



# **ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**CARRERA: INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

**EVALUACIÓN A LA GESTIÓN DE LA CARTERA VENCIDA A LA  
EMPRESA PÚBLICA – EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE  
Y ALCANTARILLADO DE AMBATO “EP-EMAPA-A, CANTÓN  
AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERÍODO 2016-2018**

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

**TIPO:** Proyecto de Investigación

Presentación para optar al grado académico de:

**INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A**

**AUTORA:**

**DIANA JACQUELINE CAGUANA ULPO**

Riobamba – Ecuador

2019



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**CARRERA: INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

EVALUACIÓN A LA GESTIÓN DE LA CARTERA VENCIDA A LA  
EMPRESA PÚBLICA – EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE  
Y ALCANTARILLADO DE AMBATO “EP-EMAPA-A, CANTÓN  
AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERÍODO 2016-2018

**TRABAJO DE TITULACIÓN:**

**TIPO:** Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

**INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA C.P.A.**

**AUTORA:** DIANA JACQUELINE CAGUANA ULPO

**DIRECTOR:** ING. HERNÁN OCTAVIO ARELLANO DÍAZ

Riobamba - Ecuador

2019

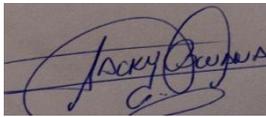
**©2019, Diana Jacqueline Caguana Ulpo**

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

Yo, Diana Jacqueline Caguana Ulpo, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría, y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente, están debidamente citados y referenciados según la norma APA edición vigente a la fecha.

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

Riobamba, 10 de Diciembre del 2019

A rectangular box containing a handwritten signature in blue ink. The signature is cursive and appears to read 'Diana Caguana Ulpo'.

---

Diana Jacqueline Caguana Ulpo  
C.C. 180499649-2

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**CARRERA: INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

El Tribunal de tesis certifica que: El trabajo de investigación: **EVALUACIÓN A LA GESTIÓN DE LA CARTERA VENCIDA A LA EMPRESA PÚBLICA – EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE AMBATO “EP-EMAPA-A, CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERÍODO 2016-2018.**, de responsabilidad de la Srta. Diana Jacqueline Caguana Ulpo, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal de Tesis, quedando autorizada su presentación.

**FIRMA**

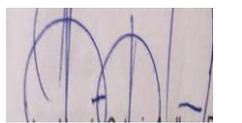
**FECHA**

Ing. Homero Eudoro Suárez Navarrete  
**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL**



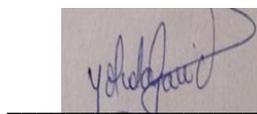
10 de Diciembre de 2019

Ing. Hernán Octavio Arellano Díaz  
**DIRECTOR DEL TRABAJO  
DE TITULACIÓN**



10 de Diciembre de 2019

Ing. Irma Yolanda Garrido Bayas  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**



10 de Diciembre de 2019

## **DEDICATORIA**

*El presente trabajo de titulación es un sueño cumplido, no solo mío, si no de varias personas por lo que dedico, a mis padres Lenin Caguana, Nancy Ulpo, mis hermanos Byron, Myriam, Bladimir, Jairo quien son mi pilar fundamental para culminar mi carrera, especialmente a mi hijo MateoJhair quien es mi motor para seguir adelante por quien tuve que luchar cada día de mi vida, a mis amigos quien han sido un instrumento de fortaleza y sabiduría a lo largo de mi formación, quiero agradecer a Dios por guiarme y protegerme a los largo de mi vida estudiantil.*

*Diana Jacqueline Caguana Ulpo.*

## AGRADECIMIENTO

*Agradezco principalmente a dios por guiarme y cuidarme en lo largo de mi vida estudiantil. A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo ESPOCH por abrirme las puertas de dicha institución para prepararme académicamente y personalmente, a la Escuela de Contabilidad y Auditoría por a verme dar la oportunidad de formarme como profesional en el área contable. A mis padres Lenin Caguana, Nancy Ulpo quienes han sido de gran apoyo a lo largo de mi carrera ya se de forma económica, moral por ser el hombre donde tantas veces tuve que apoyarme, mis hermanos Byron, Myriam, Bladimir, Jairo, quienes han estado en cada momento de mi vida presentes con sus consejos y su apoyo incondicional, agradezco a mi hijo Mateo por entenderme y brindarme su amor, cariño incondicional, por lo que es mi motor, mi inspiración por seguir cosechando éxitos el resto de mi vida, a mis amigos que estaban presentes en mi formación por sus consejos su confianza incondicional en cada paso que daba. A mis tutores de tesis el Ing. Hernán Arellano Díaz y Ing. Yolanda Garrido Bayas quienes con su experiencia profesional y paciencia pudieronguiarme y encaminar para culminar con mi trabajo de titulación, a la Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato “EP-EMAPA”, por abrirme las puertas para realizar el presente trabajo de titulación y a quienes formar parte de dicha institución, por bríndame su amistad.*

## TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	xiv
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xv
ÍNDICE FIGURAS .....	xv
ÍNDICE DE ANEXOS .....	xvii
RESUMEN.....	xviii
ABSTRACT.....	xix
INTRODUCCIÓN .....	1
<b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA</b>	
<b>1.1. Planteamiento del problema .....</b>	<b>2</b>
<i>1.1.1. Formulación del problema.....</i>	<i>3</i>
<i>1.1.2. Delimitación el problema .....</i>	<i>4</i>
<i>1.1.3. Sistematización del problema.....</i>	<i>4</i>
<b>1.2. Objetivos .....</b>	<b>4</b>
<i>1.2.1. Objetivo general.....</i>	<i>4</i>
<i>1.2.2. Objetivos específicos .....</i>	<i>4</i>
<b>1.3. Justificación .....</b>	<b>5</b>
<i>1.3.1. Justificación teórica .....</i>	<i>5</i>
<i>1.3.2. Justificación metodológica.....</i>	<i>5</i>
<i>1.3.3. Justificación académica .....</i>	<i>5</i>

<b>1.3.4.</b>	<b><i>Justificación práctica</i></b> .....	<b>5</b>
---------------	--	----------

## **CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL**

<b>2.1.</b>	<b>Antecedentes investigativos</b> .....	<b>6</b>
<b>2.1.1.</b>	<b><i>Descripción del objeto de investigación “EP-EMAPA-A”</i></b> .....	<b>7</b>
<b>2.1.1.1.</b>	<b><i>Reseña histórica “EP-EMAPA-A”</i></b> .....	<b>7</b>
<b>2.1.1.2.</b>	<b><i>Constitución de Empresa Pública</i></b> .....	<b>8</b>
<b>2.1.1.3.</b>	<b><i>Constitución de Empresa Municipal</i></b> .....	<b>9</b>
<b>2.1.2.</b>	<b><i>Misión</i></b> .....	<b>9</b>
<b>2.1.3.</b>	<b><i>Visión</i></b> .....	<b>10</b>
<b>2.1.4.</b>	<b><i>Política de calidad</i></b> .....	<b>10</b>
<b>2.1.5.</b>	<b><i>Organigrama Estructural de la EP-EMAPA-A</i></b> .....	<b>11</b>
<b>2.1.6.</b>	<b><i>Mapa de procesos de EP – EMAPA – A</i></b> .....	<b>12</b>
<b>2.1.7.</b>	<b><i>Actividades de la Empresa Pública EMAPA de Ambato</i></b> .....	<b>12</b>
<b>2.1.8.</b>	<b><i>Funciones de la Dirección Financiera de la EP-Empresa Municipal de Agua Potable de Ambato</i></b> .....	<b>13</b>
<b>2.1.9.</b>	<b><i>Funciones del departamento de tesorería</i></b> .....	<b>14</b>
<b>2.2.</b>	<b>Fundamentación teórica</b> .....	<b>15</b>
<b>2.2.1.</b>	<b><i>Evaluación</i></b> .....	<b>15</b>
<b>2.2.2.</b>	<b><i>Objetivo de la evaluación</i></b> .....	<b>15</b>
<b>2.2.3.</b>	<b><i>Importancia de la evaluación</i></b> .....	<b>16</b>
<b>2.2.4.</b>	<b><i>Propósito de la evaluación</i></b> .....	<b>16</b>
<b>2.2.5.</b>	<b><i>Gestión</i></b> .....	<b>16</b>

2.2.6.	<i>Objetivo de gestión</i> .....	16
2.2.7.	<i>Cartera</i> .....	16
2.2.8.	<i>Provisión de cartera</i> .....	17
2.2.9.	<i>Control de cartera</i> .....	17
2.2.10.	<i>Cartera vencida</i> .....	17
2.2.11.	<i>Recuperación de cartera vencida</i> .....	18
2.2.12.	<i>Política de cartera vencida</i> .....	18
2.2.13.	<i>Mora o morosidad</i> .....	19
2.2.13.1.	<i>Morosidad</i> .....	19
2.2.13.2.	<i>Mora</i> .....	19
2.2.14.	<i>Tasas</i> .....	19
2.2.15.	<i>Control Interno</i> .....	20
2.2.15.1.	<i>Clases de Control Interno</i> .....	20
2.2.15.2.	<i>Características del Control Interno</i> .....	21
2.2.16.	<i>Objetivos del Control Interno</i> .....	21
2.2.17.	<i>Importancia del Control Interno</i> .....	22
2.2.18.	<i>Beneficios del Control Interno COSO I</i> .....	23
2.2.19.	<i>Componentes del Control Interno Coso I</i> .....	23
2.2.20.	<i>200. Ambiente de control</i> .....	24
2.2.21.	<i>300 Evaluación del Riesgo</i> .....	25
2.2.22.	<i>400. Actividades de control</i> .....	25
2.2.23.	<i>403 Normas de control interno para tesorería</i> .....	26

2.2.23.1.	<i>403-01 Determinación y recaudación de los ingresos</i> .....	26
2.2.23.2.	<i>403-02 Constancia documental de la recaudación</i> .....	27
2.2.23.3.	<i>403-03 Especies valoradas</i> .....	27
2.2.23.4.	<i>403-04 Verificación de los ingresos</i> .....	28
2.2.23.5.	<i>403-05 Medidas de protección de las recaudaciones</i> .....	28
2.2.23.6.	<i>403-06 Cuentas corrientes bancarias</i> .....	28
2.2.23.7.	<i>403-07 Conciliaciones bancarias</i> .....	29
2.2.23.8.	<i>403-08 Control previo al pago</i> .....	30
2.2.23.9.	<i>403-09 Pagos a beneficiarios</i> .....	30
2.2.23.10.	<i>403-10 Cumplimiento de obligaciones</i> .....	31
2.2.23.11.	<i>403-11 Utilización del flujo de caja en la programación financiera</i> .....	31
2.2.23.12.	<i>403-12 Control y custodia de garantías</i> .....	32
2.2.23.13.	<i>403-13 Transferencia de fondos por medios electrónicos</i> .....	33
2.2.23.14.	<i>403-14 Inversiones financieras, adquisición y venta</i> .....	33
2.2.23.15.	<i>403-15 Inversiones financieras, control y verificación física</i> .....	34
<b>2.2.24.</b>	<b><i>500 Información y comunicación</i></b> .....	<b>34</b>
<b>2.2.25.</b>	<b><i>600 Seguimiento</i></b> .....	<b>35</b>
<b>2.2.26.</b>	<b><i>Índices Financieros</i></b> .....	<b>36</b>
<b>2.2.27.</b>	<b><i>Clasificación de las razones o indicadores</i></b> .....	<b>37</b>
2.2.27.1.	<i>Índice de liquidez</i> .....	37
2.2.27.2.	<i>Índice de Endeudamiento</i> .....	37
<b>2.2.28.</b>	<b><i>Indicadores de Gestión</i></b> .....	<b>38</b>

2.2.29.	<i>Características de los indicadores de gestión</i> .....	38
2.2.30.	<i>Objetivo de los indicadores de gestión</i> .....	39
2.2.31.	<i>Tipos de Indicadores</i> .....	40
2.2.31.1.	<i>Indicador de Eficiencia</i> .....	40
2.2.31.2.	<i>Indicador de Eficacia</i> .....	41
2.2.31.3.	<i>Indicador de Economía</i> .....	41
2.2.32.	<i>Informes</i> .....	41
2.3.	<b>Marco conceptual</b> .....	42
2.3.1.	<i>Títulos de crédito</i> .....	42
2.3.2.	<i>Morosidad</i> .....	42
2.3.3.	<i>Proceso coactiva</i> .....	42
2.3.4.	<i>Indicador</i> .....	43
2.3.5.	<i>Indicadores de gestión</i> .....	43
2.3.6.	<i>Coactivas</i> .....	43
2.3.7.	<i>Gestión de Cartera</i> .....	43
2.3.8.	<i>Recuperación de Cartera Vencida</i> .....	43
2.3.9.	<i>Convenio de pago</i> .....	44
2.4.	<b>Idea a defender</b> .....	44
2.4.2.	<i>Variables</i> .....	44
2.4.2.1.	<i>Variable Independiente</i> .....	44
2.4.2.2.	<i>Variable Dependiente</i> .....	44

## CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

<b>3.1.</b>	<b>Modalidad de la investigación.....</b>	<b>45</b>
<b>3.2.</b>	<b>Tipos de investigación.....</b>	<b>45</b>
3.2.1.	<i>Investigación descriptiva.....</i>	45
3.2.2.	<i>Investigación documental.....</i>	45
3.2.3.	<i>Investigación campo.....</i>	46
<b>3.3.</b>	<b>Población y muestra.....</b>	<b>46</b>
3.3.1.	<i>Población.....</i>	46
3.3.2.	<i>Muestra.....</i>	47
<b>3.4.</b>	<b>Métodos, técnicas e instrumentos de investigación.....</b>	<b>47</b>
3.4.1.	<i>Métodos de investigación.....</i>	47
3.4.1.1.	<i>Método deductivo.....</i>	47
3.4.1.2.	<i>Método inductivo.....</i>	47
3.4.2.	<i>Técnicas de investigación.....</i>	47
3.4.3.	<i>Observación.....</i>	48
3.4.3.1.	<i>La encuesta.....</i>	48
<b>3.5.</b>	<b>Análisis e interpretación de resultados.....</b>	<b>48</b>
3.5.1.	<i>Encuesta.....</i>	48
<b>3.6.</b>	<b>Introducción.....</b>	<b>61</b>
<b>3.7.</b>	<b>Evaluación mediante la aplicación del cuestionario de control interno coso i.....</b>	<b>62</b>
3.7.1.	<i>Cuestionario de control interno 200 ambiente de control.....</i>	62

3.7.2.	<i>Cuestionario de control interno 300 evaluación de riesgo.....</i>	<b>66</b>
3.7.3.	<i>Cuestionario de control interno 400 actividad de control.....</i>	<b>69</b>
3.7.4.	<i>Cuestionario de Control Interno 500 Información y Comunicación .....</i>	<b>72</b>
3.7.5.	<i>Cuestionario de Control Interno 600 Seguimiento .....</i>	<b>75</b>
3.7.6.	<i>Evaluación general del nivel de confianza y riesgo de control interno basado en el COSO I.....</i>	<b>78</b>
3.8.	<b>Evaluación de la cartera vencida anual 2014-2018 .....</b>	<b>79</b>
3.9.	<b>Evaluación de los usuarios morosos.....</b>	<b>81</b>
3.10.	<b>Índice financieros .....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
3.11.	<b>Indicadores de gestión y presupuestarios.....</b>	<b>86</b>
3.12.	<b>Informe de evaluación a la gestión de la cartera vencida... ..</b>	<b>94</b>
3.12.1.	<i>Información General de la Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato. “EP-EMAPA-A”.....</i>	<b>94</b>
3.12.2.	<i>Informe General de Resultado obtenidos de la Evaluación a la Gestión de la cartera vencida. ....</i>	<b>97</b>
	<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>108</b>
	<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>109</b>
	<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	
	<b>ANEXOS</b>	

