponderada total de los factores internos de la EMAPAV-EP. Aplicando lo antes expuesto, se estableció la siguiente matriz:

Tabla 3 *Tabla: Matriz EFI*

ANÁLISIS INTERNO		PESO	CALIFICACIÓN	TOTAL PONDERADO
F1	Fuente de ingresos directos por venta de servicios.	0,10	4	0,40
F2	Ser el primer prestador de servicio de agua potable y alcantarillado en el Cantón.	0,10	3	0,30
F3	Indicadores financieros positivos que permiten garantizar el cumplimiento	0,10	3	0,30

	de obligaciones.			
F4	Contar un laboratorio equipado y especializado.	0,10	3	0,30
F5	Contar con medios de comunicación de radio y televisión.	0,10	4	0,40
D1	Falta de comunicación interna entre áreas agregadoras de valor.	0,10	1	0,10
D2	Falta de personal en áreas administrativa y en personal operativa calificado en obra civil.	0,10	2	0,20
D3	Servicios de Tecnologías de la información no optimizados e insuficientes para satisfacer actividades y requerimientos empresariales.	0,10	2	0,20
D4	Falta de cumplimiento de responsabilidades del puesto y funciones.	0,10	1	0,10
D5	Falta de ingresos en los medios de comunicación que aporten a su estabilidad económica.	0,10	1	0,10
TOTAL		1,00		2,40

Fuente: Reuniones con servidores de la EMAPAV-EP

El total ponderado de 2.40, significa que la posición estratégica interna general de EMAPAV-EP está por debajo de la media, es decir, debe esforzarse por encontrar estrategias que capitalicen las fortalezas internas y neutralicen las debilidades, con el objetivo de alcanzar la misión prevista; en conclusión, la empresa tiene una posición interna débil.

Matriz de Evaluación de los Factores Externos (EFE)

Posteriormente se realizó la evaluación de los factores externos (EFE) lo que permite resumir y evaluar información política, económica, social, tecnológica, ambiental y legal. Para construir la matriz EFE se utilizó la siguiente metodología en cinco pasos:

Se detalló los factores críticos o determinantes para el éxito identificados en el FODA de la EMAPAV-EP incluyendo tanto oportunidades como amenazas que afectan a la empresa y su industria.

Se asignó un peso relativo a cada factor de 0.0 (no es importante) a 1.0 (muy importante). El peso indica la importancia relativa que tiene ese factor para alcanzar el éxito en el sector de la empresa. Las oportunidades suelen tener pesos más altos que las amenazas, pero éstas, a su vez, pueden tener pesos altos si son especialmente graves o amenazadoras. La suma de todos los pesos asignados a los factores debe sumar 1.0.

Se asignó una calificación de 1 a 4 a cada uno de los factores determinantes para el éxito con el objeto de indicar si la gestión actual de la empresa está respondiendo con eficacia al factor, donde 4= una respuesta superior, 3 =una respuesta superior a la media, 2= una respuesta media y 1 una respuesta mala.

Se procedió a multiplicar el peso de cada factor por su calificación para obtener una calificación ponderada.

Finalmente, se procedió a sumar las calificaciones ponderadas de cada una de las variables para determinar el total ponderado de los factores externos de la EMAPAV-EP.

Aplicando lo antes expuesto, se estableció la siguiente matriz:

Tabla 4 : Matriz EFE

ANÁLISIS EXTERNO		PESO	CALIFICACIÓN	TOTAL PONDERADO
O1	Ejecución de nuevos proyectos hídricos y alcantarillado.	0,10	2	0,20
O2	Mejora continua en el servicio a los usuarios.	0,10	2	0,20
O3	Acceso a nuevas tecnologías.	0,10	3	0,30
O4	Incremento de la cobertura de infraestructura hídrica en el Cantón. (Valencia)	0,10	2	0,20
O5	Ser sujetos de crédito ante la oferta de créditos de instituciones financieras nacionales e internacionales.	0,10	1	0,10
A1	Taponamiento de tuberías de agua y alcantarillado, rupturas y estructuras obsoletas.	0,10	3	0,30
A2	Falta de equipos para mantener al aire la frecuencia de los medios de comunicación.	0,10	3	0,30
A3	Falta de plantas de tratamiento de aguas residuales en el Cantón que influye en la contaminación ambiental.	0,10	3	0,30
A4	Problemas de funcionamiento de equipos de bombeo y falta de automatización de los mismos.	0,10	2	0,20

A5	División laboral a nivel de estructura.	0,10	2	0,20
TOTAL		1,00		2,30

Fuente: Reuniones con servidores de la EMAPAV-EP

El promedio ponderado es 2,30; indica que la EMAPAV-EP no está capitalizando bien sus oportunidades, es decir, que las estrategias de la empresa no están aprovechando con eficacia las oportunidades existentes y minimizando los posibles efectos negativos de las amenazas externas al no responder de manera apropiada y exitosa a las oportunidades y amenazas existentes; en conclusión, la empresa tiene una posición externa débil.

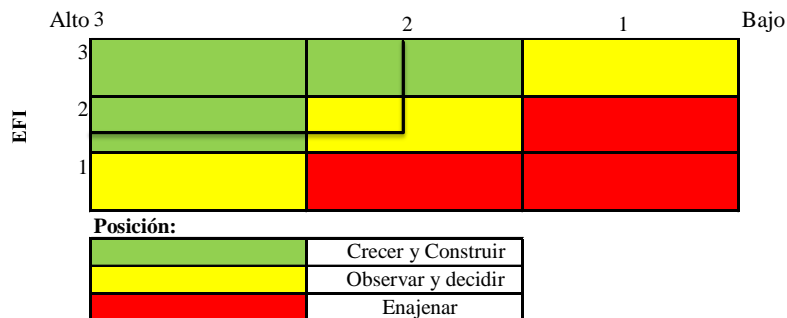
Ubicación de la EMAPAV-EP acorde a Evaluaciones EFE-EFI

Una vez obtenidas las ponderaciones totales de los factores internos y externos graficamos a continuación la posición en la que se encuentra la EMAPAV-EP:

Matriz EFE – EFI

EFE

Cuadro 1 Matriz EFE-EFI



Como se puede identificar en el gráfico la EMAPAV-EP se encuentra en la posición de observar y decidir, se determinó que la Empresa debe emprender acciones estratégicas en el corto plazo para alcanzar niveles óptimos de servicios, así como estandarizar los procesos internos que

fundamentan la gestión.

A continuación, vamos a evaluar el control interno basado en el nivel de coso para encontrar algunos puntos débiles que puedan tomarse en cuenta dentro de la empresa.

12. EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

Para poder determinar la situación en la que se encuentra la Empresa EMAPAV-EP del Cantón Valencia Provincia de los Ríos, se pudo analizar el control interno mediante la aplicación de los 5 componentes que lo conforman como son. Ambiente de Control, Evaluación de Riesgos, Actividad de control, Información y Comunicación, Supervisión y Monitoreo.

La aplicación se realizará mediante el uso de cuestionarios donde calificaremos el nivel de riesgo de la empresa designando una ponderación y una calificación a cada una de las preguntas que se realizara según el grado de importancia que tengan para la entidad y de esta manera establecer el nivel de riesgo y nivel de confianza existente en la empresa y las áreas que forman la Empresa EMAPAV-EP del Cantón Valencia Provincia de los Ríos.

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO: 1. AMBIENTE DE CONTROL

ENTIDAD: Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de la ciudad de Valencia

COMPONENTE: Ambiente de Control

PRINCIPIOS: Integridad y Valores Éticos

N°	PREGUNTAS	DIRECCIÓN FINANCIERA										TOTALES		OBSERVACIONES
		DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA		FINANCIERA CONTABLE		DIRECCIÓN COMERCIAL		DIRECCIÓN GERENCIAL		DIRECCIÓN AREA TECNICA		SI	NO	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
1	¿Se ha socializado el código de ética aprobado por la entidad dentro del departamento financiero?		X		X		X		X		X	0	5	Ausencia del código de ética
2	¿La dirección financiera demuestra con el ejemplo un comportamiento ético aceptado por la sociedad?	X		X		X		X		X		5	0	
3	¿Existen procesos de difusión y comunicación del código de ética o políticas en forma periódica y se evalúa el conocimiento y comprensión de los funcionarios del tema?		X		X		X		X		X	0	5	
4	¿Muestra la dirección interés por la integridad y los valores éticos?	X		X		X		X		X		5	0	
5	¿Existe conocimiento de actos fraudulentos o contrarios a la ética que involucren a los servidores públicos que ejecutan las operaciones?		X		X		X		X		X	0	5	
TOTAL												10	15	

Elaborado por:

Sonia Amarilis Montesdeoca Moreira

Julio Cesar Roca Moreno

Revisado por: Eco. Carmen Isabel Ulloa Méndez

Fecha Iniciales

07/12/2020

14/12/2020

Fecha

Culminación

13/12/2021

14/12/2021

CCI 2/34

Nivel de confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15-50%	51%-75%	76%-95%
85%-50%	49%-25%	24%-5%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de riesgo		

NC= $\frac{10}{25} * 100 = 40\%$	CONFIANZA	40% Bajo
	RIESGO	60% Alto

Análisis: Se puede observar que el nivel de confianza es Bajo y el riesgo es Alto debido a que el código de ética no está socializado, no está normando la conducta para los funcionarios que trabajan en la entidad perjudicando el logro y desarrollo organizacional en base al buen trato y los valores corporativos que deben primar en toda empresa.

Elaborado por: Sonia Amarilis Montesdeoca Moreira Julio Cesar Roca Moreno	Fecha Iniciales 07/12/2020	Fecha Culminación 13/12/2021
Revisado por: Eco. Carmen Isabel Ulloa Méndez	14/12/2020	14/12/2021

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO: 1. AMBIENTE DE CONTROL**ENTIDAD:** Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de la ciudad de Valencia**COMPONENTE:** Ambiente de control**PRINCIPIOS:** Supervisión del Control Interno

N°	PREGUNTAS	DIRECCIÓN FINANCIERA										TOTALES		OBSERVACIONES
		DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA		FINANCIERA CONTABLE		DIRECCIÓN COMERCIAL		DIRECCIÓN GERENCIAL		DIRECCIÓN AREA TECNICA		SI	NO	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
1	¿Los empleados del área de contabilidad aceptan la responsabilidad de ejercer un trabajo de calidad?	X		X		X		X		X		5	0	
2	¿Los jefes de área de contabilidad supervisan y evalúan periódicamente las habilidades y conocimientos de los empleados?	X		X		X		X		X		5	0	
3	¿Los jefes evalúan a sus empleados del área para verificar si son capaces de la toma de decisiones individual en el trabajo que realizan diariamente?		X		X		X		X			0	5	
4	¿Se delega cada cierto tiempo a los empleados a ser supervisores para controlar los tiempos de trabajo de sus demás compañeros de equipo?		X		X		X		X		X	0	5	
TOTAL												10	10	

Elaborado por: Sonia Amarilis Montesdeoca Moreira Julio Cesar Roca Moreno	Fecha Iniciales 07/12/2020	Fecha Culminación 13/12/2021
Revisado por: Eco. Carmen Isabel Ulloa Méndez	14/12/2020	14/12/2021

CCI 4/34

Nivel de confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15-50%	51%-75%	76%-95%
85%-50%	49%-25%	24%-5%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de riesgo		

NC= $\frac{10}{20} * 100 = 50\%$	CONFIANZA	50% Bajo
	RIESGO	50% Alto

Análisis: Luego de generar el cuestionario de control interno de la Empresa basándonos en el método COSO del **PRINCIPIO 2:** Supervisión del Control Interno; determinamos que el nivel de control interno en base al riesgo está enfocado en un 50% es decir que la confianza del **SEGUNDO** principio es **BAJO**.

Elaborado por: Sonia Amarilis Montesdeoca Moreira Julio Cesar Roca Moreno	Fecha Iniciales 07/12/2020	Fecha Culminación 13/12/2021
Revisado por: Eco. Carmen Isabel Ulloa Méndez	14/12/2020	14/12/2021

CCI 5/34

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO: 1. AMBIENTE DE CONTROL**ENTIDAD:** Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de la ciudad de Valencia**COMPONENTE:** Ambiente de control**PRINCIPIOS:** Establecimiento de estructuras, facultades y responsabilidades

N°	PREGUNTAS	DIRECCIÓN FINANCIERA										TOTALES		OBSERVACIONES
		DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA		FINANCIERA CONTABLE		DIRECCIÓN COMERCIAL		DIRECCIÓN GERENCIAL		DIRECCIÓN AREA TECNICA		SI	NO	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
1	¿La empresa cuenta con organigrama funcional en donde se maneja una estructura jerárquica y las actividades de sus empleados?	X		X		X		X		X		5	0	
2	¿La empresa cuenta con líneas de comunicación interna haciendo posible la ejecución del trabajo y las responsabilidades de cada empleado?		X		X		X		X		X	0	5	
3	¿Los jefes del área facultan, definen responsabilidades y utilizan tecnologías apropiadas para asignar funciones de responsabilidad?		X		X		X		X		X	0	5	
4	¿Se evalúa en el área que todos los empleados sin excepción comprendan las normas de conducta y sus objetivos referente al área en que se están desempeñando?		X		X		X		X		X	0	5	
TOTAL		1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	5	15	
											Elaborado por: Sonia Amarilis Montesdeoca Moreira Julio Cesar Roca Moreno		Fecha Iniciales 07/12/2020	Fecha Culminación 13/12/2021
											Revisado por: Eco. Carmen Isabel Ulloa Méndez		14/12/2020	14/12/2021

CCI 6/34

Nivel de confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15-50%	51%-75%	76%-95%
85%-50%	49%-25%	24%-5%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de riesgo		

NC= $\frac{5}{20} * 100 = 25\%$	CONFIANZA	25% Bajo
	RIESGO	75% Alto

Análisis: Luego de generar el cuestionario de control interno de la Empresa basándonos en el método COSO del **PRINCIPIO 3:** Establecimiento de estructuras, facultades y responsabilidades; determinamos que el nivel de control interno en base al riesgo está enfocado en un 75% es decir que la confianza del TERCER principio es BAJO.

Elaborado por: Sonia Amarilis Montesdeoca Moreira Julio Cesar Roca Moreno	Fecha Iniciales 07/12/2020	Fecha Culminación 13/12/2021
Revisado por: Eco. Carmen Isabel Ulloa Méndez	14/12/2020	14/12/2021

CCI 7/34

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO: 1. AMBIENTE DE CONTROL**ENTIDAD:** Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de la ciudad de Valencia**COMPONENTE:** Ambiente de control**PRINCIPIOS:** Compromiso con la competencia de los profesionales

N°	PREGUNTAS	DIRECCIÓN FINANCIERA										TOTALES		OBSERVACIONES
		DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA		FINANCIERA CONTABLE		DIRECCIÓN COMERCIAL		DIRECCIÓN GERENCIAL		DIRECCIÓN AREA TECNICA		SI	NO	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
1	¿Los jefes del área reflejan políticas nuevas de acuerdo con las necesidades del área y si son evaluadas constantemente?		X		X		X		X		X	0	5	
2	¿La empresa cuenta con líneas de comunicación interna haciendo posible la ejecución del trabajo y las responsabilidades de cada empleado?	X		X		X		X		X	X	5	0	
3	¿Los jefes manejan planes de contingencia en la asignación de responsabilidades a otros para que se puedan tomar decisiones de carácter urgente o importante?	X		X		X		X		X	X	5	0	
4	¿Se tiene en cuenta las actividades de cada uno de los empleados y se evalúa cual sería el impacto si dicho puesto queda temporalmente vacante?		X		X		X		X		X	0	5	
TOTAL		2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	10	
											Elaborado por: Sonia Amarilis Montesdeoca Moreira Julio Cesar Roca Moreno		Fecha Iniciales 07/12/2020	Fecha Culminación 13/12/2021
											Revisado por: Eco. Carmen Isabel Ulloa Méndez		14/12/2020	14/12/2021

CCI 8/34

Nivel de confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de riesgo		

NC= $\frac{10}{20} * 100 = 50\%$	CONFIANZA	50% Bajo
	RIESGO	50% Alto

Análisis: Luego de generar el cuestionario de control interno de la Empresa basándonos en el método COSO del **PRINCIPIO 4:** Compromiso con la competencia de los profesionales; determinamos que el nivel de control interno en base al riesgo está enfocado en un 50% es decir que la confianza del CUARTO principio es BAJO.

Elaborado por: Sonia Amarilis Montesdeoca Moreira Julio Cesar Roca Moreno	Fecha Iniciales 07/12/2020	Fecha Culminación 13/12/2021
Revisado por: Eco. Carmen Isabel Ulloa Méndez	14/12/2020	14/12/2021

CCI 9/34

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO: 1. AMBIENTE DE CONTROL**ENTIDAD:** Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de la ciudad de Valencia**COMPONENTE:** Ambiente de control**PRINCIPIOS:** Responsabilidad por la rendición de cuentas

Nº	PREGUNTAS	DIRECCIÓN FINANCIERA										TOTALES		OBSERVACIONES
		DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA		FINANCIERA CONTABLE		DIRECCIÓN COMERCIAL		DIRECCIÓN GERENCIAL		DIRECCIÓN AREA TECNICA		SI	NO	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
1	¿Los jefes en base a sus estructuras jerárquicas rinden cuentas a sus superiores con respecto al desempeño de su área?	X		X		X		X		X		5	0	
2	¿Existe recompensas o incentivos a nivel de área con respecto a responsabilidades reflejadas por un buen desempeño		X		X		X		X		X	0	5	
3	¿Se evalúan las presiones asociadas a la consecución de objetivos y al desempeño de los empleados del área?		X		X		X		X		X	0	5	
4	¿Los jefes de área evalúan la conducta y los niveles de competencia esperados proporcionando recompensas o se aplican medidas disciplinarias?		X		X		X		X		X	0	5	
TOTAL		1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	5	15	
										Elaborado por: Sonia Amarilis Montesdeoca Moreira Julio Cesar Roca Moreno		Fecha Iniciales 07/12/2020	Fecha Culminación 13/12/2021	
										Revisado por: Eco. Carmen Isabel Ulloa Méndez		14/12/2020	14/12/2021	

CCI 10/34

Nivel de confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15-50%	51%-75%	76%-95%
85%-50%	49%-25%	24%-5%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de riesgo		

NC= $\frac{5}{20} * 100 = 25\%$	CONFIANZA	25% Bajo
	RIESGO	75% Alto

Análisis: Luego de generar el cuestionario de control interno de la Empresa basándonos en el método COSO del **PRINCIPIO 5:** Responsabilidad por la rendición de cuentas; determinamos que el nivel de control interno en base al riesgo está enfocado en un 75% es decir que la confianza del PRIMER principio es BAJO.

Elaborado por: Sonia Amarilis Montesdeoca Moreira Julio Cesar Roca Moreno	Fecha Iniciales 07/12/2020	Fecha Culminación 13/12/2021
Revisado por: Eco. Carmen Isabel Ulloa Méndez	14/12/2020	14/12/2021

CCI 11/34

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO: 1. AMBIENTE DE CONTROL**ENTIDAD:** Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de la ciudad de Valencia**COMPONENTE:** Evaluación de riesgos**PRINCIPIOS:** Definición de objetivos adecuados

Nº	PREGUNTAS	DIRECCIÓN FINANCIERA										TOTALES		OBSERVACIONES
		DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA		FINANCIERA CONTABLE		DIRECCIÓN COMERCIAL		DIRECCIÓN GERENCIAL		DIRECCIÓN AREA TECNICA		SI	NO	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
1	¿Existe un manual de funciones y procedimientos dentro de la empresa?		X		X		X		X		X	0	5	No existe un manual de funciones y procedimientos
2	¿Las metas del área se relacionan con el desempeño financiero y de operaciones para un trabajo más eficiente?	X		X		X		X		X		5	0	
3	¿Los objetivos de la información financiera son complemento de los principios de contabilidad generalmente aceptados?	X		X		X		X		X		5	0	
4	¿Se maneja en el área los objetivos operacionales en base a la relación de la estructura, conducta y el desempeño?	X		X		X		X		X		5	0	
TOTAL		3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	15	5	

Elaborado por:Sonia Amarilis Montesdeoca Moreira
Julio Cesar Roca Moreno**Fecha Iniciales**
07/12/2020**Fecha Culminación**
13/12/2021**Revisado por:**

Eco. Carmen Isabel Ulloa Méndez

14/12/2020

14/12/2021

CCI 12/34

Nivel de confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15-50%	51%-75%	76%-95%
85%-50%	49%-25%	24%-5%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de riesgo		

NC= $\frac{15}{20} * 100 = 75\%$	CONFIANZA	75% Alto
	RIESGO	25% Bajo

Análisis: Luego de generar el cuestionario de control interno de la Empresa basándonos en el método COSO del **PRINCIPIO 6:** Definición de objetivos adecuados; determinamos que el nivel de control interno en base al riesgo está enfocado en un 25% es decir que la confianza del SEXTO principio es ALTO.

Elaborado por: Sonia Amarilis Montesdeoca Moreira Julio Cesar Roca Moreno	Fecha Iniciales 07/12/2020	Fecha Culminación 13/12/2021
Revisado por: Eco. Carmen Isabel Ulloa Méndez	14/12/2020	14/12/2021

CCI 13/34

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO: 1. AMBIENTE DE CONTROL**ENTIDAD:** Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de la ciudad de Valencia**COMPONENTE:** Evaluación de riesgos**PRINCIPIOS:** Identificación y análisis de riesgos

N°	PREGUNTAS	DIRECCIÓN FINANCIERA										TOTALES		OBSERVACIONES
		DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA		FINANCIERA CONTABLE		DIRECCIÓN COMERCIAL		DIRECCIÓN GERENCIAL		DIRECCIÓN ÁREA TÉCNICA		SI	NO	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
1	¿Los jefes del área identifican y evalúan posibles riesgos contables que pueden afectar con los objetivos planteados?	X		X		X		X		X		5	0	
2	¿Se identifica por parte de los jefes factores internos o externos que puede afectar el desempeño de los empleados y a su vez poner en riesgo los objetivos del área?	X		X		X		X		X		5	0	
3	¿Cualquiera que fuere el riesgo identificado, los jefes lo analizan a través de un proceso para verificar si es un riesgo potencialmente alto?	X		X		X		X		X		5	0	
4	¿Se tiene en cuenta la importancia del riesgo es decir: La probabilidad de ocurrencia de un riesgo, velocidad o rapidez del impacto y duración del impacto una vez que se materialice el riesgo?	X		X		X		X		X		5	0	
TOTAL		4	0	4	0	4	0	4	0	4	0	20	0	

Elaborado por:
Sonia Amarilis Montesdeoca Moreira
Julio Cesar Roca Moreno

Fecha Iniciales
07/12/2020

Fecha Culminación
13/12/2021

Revisado por:
Eco. Carmen Isabel Ulloa Méndez

14/12/2020

14/12/2021

CCI 14/34

Nivel de confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15-50%	51%-75%	76%-95%
85%-50%	49%-25%	24%-5%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de riesgo		

NC= $\frac{20}{20} * 100 = 100\%$	CONFIANZA	100% Alto
	RIESGO	0% Bajo

Análisis: Luego de generar el cuestionario de control interno de la Empresa basándonos en el método COSO del **PRINCIPIO 7:** Identificación y análisis de riesgos; determinamos que el nivel de control interno en base al riesgo está enfocado en un 0% es decir que la confianza del SÉPTIMO principio es ALTA.

Elaborado por: Sonia Amarilis Montesdeoca Moreira Julio Cesar Roca Moreno	Fecha Iniciales 07/12/2020	Fecha Culminación 13/12/2021
Revisado por: Eco. Carmen Isabel Ulloa Méndez	14/12/2020	14/12/2021

CCI 15/34

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO: 1. AMBIENTE DE CONTROL**ENTIDAD:** Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de la ciudad de Valencia**COMPONENTE:** Evaluación de riesgos**PRINCIPIOS:** Evaluación del riesgo de fraude

N°	PREGUNTAS	DIRECCIÓN FINANCIERA										TOTALES		OBSERVACIONES
		DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA		FINANCIERA CONTABLE		DIRECCIÓN COMERCIAL		DIRECCIÓN GERENCIAL		DIRECCIÓN AREA TECNICA		SI	NO	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
1	¿Se evalúan las conductas irregulares de los empleados en las que se pueden generar algún tipo de fraude o corrupción dentro de la organización?	X		X		X		X		X		5	0	
2	¿Las evaluaciones de riesgo que se realizan se tienen en cuenta las presiones?	X		X		X		X		X		5	0	
3	¿La evaluación de riesgo de fraude contiene información acerca de las cuentas que se manejan por área y sus registros contables?	X		X		X		X		X		5	0	
4	¿La evaluación del riesgo de fraude tiene en cuenta como los jefes u otros miembros del área pueden verse motivados para participar en actos irregulares o ilícitos?	X		X		X		X		X		5	0	
TOTAL		4	0	4	0	4	0	4	0	4	0	20	0	

Elaborado por:Sonia Amarilis Montesdeoca Moreira
Julio Cesar Roca Moreno**Fecha Iniciales**

07/12/2020

Fecha Culminación

13/12/2021

Revisado por:

Eco. Carmen Isabel Ulloa Méndez

14/12/2020

14/12/2021

CCI 16/34

Nivel de confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15-50%	51%-75%	76%-95%
85%-50%	49%-25%	24%-5%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de riesgo		

NC= $\frac{20}{20} * 100 = 100\%$	CONFIANZA	100% Alto
	RIESGO	0% Bajo

Análisis: Luego de generar el cuestionario de control interno de la Empresa basándonos en el método COSO del **PRINCIPIO 8:** Evaluación del riesgo de fraude; determinamos que el nivel de control interno en base al riesgo está enfocado en un 0% es decir que la confianza del OCTAVO principio es ALTA.

Elaborado por: Sonia Amarilis Montesdeoca Moreira Julio Cesar Roca Moreno	Fecha Iniciales 07/12/2020	Fecha Culminación 13/12/2021
Revisado por: Eco. Carmen Isabel Ulloa Méndez	14/12/2020	14/12/2021

CCI 17/34

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO: 1. AMBIENTE DE CONTROL**ENTIDAD:** Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de la ciudad de Valencia**COMPONENTE:** Evaluación de riesgos**PRINCIPIOS:** Identificación y análisis de cambios significativos

Nº	PREGUNTAS	DIRECCIÓN FINANCIERA										TOTALES		OBSERVACIONES
		DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA		FINANCIERA CONTABLE		DIRECCIÓN COMERCIAL		DIRECCIÓN GERENCIAL		DIRECCIÓN AREA TECNICA		SI	NO	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
1	¿En las evaluaciones de riesgos se tiene en cuenta los cambios que se producen en el entorno regulatorio, económico y físico en el que opera la organización?	X		X		X		X		X		5	0	
2	¿El área contable tiene en cuenta los impactos potenciales en el cambio de nuevas tecnologías es decir un nuevo software contable?	X		X		X		X		X		5	0	
3	¿Los jefes del área contable tienen en cuenta cambios significativos en las políticas contables por parte de la gerencia y se comunica con el área de control interno?	X		X		X		X		X		5	0	
4	¿Se efectúa una enseñanza generalizada de las labores principales por parte de todos a cada uno de los miembros que conforman el área contable?	X		X		X		X		X		5	0	
TOTAL		5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	20	0	

Elaborado por:Sonia Amarilis Montesdeoca Moreira
Julio Cesar Roca Moreno**Revisado por:**

Eco. Carmen Isabel Ulloa Méndez

Fecha Iniciales

07/12/2020

Fecha Culminación

13/12/2021

14/12/2020

14/12/2021

CCI 18/34

Nivel de confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15-50%	51%-75%	76%-95%
85%-50%	49%-25%	24%-5%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de riesgo		

NC= $\frac{20}{20} * 100 = 100\%$	CONFIANZA	100% Alto
	RIESGO	0% Bajo

Análisis: Luego de generar el cuestionario de control interno de la Empresa basándonos en el método COSO del **PRINCIPIO 9:** Identificación y análisis de cambios significativos; determinamos que el nivel de control interno en base al riesgo está enfocado en un 0% es decir que la confianza del NOVENO principio es ALTA.

Elaborado por: Sonia Amarilis Montesdeoca Moreira Julio Cesar Roca Moreno	Fecha Iniciales 07/12/2020	Fecha Culminación 13/12/2021
Revisado por: Eco. Carmen Isabel Ulloa Méndez	14/12/2020	14/12/2021

CCI 19/34

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO: 1. AMBIENTE DE CONTROL**ENTIDAD:** Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de la ciudad de Valencia**COMPONENTE:** Actividades de control**PRINCIPIOS:** Diseño y desarrollo de actividades de control

Nº	PREGUNTAS	DIRECCIÓN FINANCIERA										TOTALES		OBSERVACIONES
		DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA		FINANCIERA CONTABLE		DIRECCIÓN COMERCIAL		DIRECCIÓN GERENCIAL		DIRECCIÓN AREA TECNICA		SI	NO	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
1	¿El área contable evalúa y planifica periódicamente las actividades de control a las principales cuentas que se manejan en el área?	X		X		X		X		X		5	0	
2	¿Las actividades de control contribuyen a minimizar o mitigar el riesgo en los procedimientos que se realiza en el área contable?	X		X		X		X		X		5	0	
3	¿Los jefes de área manejan todos los niveles de control de todos los empleados que están a su cargo?		X		X		X		X		X	0	5	No hay un control de las actividades de los empleados
4	¿En el área contable se distribuyen bien las actividades para cada uno de los empleados, para evitar la segregación de funciones?		X		X		X		X		X	0	5	
TOTAL		2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	10	
Elaborado por: Sonia Amarilis Montesdeoca Moreira Julio Cesar Roca Moreno											Fecha Iniciales 07/12/2020		Fecha Culminación 13/12/2021	
Revisado por: Eco. Carmen Isabel Ulloa Méndez											14/12/2020		14/12/2021	

CCI 20/34

Nivel de confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15-50%	51%-75%	76%-95%
85%-50%	49%-25%	24%-5%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de riesgo		

NC= $\frac{10}{20} * 100 = 50\%$	CONFIANZA	50% Bajo
	RIESGO	50% Alto

Análisis: Luego de generar el cuestionario de control interno de la Empresa basándonos en el método COSO del **PRINCIPIO 10:** Diseño y desarrollo de actividades de control; determinamos que el nivel de control interno en base al riesgo está enfocado en un 50% es decir que la confianza del DÉCIMO principio es BAJO.

Elaborado por: Sonia Amarilis Montesdeoca Moreira Julio Cesar Roca Moreno	Fecha Iniciales 07/12/2020	Fecha Culminación 13/12/2021
Revisado por: Eco. Carmen Isabel Ulloa Méndez	14/12/2020	14/12/2021

CCI
21/34

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO: 1. AMBIENTE DE CONTROL

ENTIDAD: Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de la ciudad de Valencia

COMPONENTE: Actividades de control

PRINCIPIOS: Diseño y desarrollo de actividades de control

Nº	PREGUNTAS	DIRECCIÓN FINANCIERA										TOTALES		OBSERVACIONES
		DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA		FINANCIERA CONTABLE		DIRECCIÓN COMERCIAL		DIRECCIÓN GERENCIAL		DIRECCIÓN AREA TECNICA		SI	NO	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
1	¿El área de contabilidad se mantiene diálogos con el área de sistemas para introducir controles tecnológicos?		X		X		X		X		X	0	5	
2	¿El área de contabilidad tiene eficacia en los tiempos para los procesos contables tecnológicos que garanticen la integridad, precisión y disponibilidad del procesamiento?	X		X		X		X		X		5	0	
3	¿Se mantiene en total reserva las claves o ingresos al sistema de cada uno de los empleados y si estos son proporcionados por el área de sistemas?	X		X		X		X		X		5	0	
4	¿Se realiza un mantenimiento frecuente a todas las tecnologías existentes en el área?	X		X		X		X		X		5	0	
TOTAL		3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	15	5	

Elaborado por:

Sonia Amarilis Montesdeoca Moreira

Julio Cesar Roca Moreno

Revisado por:

Eco. Carmen Isabel Ulloa Méndez

Fecha Iniciales

07/12/2020

Fecha

Culminación

13/12/2021

14/12/2020

14/12/2021

CCI 22/34

Nivel de confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15-50%	51%-75%	76%-95%
85%-50%	49%-25%	24%-5%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de riesgo		

NC= $\frac{15}{20} * 100 = 50\%$	CONFIANZA	75% Alto
	RIESGO	25% Bajo

Análisis: Luego de generar el cuestionario de control interno de la Empresa basándonos en el método COSO del **PRINCIPIO 11:** Diseño y desarrollo de controles generales sobre la tecnología; determinamos que el nivel de control interno en base al riesgo está enfocado en un 25% es decir que la confianza del ONCEAVO principio es **ALTO**.

Elaborado por: Sonia Amarilis Montesdeoca Moreira Julio Cesar Roca Moreno	Fecha Iniciales 07/12/2020	Fecha Culminación 13/12/2021
Revisado por: Eco. Carmen Isabel Ulloa Méndez	14/12/2020	14/12/2021

CCI 23/34

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO: 1. AMBIENTE DE CONTROL**ENTIDAD:** Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de la ciudad de Valencia**COMPONENTE:** Actividades de control**PRINCIPIOS:** Despliegue de políticas y procedimientos

N°	PREGUNTAS	DIRECCIÓN FINANCIERA										TOTALES		OBSERVACIONES
		DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA		FINANCIERA CONTABLE		DIRECCIÓN COMERCIAL		DIRECCIÓN GERENCIAL		DIRECCIÓN AREA TECNICA		SI	NO	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
1	¿En cada una de las áreas se establecen políticas y procedimientos hacia los empleados que establecen lo que se espera de ellos para alcanzar los objetivos del área?	X		X		X		X		X		5	0	
2	¿Se establecen a los responsables las directrices necesarias para el control de las actividades de los empleados?		X		X		X		X		X	0	5	
3	¿El personal del área lleva a cabo las actividades de control en el momento oportuno según lo definido en las políticas?	X		X		X		X		X		5	0	
4	¿Los jefes de área revisan ocasionalmente las actividades de control para determinar si estas siguen vigentes o si necesitan de alguna actualización?		X		X		X		X		X	0	5	
TOTAL		2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	10	
											Elaborado por: Sonia Amarilis Montesdeoca Moreira Julio Cesar Roca Moreno		Fecha Iniciales 07/12/2020	Fecha Culminación 13/12/2021
											Revisado por: Eco. Carmen Isabel Ulloa Méndez		14/12/2020	14/12/2021

CCI 24/34

Nivel de confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15-50%	51%-75%	76%-95%
85%-50%	49%-25%	24%-5%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de riesgo		

NC= $\frac{10}{20} * 100 = 50\%$	CONFIANZA	50% Bajo
	RIESGO	50% Alto

Análisis: Luego de generar el cuestionario interno de la Empresa basándonos en el método COSO del **PRINCIPIO 12:** Despliegue de políticas y procedimientos; determinamos que el nivel de control interno en base al riesgo está enfocado en un 50% es decir que la confianza del DOCEAVO principio es Bajo.