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1 – 3:</b> Población de la “EP – EMAPA – A”.....	46
<b>Tabla 2 – 3:</b> Manual de procedimientos.....	49
<b>Tabla 3 – 3:</b> Políticas establecidas para la recuperación.....	50
<b>Tabla 4 – 3:</b> Catastro actualizado.....	51
<b>Tabla 5 – 3:</b> Responsable de gestión de cobranzas.....	52
<b>Tabla 6 – 3:</b> Indicadores de cartera vencida y su morosidad.....	53
<b>Tabla 7 – 3:</b> Frecuencia se evalúa.....	53
<b>Tabla 8 – 3:</b> Mediante qué medio se notifica a los usuarios morosos.....	55
<b>Tabla 9 – 3:</b> Convenios de pago.....	56
<b>Tabla 10 – 3:</b> Cómo califico los resultados obtenidos si respondió (si).....	56
<b>Tabla 11 – 3:</b> Proceso de coactivas.....	58
<b>Tabla 12 – 3:</b> Medidas de corrección.....	59
<b>Tabla 13 – 3:</b> Informe al Gerente.....	60

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1-3:</b> Manual de procedimientos .....	49
<b>Gráfico 2-3:</b> Políticas establecidas de recuperación de cartera vencida.....	50
<b>Gráfico 3-3:</b> Castro Actualizado .....	51
<b>Gráfico 4-3:</b> Responsable de gestión de cobranzas.....	52
<b>Gráfico 5-3:</b> Indicadores de cartera vencida y su morosidad.....	53
<b>Gráfico 6-3:</b> Mediante qué medio se notifica a los usuarios morosos .....	55
<b>Gráfico 7-3:</b> Convenios de Pago .....	57
<b>Gráfico 8-3:</b> Proceso de coactivas.....	58
<b>Gráfico 9-3:</b> Medidas de corrección.....	59
<b>Gráfico 10-3:</b> Informe al Gerente.....	60
<b>Gráfico 11-3:</b> 200. Ambiente de Control .....	65
<b>Gráfico 12-3:</b> 300. Evaluación de Riesgo .....	68
<b>Gráfico 13-3:</b> 400. Ambiente de Control .....	70
<b>Gráfico 14-3:</b> 500. Información y Comunicación .....	73
<b>Gráfico 15-3:</b> 600. Comunicación.....	76
<b>Gráfico 16-3:</b> Evaluación General de Componentes.....	79
<b>Gráfico 17-3:</b> Total de la Cartera Vencida Anual .....	81
<b>Gráfico 18-3:</b> Total de Usuarios Morosos.....	82
<b>Gráfico 19-3:</b> Total de la Cartera Vencida Anual .....	97
<b>Gráfico 20-3:</b> Total de Usuarios Morosos.....	98

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1– 2:</b> Organigrama Estructural de la “EP-EMAPA – A” .....	11
<b>Figura 2 – 2:</b> Mapa de procesosde la “EP-EMAPA – A” .....	12
<b>Figura 3 – 2:</b> Clases de Control Interno.....	21
<b>Figura 4 – 2:</b> Características del Control Interno.....	21
<b>Figura 5 – 2:</b> Componentes del Control Interno COSO I .....	24

## **ÍNDICE DE ANEXOS**

**ANEXO A:** RUC

**ANEXO B:** ENCUESTA

**ANEXO C:** ESTADOS FINANCIEROS DE LA EP – EMAPA – A 2016

**ANEXO D:** ESTADOS FINANCIEROS DE LA EP – EMAPA – A 2017

**ANEXO E:** ESTADOS FINANCIEROS DE LA EP – EMAPA – A 2018

**ANEXO F:** INFORME DE CARTERA VENCIDA

## RESUMEN

La presente evaluación a la gestión de la cartera vencida de la empresa pública – Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato “EP – EMAPA –A”, cantón Ambato, provincia de Tungurahua, período 2016 – 2018, tiene como propósito generar una recuperación eficiente de los ingresos propios con lo que ayudará a mejorar la atención a los usuarios. Para el desarrollo de la evaluación, se aplicaron encuestas al personal que labora en el departamento financiero, se utilizó el cuestionario de control interno de la Contraloría General del Estado enfocados al COSO I, lo cual permitió identificar las debilidades de la empresa, como: no posee una adecuada gestión de recuperación de cartera, el catastro no está actualizada, existe una falta de difusión del código de ética siendo fundamental para el ambiente laboral, no cuenta con procedimiento para dar de baja las cuentas incobrables y se implementó índices financieros, indicadores de gestión y de cartera vencida con el propósito de identificar las variaciones que han tenido durante los tres años correspondientes al estudio. Se determinó que la cartera vencida ha disminuido en porcentajes mínimos durante los tres últimos años (2016, 2017 y 2018), debido a la falta de estrategias, no cuenta con un catastro actualizado de datos de los usuarios, la falta de gestión en el área de cobranza, el no contar con un código de ética dentro de la empresa. Por lo que se recomienda, a la máxima autoridad a realizar nuevas estrategias de recuperación de cartera, realizar compañías de actualización de los datos de usuarios, ejecutar programas de capacitaciones mensuales o trimestrales al personal financiero a fin de mejorar un desempeño laboral y alcanzar los objetivos departamentales con eficiencia y eficacia, realizar seguimiento mensuales a la gestión del proceso de recuperación de cartera y la implantación de un código de ética que permita establecer los comportamientos, principios y valores éticos del personal dentro fuera de la institución.

**Palabras claves:**<CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS> <EVALUACIÓN A LA GESTIÓN> <CONTROL INTERNO> <CARTERA VENCIDA> <MOROSIDAD> <RECAUDACIÓN><ÍNDICES FINANCIEROS> <INDICADORES DE GESTIÓN>



## ABSTRACT

The present evaluation to the expired portfolio of the public company - Municipal Water and Sewerage Company of Ambato “EP – EMAPA – A”, Ambato canton, Tungurahua province, 2016 – 2018 period, has as aim to generate an efficient recuperation of the own incomes, which will help to improve the users service. For the development of the evaluation, surveys were applied to the staff who labor in the financial department. The internal control questionnaire of the State Comptroller General focused on the COSO I, which permitted to identify the weaknesses of the company, such as: It does not have adequate portfolio recovery management, the cadaster is not up to date, there is a lack of dissemination of the code of ethics being essential for the work environment, it does not have a procedure to cancel bad accounts and financial indexes, indicators were implemented of management and overdue portfolio with the purpose of identifying the variations they have had during the three years corresponding to the study. It was determined that the overdue portfolio has decreased in minimum percentages during the last three years (2016, 2017 and 2018), due to the lack of strategies does not have an updated cadastre of user data, the lack of management in the area of collection, not having a code of ethics within the company. Therefore, the highest authority is recommended to carry out new portfolio recovery strategies, carry out campaigns to update user data, execute monthly or quarterly training programs for financial staff in order to improve job performance and achieve the departmentally objectives with efficiency and effectiveness, carry out monthly monitoring of the management of the portfolio recovery process and the implementation of a code of ethics that allows establishing the ethical behaviors, principles and values of staff inside and outside the institution.

**Key Words:** <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES> <EVALUATION TO MANAGEMENT> <INTERNAL CONTROL> <EXPIRED PORTFOLIO> <MOROSITY> <COLLECTION> <FINANCIAL INDICES> <MANAGEMENT INDICATORS>



## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de titulación está enfocado a la evaluación de la gestión de la cartera vencida, Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato “EP – EMAPA - A”, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua comprendido en el período 2016 – 2018, es una entidad pública que brinda los servicios de análisis del agua, construcción de obras de infraestructuras sanitarias, alquiler del hidrosuccionador y programas de suministro de agua potable, por lo que se debe tener un mayor control en la recuperación de la cartera .

En cuanto, a la problemática del trabajo de investigación, la empresa pública tiene, falta de gestión en la recuperación de la cartera vencida y un inadecuado proceso de cobranzas, lo que es peor, no cuenta con un catastro actualizado que ayude a identificar correctamente los domicilios de los usuarios morosos provocando el incumplimiento de los objetivos.

Para el desarrollo de la investigación hace énfasis al cumplimiento de leyes y políticas que se rigen a las empresas públicas y a sus funcionarios. Además, el presente trabajo está enfocado en cuatro ejes primordiales, los cuales se detallarán a continuación:

En el **Capítulo I: EL PROBLEMA**, se realiza la formulación del problema de objeto de estudio desde el enfoque macro, meso, micro lo que ha analizado desde sus inicios hasta la posible solución, complementado con un objetivo general y específicos; y, por último, la investigación se justifica en cuatro partes: teórica, metodológica, académica y práctica.

En el **Capítulo II: MARCO TEÓRICO**, se realiza el marco teórico, marco conceptual que servirá de ayuda para el desarrollo de la investigación.

En el **Capítulo III: MARCO METODOLÓGICO**, la implementación de métodos, técnicas e instrumento metodológico que servirán para recopilar información suficiente, competente y oportuna para la investigación.

En el **Capítulo IV: MARCO PROPOSITIVO**, se desarrolla la propuesta y resultados, adquiridos durante el desarrollo de la investigación con sus respectivas conclusiones y recomendaciones, que sea de ayuda a la toma de decisiones gerencial para la recuperación de la cartera vencida de la Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato “EP-EMAPA-A”.

## CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

### 1.1. Planteamiento del problema

Según Ramírez J. (2016) manifiesta: “la cartera vencida es la porción del total de sus clientes (deudores) que reporta atraso en el cumplimiento de sus obligaciones de pago. Dicho de otra manera, la cartera vencida la componen los clientes que por alguna razón no pagan. (p.1)

A su vez en América Latina (Evaluación de la política hídrica en el Municipio de Acapulco de Juárez) la Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco (CAPAMA) presenta una situación de elevadas pérdidas de agua, baja calidad en el servicio, tarifas que no cubren la mayor parte de los costos, dificultades para cobrar las tarifas, costos de operación por encima de los ingresos, alta rotación del personal directivo, entre otros. Los bajos niveles de eficiencia y calidad del servicio se deben a la falta de recursos para invertir en la rehabilitación y ampliación de la infraestructura, instalación de mejoras tecnológicas y capacitación.

Para superar la situación descrita, se requieren acciones encaminadas a preservar y evitar la contaminación de la principal fuente de abastecimiento (sustentabilidad ambiental). Además de mejorar y ampliar la cobertura y combatir la desigualdad en la distribución entre la zona urbana (centro) y rural (periferia) (sustentabilidad social). Para lograr la sustentabilidad financiera es necesario revisar los tipos de contratos, la instalación de micromedidores y la recuperar la cartera vencida (sustentabilidad económica). (p.2)

Según (La información se recoge en el Sistema Informático de Evaluaciones Básicas Municipales que puede ser consultado en la página web del Banco [www.bancoestado.com](http://www.bancoestado.com), y que fue formalmente presentado a la ciudadanía a inicios de 2010) en el Ecuador.

Los gobiernos municipales así como los provinciales han registrado altos niveles de dependencia de parte del Gobierno Central son así que en el año 2009 el porcentaje no pasaba del 86,7% y a nivel provincial el 91,3%. En términos generales existe poco esfuerzo a nivel local por recuperar la inversión pública, según estudios realizados por el Banco del Estado, en 217 municipalidades del país solo 2 han recuperado el 60% del total de su inversión, otros 175 municipios el 81% y un 3% un valor inferior a los valores que constan dentro de los montos de inversión recuperable. (p.1)

Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato está ubicado en el cantón Ambato de la provincia del Tungurahua en las calle Av. Antonio Clavijo 10-24

Isaías Sánchez, su creación en 1970 como departamento de Agua Potable y Alcantarillado, lo que luego de la reforma a la ordenanza sustitutiva de la constitución de la EMAPA publicada en el Registro Oficial N-350 del 8 de enero de 1990, la EMAPA continuó su camino en busca de su autonomía definitiva que alcanza con la aprobación de la Ordenanza de Creación de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato, el 21 de julio del 2010, con su publicación en el Registro Oficial N-240.

Desde entonces la EP-Empresa Municipal de Agua Potable de Ambato presta sus servicios de suministro de agua potable, construcción de obras de infraestructura sanitaria, alquiler de hidrosuccionador y el servicio de análisis de agua para el bienestar de la población Ambateña, actualmente cuenta con los directivos Ing. Luis Amoroso Mora Presidente de directorio, Ing. Fidel Castro Secretario, Ab. Antonio Chachipanta Concejal Miembro, Ing. Fernando Gavilánez Concejal Miembro, Ing. Patricio Villacis Representante Gobierno Parroquiales.

La EP-Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato al ser una empresa que genera servicios de líquido vital para la ciudadanía Ambateña al igual que otras municipalidades presenta serias dificultades en el proceso de recuperación de cartera vencida, lo cual se puede evidenciar a través de la observación de problemas como los que se detallan a continuación:

- No cuenta de políticas de cobranzas que certifique la recuperación de cartera, lo que ha provocado aumento de la cartera vencida.
- No existe un adecuado control en los procesos de cobranza; ha causado que se presente irregularidades que afectan a la gestión de cartera.
- No desarrolla una adecuada aplicación de estrategias de cobranzas lo que ha provocado atrasos de los usuarios en el pago e incremento de cartera vencida y la morosidad.
- No cuenta con un catastro actualizado lo que se disminuye la recaudación mensual de servicio de agua potable y la identificación de los usuarios.

De lo expuesto, se concluye que el problema de la Empresa Pública – Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato (EP-EMAPA-A), tiene una gestión inadecuada de la cartera vencida.

### ***1.1.1. Formulación del problema***

¿Cómo la evaluación a la gestión de la cartera vencida a la Empresa Pública – Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato “EP – EMAPA – A, cantón Ambato, provincia de Tungurahua, período 2016-2018, genera una recuperación eficiente?

### ***1.1.2. Delimitación el problema***

**Campo Acción:** Contable.

**Área:** Análisis Financiero.

**Límite Espacial:** EP-Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato  
“EP – EMAPA – A”.

**Límite Temporal:** Período 2016 – 2018.

**Aspecto:** Evaluación de cartera vencida.

### ***1.1.3. Sistematización del problema***

- ¿Cómo afecta al no tener un proceso adecuado de recuperación de la cartera vencida?
- ¿Cuál es nivel de morosidad que tiene la EP-Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato en la cartera vencida?
- ¿Qué impacto mostrara al tener una gestión de cobranzas para la recuperación de la cartera vencida?
- ¿El Departamento Financiero cumple con las funciones de la contraloría general del estado?
- ¿Qué causas atrae al no tener un catastro actualizado?

## **1.2. Objetivos**

### ***1.2.1. Objetivo general***

Evaluar la gestión de la cartera vencida a la Empresa Pública – Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato “EP – EMAPA – A, cantón Ambato, provincia de Tungurahua, período 2016-2018, que genere una recuperación eficiente.

### ***1.2.2. Objetivos Específicos***

- Construir el marco teórico en el cual se sustente la investigación.
- Realizar un diagnóstico de la situación actual de la cartera vencida de la “EP – EMAPA – A”, para determinar su problemática.