Elaborado por: Sonia Amarilis Montesdeoca Moreira Julio Cesar Roca Moreno	Fecha Iniciales 07/12/2020	Fecha Culminación 13/12/2021
Revisado por: Eco. Carmen Isabel Ulloa Méndez	14/12/2020	14/12/2021

CCI 25/34

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO: 1. AMBIENTE DE CONTROL**ENTIDAD:** Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de la ciudad de Valencia**COMPONENTE:** Información y Comunicación**PRINCIPIOS:** Utilización de información relevante

N°	PREGUNTAS	DIRECCIÓN FINANCIERA										TOTALES		OBSERVACIONES
		DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA		FINANCIERA CONTABLE		DIRECCIÓN COMERCIAL		DIRECCIÓN GERENCIAL		DIRECCIÓN AREA TECNICA		SI	NO	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
1	¿Se mantiene informado a todos los empleados al área contable acerca de políticas, información general necesaria y actualizaciones competentes del área?	X		X		X		X		X		5	0	
2	¿El equipo del área contable tiene información suficiente acerca de los componentes COSO y de sus 17 principios y de cómo estos trabajan para reducir los riesgos?	X		X		X		X		X		5	0	
3	¿Los datos que el sistema procesa y transforma, y que son de mucha utilidad son revisados por el o los empleados responsables?	X		X		X		X		X		5	0	
4	¿Se capacita a los empleados para proporcionar información importante de manera eficaz tanto interna como externamente?		X		X		X		X		X	0	5	
TOTAL		3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	15	5	

Elaborado por:

Sonia Amarilis Montesdeoca Moreira

Julio Cesar Roca Moreno

Revisado por:

Eco. Carmen Isabel Ulloa Méndez

Fecha Iniciales

07/12/2020

14/12/2020

Fecha Culminación

13/12/2021

14/12/2021

CCI 26/34

Nivel de confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de riesgo		

NC= $\frac{15}{20} * 100 = 75\%$	CONFIANZA	75% Alto
	RIESGO	25% Bajo

Análisis: Luego de generar el cuestionario de control interno de la Empresa basándonos en el método COSO del **PRINCIPIO 13:** Utilización de información relevante; determinamos que el nivel de control interno en base al riesgo está enfocado en un 25% es decir que la confianza del TRECEAVO principio es **ALTO**.

Elaborado por: Sonia Amarilis Montesdeoca Moreira Julio Cesar Roca Moreno	Fecha Iniciales 07/12/2020	Fecha Culminación 13/12/2021
Revisado por: Eco. Carmen Isabel Ulloa Méndez	14/12/2020	14/12/2021

CCI 27/34

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO: 1. AMBIENTE DE CONTROL**ENTIDAD:** Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de la ciudad de Valencia**COMPONENTE:** Información y Comunicación**PRINCIPIOS:** Comunicación interna

N°	PREGUNTAS	DIRECCIÓN FINANCIERA										TOTALES		OBSERVACIONES
		DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA		FINANCIERA CONTABLE		DIRECCIÓN COMERCIAL		DIRECCIÓN GERENCIAL		DIRECCIÓN AREA TECNICA		SI	NO	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
1	¿Existe un proceso en el área destinado a comunicar información al personal para que comprenda y desempeñe sus responsabilidades de control?		X		X		X		X		X	0	5	
2	¿Existe una comunicación eficaz y directa entre el área de contabilidad y control interno necesario para que se cumpla con los objetivos que persigue la organización?	X		X		X		X		X		5	0	
3	¿Los jefes del área se reúnen con cada uno de los miembros en forma individual para que los empleados se sientan cómodos al comunicar algún problema?		X		X		X		X		X	0	5	
4	¿Se mantiene un respaldo de la comunicaciones importantes, de urgencia y riesgosas?		X		X		X		X		X	0	5	No existe una buena comunicación en la empresa
TOTAL		1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	5	15	
Elaborado por: Sonia Amarilis Montesdeoca Moreira Julio Cesar Roca Moreno											Fecha Iniciales 07/12/2020		Fecha Culminación 13/12/2021	
Revisado por: Eco. Carmen Isabel Ulloa Méndez											14/12/2020		14/12/2021	

CCI 28/34

Nivel de confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de riesgo		

NC= $\frac{5}{20} * 100 = 25\%$	CONFIANZA	25% Bajo
	RIESGO	75% Alto

Análisis: Luego de generar el cuestionario de control interno de la Empresa basándonos en el método COSO del **PRINCIPIO 14:** Comunicación interna; determinamos que el nivel de control interno en base al riesgo está enfocado en un 75% es decir que la confianza del CATORCEAVO principio es BAJO.

Elaborado por: Sonia Amarilis Montesdeoca Moreira Julio Cesar Roca Moreno	Fecha Iniciales 07/12/2020	Fecha Culminación 13/12/2021
Revisado por: Eco. Carmen Isabel Ulloa Méndez	14/12/2020	14/12/2021

CCI 29/34

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO: 1. AMBIENTE DE CONTROL**ENTIDAD:** Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de la ciudad de Valencia**COMPONENTE:** Información y Comunicación**PRINCIPIOS:** Comunicación con el exterior

Nº	PREGUNTAS	DIRECCIÓN FINANCIERA										TOTALES		OBSERVACIONES
		DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA		FINANCIERA CONTABLE		DIRECCIÓN COMERCIAL		DIRECCIÓN GERENCIAL		DIRECCIÓN AREA TECNICA		SI	NO	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
1	¿En el área existen procesos destinados a comunicar información relevante y oportuna a las partes interesadas externas?		X		X		X		X		X	0	5	
2	¿Existen canales abiertos de comunicación que permiten que los clientes, proveedores, auditores externos, etc., envíen información relevante y necesaria para el área?	X		X		X		X		X		5	0	
3	¿La información importante y relevante recibida al área contable por terceros externos se comunica al área de control interno y en ciertos casos a mandos superiores?		X		X		X		X		X	0	5	
4	¿El área contable tiene un correo electrónico único para información de partes externas regulatorias?		X		X		X		X		X	0	5	
TOTAL		1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	5	15	

Elaborado por:
Sonia Amarilis Montesdeoca Moreira
Julio Cesar Roca Moreno

Fecha Iniciales
07/12/2020

Fecha Culminación
13/12/2021

Revisado por:
Eco. Carmen Isabel Ulloa Méndez

14/12/2020

14/12/2021

CCI 30/34

Nivel de confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15-50%	51%-75%	76%-95%
85%-50%	49%-25%	24%-5%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de riesgo		

NC= $\frac{5}{20} * 100 = 25\%$	CONFIANZA	25% Bajo
	RIESGO	75% Alto

Análisis: Luego de generar el cuestionario de control interno de la Empresa basándonos en el método COSO del **PRINCIPIO 15:** Comunicación con el exterior; determinamos que el nivel de control interno en base al riesgo está enfocado en un 75% es decir que la confianza del QUINCEAVO principio es BAJO.

Elaborado por: Sonia Amarilis Montesdeoca Moreira Julio Cesar Roca Moreno	Fecha Iniciales 07/12/2020	Fecha Culminación 13/12/2021
Revisado por: Eco. Carmen Isabel Ulloa Méndez	14/12/2020	14/12/2021

CCI 31/34

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO: 1. AMBIENTE DE CONTROL**ENTIDAD:** Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de la ciudad de Valencia**COMPONENTE:** Supervisión**PRINCIPIOS:** Evaluaciones continuas y/o separadas

N°	PREGUNTAS	DIRECCIÓN FINANCIERA										TOTALES		OBSERVACIONES
		DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA		FINANCIERA CONTABLE		DIRECCIÓN COMERCIAL		DIRECCIÓN GERENCIAL		DIRECCIÓN AREA TECNICA		SI	NO	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
1	¿El área de contabilidad tiene en cuenta una combinación de evaluaciones continuas e independientes?	X		X		X		X		X		5	0	
2	¿El diseño y el manejo de un control interno se utilizan como referencia para evaluaciones continuas para el control del área de contabilidad?		X		X		X		X		X	0	5	No se utiliza el diseño de control interno
3	¿Los empleados del área disponen de suficientes conocimientos para realizar evaluaciones continuas e independientes para minimizar los riesgos de los procesos?	X		X		X		X		X		5	0	
4	¿Los jefes del área de contabilidad modifican el alcance y la frecuencia de las evaluaciones independientes en función del riesgo?	X		X		X		X		X		5	0	
TOTAL		3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	15	5	

Elaborado por:
Sonia Amarilis Montesdeoca Moreira
Julio Cesar Roca Moreno

Fecha Iniciales
07/12/2020

Fecha Culminación
13/12/2021

Revisado por:
Eco. Carmen Isabel Ulloa Méndez

14/12/2020

14/12/2021

CCI 32/34

Nivel de confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15-50%	51%-75%	76%-95%
85%-50%	49%-25%	24%-5%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de riesgo		

NC= $\frac{15}{20} * 100 = 75\%$	CONFIANZA	75% Alto
	RIESGO	25% Moderado

Análisis: Luego de generar el cuestionario de control interno de la Empresa basándonos en el método COSO del **PRINCIPIO 16:** Evaluaciones continuas y/o separadas; determinamos que el nivel de control interno en base al riesgo está enfocado en un 0% es decir que la confianza del DIECISEISAVO principio es MODERADO.

Elaborado por: Sonia Amarilis Montesdeoca Moreira Julio Cesar Roca Moreno	Fecha Iniciales 07/12/2020	Fecha Culminación 13/12/2021
Revisado por: Eco. Carmen Isabel Ulloa Méndez	14/12/2020	14/12/2021

CCI 33/34

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO: 1. AMBIENTE DE CONTROL**ENTIDAD:** Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de la ciudad de Valencia**COMPONENTE:** Supervisión**PRINCIPIOS:** Evaluación y comunicación de deficiencias

Nº	PREGUNTAS	DIRECCIÓN FINANCIERA										TOTALES		OBSERVACIONES
		DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA		FINANCIERA CONTABLE		DIRECCIÓN COMERCIAL		DIRECCIÓN GERENCIAL		DIRECCIÓN AREA TECNICA		SI	NO	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
1	¿El área contable evalúa y comunica las deficiencias al área de control interno de forma oportuna para la aplicación de medidas correctivas?	X		X		X		X		X		5	0	
2	¿El área contable analiza los resultados de las evaluaciones continuas realizadas y emite su juicio para que el área de control interno supervise la información emitida?	X		X		X		X		X		5	0	
3	¿Las deficiencias encontradas en el área contable son corregidas y enviadas a los responsables para reparar el error?	X		X		X		X		X		5	0	
4	¿Los jefes del área contable dan el seguimiento a las deficiencias encontradas para verificar si se solucionan de manera oportuna?	X		X		X		X		X		5	0	
TOTAL		4	0	4	0	4	0	4	0	4	0	20	0	

Elaborado por:

Sonia Amarilis Montesdeoca Moreira

Julio Cesar Roca Moreno

Revisado por:

Eco. Carmen Isabel Ulloa Méndez

Fecha Iniciales

07/12/2020

Fecha Culminación

13/12/2021

14/12/2020

14/12/2021

CCI 34/34

Nivel de confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15-50%	51%-75%	76%-95%
85%-50%	49%-25%	24%-5%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de riesgo		

NC= $\frac{20}{20} * 100 = 100\%$	CONFIANZA	100% Alto
	RIESGO	0% Bajo

Análisis: Luego de generar el cuestionario de control interno de la Empresa basándonos en el método COSO del **PRINCIPIO 17:** Evaluación y comunicación de deficiencias; determinamos que el nivel de control interno en base en riesgo está enfocado en un 0% es decir que la confianza del DIECISIETEAVO principio es ALTA.

Elaborado por: Sonia Amarilis Montesdeoca Moreira Julio Cesar Roca Moreno	Fecha Iniciales 07/12/2020	Fecha Culminación 13/12/2021
Revisado por: Eco. Carmen Isabel Ulloa	14/12/2020	14/12/2021

Una vez evaluados cada uno de los componentes del control interno con sus niveles de riesgos se detalla de manera resumida la ponderación y calificación del nivel de confianza y riesgo de la Empresa “EMAPAV-EP”.

Tabla 5 Matriz de calificación del nivel de Confianza y Riesgo

EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES EN LA EMAPAV-EP DEL CANTÓN VALENCIA DE LA PROVINCIA DE LOS RÍOS				
MATRIZ DE CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO				
COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL				
Nº	PREGUNTAS	POND.	CALIFICACIÓN	
			SI	NO
1	¿Se ha socializado el código de ética aprobado por la entidad dentro del departamento financiero?	5	0	5
2	¿La dirección financiera demuestra con el ejemplo un comportamiento ético aceptado por la sociedad?	5	5	0
3	¿Existen procesos de difusión y comunicación del código de ética o políticas en forma periódica y se evalúa el conocimiento y comprensión de los funcionarios del tema?	5	0	5
4	¿Muestra la dirección interés por la integridad y los valores éticos?	5	5	0
5	¿Existe conocimiento de actos fraudulentos o contrarios a la Ética que involucren a los servidores públicos que ejecutan las operaciones?	5	0	5
6	¿Los empleados del área de contabilidad aceptan la responsabilidad de ejercer un trabajo de calidad?	5	5	0
7	¿Los jefes de área de contabilidad supervisan y evalúan periódicamente las habilidades y conocimientos de los empleados?	5	5	0
8	¿Los jefes evalúan a sus empleados del área para verificar si son capaces de la toma de decisiones individual en el trabajo que realizan diariamente?	5	0	5
9	¿Se delega cada cierto tiempo a los empleados a ser supervisores para controlar los tiempos de trabajo de sus demás compañeros de equipo?	5	0	5
10	¿La empresa cuenta con organigrama funcional en donde se maneja una estructura jerárquica y las actividades de sus empleados?	5	5	0
11	¿La empresa cuenta con líneas de comunicación interna haciendo posible la ejecución del trabajo y las responsabilidades de cada empleado?	5	0	5
12	¿Los jefes del área facultan, definen responsabilidades y utilizan tecnologías apropiadas para asignar funciones de responsabilidad?	5	0	5

13	¿Se evalúa en el área que todos los empleados sin excepción comprendan las normas de conducta y sus objetivos referente al área en que se están desempeñando?	5	0	5
14	¿Los jefes del área reflejan políticas nuevas de acuerdo con las necesidades del área y si son evaluadas constantemente?	5	0	5
15	¿La empresa cuenta con líneas de comunicación interna haciendo posible la ejecución del trabajo y las responsabilidades de cada empleado?	5	5	0
16	¿Los jefes manejan planes de contingencia en la asignación de responsabilidades a otros para que se puedan tomar decisiones de carácter urgente o importante?	5	5	0
17	¿Se tiene en cuenta las actividades de cada uno de los empleados y se evalúa cual sería el impacto si dicho puesto queda temporalmente vacante?	5	0	5
18	¿Los jefes en base a sus estructuras jerárquicas rinden cuentas a sus superiores con respecto al desempeño de su área?	5	5	0
19	¿Existe recompensas o incentivos a nivel de área con respecto a responsabilidades reflejadas por un buen desempeño?	5	0	5
20	¿Se evalúan las presiones asociadas a la consecución de objetivos y al desempeño de los empleados del área?	5	0	5
21	¿Los jefes de área evalúan la conducta y los niveles de competencia esperados proporcionando recompensas o se aplican medidas disciplinarias?	5	0	5
	TOTAL AMBIENTE DE CONTROL	105	40	65
COMPONENTE: EVALUACIÓN DEL RIESGO				
22	¿Existe un Manual de funciones y procedimientos dentro de la empresa?	5	0	5
23	¿Las metas del área se relacionan con el desempeño financiero y de operaciones para un trabajo más eficiente?	5	5	0
24	¿Los objetivos de la información financiera son complemento de los principios de contabilidad generalmente aceptados?	5	5	0
25	¿Se maneja en el área los objetivos operacionales en base a la relación de la estructura, conducta y el desempeño?	5	5	0
26	¿Los jefes del área identifican y evalúan posibles riesgos contables que pueden afectar con los objetivos planteados?	5	5	0
27	¿Se identifica por parte de los jefes factores internos o externos que puede afectar el desempeño de los empleados y a su vez poner en riesgo los objetivos del área?	5	5	0
28	¿Cualquiera que fuere el riesgo identificado, los jefes lo analizan a través de un proceso para verificar si es un riesgo potencialmente alto?	5	5	0

29	¿Se tiene en cuenta la importancia del riesgo es decir: La probabilidad de ocurrencia de un riesgo, velocidad o rapidez del impacto y duración del impacto una vez que se materialice el riesgo?	5	5	0
30	¿Se evalúan las conductas irregulares de los empleados en las que se pueden generar algún tipo de fraude o corrupción dentro de la organización?	5	5	0
31	¿Las evaluaciones de riesgo que se realizan se tienen en cuenta las presiones?	5	5	0
32	¿La evaluación de riesgo de fraude contiene información acerca de las cuentas que se manejan por área y sus registros contables?	5	5	0
33	¿La evaluación del riesgo de fraude tiene en cuenta como los jefes u otros miembros del área pueden verse motivados para participar en actos irregulares o ilícitos?	5	5	0
34	¿En las evaluaciones de riesgos se tiene en cuenta cambios que se producen en el entorno regulatorio, económico y físico en el que opera la organización?	5	5	0
35	¿El área contable tiene en cuenta los impactos potenciales	5	5	0
36	¿Los jefes del área contable tienen en cuenta cambios significativos en las políticas contables por parte de la gerencia y se comunica con el área de control interno?	5	5	0
37	¿Se efectúa una enseñanza generalizada de las labores principales por parte de todos a cada uno de los miembros que conforman el área contable?	5	5	0
TOTAL EVALUACION DE RIESGO		80	75	5
COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL				
38	¿El área contable evalúa y planifica periódicamente las actividades de control a las principales cuentas que se manejan en el área?	5	5	0
39	¿Las actividades de control contribuyen a minimizar o mitigar el riesgo en los procedimientos que se realiza en el área contable?	5	5	0
40	¿Los jefes de área manejan todos los niveles de control de todos los empleados que están a su cargo?	5	0	5
41	¿En el área contable se distribuyen bien las actividades para cada uno de los empleados, para evitar la segregación de funciones?	5	0	5
42	¿El área de contabilidad se mantiene diálogos con el área de sistemas para introducir controles tecnológicos?	5	0	5
43	¿El área de contabilidad tiene eficacia en los tiempos para los procesos contables tecnológicos que garanticen la integridad, precisión y disponibilidad del procesamiento?	5	5	0