- Presentar un informe final en el cual se presente el grado de eficiencia, eficacia en los procesos de gestión de recuperación de “EP – EMAPA – A”.

### **1.3. Justificación**

#### ***1.3.1. Justificación teórica***

La investigación se desarrollará teóricamente, con la finalidad de beneficiar la fundamentación teórica existente sobre la evaluación a la gestión de la cartera vencida, a partir de autores reconocidos, libros, revistas científicas, linkografías especializadas, que servirá de ayuda para formar el marco referencial.

#### ***1.3.2. Justificación metodológica***

Desde la parte académica, este trabajo investigativo se justificará su inicio con la puesta en práctica de los conocimientos adquiridos durante el proceso de formación académico, para el desarrollo de la Evaluación a la gestión de la cartera vencida de la EP-Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato, de la provincia de Tungurahua, cantón Ambato, períodos 2016-2018, simultáneamente este trabajo de titulación facilitará al investigador nuevos conocimientos en el campo: contable, financiero, administrativo y económico.

#### ***1.3.3. Justificación académica***

Desde la parte académica, este trabajo investigativo se justificará su inicio con la puesta en práctica de los conocimientos adquiridos durante el proceso de formación académica en la Escuela de Contabilidad y Auditoría – ESPOCH, para el desarrollo de la Evaluación a la gestión de la cartera vencida de la EP- Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato de la provincia de Tungurahua, cantón Ambato, períodos 2016 – 2018, simultáneamente este trabajo de titulación facilitará al investigador nuevos conocimientos en el campo: contable, financiero, administrativo y económico.

#### ***1.3.4. Justificación práctica***

En el presente trabajo de investigación se justificará su realización en la parte práctica, dado el interés que realizará el investigador en la Evaluación a la Gestión de la Cartera Vencida a la EP-Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato, de la provincia de Tungurahua, cantón Ambato, período 2016-2018, lo que se reconocerá la problemática existente y plantear soluciones al incremento de cartera vencida año a año, dado la implementación de nuevas estrategias de cobranzas, hasta llegar a dar un informe concreto con las respectivas conclusiones y recomendaciones que ayudara a la toma de decisiones de la empresa.

## CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL

### 2.1. Antecedentes investigativos

Existen trabajos de investigación anteriormente tales como:

Según Bayas N. (2018) en su investigación:

La Gestión En El Proceso De Recuperación De Cartera Vencida Y Su Incidencia En La Rentabilidad De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito De La Pequeña Empresa De Pastaza Ltda., Matriz Puyo: Período 2017.”, concluye una vez realizada el diagnóstico para determinar la situación actual de la cuenta cartera de crédito vencida del periodo 2017 de CACPE Pastaza Ltda., Matriz Puyo, se llega a la conclusión que la cartera vencida de los créditos alcanza un índice de morosidad del 2%, que representa una cantidad de dinero importante para la empresa, lo cual afecta en liquidez para las actividades normales del giro del negocio. Así también, los clientes no pagan sus créditos a tiempo por la situación económica en su mayoría, situación que llama la atención porque eso significaría que los créditos otorgados están siendo entregados sin un análisis previo. (p. 41)

Para Gonzales F. (2018) en su proyecto de investigación:

Evaluación De Cartera Vencida Y Su Impacto En Los Indicadores Mensuales De Recaudación De La Corporación Nacional De Electricidad CNEL EP Unidad De Negocios Santa Elena, Provincia De Santa Elena, Año 2016””, concluye que la contratación de personal para corte y reconexión, la apertura de nuevos centros de recaudación, la ampliación de convenios con instituciones financieras, la implementación de la facturación electrónica y un plan de difusión en medios de comunicación de los centros de recaudación es necesario buscar un proceso de refinanciamiento de la cartera vencida mediante el tratamiento directo con los clientes, ampliando plazos y facilidades de pago bajo los parámetros y reglamentos establecidos, permitiendo realizar una recuperación de cartera vencida y mejorar la liquidez de la empresa. (p.69)

Por otra parte, Gualpa G. & Viracocha C. (2015) en su informe:

Análisis De Cartera Vencida Y Propuesta De Minimización De Riesgos Crediticios En La Cooperativa De Ahorro Y Crédito Nuevo Ambato Ltda. Sucursal Machachi Del Cantón Mejía Provincia De Pichincha En El Período 2014””, concluye que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Ambato no cuenta con un personal especializado para el análisis y

evaluación del riesgo operativo en los créditos. Lo que no permite tener un buen control de las actividades financieras y en especial el crédito. La colocación y recuperación de los créditos son cruciales en toda entidad financiera por lo mismo requiere de personal capacitado en este tema. (p. 121)

Finalmente, Cuenca E. (2017) mediante su tema de investigación:

Análisis Del Proceso De Cartera Vencida En El Negocio “Almacenes Derick” En El Periodo 2015-2016”, concluye que las pocas acciones concretas que se manifiestan en la empresa “Almacenes Derick” para la recuperación de cartera, son: entregar notificaciones, visita los clientes, asesoría jurídica. La empresa al momento de ofrecer crédito a sus clientes concede, sin el análisis adecuado de sus políticas de crédito; otro de los problemas es que no realiza una verificación correcta y no hay un respectivo control de las cuentas por cobrar. (p.47)

### **2.1.1. Descripción del objeto de investigación “EP-EMAPA-A”**

#### **2.1.1.1. Reseña histórica “EP-EMAPA-A”**

Hace 50 años nace la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato (EMAPA), mediante la ordenanza suscrita el 30 de junio de 1967.

La misma fue reformada con la ordenanza sustitutiva de Constitución publicada en Registro Oficial 350 del 8 de enero de 1990; y, el 3 de junio del 2010 se constituye como Empresa Pública-Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato (EP-EMAPA-A), con la ordenanza de su creación que fue discutida y aprobada en seis sesiones ordinarias realizadas entre abril, mayo y junio del mismo año.

Las necesidades de la sociedad en espacio y tiempo son determinantes en la construcción de paradigmas que fijan precisamente el desempeño de esta sociedad y de sus imaginarios de servicios que son plasmados en leyes y normas de convivencia, expresadas por la voluntad de los representantes elegidos por el soberano.

La historia jurídica de la EMAPA tampoco es ajena a este factor sociológico y ciertamente antropológico en la construcción de las leyes y normas que determina su evolución histórica en la prestación de servicios sanitarios que garanticen acceso al agua potable y los sistemas de alcantarillado hasta los grandes colectores y la urgencia de la planta de tratamiento de agua residuales, proyectos expresados en el tiempo incluso por los cambios de hábitos y comportamientos humanos.

Igualmente la visión nacional de la construcción de leyes forma parte de este contexto, considerando por ejemplo dos grandes cuerpos normativos históricos que conducen la gestión

histórica del municipalismo, debatida entre la Ley de Régimen Municipal, generadora de normas básicas que desarrollaron las competencias municipales, son considerados en el desarrollo diferenciado que cada territorio adquiere por sus condiciones de liderazgo, actividad social, económica y otras que aceleraron o mermaron su ritmo de crecimiento.

Con la Constitución de Montecristi y los intentos propios de la modernización del estado, se vuelven vitales en el conjunto de leyes que complejizan la actual visión del municipalismo: el Código Orgánico de Organización Territorial Autonomías y Descentralización (COOTAD), el Código de Planificación y Finanzas Públicas, Ley de Empresas Públicas y otras más sociales como la Ley Orgánica de Participación Ciudadana son parte de esa nueva estructura territorial del municipalismo y el ejercicio de competencias históricas y otras que se enmarcan dentro del Régimen Nacional de Planificación, Régimen del Buen Vivir y otros instrumentos de planificación local como el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial, que reemplazaron a otros planes menores y más limitados en sus objetivos como los planes de Desarrollo Urbano.

De esa manera se perdió el concepto romántico del Ilustre Municipio de Ambato para pomposamente llamarlo Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato (GADMA), con lo que la EMAPA, en ese proceso nació como empresa municipal luego de ser el departamento de agua potable y alcantarillado del municipio hasta convertirse en empresa pública con toda su capacidad administrativa y financiera de manera autónoma.

#### *2.1.1.2. Constitución de Empresa Pública*

En referencia a la Constitución del Ecuador (2008) en su Registro N° 449 menciona lo siguiente:

Capítulo Segundo, Sección Primera, Agua y Alimentación expresa en el “Art. 12.-El derecho humano al agua es fundamental e irrenunciable. El agua constituye patrimonio nacional estratégico de uso público, inalienable, imprescriptible, inembargable y esencial para la vida”. (p. 29).

Art. 5 Constitución y jurisdicción. - La creación de empresas públicas se hará:

1. Mediante decreto ejecutivo para las empresas constituidas por la Función Ejecutiva.
2. Por acto normativo legalmente expedido por los gobiernos autónomos descentralizados.
3. Mediante escritura pública para las empresas que se constituyan entre la Función Ejecutiva y los gobiernos autónomos descentralizados, para lo cual se requerirá del decreto ejecutivo y de la decisión de la máxima autoridad del organismo autónomo descentralizado, en su caso.

La LOEP o Ley Orgánica de Empresas Públicas (2009) expresa los siguientes artículos sobre las leyes de las empresas públicas relacionadas con el tema investigado:

Art. 4 Definiciones. - Las empresas públicas son entidades que pertenecen al Estado en los términos que establece la Constitución de la República, personas jurídicas de derecho público, con patrimonio propio, dotadas de autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa y de gestión.

Estarán destinadas a la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y en general al desarrollo de actividades económicas que corresponden al Estado.

### **2.1.1.3. Constitución de Empresa Municipal**

Según el COOTAD o (Código Orgánico de Organización Territorial, 2011) establece las siguientes leyes:

Art. 55.- Competencias exclusivas del gobierno autónomo descentralizado municipal. -Los gobiernos autónomos descentralizados municipales tendrán las siguientes competencias exclusivas sin perjuicio de otras que determine la ley:

d) Prestar los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, depuración de aguas residuales, manejo de desechos sólidos, actividades de saneamiento ambiental y aquellos que establezca la ley.

Art 57.- Atribuciones del concejo municipal. - Al concejo municipal le corresponde

j) Aprobar la creación de empresas públicas o la participación en empresas de economía mixta, para la gestión de servicios de su competencia u obras públicas cantonales, según las disposiciones de la Constitución y la ley. La gestión de los recursos hídricos será exclusivamente pública y comunitaria de acuerdo a las disposiciones constitucionales y legales. (p. 4 – 43).

### **2.1.2. Misión**

Desarrollar, mantener y operar la infraestructura instalada para la dotación de servicios básicos de agua potable y alcantarillado de manera eficiente para contribuir a la salud y bienestar de la ciudadanía ambateña, garantizando el mantenimiento y conservación de las fuentes de agua, apoyando en el cuidado ambiental de la zona de influencia, implementando tecnología adecuada y altos estándares de calidad.

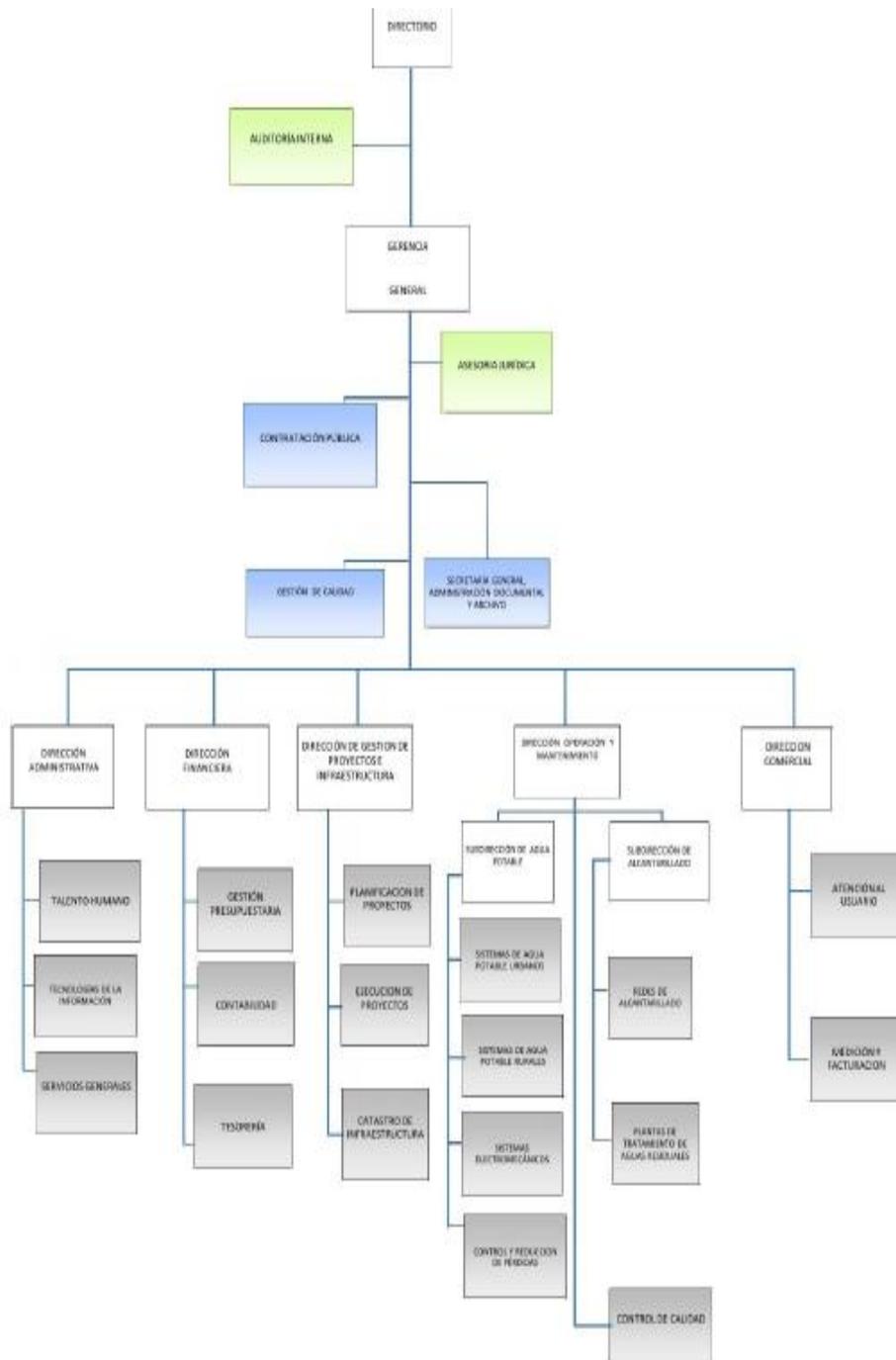
### **2.1.3. Visión**

Ser reconocida en el año 2022, como una empresa eficiente, rentable e innovadora en la dotación de servicios de agua potable y alcantarillado, con responsabilidad social y ambiental en el desarrollo de obras y proyectos de agua potable y alcantarillado.