44	¿Se mantiene en total reserva las claves o ingresos al sistema de cada uno de los empleados y si estos son proporcionados por el área de sistemas?	5	5	0
45	¿Se realiza un mantenimiento frecuente a todas las tecnologías existentes en el área?	5	5	0
46	¿En cada una de las áreas se establecen políticas y procedimientos hacia los empleados que establecen lo que se espera de ellos para alcanzar los objetivos del área?	5	5	0
47	¿Se establecen a los responsables las directrices necesarias para el control de las actividades de los empleados?	5	0	5
48	¿El personal del área lleva a cabo las actividades de control en el momento oportuno según lo definido en las políticas?	5	5	0
49	¿Los jefes de área revisan ocasionalmente las actividades de control para determinar si estas siguen vigentes o si necesitan de alguna actualización?	5	0	5
TOTAL ACTIVIDADES DE CONTROL		60	35	25
COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN				
50	¿Se mantiene informado a todos los empleados al área contable acerca de políticas, información general necesaria y actualizaciones competentes del área?	5	5	0
51	¿El equipo del área contable tiene información suficiente acerca de los componentes COSO y de sus 17 principios y de cómo estos trabajan para reducir los riesgos?	5	5	0
52	¿Los datos que el sistema procesa y transforma, y que son de mucha utilidad son revisados por el o los empleados responsables?	5	5	0
53	¿Se capacita a los empleados para proporcionar información importante de manera eficaz tanto interna como externamente?	5	0	5
54	¿Existe un proceso en el área destinado a comunicar información al personal para que comprenda y desempeñe sus responsabilidades de control?	5	0	5
55	¿Existe una comunicación eficaz y directa entre el área de contabilidad y control interno necesario para que se cumpla con los objetivos que persigue la organización?	5	5	0
56	¿Los jefes del área se reúnen con cada uno de los miembros en forma individual para que los empleados se sientan cómodos al comunicar algún problema?	5	0	5
57	¿Se mantiene un respaldo de la comunicaciones importantes, de urgencia y riesgosas?	5	0	5
58	¿En el área existen procesos destinados a comunicar información relevante y oportuna a las partes interesadas externas?	5	0	5
59	¿Existen canales abiertos de comunicación que permiten	5	5	0

	que los clientes, proveedores, auditores externos, etc. envíen información relevante y necesaria para el área?			
60	¿La información importante y relevante recibida al área contable por terceros externos se comunica al área de control interno y en ciertos casos a mandos superiores?	5	0	5
61	¿El área contable tiene un correo electrónico único para información de partes externas regulatorias?	5	0	5
TOTAL INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		60	25	35
COMPONENTE: SUPERVISIÓN Y MONITOREO				
72	¿El área de contabilidad tiene en cuenta una combinación de evaluaciones continuas e independientes?	5	5	0
73	¿El diseño y el manejo de un control interno se utilizan como referencia para evaluaciones continuas para el control del área de contabilidad?	5	0	5
74	¿Los empleados del área disponen de suficientes conocimientos para realizar evaluaciones continuas y/o independientes para minimizar los riesgos de los procesos?	5	5	0
75	¿Los jefes del área de contabilidad modifican el alcance y la frecuencia de las evaluaciones independientes en función del riesgo?	5	5	0
76	¿El área contable evalúa y comunica las deficiencias al área de control interno de forma oportuna para la aplicación de medidas correctivas?	5	5	0
77	¿El área contable analiza los resultados de las evaluaciones continuas realizadas y emite su juicio para que el área de control interno supervise la información emitida?	5	5	0
78	¿Las deficiencias encontradas en el área contable son corregidas y enviadas a los responsables para reparar el error?	5	5	0
79	¿Los jefes del área contable dan el seguimiento a las deficiencias encontradas para verificar si se solucionan de manera oportuna?	5	5	0
TOTAL SUPERVISIÓN Y MONITOREO		40	35	5
CALIFICACION TOTAL:		CT=	210	
PONDERACION TOTA:		PR=	345	
NIVEL DE CONFIANZA: N=CT/PTX100		NC=	61%	
NIVEL DE RIESGO INHERENTE RI=100%-NC%		RI=	39%	
CALIFICACION DEL RIESGO		MODERADO		

Finalmente se resume que la calificación total obtenida de los resultados se muestra a continuación en la siguiente tabla

Tabla 6 Total ponderación del Nivel de confianza

PONDERACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA:	BAJA 1	MODERADA 2	ALTA 3
--	------------------	----------------------	------------------

CT	210	RIESGO	ENFOQUE
PT	345		
NC	61%	<i>MODERADO</i>	
RI	39%	<i>MODERADO</i>	<i>MIXTO-DOBLE PROPÓSITO</i>

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51% - 75%	76% - 95%
85%-50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
SCI NO CONFIABLE	SCI CONFIABLE	SCI EFECTIVO
SUSTANTIVAS	MIXTAS	CUMPLIMIENTO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

12.1. INFORME DE RESULTADOS DE CONTROL INTERNO

La Mana, 15 de febrero de 2021

Ing.

Andrés Peñafiel Vizúete

GERENTE GENERAL DE EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE VALENCIA EMPAV-EP.

De nuestras consideraciones: El presente informe tiene el objeto de revelar los resultados obtenidos en la evaluación al Control Interno en el departamento de Recaudación de la Empresa EMPAV-EP. al segundo semestre del año 2020, para esta evaluación se han aplicado técnicas como: entrevistas y cuestionarios que permitieron verificar la existencia de los procedimientos y controles internos aplicados al departamento de Recaudación de la Empresa, dichos resultados los detallamos a continuación indicando el componente respectivo:

Ambiente de control

Conforme a la evaluación del Ambiente Interno dentro de la empresa esta posee un nivel de confianza Bajo con un nivel de riesgo Alto: Se ha observado que, los colaboradores no conocen el compromiso por la integridad y los valores éticos necesarios para el ambiente de interno, siendo evidente la falta de un código de ética a nivel general (Empresa).

Evaluación de riesgos

El estado de la evaluación de riesgos de acuerdo al análisis realizado se encuentra con un nivel de confianza Alta y un nivel de riesgo bajo de acuerdo a los siguientes resultados:

Carece de un manual de procedimientos, y un manual de funciones totalmente establecido, documentado y difundido por parte de la administración.

Actividades de control

En base al análisis de actividades de control se encontró un nivel de confianza Moderado y por lo tanto un riesgo Moderado, esto se debe a las siguientes razones: Dentro de este componente la

principal deficiencia es la ausencia de evaluaciones de cumplimiento de los procesos del área contable para garantizar la fiabilidad de la información que se procesa. Los informes o reportes que se generan sean para las entidades reguladoras o de uso interno no siempre se presentan de forma oportuna, y es necesaria una mejor segregación de funciones. De acuerdo a la investigación la documentación de la información no cumple con principios de oportunidad, integridad y fácil acceso.

Información y comunicación

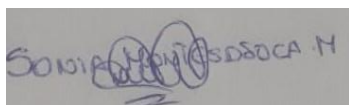
En cuanto a la información y comunicación, en base a nuestra evaluación se establece con un nivel de confianza Bajo y un riesgo Alto, demostrando que no cuenta con vías adecuadas de comunicación del departamento y la empresa a través de sesiones formales e informales, reuniones de comunicación de los resultados al presentar los Estados Financieros. Pero, la indagación que realizamos a este componente verificamos la falta de observancia y seguimiento a los cambios que en muchas ocasiones se somete al sistema informático, provocando así desajuste en la contabilidad incomodando al personal del área, retrasando las actividades contables y dudas en la información financiera.

Supervisión y Monitoreo

La Supervisión en base al análisis realizado, se encuentra con un nivel de confianza Alto y un Riesgo Bajo. Las actividades importantes de la empresa se supervisan por parte de cada jefe de área quienes son encargados de hacer cumplir las responsabilidades de los empleados. Se ha podido verificar que existe una supervisión adecuada de las actividades que realiza el personal de cada área dándose únicamente cuando este considere necesario.

Una vez evaluados los 5 componentes nos dio como resultado el nivel de confianza Moderado y riesgo moderado.

Atentamente



Sonia Montesdeoca

Cesar Roca

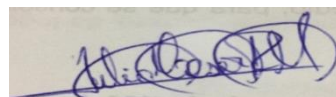
12.1.1. Ejemplo de indicadores de gestión

HOJA DE INDICADORES	
AUDITORÍA DE GESTIÓN	
PERIODO: 2013	
ENTIDAD: Dirección Distrital de Salud Orellana-Loreto	
INDICADOR: % de evaluación de desempeño a los servidores (Eficiencia)	
FÓRMULA: $E = (\text{Ejecutado} / \text{Planificado}) \times 100$	
UNIDAD DE MEDIDA: Número de servidores evaluados	
FRECUENCIA	AÑO 2013
N° SERVIDORES	216
FUENTE	Evaluaciones
CÁLCULO	$E = (87/216) \times 100$
RESULTADO	40.27%
BRECHA	$BRECHA = 100\% - 40.27\%$
RESULTADO	59.73%

Análisis: Una vez solicitado la información referente a la capacitación realizada en el año 2013 se pudo determinar que hubo incumplimiento del 59,73% del personal capacitado datos que fueron cotejados de los expedientes correspondientes.

HOJA DE INDICADORES	
AUDITORÍA DE GESTIÓN	
PERIODO: 2013	
ENTIDAD: Dirección Distrital de Salud Orellana-Loreto	
INDICADOR: % de Capacitaciones a los servidores (Eficiencia)	
FÓRMULA: $E = (\text{Ejecutado} / \text{Planificado}) \times 100$	
UNIDAD DE MEDIDA: Número de servidores capacitados	
FRECUENCIA	AÑO 2013
N° DE SERVIDORES	216
FUENTE	Archivo permanente de la empresa
CÁLCULO	$C = (16/216) \times 100$
RESULTADO	7,40 %
BRECHA	BRECHA = 100% - 07.40%
RESULTADO	92.60 %

Análisis: Se puede evidenciar que solo el 7,40% del presupuesto se está utilizando para las capacitaciones.



HOJA DE INDICADORES	
AUDITORÍA DE GESTIÓN	
PERIODO: 2013	
ENTIDAD: Dirección Distrital de Salud Orellana-Loreto	
INDICADOR: % de reclamos recibidos por el cliente externo (Eficacia)	
FÓRMULA: $E = (\text{Reclamos recibidos} / \text{Población atendida}) \times 100$	
UNIDAD DE MEDIDA: Número reclamos	
FRECUENCIA	AÑO 2013
POBLACIÓN ATENDIDA	318
FUENTE	Registro de los usuarios
CÁLCULO	$R = (281/318) \times 100$
RESULTADO	88.36%
BRECHA	BRECHA = 100% - 88.36%
RESULTADO	11.63%

Análisis: Una vez solicitado la información referente de reclamos recibidos por el cliente externo en al año 2013 se pudo determinar que hubo el 88,36% datos que fueron cotejados de los expedientes correspondientes.

13. Diseño de la Propuesta

Esta propuesta que se plantea es un instrumento elaborado para la empresa, el cual establecerá las actividades que se deben cumplir en la empresa EMAPAV-EP, se ha diseñado de manera clara sencilla, para que se pueda aplicar dentro de la empresa.

TEMA:

“EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES EN LA EMAPAV-EP DEL CANTÓN VALENCIA DE LA PROVINCIA DE LOS RÍOS”.

13.1. INTRODUCCIÓN

El presente Manual de control de políticas y procedimientos es una contribución que le permitirá a la empresa pública Municipal de agua potable del Cantón Valencia, contar con un apoyo actualizado que comprende la descripción de los cargos y funciones que deben seguirse para el desempeño de sus actividades; precisando responsabilidades y participaciones proporcionando de esta manera información a los futuros interesados en conocer el funcionamiento de la empresa.

13.2. JUSTIFICACIÓN

El presente manual está orientado en la estructura organizacional servirá para el correcto desarrollo de las funciones contables y financieras, tiene como finalidad lograr eficacia en los puestos de trabajo del departamento de Recaudación en coordinación con acciones y esfuerzos para lograr un incremento en la liquidez de la empresa.

13.3. OBJETIVOS

- ❖ Establecer políticas enmarcadas en los procedimientos que mejoren los procesos dentro de la empresa EMAPAV-EP del Cantón Valencia.

13.4. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ❖ Desarrollar un manual de funciones con la responsabilidad encomendada a cada persona de acuerdo al cargo que desempeña.

- ❖ Desarrollar un manual de procedimientos encomendadas a cada proceso.
- ❖ Formular políticas que serán descritas en los procedimientos.

13.5. ALCANCE

Esta investigación que se desarrolla será de aplicación a todo el personal involucrado y vinculado el proceso de Recaudación de la Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Valencia EMAPAV-EP.

13.6. FUNCIONES

Para el correcto funcionamiento e implementación de los manuales de políticas y procedimientos es necesario seleccionar un encargado en el área para la supervisión y cumplimientos de los controles establecidos. En la empresa se ha seleccionado como responsable del área a la Contadora General

13.7. FINALIDAD

Difundir las funciones de cada funcionario del área contable involucrado en el proceso, con el fin de llevar un mejor procedimiento y delimitar el trabajo a cada una de las partes con responsabilidad y amplitud.

13.8. Desarrollo de la propuesta

**EMPRESA PUBLICA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO MUNICIPAL EMAPAV-EP**

**MANUAL DE FUNCIONES Y
PROCEDIMIENTO**


UNIVERSIDAD TECNICA DE COTOPAXI EXTENSION LA MANÀ



Dirigido:

Gerente
Departamento de Recaudación
Contadora
Empleados

La Maná, noviembre de 2020

	MANUAL DE FUNCIONES DEL CONTADOR	EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE AGUA EMAPAV-EP			
		ÁREA DEPARTAMENTO CONTABLE.			
		NOVIEMBRE-2020			
		Página	1	De	8

INTRODUCCIÓN


El presente Manual de Políticas y procedimiento es una contribución que le permitirá a la empresa pública Municipal de agua potable del Cantón Valencia, contar con un apoyo actualizado que comprende la descripción de los cargos y funciones que deben seguirse para el desempeño de sus actividades; precisando responsabilidades y participaciones proporcionando de esta manera información a los futuros interesados en conocer el funcionamiento de la empresa.

OBJETIVOS

- ❖ Determinar la responsabilidad encomendada a cada persona de acuerdo al cargo que desempeña.
- ❖ Precisar las funciones encomendadas a cada persona.
- ❖ Fortalecer la toma de decisiones y delegación de funciones.

FUNCIONES

- ❖ Funciones para el departamento Gerencial
- ❖ Funciones para el departamento contable
- ❖ Funciones para el departamento de Recaudación

	MANUAL DE FUNCIONES DEL CONTADOR	EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE AGUA EMAPAV-EP			
		ÁREA DEPARTAMENTO CONTABLE.			
		NOVIEMBRE-2020			
		Página	2	De	8

IDENTIFICACIÓN DE LAS ÁREAS DE TRABAJO

Nombre del Puesto: GERENTE GENERAL

Departamento: Gerencia


- ❖ Área de Trabajo: Oficina de Gerencia.
- ❖ Número de Personas en el Puesto: Una
- ❖ Con quien o quienes se relaciona: Contador
- ❖ Residente de Obra
- ❖ Compras
- ❖ Bodeguero
- ❖ Mensajero
- ❖ Clientes
- ❖ Proveedores


OBJETIVO DEL PUESTO


Definir y aprobar estrategias de mercado, planificación, dirección, coordinación, supervisión y control de las operaciones de la EMAPAV-EP de manera que garantice el cumplimiento de la visión y objetivos de corto, mediano y largo plazo.


FUNCIONES DEL PUESTO EN EL DEPARTAMENTO GERENCIAL


- ❖ Establecer lineamientos y parámetros para que los colaboradores de la EMAPAV-EP cumplan las políticas estipuladas en el manual.
- ❖ Intervenir cuando la empresa se encuentre en problemas ya sean estos internos y externos.
- ❖ Autenticar con su rúbrica balances, transferencias y documentos de importancia para la empresa.
- ❖ Hacer que el manejo económico y financiero de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Valencia sea correcto, mediante la elaboración del Plan Operativo Anual (POA).

	MANUAL DE FUNCIONES DEL CONTADOR	EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA PUBLICA EMAPAV-EP			
		ÁREA DEPARTAMENTO CONTABLE.			
		NOVIEMBRE-2020			
		Página	3	De	8
RESPONSABILIDADES DEL PUESTO <ul style="list-style-type: none"> ❖ Información Confidencial: Documentos de la empresa. ❖ Nivel de Responsabilidad en Decisiones: Total responsabilidad y autonomía en toma de decisiones. 					
HORARIO DE TRABAJO <ul style="list-style-type: none"> ❖ El horario de trabajo es de 8H00am hasta las 17H00 con 1 hora de almuerzo, establecido por la EMAPAV-EP. ❖ Cumplir los horarios de trabajo establecidos y registrar correcta e individualmente ingresos y salidas de la empresa. 					
REQUISITOS DEL PUESTO <ul style="list-style-type: none"> ❖ Experiencia Requerida: Tres años de experiencia en puestos similares. ❖ Formación Académica: Estudios superior en administración de empresas, finanzas, economía. ❖ Otros Cursos: Negociación ❖ Planificación y control de procesos productivos ❖ Administración de empresas 					

	MANUAL DE FUNCIONES DEL CONTADOR	EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA PUBLICA DE AGUA EMAPAV-EP			
		ÁREA DEPARTAMENTO CONTABLE.			
		NOVIEMBRE-2020			
		Página	4	De	8
<p>Nombre del Puesto: CONTADOR</p> <p>Departamento: Contabilidad</p> <p>Área de Trabajo: Oficinas en Contabilidad</p> <p>Número de Personas en el Puesto: Una</p> <p>Jefe Inmediato Superior Gerente</p> <p>Con quien o quienes se relaciona: Gerente</p> <p>Proveedores internos y externos.</p> <p>Clientes</p> <p>OBJETIVO DEL PUESTO</p> <p>Proporcionar información económica, financiera y social de la empresa; de forma continua, ordenada y sistemática, sobre las funciones de la empresa, con el objeto de llevar cuenta y razón de los movimientos, en informes contables, que constituyan la base para una acertada toma de decisiones.</p> <p>RESPONSABILIDADES DEL PUESTO</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Documentos: Facturas, Notas de Venta, Comprobantes de Retención, Documentos Bancarios. ❖ Información Confidencial: Políticas y Procesos Internos de la empresa. Nivel de Responsabilidad en decisiones: Coordinar y consultar directamente con el Gerente para autorización de actividades. <p>HORARIO DE TRABAJO</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ El horario de trabajo es de 8H00am hasta las 17H00 con 1 hora de almuerzo, establecido por la empresa. ❖ Cumplir los horarios de trabajo establecidos y registrar correcta e individualmente ingresos y salidas de la empresa. 					



	MANUAL DE FUNCIONES DEL CONTADOR	EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA PUBLICA EMAPAV-EP			
		ÁREA DEPARTAMENTO CONTABLE.			
		NOVIEMBRE-2020			
		Página	5	De	8
<p>Los permisos, aviso de enfermedad, vacaciones, calamidad doméstica, etc., se deberá coordinar estrictamente con el Gerente de la empresa y este aprueba o desaprueba la petición, lo hará conocer por escrito.</p>					
<p>REQUISITOS DEL PUESTO</p> <p>Experiencia Requerida: Tres años en posiciones similares</p> <p>Formación Académica: Ingeniero en Contabilidad y Auditoría y Afines</p> <p>Otros Cursos: Actualizaciones en materia Tributaria.</p> <p>Conocimientos sobre Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF NIC, NEC)</p>					
<p>FUNCIONES DEL PUESTO EN EL AREA CONTABLE</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Revisar que toda documentación concerniente a la transacción a efectuar esté completa y cumpla con los requisitos de validez. ❖ Identificar y registrar todas las transacciones validas, comprobando la veracidad en los datos del documento, revisando al mismo tiempo que los documentos soportes se encuentren organizados y archivados adecuadamente. ❖ Todo documento debe estar firmado por el responsable y aprobado por la persona que le corresponda. ❖ El registro de las operaciones es responsabilidad de la Contadora con el soporte de requerimiento de compra y demás documentación necesaria, cada operación será registrada mediante el catálogo de cuenta que maneja la empresa. ❖ Las operaciones autorizadas no podrán ser modificadas, retiradas o anuladas sin previa autorización de la contadora. 					


	MANUAL DE FUNCIONES DEL CONTADOR	EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE AGUA EMAPAV- EP			
		ÁREA DEPARTAMENTO CONTABLE.			
		NOVIEMBRE-2020			
		Página	6	De	8
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Los asientos contables serán de formato único predeterminados bajo el esquema del sistema SIGAME ❖ Los asientos contables impresos deberán estar firmados por el usuario que lo realizo, una firma de supervisor y una firma de autorización. Contendrá además los respaldos que justifiquen la realización del asiento, estos documentos estaban bajo custodia del departamento contable al cierre de las operaciones mensuales. <p>Los activos fijos serán considerados todo bien que sirva para el funcionamiento operativo de la empresa y que estén bajo normativa de las NIC. El valor del bien deberá ser mayor a \$200.00 Se registraran al valor de adquisición.</p>					


	MANUAL DE FUNCIONES DEL CONTADOR	EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE AGUA EMAPAV- EP			
		ÁREA DEPARTAMENTO CONTABLE.			
		NOVIEMBRE-2020			
		Página	7	De	8
<p>Nombre del Puesto: Recaudación</p> <p>Departamento: Área Financiera</p> <p>Área de Trabajo: Oficinas en Recaudación</p> <p>Número de Personas en el Puesto: Una</p> <p>Jefe Inmediato Superior Gerente</p> <p>Con quien o quienes se relaciona: Contador</p> <p>Facturación.</p> <p>Usuarios internos y externos.</p> <p>OBJETIVO DEL PUESTO</p> <p>Administrar y dirige las actividades de cobros a los usuarios de la Empresa EMAPAV-EP</p> <p>RESPONSABILIDADES DEL PUESTO</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Elaborar diarios de las recaudaciones por ventanillas de aportes cobros o servicios adicionales que presta la empresa. ❖ Depositar las recaudaciones al siguiente día hábil después de haberlas realizado ❖ Revisar en el sistema anterior y en la documentación de los años anteriores obligaciones pendientes de los usuarios ❖ Recibir y revisar los reclamos de los socios por inconformidad de descuentos, realizar el diario respectivo y contestar informes. <p>HORARIO DE TRABAJO</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ El horario de trabajo es de 8H00am hasta las 17H00 con 1 hora de almuerzo, establecido por la empresa. ❖ Cumplir los horarios de trabajo establecidos y registrar correcta e individualmente ingresos y salidas de la empresa. 					


Procedimientos para el manual de control interno


Se ha identificado que los procedimientos vitales para la empresa EMAPAV-EP se hará en el departamento de recaudación, procedemos a elaborar el Manual de procedimientos, dada la importancia del presente análisis es indispensable determinar la responsabilidad a cada uno de los integrantes del departamento de Recaudación para la aprobación de la elaboración del manual, por ende también se recuerda que el modelo de control interno COSO va a ser de gran apoyo para la auditoría externa porque les garantizará que existe una adecuada y eficaz autoevaluación del sistema implantado en cada área con su debida retroalimentación y mejoría del sistema. De esta manera, se propone la elaboración de un manual de procedimientos de caja chica, que deberá ser presentado a la alta gerencia una vez terminado para su revisión y aprobación del mismo.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA EMAPAV-EP
		ÁREA DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN.
		NOVIEMBRE-2020
<h1>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA CUENTA CAJA CHICA</h1> <p>UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI EXTENSION LA MANÁ</p>  <p>Dirigido:</p> <p>Departamento de Recaudación Contadora Empleados</p>		
Elaborado por Sonia Montesdeoca Cesar Roca	Aprobado por Ec. Carmen Ulloa	Fecha de elaboración: noviembre 2020

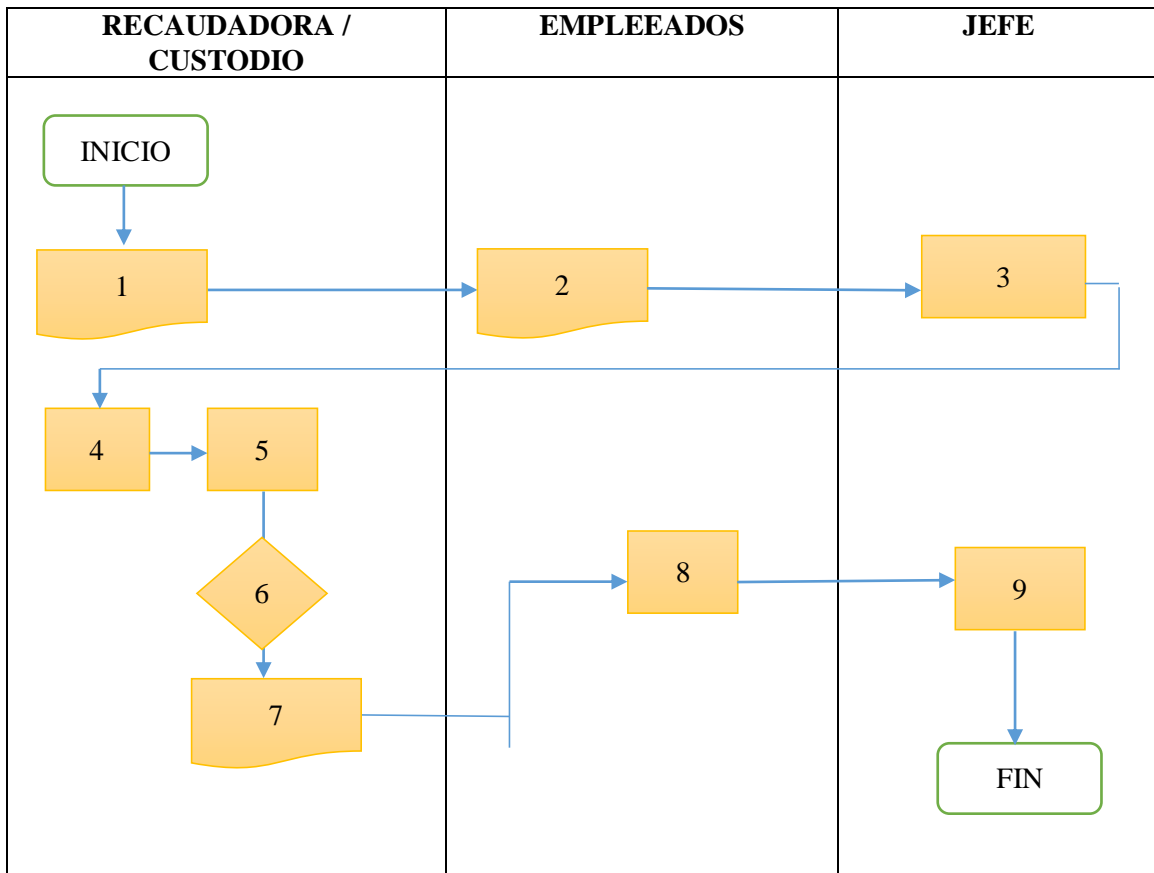
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA EMAPAV-EP			
		PROCESO ARQUEO DE CAJA			
		NOVIEMBRE-2020			
		Págin a	1	De	21
<p>Objetivos</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Analizar las transacciones del efectivo, durante un cierto período de tiempo. ❖ Verificar que los valores recibidos estén acorde a los registros contables ❖ Comprobar el buen uso y manejo del Fondo de Caja Chica. <p>Alcance</p> <p>Se lo realiza con la finalidad de analizar y llevar un control interno del componente caja comprobando si el dinero en efectivo recaudado sea igual a lo contabilizado junto sus documentos de respaldo.</p> <p>Políticas</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ El arqueo de caja debe de realizar el gerente de manera sorpresiva en presencia del responsable. ❖ El arqueo de caja debe de ser supervisado por el gerente/administrador o contador. ❖ Se lo realizara diariamente. ❖ Justificar con los documentos autorizados por el uso de la caja chica. En caso de no disponer de los respectivos comprobantes (factura o nota de venta etc.), se procederá a descontar del sueldo al trabajador responsable. ❖ El encargado debe de supervisar el manejo de caja chica para que no exista inconsistencia al cierre de caja chica. ❖ En caso de existir un excesivo, este será registrado como ingreso, hasta determinar la razón del excedente 					


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA EMAPAV-EP			
		ÁREA DEPARTAMENTO CONTABLE.			
		NOVIEMBRE-2020			
		Página	2	De	21
DEPARTAMENTO DE RECAUDACION					
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Efectuar la recaudación diaria que por distintos rubros debe realizar la empresa y preparar los informes diarios de recaudación. ❖ Tener al día el cuadro de usuarios y las listas de los usuarios en mora ❖ Llevar el control de los usuarios a quienes se les debe cortar el servicio y de la reconexión del servicio. ❖ Atender al cliente en todo lo concerniente a la información, reclamos, solicitudes en su área e informar al Gerente para las soluciones inmediatas y demás funciones que disponga la Gerencia de la Empresa. 					
RESPONSABLE					
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Recaudadora ❖ La contadora es la responsable de crear nuevas cuentas según el catálogo de cuentas estipulado por el Ministerio de Finanzas según la necesidad contable, las cuentas deberán llevar un orden según la clasificación dada. Plan de cuentas y clasificador presupuestario. 					
A. PROCEDIMIENTO PARA EL FONDO DE CAJA CHICA					
<ol style="list-style-type: none"> 1. El departamento de recaudación de la empresa enviara un reporte detallando los gastos incurridos debidamente autorizados. Dicho reporte deberá contener los documentos que respalden el reporte y los egresos de efectivo. 2. Para dejar constancia de la solicitud de cuentas por pagar enviara un oficio solicitando la reposición de caja chica. 3. Gerencia revisa el detalle de caja y autoriza la reposición de efectivo. 					


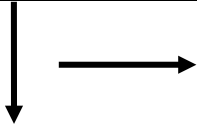


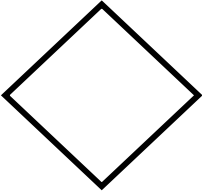
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA EMAPAV-EP			
		ÁREA DEPARTAMENTO CONTABLE.			
		NOVIEMBRE-2020			
		Página	3	De	21
<p>B. PROCEDIMIENTO PARA EL USO DE LOS FONDOS DE CAJA CHICA</p> <p>4. El monto para el fondo de caja chica del área de Distribución y del área de Recaudación será de \$500,00</p> <p>5. Al realizar la reposición de la caja chica, el custodio no deberá tener menos del 10% del monto de la caja chica, esto es, \$50 dólares.</p> <p>6. Para el último trimestre del año, se aumentará temporalmente el 20% del fondo de la caja para operaciones de cierre de año, luego de esto se solicitará la entrega de este valor.</p> <p>7. Los anticipos de viáticos son entregados por el custodio previamente la firma de autorización en el vale de caja provisional, y en se darán en base a los valores establecidos en la tabla de viáticos según ruta.</p> <p>8. Los fondos de caja servirán sólo para el pago de gastos menores por conceptos, tales como:</p> <p style="padding-left: 40px;">Movilización: pasajes de buses y taxis</p> <p style="padding-left: 40px;">Correspondencia por envíos de documentación a nivel nacional.</p> <p style="padding-left: 40px;">Compra de repuestos para los carros, cuyo monto no supere los \$50.</p> <p>9. Todo anticipo para compras deberá estar soportado por un vale de caja en el cual constará la firma autorizada del Jefe del área, la fecha, el concepto por el cual solicita, el nombre de la persona quien solicita el dinero, el valor en números y en letras de la cantidad y nombre de la persona quien requiere el dinero.</p>					



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE AGUA EMAPAV-EP			
			PROCESO ARQUEO DE CAJA			
			NOVIEMBRE-2020			
			Página	4	De	21


FLUJOGRAMA DE PROCESO A Y B





	SIMBOLOGIA DE DIAGRAMA DE FLUJO	EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE AGUA EMAPAV-EP			
		PROCESO ARQUEO DE CAJA			
		NOVIEMBRE-2020			
		Página	5	De	21

Dibujo	Nombre	Referencia
	Inicio término de un proceso	Indica el principio o el final del flujo.
	Líneas de flujo	Indica el sentido de la ejecución de las operaciones.
	Actividad	Describe el proceso que desarrolla la persona o departamento involucrado.
	Documento	Representa un documento en general que entre, se utilice, se genere o salga del proceso.
	Decisión	Indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre algunas alternativas.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA EMAPAV-EP
		ÁREA DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN.
		NOVIEMBRE-2020
<h1>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA CUENTA CAJA GENERAL</h1> <p>UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI EXTENSION LA MANÀ</p>  <p>Dirigido:</p> <p style="text-align: right;">Cliente Recaudador Contador</p>		
Elaborado por Sonia Montesdeoca Cesar Roca	Aprobado por Ec. Carmen Ulloa	Fecha de elaboración: noviembre 2020

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE AGUA EMAPAV-EP			
		PROCESO ARQUEO DE CAJA			
		NOVIEMBRE-2020			
		Página	5	De	21
<p>Objetivos</p> <p>Analizar, controlar, verificar y contabilizar los movimientos diariamente realizados con el efectivo; para obtener una información en forma, precisa y confiable; con la finalidad de que la Gerencia General pueda tomar decisiones pertinentes</p> <p>Alcance</p> <p>Está dirigido al personal del área de Operaciones, contabilidad, al departamento de recaudación, así como también a los diferentes departamentos de la EMAPAV-EP.</p> <p>Políticas</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ La Caja General deberá estar ubicada en el lugar que el acceso de las instalaciones de la cuenta. ❖ Solo podrá tener acceso al área de caja, el personal responsable, el mismo que será designado por el Gerente. ❖ El empleado que desempeñe funciones de recepción de Efectivo no tendrá funciones de registro contable. ❖ Se respaldarán los Ingresos de Caja a través del sistema contable y el archivo de documento generado, el sistema generará al cierre diario un detalle de ingresos que será comparado con la papeleta de depósito. ❖ El dinero se lo utiliza única y exclusivamente para solventar gastos inmediatos correspondientes al giro del negocio. ❖ Todo faltante injustificado será descontado del sueldo del responsable y deberá realizarse un cuadro de caja con la documentación de soporte. <p>Ingresar al registro contable cada actividad de la Cuenta Caja</p>					

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA PUBLICA DE AGUA EMAPAV-EP			
		PROCESO POLÍTICAS DE CAJA			
		NOVIEMBRE-2020			
		Página	8	De	21
<p>Cuentas pendientes de cobro.</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ El plazo para la cancelación de los usuarios no podrá exceder de 30 días ❖ La gestión de cobro se la realizará antes del vencimiento de los 30 días y se la realizará en la instalación de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado <p>POLÍTICAS DE LA CUENTA CAJA GENERAL.</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ La Caja General deberá estar ubicada en el lugar que el acceso de las instalaciones de la cuenta. ❖ Solo podrá tener acceso al área de caja, el personal responsable, el mismo que será designado por el Gerente. ❖ El empleado que desempeñe funciones de recepción de Efectivo no tendrá funciones de registro contable. ❖ Se respaldarán los Ingresos de Caja a través del sistema contable y el archivo de documento generado, el sistema generará al cierre diario un detalle de ingresos que será comparado con la papeleta de depósito. ❖ El dinero se lo utiliza única y exclusivamente para solventar gastos inmediatos correspondientes al giro del negocio. ❖ Todo faltante injustificado será descontado del sueldo del responsable y deberá realizarse un cuadro de caja con la documentación de soporte. ❖ Realizar Arqueos de Caja sorpresivos mínimo cada 15 días, para confirmar una buena administración de los recursos de la empresa. ❖ Ingresar al registro contable cada actividad de la Cuenta Caja. 					

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA PUBLICA DE AGUA EMAPAV-EP			
		PROCESO POLÍTICAS DE CAJA			
		NOVIEMBRE-2020			
		Página	9	De	21
<p>PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN DE LA CUENTA CAJA</p> <p>PROCEDIMIENTO CLIENTE:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El cliente se dirige a las ventanillas de recaudación para realizar el pago mensual del servicio de agua. <p>PROCEDIMIENTO DE LA RECAUDADORA:</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. El Encargado de Caja recibe el Efectivo 3. El encargado de Caja realizará el respectivo ingreso de dinero a Caja y adjuntará los respectivos comprobantes. 4. El encargado de Caja deberá registrar la transacción a través del sistema contable. 5. El encargado de Caja sellará y firmará los respectivos documentos que soporten el ingreso de Caja. 6. Al final del día, El encargado de Caja realizará el respectivo cierre y arqueo de caja y emitirá un listado de los pagos o abonos efectuados por parte de los socios con sus comprobantes, firma y sello. <p>PROCEDIMIENTO PARA EL CONTADOR</p> <ol style="list-style-type: none"> 7. El Gerente revisará y aprobará el informe para ser revisado por el contador y su respectivo archivo. 					