### **2.1.4. Política de calidad**

La EP-EMAPA-A suministra servicios de agua potable y alcantarillado cumpliendo normas técnicas y requisitos legales aplicables, mejorando continuamente sus procesos para satisfacer a sus usuarios

### 2.1.5. Organigrama Estructural de la EP-EMAPA-A

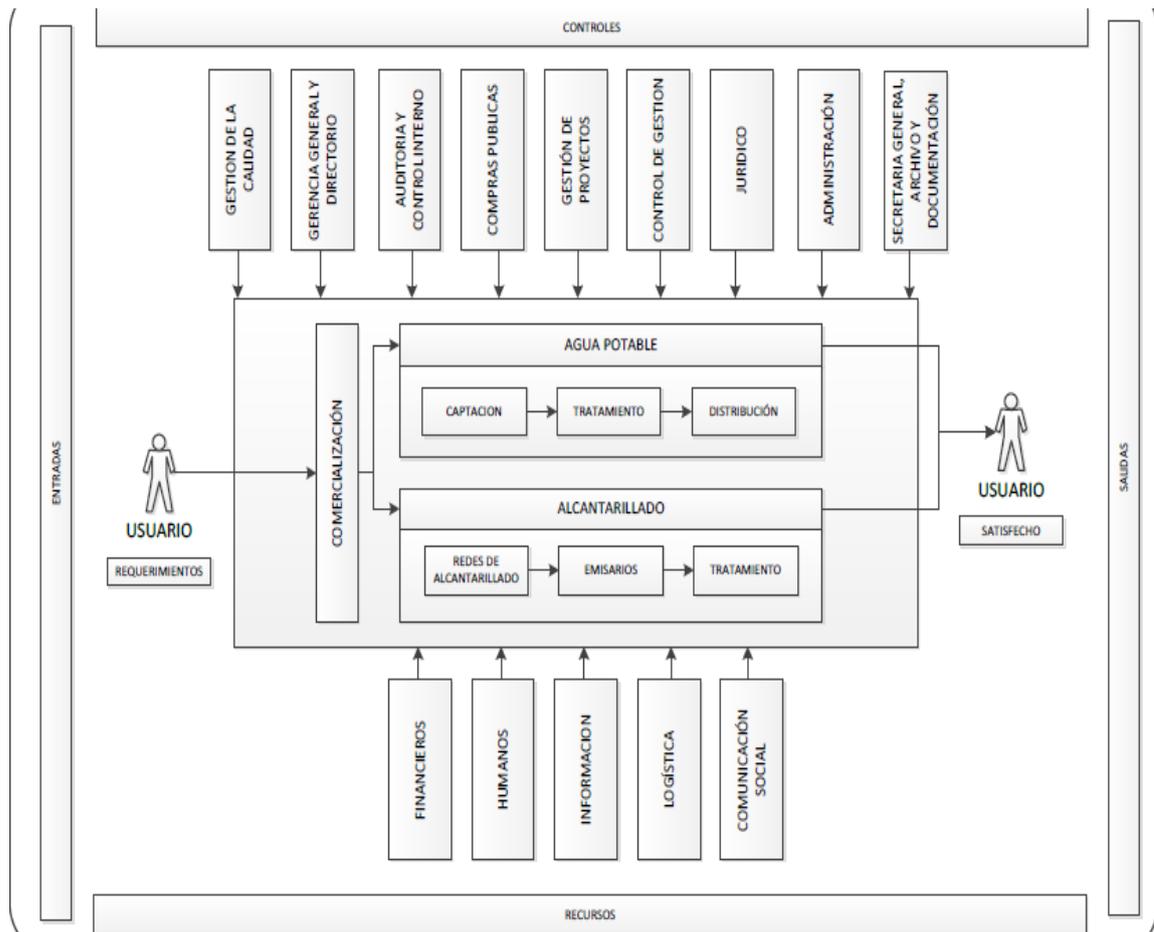


**Figura 1– 2.:** Organigrama Estructural de la “EP-EMAPA – A”

**Fuente:** Manual de Funciones de la “EP-EMAPA-A” 2018

**Elaborado por:** Caguana Ulpo Diana Jacqueline, (2019)

### 2.1.6. Mapa de procesos de EP – EMAPA – A



**Figura 2 – 2.:** Mapa de procesos de la “EP-EMAPA – A”

**Fuente:** Manual de Funciones de la “EP-EMAPA-A” 2018

**Elaborado por:** Caguana Ulpo Diana Jacqueline, (2019)

### 2.1.7. Actividades de la Empresa Pública EMAPA de Ambato

La Empresa Pública – Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato “EP-EMAPA-A” ofrece:

- Programas de suministro de agua potable.
- Construcción de obras de infraestructura sanitaria.
- Alquiler de hidrosuccionador.
- Servicio de análisis de agua.

### ***2.1.8. Funciones de la Dirección Financiera de la EP-Empresa Municipal de Agua Potable de Ambato***

Según Miño, Andocilla & Guerrero en el Manual de Funciones de la EP-EMAPA-A (2018) las funciones a realizar la dirección Financiera son las siguientes:

- Planificar, programar, dirigir, coordinar y controlar las actividades del personal asignado y de los recursos disponibles;
- Diseñar procesos, procedimientos y políticas para el manejo financiero y ponerlos a consideración de la Gerencia General para su conocimiento;
- Desarrollar el Plan Estratégico de la Dirección Financiera;
- Traducir el Plan Estratégico de la Dirección Financiera en Planes Operativos;
- Supervisar y monitorear la ejecución de los Planes Operativos de la Dirección Financiera;
- Monitorear el cumplimiento y aplicación de las normas y procedimientos establecidos y aplicables a la gestión financiera;
- Analizar y legalizar los estados de ejecución presupuestaria, así como los estados financieros de la empresa con sus debidos anexos;
- Planificar, organizar y poner en consideración de la Gerencia acciones tendientes a la provisión de fondos para cubrir las necesidades de corto y mediano plazo;
- Definir y simular escenarios presupuestarios de corto y mediano plazo para establecer políticas de aplicación en el ejercicio fiscal;
- Velar por el uso eficiente de los recursos financieros, así como la recaudación oportuna de fondos;
- Asesorar a la gerencia sobre temas económico – financieros;
- Medir, comparar e informar los resultados de la gestión y la situación económica financiera, contable y presupuestaria;

- Coordinar y controlar la elaboración del Presupuesto Anual y poner en consideración de la Gerencia General, en base a la Planificación Operativa Anual, alineada al Plan Estratégico Institucional;
- Comunicar y socializar adecuadamente el desempeño del área;
- Otras actividades complementarias relacionadas con la Dirección Financiera, que se requieran para cumplir con los objetivos del proceso y de la EP-EMAPA-A.(pp. 337-338)

### **2.1.9. Funciones del Departamento de Tesorería**

Según Miño, Andocilla & Guerrero en el Manual de Funciones de la EP-EMAPA-A(2018) las funciones del departamento de Tesorería son los siguientes:

- Gestionar la adecuada recaudación y pago de valores que surgen en las actividades de la Empresa.
- Tesorería es responsable de gestionar los cobros a los usuarios, pago a proveedores y controla el cumplimiento de las condiciones pactadas con las entidades financieras relacionadas con la reducción o disminución de tasas y comisiones.
- Elaborar y ejecutar el P.O.A. y P.A.C. de Tesorería.
- Verificar los depósitos de valores recibidos por recaudación de forma íntegra y de acuerdo a la Normativa Legal Vigente.
- Administrar, controlar, custodiar y ejecutar las garantías rendidas ante la empresa.
- Mantener la custodia de especies valoradas.
- Gestionar e informar sobre la recuperación de cartera vencida.
- Emitir informes y estadísticas que requiera la Dirección Financiera.
- Elaborar y reportar a la Dirección Financiera, el flujo de caja mensual.
- Otras actividades complementarias relacionadas con tesorería, que se requieran para cumplir con los objetivos del proceso y de la EP – EMAPA – A.(p.354)

## **2.2. Fundamentación teórica**

### **2.2.1. Evaluación**

Para Guarenas M. (2009) afirma que:

La evaluación examina la pertinencia del proyecto original, enjuicia su diseño y sus hipótesis básicas, determina los cambios originados y su progreso, tratando de identificar los factores causales y de evaluar sus efectos y finalmente, introduce sus averiguaciones en las modificaciones a que diera lugar, en cuanto a diseño y mejoras en la ejecución. (p. 24)

Según Stufflebeam & Shinkfield (1987), menciona que:

Proceso de identificar, obtener y proporcionar información útil y descriptiva acerca del valor y mérito de las metas, la planificación, la realización y el impacto de un objeto determinado, con el fin de servir de guía para la toma de decisiones, solucionar los problemas de responsabilidad y promover la comprensión de los fenómenos implicados. (p.183).

En conclusión, la evaluación es el proceso de identificación para obtener una información eficiente y eficaz y ayudara a la toma de decisiones empresariales que ayudara al progreso de la empresa.

### **2.2.2. Objetivo de la evaluación**

Molnar G. (2010) considera que los objetivos son:

- Controlar el cumplimiento de las normas, o sea hacer un balance de los objetivos terminales.
- Clasificar dentro de los grupos.
- Hacer un balance de los objetivos intermedios.
- Hacer un diagnóstico, para permitir tomar decisiones de ajuste de los programas.
- Elaborar subgrupos.
- Seleccionar.
- Predecir un resultado. (p.2)

### **2.2.3. Importancia de la evaluación**

Según Roa S. & Rodríguez P. (2011) la evaluación es: “importante ya que genera conocimiento útil que apoya a la toma de decisiones, todo esto para obtener información que permita comprender lo que sucede en las instituciones y proyectar cómo mejorar dicha situación”. (p. 27)

### **2.2.4. Propósito de la evaluación**

Según Roa S. & Rodríguez P. (2011) manifiesta que tiene los siguientes propósitos:

- Comprobar metas y objetivos.
- Analizar errores y problemas para tener una solución mejor.
- Adquirir información y experiencia para otros proyectos.
- Motivación y satisfacción de todo el equipo que ha participado. (p.27)

### **2.2.5. Gestión**

Según Pérez F. (2012) la gestión es el: “hacer adecuadamente las cosas, previamente planificadas, para conseguir objetivos comprobando (posteriormente el nivel de consecución)”. (p. 131)

### **2.2.6. Objetivo de gestión**

Según Murgueytio J. (2017) manifiesta que tiene un objetivo primordial:

Aumentar los resultados de una operación de manera que los recursos sean utilizados con eficiencia y efectividad sobre la base de estrategias definida, de una estructura orgánica funcional que posibilite la aplicación de las normas técnicas de control y la definición y comunicación de la gestión de cada una de las unidades o de los miembros relacionados; su cumplimiento traerá consigo la creación de un grado de pertinencia de los miembros con la entidad. (p.13)

### **2.2.7. Cartera**

Según Brealey & Myers; (2012) establece que la cartera comprende:

Títulos de crédito o efectos comerciales que las representen, que conforman parte del activo de una empresa pública o privada, son las partidas de clientes o cuentas por cobrar. Se denomina al conjunto de efectos comerciales que tiene una organización en su poder como consecuencia de haberlos descontado a sus clientes y que están pendientes que cobre. (p.66)

Lo que se concluye que la cartera son aquellas deudas de los usuarios o clientes ya sea una empresa pública o privada.

#### **2.2.8. Provisión de cartera**

Para Criban Ferraz & Pradon Román, (2013) define a la provisión de cartera, como:

La encargada de prever y conocer el riesgo de los créditos que se registran contablemente según diversos conceptos y valores, más o menos ciertos o eventuales, calculados estimativamente y que incide en los resultados del flujo neto de efectivo y del ejercicio económico (estados financieros) de una entidad y se puede realizar en forma anual, semestral, trimestral, mensual, según los requerimientos de la institución. (p.69)

#### **2.2.9. Control de cartera**

Para Montesdeoca M. (2015) menciona que el control de la cartera vencida es: “un proceso sistemático de evaluación y seguimiento de las cuentas por cobrar, para la empresa es indispensable controlar el comportamiento de recaudo de la cartera vencida, esto ayudara al crecimiento económico tornándose en un beneficio en sus cuentas”. (p.45)

#### **2.2.10. Cartera vencida**

Según EP – EMAPA – A, (2015) lo define a la cartera vencida en el manual de procedimientos como: “una cartera producto de la facturación normal o directa que no ha sido cancelado dentro de 31 días después de emitida.” (p. 3)

Mientras para Brigham, W; (2012,) menciona que la cartera vencida es:

“Es la parte del activo constituida por documentos, por montos que representan los créditos que no han sido pagados a una fecha determinada de su vencimiento. También se denomina aquellos créditos a favor de las entidades que por estar vencidos en pagos deben traspasarse de cartera vigente a cartera vencida”. (p. 58)

Finalmente, Ibarra Peña L. (2013) menciona que la cartera vencida, son:

Documentos y créditos que no han sido cancelados a la fecha de su pago. La cartera es el eje sobre el cual gira la liquidez dentro de la empresa, y es el principal del flujo del efectivo se puede afirmar que la cartera que está en mora son las obligaciones a las que se les ha cumplido el plazo establecido, valores que no se han podido recuperar en el oportunamente según los acuerdos anteriormente establecidos que afectan negativamente a la liquidez entendida como la incapacidad de cumplir obligaciones a corto plazo. (p.4)

Podemos determinar que la cartera vencida son créditos que se han venido cancelando a un determinado tiempo, nace al momento de que ceden créditos sin analizar la situación económica del cliente.

#### **2.2.11. Recuperación de cartera vencida**

Según Sotomayor P. (2012) menciona que la recuperación de las cuentas por cobrar:

Se le puede identificar de varias formas, pero quizás en el entorno de negocios de hoy, el enfoque más adecuado sea el de contemplar ventas ya que el cobrar una cuenta pendiente de un cliente hace espacio para generar una nueva venta al liberar parte de su capacidad de crédito. (p. 53)

#### **2.2.12. Política de cartera vencida**

Para el (Grupo Telmark , 2002) mencionan las siguientes políticas de cartera vencida y éstas son:

- Motivación al equipo de cobranza.
- Controlar la cartera vencida.
- Dar la misma importancia a todas las carteras.
- Tener un buen equipo capacitado en cobranzas.
- Persistir al momento del cobro.
- Aceptar pagos parciales por parte del deudor, siempre emitiendo un comprobante como respaldo. (p. 33)

Según los autores Gitman & Joehnk (2005) expresan que las políticas deben estar bajo tics:

- Tener una categorización de la cartera por el nivel de riesgo.
- Calificar a la cartera por edad de los vencimientos.
- Programar periodos de evaluación de la cartera tomando en cuenta ciertos aspectos como la capacidad de pago, solvencia del deudor, las garantías y el cumplimiento de los términos definidos. (p. 42)

Lo que se puede concluir las políticas de cartera vencida son importantes dentro de la empresa, ya que se puede determinar cuáles son los problemas de la falta de recuperación de la cartera vencida.

### **2.2.13. Mora o morosidad**

#### **2.2.13.1. Morosidad**

Según los autores González & García Remache (2012) definen a la morosidad que es:

Un hecho inesperado en la vida de la empresa que trastoca las expectativas de cobro eliminando entradas previstas de tesorería lo que contribuye a disminuir la liquidez y la capacidad de afrontar obligaciones de pago, dando origen a situaciones de insolvencia en la empresa acreedora.

La morosidad se convierte así en un fenómeno perverso que no debemos obviar, puesto que en estos momentos está latente en cualquier sector de la economía acechando con bastante peligro y poniendo en riesgo la continuidad de cualquier negocio. (p.78)

Según Branchfield (2015), menciona a la morosidad que es;

El retraso en el cumplimiento de una obligación se denomina jurídicamente mora, y por consiguiente se considera moroso al deudor que se demora en su obligación de pago. Consecuentemente se considera que el cliente se halla en mora cuando su obligación está vencida y retrasa su cumplimiento de forma culpable. (p.20)

En conclusión, la morosidad en una de las causas que afecta a las empresas en la recuperación de la cartera, es decir que la mora es el retraso del cliente de sus obligaciones ya se ha con el sector público o privado.