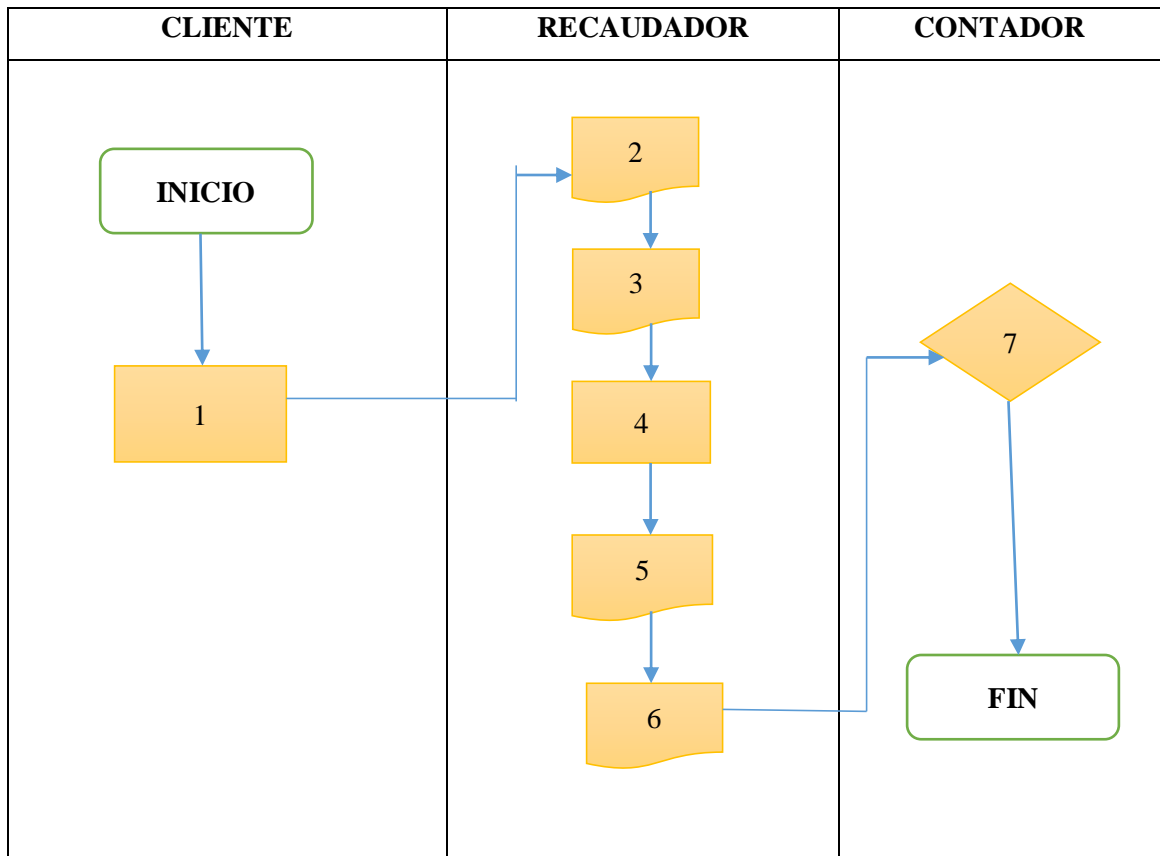


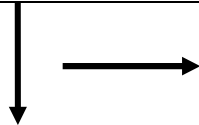


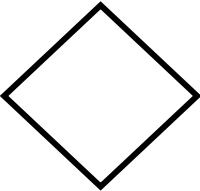


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA PUBLICA DE AGUA EMAPAV-EP			
		POLÍTICAS DE LA CUENTA BANCO			
		NOVIEMBRE-2020			
		Página	10	De	21


DIAGRAMA DEFLUJO DE LA CUENTA CAJA.




	SIMBOLOGIA DE DIAGRAMA DE FLUJO	EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE AGUA EMAPAV-EP			
		PROCESO ARQUEO DE CAJA			
		NOVIEMBRE-2020			
		Página	11	De	21

Dibujo	Nombre	Referencia
	Inicio término de un proceso	Indica el principio o el final del flujo.
	Líneas de flujo	Indica el sentido de la ejecución de las operaciones.
	Actividad	Describe el proceso que desarrolla la persona o departamento involucrado.
	Documento	Representa un documento en general que entre, se utilice, se genere o salga del proceso.
	Decisión	Indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre algunas alternativas.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA EMAPAV-EP
		ÁREA DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN.
		NOVIEMBRE-2020
<h1>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA CUENTA BANCO</h1> <p>UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI EXTENSION LA MANÀ</p>  <p>Dirigido:</p> <p style="text-align: right;">Recaudador Gerente Contador</p>		
Elaborado por Sonia Montesdeoca Cesar Roca	Aprobado por Ec. Carmen Ulloa	Fecha de elaboración: noviembre 2020

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	EMPRESA MUNICIPAL EMAPAV-EP				PUBLICA DE AGUA			
		PROCESO ARQUEO DE CAJA							
		NOVIEMBRE-2020							
		Página	13	De	21				
<p>Objetivos</p> <p>Establecer las directrices para el manejo óptimo de la cuenta bancos para el auxiliar contable. Además de mejorar la gestión de liquidez y pagos.</p> <p>Alcance</p> <p>Es aplicable en la entidad por todo el personal que tiene bajo su responsabilidad el control, contabilización, y aplicación de lo establecido para el Subsistema de Efectivo en Banco.</p> <p>POLÍTICAS DE LA CUENTA BANCOS.</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ No se cancelarán gastos personales desde la cuenta Bancaria. ❖ Los estados de cuentas bancarias serán manejados por quien no tenga ningún acceso al efectivo. ❖ Realizar conciliaciones de manera periódica. ❖ Confirmar los saldos de las cuentas bancarias por internet. ❖ Los pagos se realizarán por transferencia electrónica, siempre y cuando esta forma de pago esté estipulada en el contrato celebrado. <p>RESPONSABILIDADES</p> <p>El manual está dirigido a las áreas de ventas, cobranzas y facturación, la supervisión y control del cumplimiento de políticas, procesos y funciones acorde a lo detallado son los jefes de cada área: Gerente Comercial y Gerente Financiero,</p>									

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA PUBLICA DE AGUA EMAPAV-EP			
		POLÍTICAS DE LA CUENTA BANCO			
		NOVIEMBRE-2020			
		Página	14	De	21
PROCEDIMIENTOS RELATIVOS A LA CUENTA BANCO					
RECAUDADOR					
<ol style="list-style-type: none"> 1. El encargado de Bancos solicita el estado de cuenta bancaria a la institución financiera. 2. Se compara el estado de cuenta bancaria con el Libro Bancos verificar su autenticidad. 3. Se registra el estado de cuenta bancaria en el sistema contable de la empresa, módulo de conciliación bancaria. 4. Se entrega reporte de conciliación bancaria al área administrativa, cada fin de mes. 					
GERENTE					
<ol style="list-style-type: none"> 5. Recibe el reporte de conciliación bancaria por parte del área de contabilidad de la empresa para posteriormente receptor la firma. 					
RECAUDADOR					
<ol style="list-style-type: none"> 6. Se emite informe mensual de conciliación bancaria y debe presentar las firmas de responsabilidad del Contador y Gerente. 7. El asistente del área contable recibe el informe bajo la constancia de las firmas de responsabilidad del Contador y Presidente, y archiva el informe. 					
CONTADOR					
<ol style="list-style-type: none"> 8. El Contador procede a firmar el informe de conciliación bancaria que será entregado al Presidente de la empresa para su revisión. 					


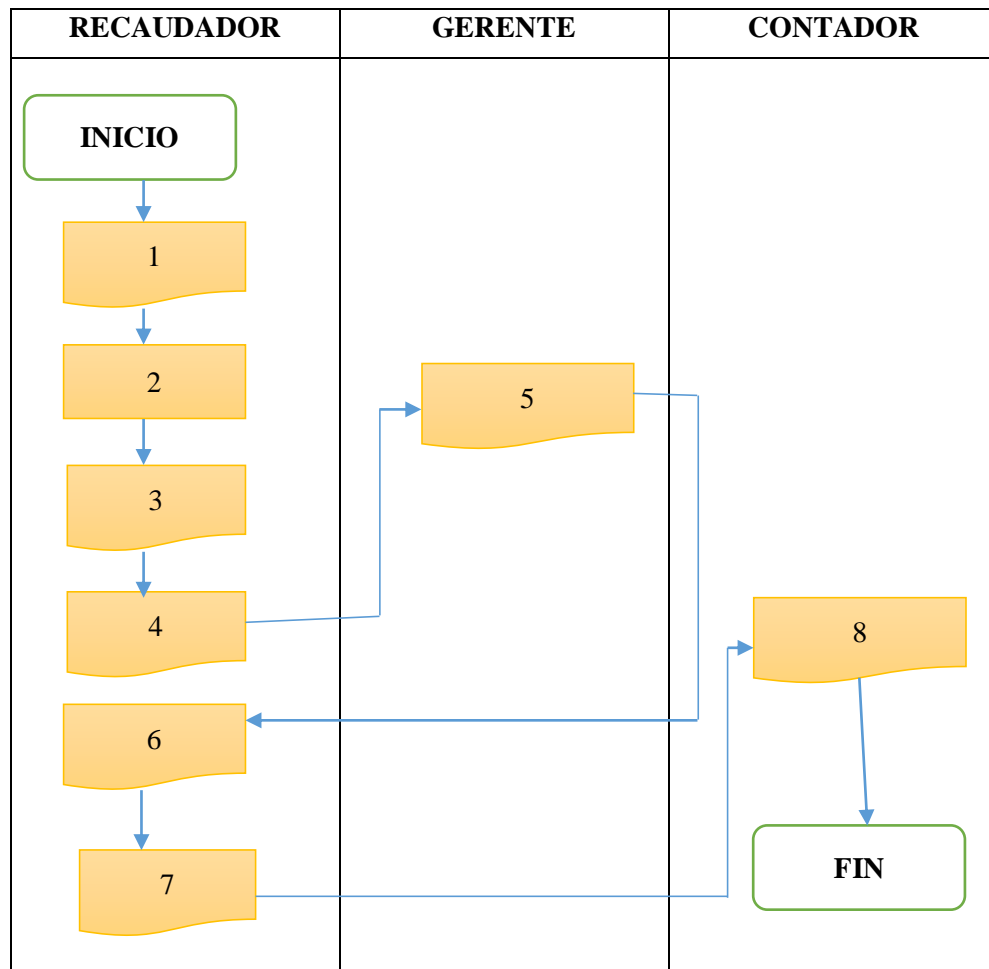


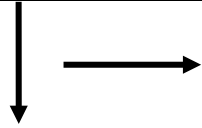


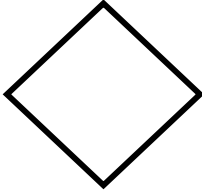


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA PUBLICA EMAPAV-EP	
	POLÍTICAS DE LA CUENTA BANCO			
	NOVIEMBRE-2020			
	Página	15	De	21


DIAGRAMA DE FLUJO DE LA CUENTA BANCOS




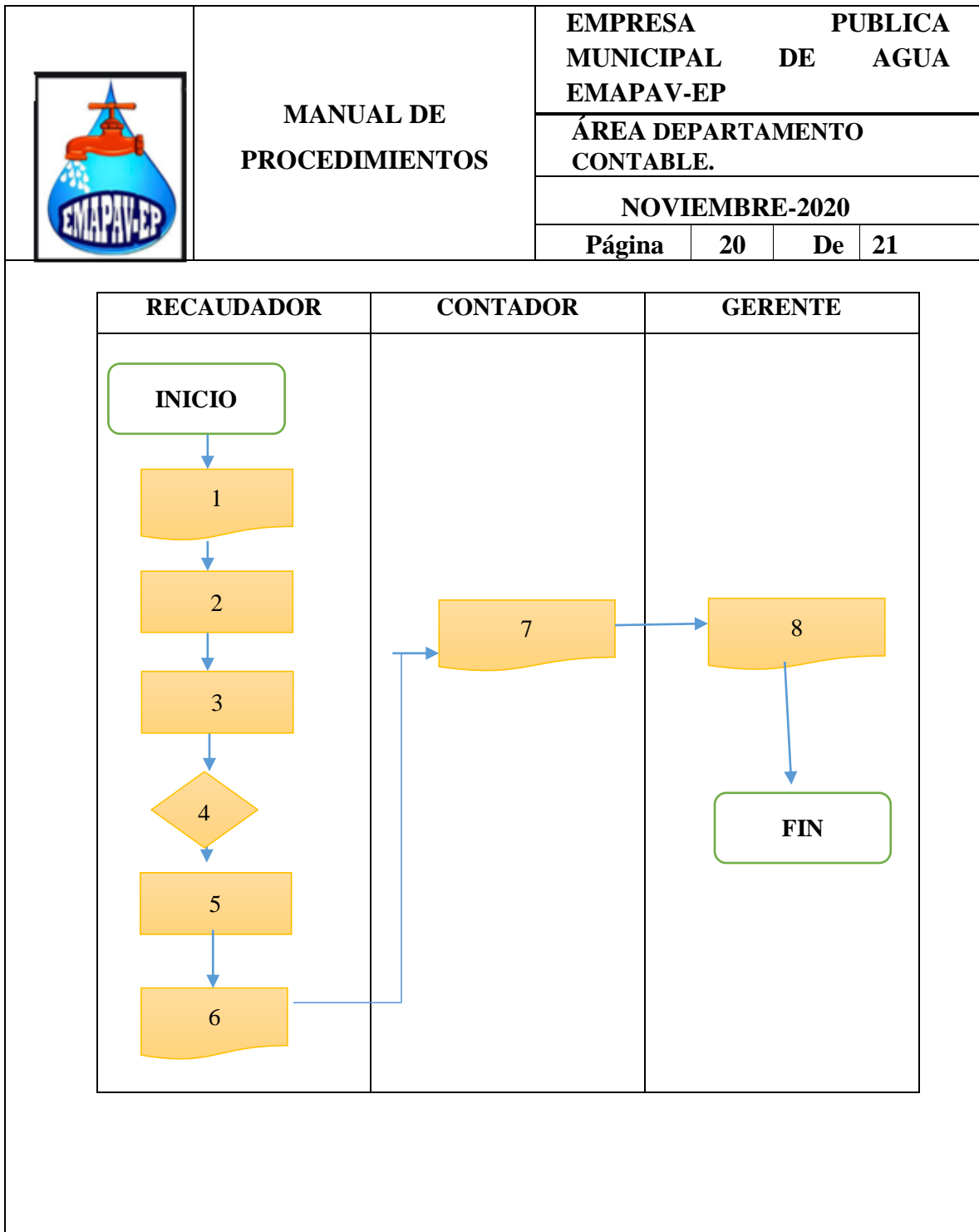
	SIMBOLOGIA DE DIAGRAMA DE FLUJO	EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA PUBLICA DE EMAPAV-EP			
		PROCESO ARQUEO DE CAJA			
		NOVIEMBRE-2020			
		Página	16	De	21


Dibujo	Nombre	Referencia
	Inicio término de un proceso	Indica el principio o el final del flujo.
	Líneas de flujo	Indica el sentido de la ejecución de las operaciones.
	Actividad	Describe el proceso que desarrolla la persona o departamento involucrado.
	Documento	Representa un documento en general que entre, se utilice, se genere o salga del proceso.
	Decisión	Indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre algunas alternativas.


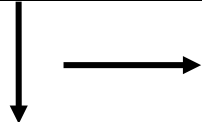


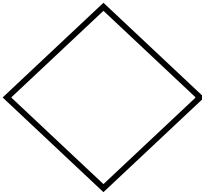
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA EMAPAV-EP
		ÁREA DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN.
		NOVIEMBRE-2020
<h1>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA CUENTA POR COBRAR</h1> <p>UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI EXTENSION LA MANA</p>  <p>Dirigido:</p> <p style="text-align: right;">Recaudador Contador Gerente</p>		
Elaborado por Sonia Montesdeoca Cesar Roca	Aprobado por Ec. Carmen Ulloa	Fecha de elaboración: noviembre 2020

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA PUBLICA DE EMAPAV-EP			
		PROCESO ARQUEO DE CAJA			
		NOVIEMBRE-2020			
		Página	18	De	21
<p>Objetivos</p> <p>Dar a conocer al personal de facturación, cobranzas y ventas las funciones a su cargo y cada una de sus responsabilidades y procedimientos a seguir acorde a los lineamientos y actividades comerciales de la empresa.</p> <p>Alcance</p> <p>Los lineamientos establecidos por los manuales serán aplicados en las áreas comerciales, cobranzas y facturación de la empresa</p> <p>Políticas</p> <p>POLÍTICAS DE CUENTAS POR COBRAR.</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ El encargado de cuentas por cobrar deberá presentar un reporte mensual de los movimientos de la cuenta contable. ❖ En caso de no registrarse los valores de los abonos recibidos por parte de los clientes, recaerá la responsabilidad en el recaudador que percibió el dinero y tendrá que proceder a la devolución del monto total. ❖ Las cuentas por cobrar deben tener un registro adecuado y oportuno indicando la fecha de pago. ❖ Los plazos máximos de pagos de los clientes no deben exceder los 30 días. ❖ Se debe registrar una firma en la documentación de respaldo de la aportación. ❖ Las cuentas incobrables se provisionarán de acuerdo a la normativa establecida en la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno. 					

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA PUBLICA EMAPAV-EP			
		POLÍTICAS DE CUENTAS POR COBRAR.			
		NOVIEMBRE-2020			
		Página	19	De	21
RESPONSABILIDADES DEL CARGO					
<p>El manual está dirigido a las áreas de ventas, cobranzas y facturación, la supervisión y control del cumplimiento de políticas, procesos y funciones acorde a lo detallado son los jefes de cada área: Gerente Comercial y Gerente Financiero y la presentación y evaluación de los manuales se harán por medio del departamento de RRHH</p>					
PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR					
RECAUDADOR					
<ol style="list-style-type: none"> 1. El encargado de Cobranzas revisará los pagos efectuados por los clientes. 2. El encargado de Cobranzas realizará el respectivo registro de las Cuentas pendientes de cobro. 3. El encargado de Cobranzas efectuará el reporte semanal de Cuentas por cobrar y cartera vencida. 4. El encargado de Cobranzas efectuará el reporte mensual a la fecha determinada en la política de Cuentas por Cobrar. 5. Se utiliza la llamada telefónica para contactar a los clientes pendientes de cobro, se emite un informe caso contrario se emite una notificación de pago inmediato por escrito dando a conocer los días plazo. 6. De no cumplir con los días plazo, se enviará una notificación para iniciar trámite legal. 					
CONTADOR					
<ol style="list-style-type: none"> 7. El contador supervisará y aprobará el informe mensual para luego ser emitido a la Presidencia. 					
GERENTE					
<ol style="list-style-type: none"> 8. El Gerente receptorá el informe emitido para su aprobación y posterior gestión de cobro. 					



	SIMBOLOGIA DE DIAGRAMA DE FLUJO	EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA PUBLICA DE AGUA EMAPAV-EP			
		PROCESO ARQUEO DE CAJA			
		NOVIEMBRE-2020			
		Página	21	De	21

Dibujo	Nombre	Referencia
	Inicio término de un proceso	Indica el principio o el final del flujo.
	Líneas de flujo	Indica el sentido de la ejecución de las operaciones.
	Actividad	Describe el proceso que desarrolla la persona o departamento involucrado.
	Documento	Representa un documento en general que entre, se utilice, se genere o salga del proceso.
	Decisión	Indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre algunas alternativas.

14. PRESUPUESTO DEL PROYECTO

Cuadro 2 Presupuesto del proyecto

Recursos	PRESUPUESTO PARA LA ELABORACIÓN DEL PROYECTO			
	Cantidad	Unidad	V. unitario \$	Valor Total \$
Humanos				
Investigadores (Sueldos)	2	Personas	160,00	320,00
Equipos				
Laptop	1	Unidad	Existente	0,00
calculadora	1	Unidad	15,00	15,00
Pendrive	1	Unidad	12,00	12,00
Transporte y salida de campo				
Transporte trabajo de campo	10	Pasajes	5,00	50,00
Materiales y suministros				
1 libreta	2	Unidad	1,00	2,00
Esferos	5	Unidad	0,50	2,50
Lápices	3	Unidad	0,50	1,50
Material Bibliográfico y fotocopias.				
Impresiones	100		0,06	6,00
Gastos Varios				
Gastos de internet	4	Mensual	30,00	120,00
Gastos de energía eléctrica	4	Unidad	20,00	80,00
Gastos de alimentación	24	Unidad	3,00	72,00
TOTAL				\$ 681,50

Elaborado por: Los Autores

14.1. Conclusiones

- ❖ La evaluación de la EMAPAV-EP, a través de un diagnóstico FODA permitió conocer los puntos débiles y amenazas que atraviesa la empresa para el desarrollo de las diferentes actividades se puede conocer sus fortalezas y oportunidades existentes que permitan ser aprovechadas para el éxito de la empresa.
- ❖ Mediante los cinco componentes de la evaluación de control interno permitió determinar el nivel riesgo y de confianza que tiene la empresa en sus diferentes áreas a fin de establecer los controles más adecuados en beneficio de la organización.
- ❖ El manual de funciones y procedimientos es una herramienta esencial en toda empresa para alcanzar las metas y objetivos planteados, también es la guía para que sus trabajadores puedan cumplir las actividades designadas y poner en prácticas las políticas establecidas ya que esto facilita y apoya al crecimiento de la empresa.

14.2. Recomendaciones

- ❖ Se sugiere a los colaboradores de la empresa considerar las debilidades y amenazas a fin de tomar las medidas correspondientes de igual forma aprovechar las oportunidades y fortalezas con las que cuenta la empresa para el logro de su crecimiento.
- ❖ Recomendar a la EMAPAV-EP que realice evaluaciones periódicamente basadas en un adecuado control interno para identificar posibles nuevos riesgos y evitar fraudes o problemas que afecten al patrimonio de la empresa.
- ❖ Aplicar la propuesta del manual de funciones y procedimientos para alcanzar la eficiencia y eficacia en las distintas actividades, asegurando, responsabilidad de todos los miembros que conforman la empresa.
- ❖ Aplicar la propuesta del manual de funciones y procedimientos para alcanzar la eficiencia y eficacia en las distintas actividades, asegurando el cumplimiento de las funciones de los empleados y fomentando la puntualidad, responsabilidad de todos los miembros que conforman la empresa.

15. Bibliografía

- Agua, A. d. (23 de Agosto de 2016). Regulacionagua.gob.ec. Obtenido de Regulacionagua.gob.ec: <http://www.regulacionagua.gob.ec/apoyo-tecnico-de-la-arca-para-los-servicios-de-agua-potable-y-alcantarillado-de-babahoyo/>
- Agua, E. P. (3 de Enero de 2017). Empresaagua.gob.ec. Obtenido de Empresaagua.gob.ec: http://www.empresaagua.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/03/Informe_rendicion_de_cuentas_2017.pdf
- Alberto, P. P. (2019). Control interno en las empresas control interno y su efectividad. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uteq/124953?page=4>.
- Ambrosio, A. (2016). Duken.
- Auditoria, I. d. (24 de Marzo de 2017). Evaluar el sistema de control interno en linea . Obtenido de <https://home.kpmg/content/dam/kpmg/ar/pdf/ICA/pub-local/evaluar-el-sistema-de-control-interno.pdf> 2017 Argentina
- Barquero, M. (2015). Manual Practico de Control Interno. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=taihAQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=que+e+s+un+manual+de+control+interno&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiYkpC2xozuAhVLwFkKHYYeiAiYQ6AEwAXoECAEQAg#v=onepage&q=que%20es%20un%20manual%20de%20control%20interno&f=false>
- Berbia, P. (2017). Evaluacion eficaz del sistema de control interno (Primera Edicion ed.). (I. d. Colombia, Ed.) Bogota.
- Bernal-Torres, C. A. (2017). Modelo de Innovación Abierta: Énfasis en el Potencial Humano. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-07642017000100007&script=sci_arttext
- Cabrera, M. D. (2017). Propuesta de un sistema de control interno para mejorar la eficiencia y gestión de las existencias. Obtenido de <http://www.sancristoballibros.com/autor/moises-diaz-cabrera/>
- Carlos, C. A. (24 de Marzo de 2017). Metodos de evaluacion del sistema de control interno. Obtenido de http://files.uladech.edu.pe/docente/32888189/CONTROL_INTERNO/Sesion_8/Metodos_de_evaluacion_del_SCI_Contenido_Sesion_08.pdf
- Cero, B. (24 de Enero de 2019). Tipos de control interno de una empresa en linea. Obtenido de <https://www.riesgoscero.com/blog/tipos-de-control-interno-de-una-empresa>
- Cervera Rodríguez, J. I. (02 de 10 de 2017). El control interno como herramienta estratégica de la gerencia financiera en una empresa. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/17208>
- cifras, E. e. (2010). Agua, saneamiento e higiene. Ecuador en cifras, 55 - 70.

- Claudia, M. M. (2018). Control de calidad interno y externo. Obtenido de <https://elibro.net/es/lc/uteq/titulos/124953>
- Contraloria, G. d. (2015). Normas de Control Interno de la Contraloria General del Estado. Quito.
- COSO. (2013). Obtenido de ctualicese.com/componentes-y-principios-del-informe-coso/#:~:text=El%20informe%20COSO%20es%20una,comunicaci3n%20y%20actividades%20de%20monitoreo.
- Cuellar, G. (2015). Obtenido de <http://fccea.unicauca.edu.co/old/evaluacion.htm>
- Deloitte. (2015). COSO marco de referencia para la implementacion, gestion y control de un adecuado Sistema de Control Interno . Quito: ISBN.
- Falconí, C. (14 de Enero de 2014). Researchgate.com. Obtenido de Researchgate.com: https://www.researchgate.net/publication/259779382_ECUADOR_PLAN_NACIONAL_DE_AGUA_POTABLE_Y_SANEAMIENTO_BASICO
- Franco, T. Y. (2015). Consideración de los factores o fuerzas externas e internas a tomar en cuenta para el análisis situacional de una empresa. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5833494>
- Gaitán, R. E. (2015). Control interno y Fraude. Eco Ediciones. Obtenido de <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2015/07/Control-interno-y-fraudes-3ra-Edicio%CC%81n.pdf>
- Gaitán, R. E. (2016). Administración de riesgos E.R.M. y la auditoría interna. Bogota: Eco Ediciones.
- Gonzales, J. R. (2019). Auditoria de control Interno. Obtenido de https://www.pearsonenespanol.com/docs/librariesprovider5/santillana/9786073231190_santillana_resolucion_pdf51e66e8b436366b1aea8ff00004a2a88.pdf
- Horta, M. B. (2012). Génesis del Control Interno. Madrid - España: ISSN.
- Iturriaga, C. K. (2017). Auditoría Interna Perspectivas de vanguardia. Mexico: Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C.
- Jorge, B. L. (23 de Enero de 2019). Guia para la evaluacion de los sistemas de control interno bajo la perspectiva de un enfoque coso.
- Jose, O. R. (2019). Manual para el Control Integral de Nominas. Obtenido de <https://elibro.net/es/lc/uteq/titulos/124953>
- Lastra Calderón, N. P. (2018). Uniandes EPISTEME. Obtenido de <http://45.238.216.13/ojs/index.php/EPISTEME/article/view/1512/745>
- Ley Organica de Empesas, P. (2017). Ley Organica de Empesas Publicas , LOEP. Quito.
- Mantilla, S. A. (2018). Auditoria de control interno. Bogota: ECOE, Ediciones.

- Morales, L. O. (2018). El control interno como herramienta indispensable. Espacios, 2.
- Moreno, J. C. (2020). Manual Básico de control Interno. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=Rxb8zQEACAAJ&dq=que+es+un+manual+de+control+interno&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiYkpC2xozuAhVLwFkKHYeiAiYQ6AEwC HoECAgQA>
- Nación, A. I. (2017). Normas Generales de Control Interno. Quito: ISBN.
- NACIÓN, C. G. (Septiembre de 2016). Procedimiento para la evaluación del control interno contable. [En Línea]. [Colombia]. Obtenido de http://www.contaduria.gov.co/wps/wcm/connect/1ebded1e-9061-4b5b-8036-1d29ec61f0bd/Evaluaci%C3%B3n+del+CIC+V.1.pdf?MOD=AJPERES&CONVERT_T O=url&CACHEID=1ebded1e-9061-4b5b-8036-1d29ec61f0bd
- Paola Andrea, S. C. (2018). El control interno como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable eficiente en las Empresas Bananeras del Cantón Machala Ecuador. Espacios, 2 - 4.
- Quevedo, G. (2015). Actual Sistema de Agua Potable y Alcantarillado de Quevedo (EPMAPAQ). Rendición de cuentas, 2 - 25.
- Quiroz, B. J. (2011). Diseño de un Manual de Control Interno en el área Financiera del Instituto de la Niñez. Ibarra: Centro Universitario Ibarra.
- Revista de Contabilidad, y. D. (2019). Caso práctico de análisis del riesgo. Obtenido de <https://accid.org/wp-content/uploads/2020/03/8-1.pdf>
- Ríos, J. C. (2015). Programa de Preparación Económica para Cuadros. Control Interno. La Habana - Cuba: ISBN.
- Rodriguez Jaramillo, M. (2018). Tesis presentada como requisito para optar por el título de Contador Público Autorizado, Tutor Econ. Galo Duran Salazar Msc. Universidad de Guayaquil. Repositorio Nacional en Ciencias y Tecnología 2018. Recuperado el 15 de Noviembre 2018. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/33419/1/tesis%20empastado%20final.pdf>
- SAMTAC, G. (14 de Enero de 2019). Proyectocepal.org. Obtenido de Proyectocepal.org: https://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2019/05/Estrategia-Nacional-de-Calidad-del-Agua_2016-2030.pdf
- Samuel Alberto, M. (2018). Auditoría del Control Interno. Bogotá: ECOE Ediciones.
- SENPLADES. (2017). Agua Potable y Alcantarillado para erradicar la pobreza en el Ecuador. Folleto SENPLADES, 64 - 67.
- Serrano, A. T. (2018). Control Interno y Sistema de Gestión de Calidad. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=BTSjDwAAQBAJ&pg=PA206&dq=que+es+un+manual+de+control+interno&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiYkpC2xozuAhVLwFkKHYe>

iAiYQ6AEwCnoECAMQAg#v=onpage&q=que%20es%20un%20manual%20de%20control%20interno&f=false

- Silva, A. M. (2015). La Cultura Tributaria y su incidencia en la Recaudacion de Impuestos Municipales del Gobierno Autonomo Descentralizado del Canton Pastaza. Ambato: ISBN.
- Speth, C. (2016). El análisis DAFO: Los secretos para fortalecer su negocio. España: 60 Minutos.
- Torres, J. B. (2016). Manual de Control Interno. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/6392/LIBRO%20DE%20CONTROL%20INTERNO%20CON%20LOGO%20UTEX%20Y%20CODIGO%20DE%20BARRA%20-%20TERMINADO%20FINAL%202016%20SETIEMBRE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Universidad Catolica del Peru. (23 de Agosto de 2014). Los beneficios de contar con un sistema de control interno. Obtenido de <http://calidad.pucp.edu.pe/articulos/3-beneficios-de-un-sistema-de-control-interno>
- Vergara, M. E. (2017). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. Obtenido de <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/637>

16. ANEXOS

Anexo 1 Hoja de vida del docente tutor

DATOS PERSONALES

APELLIDOS: ULLOA MÉNDEZ

NOMBRES: CARMEN ISABEL

ESTADO CIVIL: SOLTERA

CÈDULA DE CIUDADNÌA: 120587164-1

NÙMERO DE CARGAS FAMILIARES: 0

LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO: 07 DE MARZO DE 1985

DIRECCIÒN DOMICILIARIA: SAN CRISTÓBAL QUEVEDO

TELÈFONO CONVENCIONAL: 052761-121 **TELÈFONO CELULAR:** 0992380487

CORREO INSTITUCIONAL: carmen.ulloa@utc.edu.ec

TIPO DE DISCAPACIDAD:

NÙMERO DE CARNET DE CONADIS:

ESTUDIOS REALIZADOS Y TITULOS OBTENIDOS

PREGRADO:

- ECONOMISTA CON MENCIÒN EN GESTIÒN EMPRESARIAL ESPECIALIZACIÒN FINANZAS.
 - ESCUELA SUPERIOR POLITÈCNICA DEL LITORAL – ESPOL
- INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÌA.
 - UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTIAGO DE GUAYAQUIL - UCSG
 -

POSGRADO:

- DIPLOMA SUPERIOR EN TRIBUTACIÒN
 - TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA - UTPL
- MAGÌSTER EN CONTABILIDAD Y AUDITORÌA
 - UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO – UTEQ
- ESTUDIANTE PHD. EN ECONOMÌA APLICADA (EGRESADA)
 - UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO – UCAB



HISTORIAL PROFESIONAL**UNIDAD ACADEMICA EN LA QUE LABORA:** CIENCIAS ADMINISTRATIVAS.**AREA DEL CONOCIMIENTO EN LA CUAL SE DESEMPEÑA:** Docente Universitaria.**FECHA DE INGRESO A LA UTC:** enero 2011**EXPERENCIA LABORAL.****2011 – ACT. UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI EXTENSIÓN LA MANÁ - UTC**

CARGO: DOCENTE UNIVERSITARIA.

FUNCIONES: DOCENTE- INVESTIGADOR.

SUBDIRECTORA ACADÉMICA EXT. LA MANÁ

TUTORA DE CARRERA.

COORDINADORA DE CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL,

2009-2011 REYBANPAC S.A.

CARGO: AUDITOR DE ZONA.

FUNCIÓN: EJECUCIÓN DE AUDITORÍAS.

2008-2009 AGRILERTORA S.A. - AGRÍCOLA LERJUEZ S.A.

CARGO: ASISTENTE CONTABLE – ADMINISTRATIVA.

FUNCIÓN: NÓMINAS, PAGOS, DECLARACIONES, CONCILIACIONES BANCARIAS, ETC.