#### **2.2.13.2. Mora**

Para los autores González & García Remache (B, 2012) definen a la mora que es: “la provocación en los acreedores un primer efecto perjudicial, al experimentar una falta de cobros que le puede llevar a situaciones de incapacidad de afrontar sus compromisos de pagos”. (p. 78)

### **2.2.14. Tasas**

Según Ley General Tributaria española (2003) menciona que las tasas son:

Tributos cuyo hecho imponible consiste en la utilización privativa o el aprovechamiento especial del dominio público, la prestación de servicios o la realización de actividades en régimen de derecho público que se refieran, afecten o beneficien de modo particular al obligado tributario, cuando los servicios o actividades no sean de solicitud voluntaria para los obligados tributarios o no se presten o realicen por el sector privado. (pp. 15 – 16)

### **2.2.15. Control Interno**

Según Lara A. (2012) afirma que el control interno es:

Una herramienta administrativa que por muchos años fue terreno casi exclusivo de auditores y contadores. Ahora, se han convertido en un conocimiento indispensable para todos los niveles de la organización. El control interno es una forma de vida, una cultura, hasta el punto que se convierte en un hábito. (p. 5)

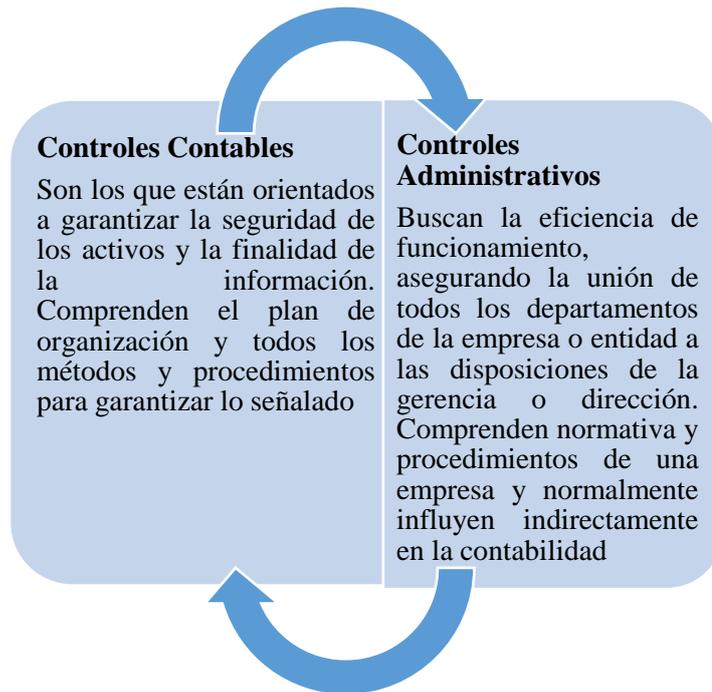
Según la Contraloría General del Estado (2014) menciona que las Normas de Control Interno desarrolladas incluyen:

Normas generales y otras específicas relacionadas con la administración financiera gubernamental, talento humano, tecnología de la información y administración de proyectos y recogen la utilización del marco integrado de control interno emitido por el Comité de Organizaciones que patrocina la Comisión Treadway (COSO), que plantea cinco componentes interrelacionados e integrados al proceso de administración, con la finalidad de ayudar a las entidades a lograr sus objetivos. (p. 2)

Con lo que se concluye que el control interno contiene normas, que tiene con relación a la administración de las empresas públicas o privadas, lo que los proyectos se acogen al marco integral del COSO I que ayudara a cumplir con los objetivos.

#### **2.2.15.1. Clases de Control Interno**

Para Pelazas A. (2015) “el control interno implica a los departamentos financieros y contables, por lo que se tendrán que cubrir todos los aspectos de la empresa teniendo entonces controles internos contables, administrativos, técnicos, jurídicos, financieros” (p. 34).



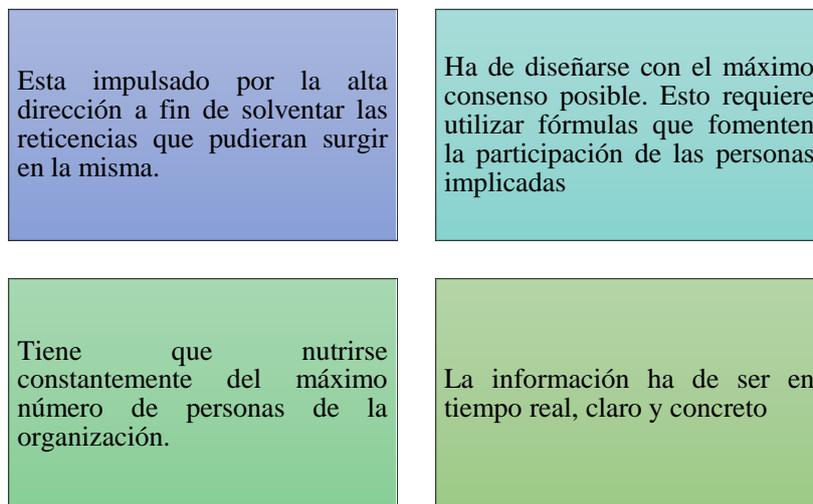
**Figura 3 – 2.:** Clases de Control Interno

Fuente: Pelazas A. (2015)

Elaborado por: Caguana Ulpo Diana Jacqueline, (2019)

### 2.2.15.2. Características del Control Interno

Según Muñiz (2013) establece las siguientes características: (p.75)



**Figura 4 – 2.:**Características del Control Interno

Fuente: Muñiz (2013)

Elaborado por: Caguana Ulpo Diana Jacqueline, (2019)

### 2.2.16. Objetivos del control interno

Según Estupiñan G. (2006) los objetivos del control interno son:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones.

- Confiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y ordenamientos. (p.9)

Por otro lado, Cepeda C. (2012) los objetivos del control interno también pueden ser los siguientes:

- Los objetivos del control interno son definidores en la proyección empresarial, las expectativas futuras y las metas a cumplir, garantizando la sostenibilidad de los objetivos de una entidad.
- Permite identificar comportamientos y tendencias en los procesos operativos, administrativos relacionados con el uso de los recursos de la entidad, y el seguimiento de indicadores constituyéndose en una herramienta importante para el cumplimiento de las metas.
- Presentación de información financiera, contable (estados financieros) oportuna, confiable, ajustado a las normas generales institucionales y expedidas por los organismos de control.
- Aplicación de leyes, regulaciones, para verificar y evaluar la gestión operativa, administrativa y financiera en forma previa, continua y posterior.
- Promover la eficacia y eficiencia de las operaciones.
- Asegurar la confiabilidad de la información financiera.
- Mantener el cumplimiento con las leyes y reglamentos aplicables. (p. 54)

#### ***2.2.17. Importancia del Control Interno***

Según Madariaga (2013) el control interno es importante por lo siguiente:

- Tiene la capacidad de salvaguardar y preservar los activos de la entidad.
- Propende la eficacia, eficiencia, productividad en la gestión operativa de la institución (administración pública).
- Fundamenta la toma de decisiones y el establecimiento de acciones correctivas, predictivas para un mejoramiento continuo de los procesos, servicios de una empresa.
- Realiza un control de los planes, programas, proyectos y procesos, así como el control y seguimiento de la calidad en la gestión de los mismos.
- Permite la generación de reportes de las causas que pueden originar desviaciones, anomalías, como fuente de información del desempeño actual de la administración, con el propósito de fomentar la transparencia y mantener procesos acordes a los lineamientos e instrumentos administrativos. (p. 43)

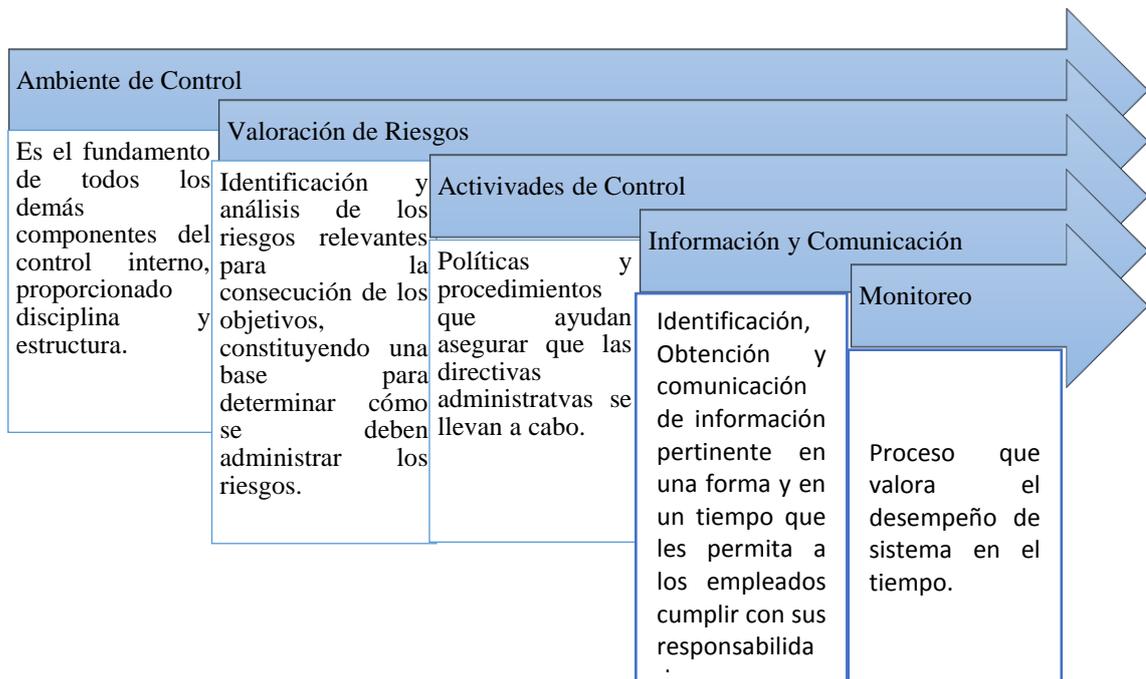
### **2.2.18. Beneficios del control interno COSO I**

Luna (2012) establece que existen beneficios del control interno que ayuda a las empresas a tener un adecuado control:

- Fortalece la evaluación del desempeño del talento humano respecto de la calidad, productividad y uso de los recursos (materiales, tecnológicos, económicos) en los procesos que interactúa en la unidad organizacional;
- Promueve el desarrollo, cultura organizacional, trabajo en equipo, asegurando el cumplimiento del marco normativo institucional;
- Retroalimenta los procesos operativos, administrativos, financieros, el desarrollo del talento humano de la institución, para alcanzar en forma razonable las metas y objetivos en concordancia con su planificación estratégica y planes operativos anuales;
- Interactúa al talento humano en las políticas, acciones de control interno, para coordinar las mejoras con los directores que estén involucrados en el proceso;
- Combate los actos de fraude, preservando un ambiente de trabajo con legalidad, transparencia en la utilización, administración y custodia de los bienes de la entidad;
- Disponer de información razonable, confiable y oportuna de conformidad con los planes y presupuestos de las entidades; y,
- Promueve la rendición de cuentas de las unidades organizacionales, de los puestos de trabajo en correlación con el direccionamiento estratégico (misión, visión, objetivos estratégicos) y el uso de los recursos otorgados. (p.37)

### **2.2.19. Componentes del Control Interno Coso I**

Según Yanza W. (2017), COSO I, II, III, recuperado de:[https://issuu.com/willianyanza1976/docs/coso\\_i\\_ii\\_y\\_iii.pptx](https://issuu.com/willianyanza1976/docs/coso_i_ii_y_iii.pptx): “El proceso realizado por el consejo de directores, administradores y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable mirando el cumplimiento de los objetivos”. (pp. 5 – 8)



**Figura 5 – 2.:** Componentes del Control Interno COSO I

Fuente: Yanza W. (2017)

Elaborado por: Caguana Ulpo Diana Jacqueline, (2019)

### 2.2.20. 200. Ambiente de control

Según la Contraloría General del Estado (2018) establece que:

El ambiente o entorno de control es el conjunto de circunstancias y conductas que enmarcan el accionar de una entidad desde la perspectiva del control interno. Es fundamentalmente la consecuencia de la actitud asumida por la alta dirección y por el resto de las servidoras y servidores, con relación a la importancia del control interno y su incidencia sobre las actividades y resultados.

El ambiente de control define el establecimiento de un entorno organizacional favorable al ejercicio de prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas, para sensibilizar a los miembros de la entidad y generar una cultura de control interno. (p.4)

Para Mantilla S. (2012) le define al ambiente de control como:

Una actitud de la gerencia frente al Control Interno, da las pautas para una entidad, que a su vez genera conciencia de control de sus empleados y demás colaboradores. En este elemento

se fundamentan los demás componentes del control interno, generando parámetros de disciplina y estructura. (p.7)

#### **2.2.21. 300. Evaluación del Riesgo**

Según la Contraloría General del Estado (2018) establece que:

El riesgo es la probabilidad de ocurrencia de un evento no deseado que podría perjudicar o afectar adversamente a la entidad o su entorno. La máxima autoridad, el nivel directivo y todo el personal de la entidad serán responsables de efectuar el proceso de administración de riesgos, que implica la metodología, estrategias, técnicas y procedimientos, a través de los cuales las unidades administrativas identificarán, analizarán y tratarán los potenciales eventos que pudieran afectar la ejecución de sus procesos y el logro de sus objetivos. (p. 8)

Por otro lado, Ladino E. (2009)

El control interno ha sido pensado esencialmente para limitar los riesgos que afectan las actividades de las organizaciones. A través de la investigación y análisis de los riesgos relevantes y el punto hasta el cual el control vigente los neutraliza se evalúan la vulnerabilidad del sistema. Para ello debe adquirirse un conocimiento práctico de la entidad y sus componentes de manera de identificar los puntos débiles, enfocados los riesgos tanto al nivel de la organización (interno y externo) como de la actividad. (p.11)

#### **2.2.22. 400. Actividades de control**

Según la Contraloría General del Estado (2018) establece que:

Las actividades de control se dan en toda la organización, en todos los niveles y en todas las funciones. Incluyen una diversidad de acciones de control de detección y prevención, tales como: separación de funciones incompatibles, procedimientos de aprobación y autorización, verificaciones, controles sobre el acceso a recursos y archivos, revisión del desempeño de operaciones, segregación de responsabilidades de autorización, ejecución, registro y comprobación de transacciones, revisión de procesos y acciones correctivas cuando se detectan desviaciones e incumplimientos.

Para ser efectivas, las actividades de control deben ser apropiadas, funcionar consistentemente de acuerdo a un plan a lo largo de un período y estar relacionadas directamente con los objetivos de la entidad.

La implantación de cualquier actividad o procedimiento de control debe ser precedido por un análisis de costo/beneficio para determinar su viabilidad, conveniencia y contribución en relación con el logro de los objetivos, es decir, se deberá considerar como premisa básica que el costo de establecer un control no supere el beneficio que pueda obtener. (p.10)

### ***2.2.23. 403.Normas de Control Interno para Tesorería***

Para Cepeda C. (2012) las normas de control interno se consideran:

A las políticas, procesos, acciones necesarias para asegurar que las respuestas a los riesgos se apliquen en forma oportuna, pertinente, adecuada, que se realicen en todos los niveles, unidades organizacionales, componentes y subcomponentes, procedimientos, funciones de la entidad, protegiendo y conservando los activos, estableciendo los controles de acceso a los sistemas de información. Las actividades de control deben estar directamente relacionadas con los objetivos de la institución. (p.84)

Según la Contraloría General del Estado (2018) menciona que las normas de control interno su:“finalidad es controlar el proceso relacionado con el movimiento de tesorería, con el fin de lograr seguridad y razonabilidad en el manejo de los fondos y valores de cada entidad, evitando riesgos en la gestión”. (p.13)

#### ***2.2.23.1. 403-01 Determinación y recaudación de los ingresos***

Según la Contraloría General del Estado (2018) La máxima autoridad y el servidor encargado de la administración de los recursos establecidos en las disposiciones legales para el financiamiento del presupuesto de las entidades y organismos del sector público, serán los responsables de la determinación y recaudación de los ingresos, en concordancia con el ordenamiento jurídico vigente.

Los ingresos públicos según su procedencia pueden ser tributarios y no tributarios, de autogestión, de financiamiento y donaciones. Se clasificarán por la naturaleza económica en: corrientes, de capital y financiamiento. Los ingresos de autogestión, son recursos que las entidades y organismos del sector público obtienen por la venta de bienes y servicios, tasas, contribuciones, derechos, arrendamientos, rentas de inversiones, multas y otros, se recaudarán a través de las cuentas rotativas de ingresos aperturadas en los bancos corresponsales del depositario oficial de los fondos públicos o en las cuentas institucionales disponibles en el depositario oficial. La recaudación de los recursos públicos podrá hacerse de manera directa o por medio de la red bancaria privada. En ambos casos se canalizará a través de las cuentas rotativas de ingresos abiertas en los bancos corresponsales. Los ingresos obtenidos a través de las cajas recaudadoras, en efectivo, cheque certificado o cheque cruzado a nombre de la entidad

serán revisados, depositados en forma completa e intacta y registrados en las cuentas rotativas de ingresos autorizados, durante el curso del día de recaudación o máximo el día hábil siguiente.

#### 2.2.23.2. *403-02 Constancia documental de la recaudación*

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

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

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

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

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

#### 2.2.23.3. *403-03 Especies valoradas*

Las especies valoradas emitidas, controladas y custodiadas por la unidad responsable del Tesoro Nacional, o aquellas que por excepción son emitidas y custodiadas por los organismos del régimen seccional autónomo, entidades de seguridad social y empresas públicas, se entregarán al beneficiario por la recepción de un servicio prestado por parte de un órgano del sector público.

Los ingresos que se generen por la venta de las especies valoradas constarán obligatoriamente en los presupuestos institucionales y se depositarán en la cuenta rotativa de ingresos en los bancos corresponsales.

La unidad responsable del Tesoro Nacional y las instituciones de la administración pública que manejen especies valoradas, llevarán registros sobre la emisión, venta y baja de estos documentos y su existencia será controlada mediante cuentas de orden.

El Instituto Geográfico Militar es el único organismo autorizado para elaborar las especies valoradas para todo el sector público del Ecuador.

#### *2.2.23.4. 403-04 Verificación de los ingresos*

Las instituciones que dispongan de cajas recaudadoras, efectuarán una verificación diaria, con la finalidad de comprobar que los depósitos realizados en el banco corresponsal sean iguales a los valores recibidos, a fin de controlar que éstos sean transferidos al depositario oficial.

La verificación la realizará una persona distinta a la encargada de efectuar las recaudaciones y su registro contable.

El servidor encargado de la administración de los recursos, evaluará permanentemente la eficiencia y eficacia de las recaudaciones y depósitos y adoptará las medidas que correspondan.

#### *2.2.23.5. 403-05 Medidas de protección de las recaudaciones*

La máxima autoridad de cada entidad pública y el servidor encargado de la administración de los recursos, adoptarán las medidas para resguardar los fondos que se recauden directamente, mientras permanezcan en poder de la entidad y en tránsito para depósito en los bancos corresponsales.

El personal a cargo del manejo o custodia de fondos o valores estará respaldado por una garantía razonable y suficiente de acuerdo a su grado de responsabilidad.

Estas medidas de respaldo podrán incluir la exigencia de una caución suficiente al recaudador, la contratación de pólizas de seguro, la utilización de equipos con mecanismos de control automático de los cobros o de la secuencia y cantidad de comprobantes, seguridad física de las instalaciones, la asignación de personal de seguridad, la contratación de empresas de transporte de valores o depósitos en bancos que ofrezcan este servicio.

#### *2.2.23.6. 403-06 Cuentas corrientes bancarias*

A la Cuenta Corriente Única del Tesoro Nacional ingresarán todos los recursos provenientes de cualquier fuente que alimenta el Presupuesto General del Estado y de los gobiernos seccionales, a través de cuentas auxiliares. Se exceptúan únicamente aquellas cuentas que deban mantenerse en función de los convenios internacionales que el país mantiene con otros países y las que correspondan a las empresas del Estado.

La apertura de cuentas para las instituciones del sector público en el depositario oficial será autorizada exclusivamente por la unidad responsable del Tesoro Nacional; ninguna institución pública podrá aperturar cuentas fuera del depositario oficial de los fondos públicos.

Para administración de fondos rotativos, la apertura de cuentas corrientes bancarias en el sistema financiero nacional será autorizadas por el depositario oficial, sobre la base del informe técnico emitido por el ente rector de las finanzas públicas; se abrirán bajo la denominación de la entidad u organismo público y su número será el estrictamente necesario, con la finalidad de mantener un adecuado control interno.

Al aperturar las cuentas bancarias, se registrarán las firmas de las servidoras y servidores autorizados. Las servidoras y servidores asignados para el manejo y control de las cuentas bancarias, no tendrán funciones de recaudación de recursos financieros, de recepción de recursos materiales, de registro contable, ni de autorización de gastos. Las servidoras y servidores responsables de su manejo serán obligatoriamente cauciona la denominada cuentas para la provisión del pago de la deuda pública.

Se mantendrán cuentas especiales en el depositario oficial de los fondos públicos para la provisión de pagos de amortización e intereses de la deuda pública interna y externa, recibiendo los recursos que se transfieren de la Cuenta Corriente Única.

#### *2.2.23.7. 403-07 Conciliaciones bancarias*

La conciliación bancaria es un proceso que se ocupa de asegurar que tanto el saldo según los registros contables como el saldo según el banco sean los correctos. Se la realiza en forma regular y periódicamente por lo menos una vez al mes.

Las conciliaciones bancarias se realizan comparando los movimientos del libro bancos de la entidad, con los registros y saldos de los estados bancarios a una fecha determinada, para verificar su conformidad y determinar las operaciones pendientes de registro en uno u otro lado. La conciliación de los saldos contables y bancarios, permite verificar si las operaciones efectuadas por la Unidad Administrativa de Tesorería han sido oportunas y adecuadamente registradas en la contabilidad.

Para garantizar la efectividad del procedimiento de conciliación, éste será efectuado por uno o varios servidoras o servidores no vinculados con la recepción, depósito o transferencia de fondos y/o registro contable de las operaciones relacionadas.

Cuando las conciliaciones se efectúen soportadas en sistemas computarizados y en tiempo real, la entidad debe velar para que las aplicaciones incorporen los controles de carga y validación de la información, el registro manual o automático de operaciones que permitan ajustar las diferencias y estén respaldados por los respectivos manuales de operación, instructivos y ayudas en línea.

#### 2.2.23.8. *403-08 Control previo al pago*

Las servidoras y servidores de las instituciones del sector público designados para ordenar un pago, suscribir comprobantes de egreso o cheques, devengar y solicitar pagos vía electrónica, entre otros, previamente observarán las siguientes disposiciones:

- a) Todo pago corresponderá a un compromiso devengado, legalmente exigible, con excepción de los anticipos previstos en los ordenamientos legales y contratos debidamente suscritos;
- b) Los pagos que se efectúen estarán dentro de los límites de la programación de caja autorizada;
- c) Los pagos estarán debidamente justificados y comprobados con los documentos auténticos respectivos;
- d) Verificación de la existencia o no de litigios o asuntos pendientes respecto al reconocimiento total o parcial de las obligaciones a pagar; y,
- e) Que la transacción no haya variado respecto a la propiedad, legalidad y conformidad con el presupuesto.

Para estos efectos, se entenderá por documentos justificativos, los que determinan un compromiso presupuestario y por documentos comprobatorios, los que demuestren entrega de las obras, bienes o servicios contratados.

#### 2.2.23.9. *403-09 Pagos a beneficiarios*

El sistema de Tesorería, prevé el pago oportuno de las obligaciones de las entidades y organismos del sector público y utiliza los recursos de acuerdo con los planes institucionales y los respectivos presupuestos aprobados.

El pago de las obligaciones a los beneficiarios, será ordenado por la unidad responsable del Tesoro Nacional al Depositario Oficial de los fondos públicos; dichas obligaciones se registrarán apropiadamente por las instituciones y se solicitarán de acuerdo al programa mensual aprobado.

Entre estos pagos se incluye el servicio de la deuda pública.

Para realizar los pagos la unidad responsable del Tesoro Nacional debitará de la cuenta correspondiente y acreditará en las cuentas de los beneficiarios finales los valores pertinentes, debiendo utilizar los mecanismos establecidos por el depositario oficial de los fondos públicos, siendo ésta la única forma de pago prevista para el mencionado sector.

En el caso de fondos a rendir cuentas, la retroalimentación en el sistema será posterior a los pagos efectuados.

Las remuneraciones y otras obligaciones legalmente exigibles, serán pagadas mediante transferencias a las cuentas corrientes o de ahorros individuales de los beneficiarios, aperturadas

en el sistema financiero nacional o internacional, registradas en la base de datos del sistema previsto para la administración de los servicios públicos.

Por excepción se manejarán los conceptos de cuenta virtual para los casos en que los beneficiarios no pueden aperturar cuentas en el sistema financiero nacional. La cuenta virtual es un proceso de pagos vía electrónica que define en un solo débito la salida de recursos a través de la entidad bancaria, proceso que norma el organismo rector de las finanzas públicas.

Los pagos realizados por el ente responsable del Tesoro Nacional se originarán exclusivamente en el devengamiento y solicitud de pago realizado por las instituciones del sector público, el cumplimiento de los requisitos necesarios para respaldar una obligación legalmente exigible, es de exclusiva responsabilidad de la entidad solicitante.

Bajo ninguna consideración se podrán realizar pagos en efectivo, a excepción de los gastos que se realizan a través de la caja chica.

#### *2.2.23.10. 403-10 Cumplimiento de obligaciones*

Las obligaciones contraídas por una entidad serán autorizadas, de conformidad a las políticas establecidas para el efecto; a fin de mantener un adecuado control de las mismas, se establecerá un índice de vencimientos que permita que sean pagadas oportunamente para evitar recargos, intereses y multas.

Las obligaciones serán canceladas en la fecha convenida en el compromiso, aspecto que será controlado mediante conciliaciones, registros detallados y adecuados que permitan su clasificación, sean éstas a corto o largo plazo.

Los gastos adicionales que se originen por concepto de intereses o multas por mora injustificada en el pago de las obligaciones con retraso, será de responsabilidad personal y pecuniaria de quien o quienes los hayan ocasionado, por acción u omisión.

#### *2.2.23.11. 403-11 Utilización del flujo de caja en la programación financiera*

Las entidades y organismos del sector público, para la correcta utilización de los recursos financieros, elaborarán la programación de caja, en la que se establecerá la previsión calendarizada de las disponibilidades efectivas de fondos y su adecuada utilización, permitiendo compatibilizar la ejecución presupuestaria anual en función de las disponibilidades.

La programación comprende un conjunto de acciones relacionadas con la previsión, gestión, control y evaluación de los flujos de entradas y salidas de fondos. Su finalidad es optimizar el movimiento de efectivo en el corto plazo, permitiendo compatibilizar los requerimientos programáticos del presupuesto, con la disponibilidad real de fondos y priorizar su recaudados,

con el fin de garantizar el cumplimiento de las cuotas aprobadas; esta modificación será aprobada por el Comité de las Finanzas Públicas del Ministerio de Finanzas.

Cada entidad elaborará el flujo de caja con el objeto de optimizar el uso de sus recursos. Este flujo de caja debe estar acorde con el plan operativo anual y los planes estratégicos institucionales.

Un instrumento de la programación financiera es el flujo de caja, que refleja las proyecciones de ingresos y gastos de un período e identifica las necesidades de financiamiento a corto plazo, así como los posibles excedentes de caja.

El flujo de caja de la entidad tendrá un período determinado similar al ejercicio presupuestario; su periodicidad puede ser anual, cuatrimestral, trimestral o diaria, de acuerdo con las necesidades.

#### *2.2.23.12. 403-12 Control y custodia de garantías*

En los contratos que celebren las entidades del sector público, para asegurar el cumplimiento de los mismos, se exigirá a los oferentes o contratistas la presentación de las garantías en las condiciones y montos señalados en la ley.

Los contratos que generalmente celebran las entidades del sector público son de: adquisición o arrendamiento de bienes, ejecución de obras y prestación de servicios, incluidos los de consultoría, cuyas cláusulas contractuales contemplan el pago de anticipos, previo a la entrega de una garantía, en las condiciones y montos señalados en la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública.

Igualmente, algunas transacciones por prestación de servicios o compra de bienes sujetos a entrega posterior, requieren de los proveedores la presentación de garantías de conformidad a las estipuladas en los convenios y contratos, no pudiendo la Tesorería efectuar ningún pago sin el previo cumplimiento de este requisito.

La Tesorería de cada entidad pública, ejercerá un control adecuado y permanente de las garantías con el fin de conservarlas y protegerlas, en los siguientes aspectos:

- Las garantías presentadas deben corresponder a cualquiera de las formas de garantías contempladas en las disposiciones legales vigentes.
- La recepción de los documentos se efectuará previo al pago de los anticipos y se verificará que cumplan con los requisitos señalados en la ley.
- Custodia adecuada y organizada de las garantías.
- Control de vencimientos de las garantías recibidas.

La Tesorería informará oportunamente al nivel superior sobre los vencimientos de las garantías a fin de que se tomen las decisiones adecuadas, en cuanto a requerir su renovación o ejecución, según sea el caso.

#### *2.2.23.13. 403-13 Transferencia de fondos por medios electrónicos*

Toda transferencia de fondos por medios electrónicos, estará sustentada en documentos que aseguren su validez y confiabilidad.

La utilización de medios electrónicos para las transferencias de fondos entre entidades agiliza la gestión financiera gubernamental. Si bien los mecanismos electrónicos dinamizan la administración de las transacciones financieras por la velocidad que imprimen, no generan documentación inmediata que sustente la validez, propiedad y corrección de cada operación; aspectos que limitan la aplicación de controles internos convencionales.

Es importante implementar controles adecuados a esta forma de operar, enfatizando los mecanismos de seguridad en el uso de claves, cuyo acceso será restringido y permitido solamente a las personas autorizadas. Nadie más conocerá la serie completa de claves utilizadas en una entidad.

Las cartas de confirmación que requieren las transacciones efectuadas mediante el sistema de transferencia electrónica de fondos serán verificadas y validadas por el signatario de las claves respectivas.

Cuando existen sistemas interconectados es posible que se obtengan reportes automáticos diarios, que constituirán uno de los elementos de evidencia inmediata de la transacción, que muestre los movimientos de las cuentas de salida y de destino de los recursos.