ANEXO 2**DATOS INFORMATIVOS DEL INVESTIGADOR
CURRICULUM VITAE****NOMBRES:** SONIA AMARILIS**APELLIDOS:** MONTESDEOCA MOREIRA**CEDULA DE CIUDADANÍA:** 131162790-3**FECHA DE NACIMIENTO:** 06 DE OCTUBRE DE 1985**LUGAR DE NACIMIENTO:** ALAJUELA- MANABÍ**ESTADO CIVIL:** CASADA**DIRECCIÓN DOMICILIARIA:** AV. MANABÍ Y SIGCHOS LA MANA**MÓVIL:** 0997480678**CONVENCIONAL:** 032696831**E-MAIL:** amari6103@hotmail.es**FORMACIÓN Y ESTUDIOS****PRIMARIA:** ESCUELA FISCAL MIXTA FELIX SANTANA CEDEÑO**SECUNDARIA:** COLEGIO NACIONAL TÉCNICO EL PROGRESO**TÍTULOS OBTENIDOS:** COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN**EDUCACIÓN SUPERIOR****CARRERA:** LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**NIVEL:** NOVENO CICLO**CERTIFICADOS OBTENIDOS:****SUFICIENCIA EN INGLÉS:** UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

CURSO DE TRIBUTACION BASICA UTC- LA MANÀ

PRIMERA JORNADA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA PARA EMPRESAS DE
ECONOMIA POPULAR UTC. LA MANÀSEGUNDA JORNADA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA SECTOR PRODUCTIVO
COMERCISL Y FINANCIERO UTC- LA MANÀ

IV CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACION CIENTIFICA UTC- LA MANÀ

ANEXO 3**DATOS INFORMATIVOS DEL INVESTIGADOR****CURRICULUM VITAE****NOMBRES:** JULIO CESAR**APELLIDOS:** ROCA MORENO**CEDULA DE CIUDADANÍA:** 05043838-2**FECHA DE NACIMIENTO:** 22 DE FEBRERO 1994**LUGAR DE NACIMIENTO:** VENTANAS – LOS RIOS**ESTADO CIVIL:** SOLTERO**DIRECCIÓN DOMICILIARIA:** MARÍA SALGUERO Y GREGORIO VALENCIA -
VALENCIA**MÓVIL:** 099 663 9960**CONVENCIONAL:** 054242475**E-MAIL:** julio.roca2610@utc.edu.ec**FORMACIÓN Y ESTUDIOS****PRIMARIA:** ESCUELA FISCAL MIXTA “VÍCTOR MANUEL RENDÓN”**SECUNDARIA:** UNIDAD EDUCATIVA “NICOLÁS INFANTE DÍAZ”**TÍTULOS OBTENIDOS:** COMERCIO Y ADMINISTRACION

EDUCACION SUPERIOR

CARRERA: LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**NIVEL:** NOVENO CICLO**CERTIFICADOS OBTENIDOS:****SUFICIENCIA EN INGLÉS:** UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

CURSO DE TRIBUTACIÓN BÁSICA UTC- LA MANÁ

PRIMERA JORNADA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA PARA EMPRESAS DE
ECONOMIA POPULAR UTC- LA MANÀ

Anexo 4 Entrevista dirigida al gerente



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
EXTENSIÓN - LA MANÀ
FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CONTABILIDAD Y AUDITORÌA



Señor/a _____ de la EMAPAV-EP _____

Actividad Económica _____ Año _____

“Tema de Proyecto”: **“EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES EN LA EMAPAV-EP DEL CANTÓN VALENCIA DE LA PROVINCIA DE LOS RÍOS.”**

Objetivo: para efectos de la realización de esta investigación se requiere conseguir información para lo cual requerimos conocer su opinión sobre temas significativos que serán de gran beneficio para identificar los puntos débiles y fuertes de las diferentes actividades y procesos de control dentro de su organización por tal conocimiento agradecemos su contribución en contestar la siguiente entrevista.

¿Cuál es la actividad económica la que se dedica la empresa?

¿Cuáles son los problemas de control que actualmente la empresa presenta?

¿El personal de la empresa cumple con las disposiciones emitidas por el gerente para su desarrollo laboral?

¿Cuáles son las áreas con mayor dificultad que tiene la empresa al momento de realizar sus distintas actividades?

¿Existe un proceso técnico para la selección y contratación del personal?

¿Por qué?

¿Posee la empresa un contador autorizado y de planta al momento de realizar sus registros contables

¿Las actividades a realizar por los empleados de la empresa se les emiten de forma verbal o escrita?

¿La empresa cuenta con un manual de control interno para el respectivo registro de las actividades?

Anexo 5 Formato del cuestionario del Control Interno por componentes

EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES EN LA EMAPAV-EP DEL CANTÓN VALENCIA DE LA PROVINCIA DE LOS RÍOS				
MATRIZ DE CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO				
COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL				
N°	PREGUNTAS	POND.	CALIFICACIÓN	
			SI	NO
1	¿Se ha socializado el código de ética aprobado por la entidad dentro del departamento financiero?			
2	¿La dirección financiera demuestra con el ejemplo un comportamiento ético aceptado por la sociedad?			
3	¿Existen procesos de difusión y comunicación del código de ética o políticas en forma periódica y se evalúa el conocimiento y comprensión de los funcionarios del tema?			
4	¿Muestra la dirección interés por la integridad y los valores éticos?			
5	¿Existe conocimiento de actos fraudulentos o contrarios a la Ética que involucren a los servidores públicos que ejecutan las operaciones?			
6	¿ Los empleados del área de contabilidad aceptan la responsabilidad de ejercer un trabajo de calidad?.			
7	¿Los jefes de área de contabilidad supervisan y evalúan periódicamente las habilidades y conocimientos de los empleados?			
8	¿Los jefes evalúan a sus empleados del área para verificar si son capaces de la toma de decisiones individual en el trabajo que realizan diariamente?			
9	¿Se delega cada cierto tiempo a los empleados a ser supervisores para controlar los tiempos de trabajo de sus demás compañeros de equipo?			
10	¿La empresa cuenta con organigrama funcional en donde se maneja una estructura jerárquica y las actividades de sus empleados?			
11	¿La empresa cuenta con líneas de comunicación interna haciendo posible la ejecución del trabajo y las responsabilidades de cada empleado?			
12	¿Los jefes del área facultan, definen responsabilidades y utilizan tecnologías apropiadas para asignar funciones de responsabilidad?			
13	¿Se evalúa en el área que todos los empleados sin excepción comprendan las normas de conducta y sus objetivos referente al área en que se están desempeñando?			

14	¿Los jefes del área reflejan políticas nuevas de acuerdo con las necesidades del área y si son evaluadas constantemente?			
15	¿La empresa cuenta con líneas de comunicación interna haciendo posible la ejecución del trabajo y las responsabilidades de cada empleado?			
16	¿Los jefes manejan planes de contingencia en la asignación de responsabilidades a otros para que se puedan tomar decisiones de carácter urgente o importante?			
17	¿Se tiene en cuenta las actividades de cada uno de los empleados y se evalúa cual sería el impacto si dicho puesto queda temporalmente vacante?			
18	¿Los jefes en base a sus estructuras jerárquicas rinden cuentas a sus superiores con respecto al desempeño de su área?			
19	¿Existe recompensas o incentivos a nivel de área con respecto a responsabilidades reflejadas por un buen desempeño?			
20	¿Se evalúan las presiones asociadas a la consecución de objetivos y al desempeño de los empleados del área?			
21	¿Los jefes de área evalúan la conducta y los niveles de competencia esperados proporcionando recompensas o se aplican medidas disciplinarias?			
COMPONENTE: EVALUACIÓN DEL RIESGO				
22	¿Existe un Manual de funciones y procedimientos dentro de la empresa?			
23	¿Las metas del área se relacionan con el desempeño financiero y de operaciones para un trabajo más eficiente?			
24	¿Los objetivos de la información financiera son complemento de los principios de contabilidad generalmente aceptados?			
25	¿Se maneja en el área los objetivos operacionales en base a la relación de la estructura, conducta y el desempeño?			
26	¿Los jefes del área identifican y evalúan posibles riesgos contables que pueden afectar con los objetivos planteados?			
27	¿Se identifica por parte de los jefes factores internos o externos que puede afectar el desempeño de los empleados y a su vez poner en riesgo los objetivos del área?			
28	¿Cualquiera que fuere el riesgo identificado, los jefes lo analizan a través de un proceso para verificar si es un riesgo potencialmente alto?			
29	¿Se tiene en cuenta la importancia del riesgo es decir: La probabilidad de ocurrencia de un riesgo, velocidad o rapidez del impacto y duración del impacto una vez que se materialice el riesgo?			
30	¿Se evalúan las conductas irregulares de los empleados en las que se pueden generar algún tipo de fraude o corrupción dentro de la organización?			
31	¿Las evaluaciones de riesgo que se realizan se tienen en cuenta			

	las presiones?			
32	¿La evaluación de riesgo de fraude contiene información acerca de las cuentas que se manejan por área y sus registros contables?			
33	¿La evaluación del riesgo de fraude tiene en cuenta como los jefes u otros miembros del área pueden verse motivados para participar en actos irregulares o ilícitos?			
34	¿En las evaluaciones de riesgos se tiene en cuenta cambios que se producen en el entorno regulatorio, económico y físico en el que opera la organización?			
35	¿El área Contable tiene en cuenta los impactos potenciales			
36	¿Los jefes del área contable tienen en cuenta cambios significativos en las políticas contables por parte de la gerencia y se comunica con el área de control interno?			
37	¿Se efectúa una enseñanza generalizada de las labores principales por parte de todos a cada uno de los miembros que conforman el área contable?			
COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL				
38	¿El área contable evalúa y planifica periódicamente las actividades de control a las principales cuentas que se manejan en el área?			
39	¿Las actividades de control contribuyen a minimizar o mitigar el riesgo en los procedimientos que se realiza en el área contable?			
40	¿Los jefes de área manejan todos los niveles de control de todos los empleados que están a su cargo?			
41	¿En el área contable se distribuyen bien las actividades para cada uno de los empleados, para evitar la segregación de funciones?			
42	¿El área de contabilidad se mantiene diálogos con el área de sistemas para introducir controles tecnológicos?			
43	¿El área de contabilidad tiene eficacia en los tiempos para los procesos contables tecnológicos que garanticen la integridad, precisión y disponibilidad del procesamiento?			
44	¿Se mantiene en total reserva las claves o ingresos al sistema de cada uno de los empleados y si estos son proporcionados por el área de sistemas?			
45	¿Se realiza un mantenimiento frecuente a todas las tecnologías existentes en el área?			
46	¿En cada una de las áreas se establecen políticas y procedimientos hacia los empleados que establecen lo que se espera de ellos para alcanzar los objetivos del área?			

47	¿Se establecen a los responsables las directrices necesarias para el control de las actividades de los empleados?			
48	¿El personal del área lleva a cabo las actividades de control en el momento oportuno según lo definido en las políticas?			
49	¿Los jefes de área revisan ocasionalmente las actividades de control para determinar si estas siguen vigentes o si necesitan de alguna actualización?			
COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN				
50	¿Se mantiene informado a todos los empleados al área contable acerca de políticas, información general necesaria y actualizaciones competentes del área?			
51	¿El equipo del área contable tiene información suficiente acerca de los componentes COSO y de sus 17 principios y de cómo estos trabajan para reducir los riesgos?			
52	¿Los datos que el sistema procesa y transforma, y que son de mucha utilidad son revisados por el o los empleados responsables?			
53	¿Se capacita a los empleados para proporcionar información importante de manera eficaz tanto interna como externamente?			
54	¿Existe un proceso en el área destinado a comunicar información al personal para que comprenda y desempeñe sus responsabilidades de control?			
55	¿Existe una comunicación eficaz y directa entre el área de contabilidad y control interno necesario para que se cumpla con los objetivos que persigue la organización?			
56	¿Los jefes del área se reúnen con cada uno de los miembros en forma individual para que los empleados se sientan cómodos al comunicar algún problema?			
57	¿Se mantiene un respaldo de la comunicaciones importantes, de urgencia y riesgosas?			
58	¿En el área existen procesos destinados a comunicar información relevante y oportuna a las partes interesadas externas?			
59	¿Existen canales abiertos de comunicación que permiten que los clientes, proveedores, auditores externos, etc. envíen información relevante y necesaria para el área?			
60	¿La información importante y relevante recibida al área contable por terceros externos se comunica al área de control interno y en ciertos casos a mandos superiores?			
61	¿El área contable tiene un correo electrónico único para información de partes externas regulatorias?			
COMPONENTE: SUPERVISIÓN Y MONITOREO				
72	¿El área de contabilidad tiene en cuenta una combinación de evaluaciones continuas e independientes?			

73	¿el diseño y manejo de un control interno se utilizan como referencia para evaluaciones continuas			
74	¿Los empleados del área disponen de suficientes conocimientos para realizar evaluaciones continuas y/o independientes para minimizar los riesgos de los procesos?			
75	¿Los jefes del área de contabilidad modifican el alcance y la frecuencia de las evaluaciones independientes en función del riesgo?			
76	¿El área contable evalúa y comunica las deficiencias al área de control interno de forma oportuna para la aplicación de medidas correctivas?			
77	¿El área contable analiza los resultados de las evaluaciones continuas realizadas y emite su juicio para que el área de control interno supervise la información emitida?			
78	¿Las deficiencias encontradas en el área contable son corregidas y enviadas a los responsables para reparar el error?			
79	¿Los jefes del área contable dan el seguimiento a las deficiencias encontradas para verificar si se solucionan de manera oportuna?			

Anexo 6 Carta de petición a la empresa

Valencia, noviembre 10 del 2020

Ing.
Hermes Andrés Peñafiel Vizúete,
GERENTE DE LA EMAPAV-EP
Presente.-
De mi consideración:

Los estudiantes, Julio César Roca Moreno con cedula de identidad 050367261-0 y Sonia Amarilis Montesdeoca Moreira con cedula de identidad 131162790-3, de la Universidad Técnica de Cotopaxi, de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, solicitamos a usted, de la manera más respetuosa, autorice a quien corresponda se nos proporcione información necesaria en la elaboración de la tesis con el Tema: "CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES EN EMAPAV-EP" que estamos realizando para la obtención del título de Contador.

La misma que servirá para el beneficio de esta institución, la cual debe contar con la colaboración de la gerencia de la empresa hasta culminar esta tesis.

Atentamente,


Julio César Roca Moreno
050367261-0


Sonia Amarilis Montesdeoca M.
131162790-3



Anexo 7 Carta de petición a la empresa

**EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO
DE VALENCIA "EMAPAV-EP"**

Valencia, 12 de noviembre 2020

Ing. M.Sc.

Brenda Oña Sinchiguano

**DIRECTORA DE CARRERA DE LICENCIATURA EN
CONTABILIDAD Y AUDITORIA.**

Presente

De mis consideraciones

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, con la finalidad de dar a conocer que los estudiantes **MONTESDEOCA MOREIRA SONIA AMARILIS**, con cédula de ciudadanía No. 131162790-3 Y **ROCA MORENO JULIO CESAR**, con cédula de ciudadanía No. 050367261-0, estudiantes de la Carrera de **Licenciatura en Contabilidad y Auditoría** de la universidad técnica de Cotopaxi, han sido admitidos para realizar el proyecto de titulación denominado **El control interno y su influencia en la toma de decisiones en la EMAPAV-EP del Cantón Valencia de la provincia de Los Ríos** indicando que se les facilite la información necesaria para el correcto desarrollo de su trabajo

Por su gentil atención reciba mi agradecimiento

Atentamente

Ing. Andrés Rafael Vizcete



Anexo 8 Ruc de la empresa


**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES**


NUMERO RUC: 0560035250001
RAZON SOCIAL: EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y
 ALCANTARILLADO DE VALENCIA EMAPAVEP
NOMBRE COMERCIAL:
CLASE CONTRIBUYENTE: OTROS
REPRESENTANTE LEGAL: PEÑAFIEL VIZUETE HERMES ANDRÉS
CONTADOR: SANTACRUZ MUÑOZ HILDA ELIZABETH

FEC. INICIO ACTIVIDADES: 05/07/2012 **FEC. CONSTITUCION:** 05/07/2012
FEC. INSCRIPCION: 16/07/2012 **FECHA DE ACTUALIZACIÓN:** 26/06/2019

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:

PROGRAMAS DE SUMINISTRO DE AGUA POTABLE

DOMICILIO TRIBUTARIO:

Provincia: LOS RÍOS Cantón: VALENCIA Parroquia: VALENCIA Barrio: SAN FRANCISCO DOS Calle: AV. 13 DE
 DICEIMBRE Número: S/N Intersección: CRUZ HERRERA Referencia ubicación: FRENTE A LA LUBRICADORA FERNANDO
 Email: emapavep@outlook.com Telefono Trabajo: 052948116 Celular: 0999896232

DOMICILIO ESPECIAL:**OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:**

- * ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- * DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA, SOCIEDADES
- * DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- * DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA

Son derechos de los contribuyentes: Derechos de trato y confidencialidad, Derechos de asistencia o colaboración, Derechos económicos, Derechos de información, Derechos procedimentales, para mayor información consulte en www.sri.gub.ec.
 Las personas naturales cuyo capital, ingresos anuales o costos y gastos anuales sean superiores a los límites establecidos en el Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno están obligados a llevar contabilidad, contribuyendo así agentes de retención, no podrán acogerse al Régimen Simplificado (RSIE) y sus declaraciones de IVA deberán ser presentadas de manera mensual.
 Recuerde que sus declaraciones de IVA podrán presentarse de manera semestral siempre y cuando no se encuentre obligado a llevar contabilidad, transfiere bienes o preste servicios únicamente con tarifa 0% de IVA y/o sus ventas con tarifa diferencial de 0% sean objeto de retención del 100% del IVA.

DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS: del 001 al 001 **ABIERTOS:** 1
JURISDICCION: ZONA 5 LOS RIOS **CERRADOS:** 0

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

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

Usuario: GEMT14048 **Lugar de emisión:** QUEVEDO/CALLE BOLIVAR Y **Fecha y hora:** 26/06/2019 13:35:51

Anexo 9 Visitas a la empresa para el desarrollo del proyecto de investigación



Foto 1 Visita a la empresa EMAPAV-EP



Foto 2 Recopilación de información para la investigación trabajo de interno

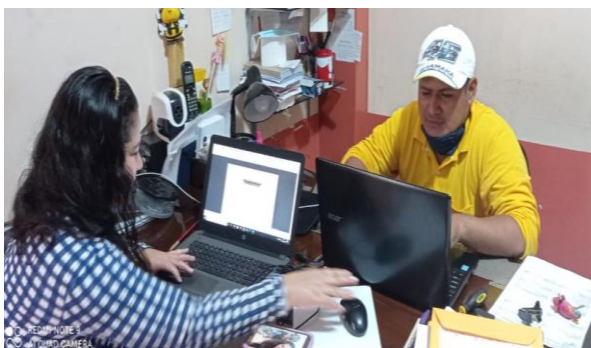


Foto 3 Elaboración del trabajo de investigación



Foto 4 Evaluando cuestionario de control interno



Foto 5 Evaluando cuestionario de control



Foto 6 Entrevista al gerente encargado



Urkund Analysis Result

Analysed Document: MONTESDE.docx (D97736940)
Submitted: 3/9/2021 2:42:00 PM
Submitted By: brenda.ona@utc.edu.ec
Significance: 8 %

Sources included in the report:

TESIS FINAL OLVERA OSORIO.docx (D64131705)
TESIS CARDENAS Y GAMARRA final.docx (D54409270)
TESIS PAULINA NARVAEZ.docx (D25643920)
<https://repositorio.unan.edu.ni/7999/1/16789.pdf>