El uso del correo electrónico u otras formas de comunicación tecnológica es otro medio que permite contar de inmediato con documentos que sustenten la naturaleza y detalles de las operaciones, cuyo respaldo formal estará sujeto a la obtención de los documentos originales.

Por efectos de seguridad las entidades mantendrán archivos electrónicos y/o físicos.

#### *2.2.23.14. 403-14 Inversiones financieras, adquisición y venta*

Las entidades y organismos del sector público, podrán invertir los excedentes temporales de caja en el mercado nacional o internacional, para lo cual se considerará la mejor opción para el Estado y las indicadas entidades.

La adquisición y venta de inversiones financieras estarán condicionadas a las autorizaciones de la unidad responsable del Tesoro Nacional en lo concerniente a las disponibilidades de caja que mantengan las instituciones, para lo cual observarán lo establecido en las disposiciones legales y normativa vigentes, de manera que se resguarde y se obtenga una rentabilidad acorde con el

mercado financiero y que garantice el menor riesgo, dentro de las condiciones, limitaciones y autorizaciones determinadas en la respectiva ley.

De acuerdo con las necesidades de la caja fiscal, se preferirá la colocación en papeles emitidos por el Estado.

Cualquier operación que genere rendimientos financieros se considerará inversión financiera.

Las renovaciones, redenciones, cobros de capital e intereses por las inversiones en papeles fiduciarios se tramitarán con la debida oportunidad.

Las inversiones financieras de corto plazo que mantengan las entidades del sector público a excepción de los organismos seccionales, empresas públicas e institutos de seguridad social serán redimidas hasta el cierre del ejercicio fiscal.

Las negociaciones de corto plazo que realice el Tesoro Nacional y las entidades del sector público no requieren de partida presupuestaria para la inversión y la amortización del capital pero sí para los gastos de comisiones y rendimientos.

#### *2.2.23.15. 403-15 Inversiones financieras, control y verificación física*

Se mantendrán registros adecuados que permitan identificar a cada tipo de inversión corriente y establecer los montos de los intereses, dividendos u otra clase de renta que devenga cada una de ellas, el sistema de registro contable proporcionará el control que asegure que han sido registradas debidamente y que los rendimientos obtenidos se recibieron y contabilizaron de manera oportuna.

Cuando exista un número elevado de inversiones, es conveniente establecer un mayor auxiliar para cada una, con lo cual se mantendrá un alto grado de confiabilidad en la información, estos registros serán constantemente actualizados a fin de que los directivos cuenten con datos necesarios para la toma de decisiones.

Sobre la base del saldo de los registros contables auxiliares, personas independientes de la custodia y registro de las operaciones realizarán constataciones físicas de los valores fiduciarios existentes.

Esta acción será efectuada por la Unidad de Auditoría Interna y/o por una comisión nombrada para el efecto, la misma que actuará bajo la responsabilidad del titular financiero de cada entidad, pudiendo realizar dicho control en forma trimestral o semestral. (Pp.13-20)

#### *2.2.24. 500 Información y Comunicación*

Según la Contraloría General del Estado (2018) establece que:

El sistema de información y comunicación, está constituido por los métodos establecidos para registrar, procesar, resumir e informar sobre las operaciones técnicas, administrativas y financieras de una entidad. La calidad de la información que brinda el sistema facilita a la máxima autoridad adoptar decisiones adecuadas que permitan controlar las actividades de la entidad y preparar información confiable.

El sistema de información permite a la máxima autoridad evaluar los resultados de su gestión en la entidad versus los objetivos predefinidos, es decir, busca obtener información sobre su nivel de desempeño.

La comunicación es la transmisión de información facilitando que las servidoras y servidores puedan cumplir sus responsabilidades de operación, información financiera y de cumplimiento.

Los sistemas de información y comunicación que se diseñen e implanten deberán concordar con los planes estratégicos y operativos, debiendo ajustarse a sus características y necesidades y al ordenamiento jurídico vigente.

La obtención de información interna y externa, facilita a la alta dirección preparar los informes necesarios en relación con los objetivos establecidos.

El suministro de información a los usuarios, con detalle suficiente y en el momento preciso, permitirá cumplir con sus responsabilidades de manera eficiente y eficaz. (p.77)

Por su parte, Estupiñán R. (2012) manifiesta que la información es:

Necesaria en todos los niveles de la organización para identificar, evaluar, establecer medidas de respuestas a los riesgos, al control interno, a través de fuentes internas y externas para permitir que su talento humano cumpla sus responsabilidades de acuerdo a las normativas legales, técnicas, administrativas, financieras de la entidad y de los organismos de control. (p.74)

#### **2.2.25. 600 Seguimiento**

Según la Contraloría General del Estado (2018) establece que:

El seguimiento continuo se aplicará en el transcurso normal de las operaciones, en las actividades habituales de gestión y supervisión, así como en otras acciones que efectúa el personal al realizar sus tareas encaminadas a evaluar los resultados del sistema de control interno.

Se analizará hasta qué punto el personal, en el desarrollo de sus actividades normales, obtiene evidencia de que el control interno sigue funcionando adecuadamente.

Se observará y evaluará el funcionamiento de los diversos controles, con el fin de determinar la vigencia y la calidad del control interno y emprender las modificaciones que sean pertinentes para mantener su efectividad.

El resultado del seguimiento brindará las bases necesarias para el manejo de riesgos, actualizará las existentes, asegurará y facilitará el cumplimiento de la normativa aplicable a las operaciones propias de la entidad. (p. 78)

#### **2.2.26. Índices Financieros**

Según Córdoba M. (2014) menciona que los índices financieros son:

Las razones financieras, también llamadas ratios financieros o indicadores financieros, son coeficientes o razones que proporcionan unidades contables y financieras de medidas y comparación, a través de las cuales la relación (por división) entre sí de dos datos financieros directos, permite analizar el estado actual o pasado de una organización, en función a niveles óptimos definidos por ella.

La información que genera la contabilidad y que se resumen en los estados financieros debe ser interpretada y analizada para poder comprender el estado de la empresa al momento de generar dicha información, y una forma de hacerlo es mediante una serie de indicadores que permite analizar las partes que componen la estructura financiera de la empresa. (p.223)

Mientras que Ortiz H. (2011) dice que las razones financieras indicadores financieros son.

Se conoce con el nombre de "razón" el resultado de establecer la relación numérica entre dos cantidades. En este caso estas cantidades son dos cuentas diferentes del balance general y / o del estado de pérdidas y ganancias

Las relaciones financieras, expresiones en términos de razones o indicadores, tienen poco significado por sí mismas. Por favor, no se puede determinar si hay situaciones favorables o desfavorables, a menos que exista la forma de compararlas con algo. Los estándares de comparación pueden ser los siguientes:

- a. Estándares mentales del analista, es factible de, su propio criterio sobre lo que es adecuado o inadecuado preámbulos, forma a través de su experiencia y estudio personal.
- b. Las razones o indicadores de la misma empresa, vistas en años anteriores.

- c. Las razones o indicadores calculados con base en los presupuestos de la empresa. Estos serán los indicadores como "meta" para la empresa y para el analista examinar la distancia que la separa de los reales.
- d. Las razones o los indicadores del sector industrial son parte de la empresa analizada. (pp.143-144)

### **2.2.27. Clasificación de las razones o indicadores**

Según Ortiz H. (2011) menciona que la clasificación de las razones o indicadores son:

Las diferentes relaciones que pueden existir entre las cuentas del balance general y / o el estado de pérdidas y ganancias se han agrupado de diversas maneras, tratando de analizar de forma global, y con la ayuda de varias herramientas complementarias, los aspectos más importantes de las finanzas de una empresa. (p.145)

#### **2.2.27.1. Índice de liquidez**

Según Córdoba M. (2014) menciona que los índices de liquidez o razón de liquidez son:

Las razones de liquidez permiten estimar la capacidad de la empresa para atender sus obligaciones a corto plazo. Estas obligaciones se registran en el pasivo corriente del balance general, que comprende rubros como las obligaciones con proveedores y trabajadores, préstamos bancarios con vencimiento menos a un año, impuestos por pagar, dividendos y participaciones para accionistas y socios, y gastos causados no pagados. (p.226)

Ortiz H. (2011) los indicadores de liquidez son:

Estos indicadores surgen de la necesidad de medir la capacidad que tienen las empresas para cancelar sus obligaciones de corto plazo. Sirve para establecer la facilidad o dificultad que presente una oportunidad para pagar sus pasivos corrientes con el producto de convertir a efectivo sus activos corrientes. Se trata de determinar qué pasaría si a la empresa de exigieran el pago inmediato de todas sus obligaciones a menos de un año. (p.154)

#### **2.2.27.2. Índice de Endeudamiento**

Según Córdoba M. (2014) menciona que los índices de endeudamiento:

Las razones de endeudamiento, apalancamiento, estructura de capital o *leverage*, permiten conocer la estabilidad o consolidación de una empresa en términos de la composición de los pasivos y su peso relativo con el capital y el patrimonio. Miden también el riesgo que corre quien ofrece financiero adicional a una empresa y determinar, igualmente, quien ha hecho el mayor esfuerzo en aportar los fondos que se han invertido en los activos: si los

dueños o terceros, mostrando el porcentaje de fondos totales que han sido proporcionados, ya sea a corto o a mediano plazo. (p.232)

Ortiz H. (2011) establece que el indicador de endeudamiento es:

Los indicadores de endeudamiento tienen por objeto medir en qué grado y de qué forma participan los acreedores dentro del financiamiento de la empresa. De la misma manera se trata de establecer el riesgo que corren tales acreedores, el riesgo de los dueños y la conveniencia o inconveniencia de un determinado nivel de endeudamiento para la empresa. (p.152)

### **2.2.28. Indicadores de Gestión**

Para Moreno J. (2005) manifiesta que los indicadores de gestión, son:

Medidas utilizadas para determinar el éxito de un proyecto o una organización. Los indicadores de gestión suelen establecer los líderes del proyecto u organización, y son posteriormente utilizados durante el período de vida, para calcular el desempeño y el resultado suele estar ligado con el resultado cuantificable, como venta anual o reducción de costo en producción.

Según los especialistas en contabilidad gerencial, los indicadores de gestión se clasifican en seis categorías: de ventajas competitivas, de desempeños financieros, de flexibilidades, de manejo de recurso, calidades de servicios e innovación. Los dos primeros son de “efectos”, y los demás se relacionan con los “medios” para conseguir aquellos resultados. (p.33)

Por su parte, Agudelo T. (2012) manifiesta que los indicadores de gestión:

Ocurre en cualquier proceso donde un equipo va en busca de un objetivo, de alcanzar un logro; esto determina entonces la importancia de establecer una manera y un lugar para evaluar cuál es el desempeño constante del proceso sobre el cual se está actuando, ese desempeño genera motivación y es el indicador de gestión que se debe establecer. (p. 67)

### **2.2.29. Características de los indicadores de gestión**

Mientras Gonzales F. (s/f) propone las siguientes características de los indicadores de gestión:

- Concretan los objetivos de los indicadores de modo que estos sean coherentes con los objetivos estratégicos.
- Establecen la periodicidad de su medición para garantizar la efectividad del enfoque y el despliegue que se está llevando a cabo.

- Permiten establecer comparaciones y relaciones con actividades de benchmarking y/o actividades de aprendizaje y/o actividades de reingeniería.
- Guardan por lo menos los datos de los cinco últimos años para poder evidenciar las tendencias de los mismos.
- Establecen un panel de indicadores estratégicos y establecen prioridades (p.38)

Mientras para Rodríguez E. (2012) manifiesta que las características de los indicadores de gestión en el sector público son los siguientes:

- **Oportunidad:** Deben permitir obtener información en tiempo real, de forma adecuada y oportuna, medir con un grado aceptable de precisión los resultados alcanzados y los desfases con respecto a los objetivos propuestos, que permitan la toma de decisiones para corregir y reorientar la gestión antes de que las consecuencias afecten significativamente los resultados o estos sean irreversibles.
- **Excluyentes:** Cada indicador evalúa un aspecto específico único de la realidad, una dimensión particular de la gestión. Si bien la realidad en la que se actúa es multidimensional, un indicador puede considerar alguna de tales dimensiones (económica, social, cultural, política u otras), pero no puede abarcarlas todas.
- **Prácticos:** Que se facilite su recolección y procesamiento.
- **Claros:** Ser comprensible, tanto para quienes lo desarrollen como para quienes lo estudien o lo tomen como referencia. Por tanto, un indicador complejo o de difícil interpretación que solo lo entienden quienes lo construyen debe ser replanteado.
- **Explícitos:** Definir de manera clara las variables con respecto a las cuales se analizará para evitar interpretaciones ambiguas.
- **Sensibles:** Reflejar el cambio de la variable en el tiempo.
- **Transparente/Verificable:** Su cálculo debe estar adecuadamente soportado y ser documentado para su seguimiento y trazabilidad. (p. 19)

### ***2.2.30. Objetivo de los indicadores de gestión***

Según Paredes A. (2009) concluye que se podría decirse que el objetivo de los sistemas de medición es aportar a la empresa un camino correcto para que ésta logre cumplir con las metas establecidas. Todo sistema de medición debe satisfacer los siguientes objetivos:

- Comunicar la estrategia.
- Comunicar las metas.
- Identificar problemas y oportunidades.
- Diagnosticar problemas.
- Entender procesos.
- Definir responsabilidades.
- Mejorar el control de la empresa.
- Identificar iniciativas y acciones necesarias.
- Medir comportamientos.
- Facilitar la delegación en las personas.
- Integrar la compensación con la actuación (p.76)

### **2.2.31. Tipos de Indicadores**

Según Rodríguez E. (2012) establece que para el sector público son los siguientes indicadores que se aplica:

#### *2.2.31.1. Indicador de Eficiencia*

Los indicadores de eficacia llevan de forma inherente la definición previa de objetivos y el seguimiento de estos a través de un sistema mínimo de información que permita informar sobre aspectos básicos del programa o la gestión a ser evaluada, entre los que se mencionan:

- Productos que entrega el programa o el servicio.
- Usuarios a quienes se dirige (número, características).
- Objetivos principales o estratégicos (logro que se pretende obtener, mejorar, ampliar, optimizar, etc.).
- Metas concretas con las cuales hacer el seguimiento (cuándo, dónde, en qué condiciones). (p. 24)

#### *2.2.31.2. Indicador de Eficacia*

Los indicadores de eficiencia, se enfocan en el control de los recursos o las entradas del proceso; evalúan la relación entre los recursos y su grado de aprovechamiento por parte de los mismos.

Consisten en el examen de costos en que incurren las entidades públicas encargadas de la producción de bienes y/o la prestación de servicios, para alcanzar sus objetivos y resultados.

Es posible obtener mediciones de eficiencia, relacionando por ejemplo número de subsidios entregados, cantidad de usuarios atendidos, inspecciones realizadas, etc., con nivel de recursos utilizados para tales actividades, como son gastos de infraestructura, personal requerido para la atención, horas hombre requeridas, etc. (p. 27)

#### *2.2.31.3. Indicador de Economía*

La capacidad de una institución para generar y movilizar adecuadamente los recursos financieros en pos del cumplimiento de sus objetivos. Todo organismo que administre fondos, especialmente cuando estos son públicos, es responsable del manejo eficiente de sus recursos de caja, de ejecución de su presupuesto y de la administración adecuada de su patrimonio.

Indicadores típicos de economía son la capacidad de autofinanciamiento (cuando la institución tiene atribuciones legales para generar ingresos propios), la ejecución de su presupuesto de acuerdo a lo programado y su capacidad para recuperar préstamos y otros pasivos. (p.29)

#### **2.2.32. Informes**

Según Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado (2015) menciona en el Art. 17 sobre:

Los informes de las unidades de auditoría interna de gestión, suscritos por el jefe de la unidad, serán dirigidos a la máxima autoridad de la institución a la que pertenezcan, la que será responsable de adoptar, cuando corresponda, las medidas pertinentes.

Las unidades de auditoría interna de gestión, para efecto de determinación de las responsabilidades correspondientes, enviarán a la Contraloría General del Estado, ejemplares de sus informes, en el término de ocho días contados desde la fecha de suscripción, conjuntamente con la documentación probatoria de los hechos informados.(p.6)

## **2.3. Marco conceptual**

### **2.3.1. Títulos de Crédito**

Según Contraloría General del Estado (2018) menciona en su Capítulo II, Inicio del proceso coactivo y Facilidad de pago, Sección primera Título de Crédito y pago, recuperado de: <http://www.contraloria.gob.ec/WFDescarga.aspx?id=604&tipo=nor>

Art. 8.- Título de crédito. - Es la actuación procesal administrativa que contiene de forma expresa una obligación determinada y actualmente exigiéndole; y, su emisión autoriza a la administración pública a ejercer su potestad de ejecución coactiva. El procedimiento coactivo se ejercerá aparejando el respectivo título de crédito, cuya emisión estará a cargo de la Dirección Nacional de Recaudación y Coactivas; o, de ser el caso, de las respectivas delegaciones provinciales, debidamente fundamentado en la orden de cobro correspondiente. Estará respaldado en títulos ejecutivos, catastros y cartas de pago legalmente emitidos, asientos de libros de contabilidad, registros contables; y, en general, cualquier otra resolución, acto administrativo, sentencia o instrumento público en el que se declare o constituya una obligación tanto en favor de la Contraloría General del Estado, como de las demás entidades, instituciones y empresas del sector público. (p. 4)

### **2.3.2. Morosidad**

Para Mora E. (2013) se considera como morosidad “el incumplimiento de una obligación que un deudor haya incurrido cuando se retrasa de forma culpable en el cumplimiento de una obligación cierta, vencida y líquida, además de que se haya producido el requerimiento del acreedor para que cumpla”. (p. 88)

### **2.3.3. Proceso Coactiva**

Según Macías M. (2011) establece que el proceso coactivo es:

Los cuales tienen por objeto el cobro rápido de lo que se le adeuda al Estado y a sus instituciones que se inician con la orden de cobro de la autoridad competente, para lo cual basta que la deuda sea líquida, determinada y de plazo vencido, cuando lo hubiere, luego de que el recaudador le ordenará al deudor o fiador que pague o que dimita bienes dentro de tres días de notificada la resolución, y de apercibirsele que de no hacerlo se embargarían bienes equivalentes a la deuda, intereses y costas.

Si el demandado se excepcionaba alegando la falsedad del título emitido o la prescripción del mismo, este no tenía que consignar valor alguno para evitar el remate de sus bienes, pero a partir de la indicada fecha. (p.1)

#### **2.3.4. Indicador**

Según Rodríguez E. (2012) estable que:

Es una expresión cualitativa o cuantitativa observable que permite describir características, comportamientos o fenómenos de la realidad a través de la evolución de una variable o el establecimiento de una relación entre variables, la que comparada con periodos anteriores o bien frente a una meta o compromiso, permite evaluar el desempeño y su evolución en el tiempo. (p. 17)

#### **2.3.5. Indicadores de gestión**

Para Agudelo T. (2012) los indicadores de gestión mencionan que

Ocurre en cualquier proceso donde un equipo va en busca de un objetivo, de alcanzar un logro; esto determina entonces la importancia de establecer una manera y un lugar para evaluar cuál es el desempeño constante del proceso sobre el cual se está actuando, ese desempeño genera motivación y es el indicador de gestión que se debe establecer. (p. 67)

#### **2.3.6. Coactivas**

Según (COOTAD, 2010) en el Art. 350. Coactivas

Para el cobro de los créditos de cualquier naturaleza que existieran a favor de los gobiernos: regional, provincial, distrital y cantonal, éstos y sus empresas, ejercerán la potestad coactiva por medio de los respectivos tesoreros o funcionarios recaudadores de conformidad con las normas de esta sección. La máxima autoridad ejecutiva del gobierno autónomo descentralizado podrá designar recaudadores externos y facultarlos para ejercer la acción coactiva en las secciones territoriales; éstos coordinarán su accionar con el tesorero de la entidad respectiva. (p. 148)

#### **2.3.7. Gestión de Cartera**

Capital. com, Recuperado de: <https://capital.com/es/gestion-de-cartera-definicion> menciona que “La gestión de la cartera es la organización de los activos financieros de un inversor para reducir el riesgo y maximizar la rentabilidad. Esto implica tomar decisiones de inversión calculadas y utilizar estrategias de negociación”. (p.1)

#### **2.3.8. Recuperación de Cartera Vencida**

Según (Pérez L, 2007) especifica que:

A la recuperación de las cuentas por cobrar se le puede identificar de varias formas, pero quizás en el entorno de negocios de hoy, el enfoque más adecuado sea el de completar ventas ya que el cobrar una cuenta pendiente de un cliente hace espacio para generar una nueva venta al liberar parte de su capacidad de crédito. (p.60)

### **2.3.9. Convenio de pago**

Según Sánchez D. (2016) menciona que el convenio de pago es:

Una herramienta que se utiliza en el momento en el que el deudor no puede cumplir con el pago de su deuda y de acuerdo con su acreedor, pueden celebrar un convenio de pago en el cual se modifiquen las condiciones del contrato original. El convenio de pago es utilizado frecuentemente en la gestión de cobranza judicial como así también en la gestión de cobranza pre legal. (p. 3)

## **2.4. Idea a defender**

La evaluación a la gestión de la cartera vencida a la Empresa Pública – Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato “EP – EMAPA – A, cantón Ambato, provincia de Tungurahua, período 2016 – 2018, genera una recuperación eficiente.

### **2.4.2. Variables**

#### *2.4.2.1. Variable Independiente*

Evaluación a la gestión

#### *2.4.2.2. Variable Dependiente*

Recuperación eficiente

## CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

### 3.1. Modalidad de la investigación

El presente trabajo de investigación tendrá un enfoque cualitativo y cuantitativo. Cualitativo por que se conoce la problemática de la Empresa Pública - Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato “EP-EMAPA-A”, cuantitativo mediante la aplicación de encuestas y cuestionarios de control interno COSO I, dirigidas a los empleados, con la finalidad de obtener información eficiente que permita realizar la evaluación a la gestión de la cartera vencida.

### 3.2. Tipos de investigación

Para la evaluación a la gestión de la cartera vencida de la EP- Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato, los tipos de investigación a utilizarse son:

#### 3.2.1. *Investigación descriptiva*

El presente trabajo de investigación se utilizará un nivel descriptivo para ello se tomará en cuenta el criterio de Hernández R., Fernández C. & Baptista P. (2010) menciona que: “Busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice, describe tendencias de un grupo o población.”. (p. 80).

Dentro de la investigación descriptiva consiste en obtener información a través de la aplicación de la encuesta, cuestionario de control interno COSO I, se realizará a los empleados responsables de la EP- Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato, con el fin de evidenciar los problemas sobre falta de recuperación de la cartera vencida, entre los tres últimos años.

#### 3.2.2. *Investigación Documental*

Podríamos destacar el criterio de Bernal C: (2010) establece que: “Es un análisis de la información escrita sobre un determinado tema, con el propósito de establecer relaciones, diferencias, etapas, posturas o estado actual del conocimiento respecto al tema objeto de estudio” (p. 111)

El presente trabajo de investigación de documental debido a que se analizó libros, revistas científicas, leyes y normativas vigentes, páginas web, tesis relacionadas con el tema de objeto de estudio del mismo modo se revisó los informes de la cartera vencida desde el año 2016 al 2018, cédulas presupuestarias, estados financieros, adicionalmente se revisó la reseña historia

de la EP- Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato, objetivo de calidad, manual de funciones de la dirección financiera.

### 3.2.3. *Investigación Campo*

Para Arias F. (2012) manifiesta que existe otro tipo de investigación de campo “Es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes. (p.31)

Dentro del presente trabajo se utilizará una investigación de campo por lo que se realizará una visita preliminar a la EP- Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato, ubicada en la ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua, con el fin del identificar los problemas sobre la falta de recuperación de la cartera vencida, del mismo modo se aplicará técnicas como: la encuesta, cuestionario de control interno COSO I.

## 3.3. Población y muestra

### 3.3.1. Población

Según Bernal C. (2010) establece que población: “el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación” (p.210)

La población de la EP- Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato, como objeto de estudio en el período comprendido 2016, 2017 y 2018 que servirá de ayuda para obtener una correcta información correcta y está conformada por:

**Tabla 1– 3.** Población de la “EP – EMAPA – A”

DEPARTAMENTOS	CARGOS	N.º DE EMPLEADOS
<b>FINANCIERO</b>	-DIRECTORA	1
	FINANCIERA	1
	- CONTADOR	1
	- TESORERO	1
	- COBRANZAS	
<b>TOTALES</b>		<b>4</b>

**Fuente:** EP – Empresa Municipal Agua Potable y Alcantarillado de Ambato

**Elaborado por:** Caguana Ulpo Diana Jacqueline, (2019)

### **3.3.2. Muestra**

Debido a que la población de tiene la EP-Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de Ambato “EP-EMAPA-A” es de 4 personas no se determinara una muestra, se estudiara la totalidad de la población.

## **3.4. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación**

### **3.4.1. Métodos de investigación**

En el presente trabajo de investigación seutilizará los siguientes métodos deductivo, inductivo que será de ayuda para la evaluación a la gestión de la cartera vencida de la EP- Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato,

#### **3.4.1.1. Método deductivo**

Bernal C. (2010) menciona que la aplicación de este método es “Es tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares, con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etcétera, de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares”(p. 59)

Para la evaluación a la gestión de la cartera vencida de la EP- Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato, se aplicó el método deductivo debido a que se revisaron varias fuentes bibliográficas con el propósito solucionar la problemática existente dentro de dicha identidad.

#### **3.4.1.2. Método inductivo**

Mientras para Muñoz C. (2011) en su criterio sobre el método inductivo establece que: “Permite formular conclusiones de carácter general que suelen convertirse en leyes, teorías y postulados, de esta forma, sus conclusiones son de carácter general.” (p.215)

Se aplicó el método deductivo, en este sentido ayudo a recopilar información mediante la aplicación de encuesta y el cuestionario de control interno COSO I, permitiendo obtener resultados sobre la evaluación a la gestión de la cartera vencida de la EP- Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato, así como conclusiones y recomendaciones generales con la finalidad de tomar decisiones que ayuden a la recuperación de la cartera.

### **3.4.2. Técnicas de investigación**

En el presente trabajo de investigación se considerará las siguientes técnicas de investigación para la recolección la de información:

### **3.4.3. Observación**

Para el desarrollo de la investigación se tomará a consideración el concepto de Bernal C. (2010) lo que establece que: “Es un proceso riguroso que permite conocer, de forma directa, el objeto de estudio para luego describir y analizar situaciones sobre la realidad estudiada”. (p.257)

Mediante la observación se realizará la evaluación a la gestión de la cartera vencida de la EP- Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato, con la finalidad de reconocer las causas de no poder recuperar valores pendientes de cobro.

#### **3.4.3.1. La encuesta**

Para el presente trabajo se aplicó la encuesta tomando en cuenta el criterio de Velázquez L. (s/f) menciona que “esta técnica consiste en recopilar información sobre una parte de la población denominada muestra” (p. 51)

Para el desarrollo de la investigación se utiliza la encuesta con preguntas cerradas y de selección múltiple que ayudara a obtener información eficiente de acuerdo con la variable de estudio, dirigidas a las personas responsables en la recuperación de la cartera vencida de la EP- Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato, a partir de entonces se procedió a realizar tabulaciones, además representación gráfica con su respectivos análisis e interpretaciones.

### **3.5. Análisis e interpretación de resultados**

Una vez realizado la encuesta a las personas indicadas de la EP- Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato, arroja los siguientes resultados, lo cual se plasma mediante tablas, gráficos que servirá de mayor visibilidad para dar una mejor respuesta de las opiniones de parte del personal involucrado de la cartera vencida.

#### **3.5.1. Encuesta**

#### **EMPRESA PÚBLICA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE DE AMBATO “EP-EMAPA-A”**

#### **ENCUESTA APLICADA A LOS RESPONSABLES**

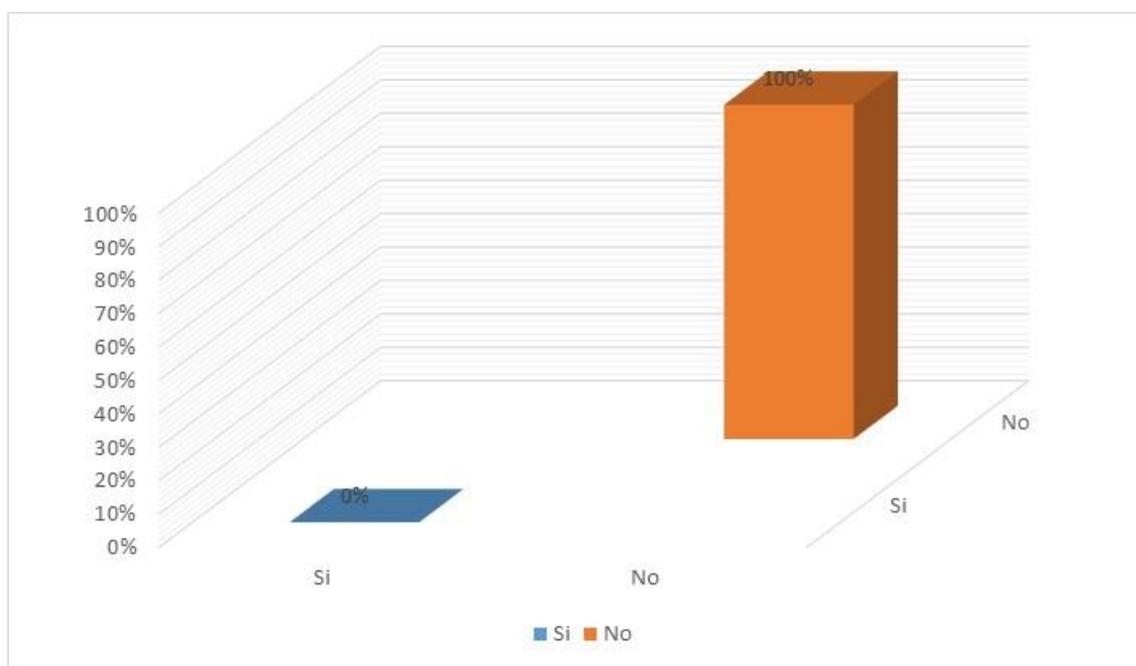
La presente encuesta aplicada a los responsables tiene como objetivo recolectar información real y oportuna que sirva para la evaluación a la gestión de la cartera vencida a la EP- Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato.

**Pregunta 1. ¿El Departamento Financiero cuenta con un manual de procedimientos para cuentas incobrables?**

**Tabla 2 – 3. Manual de procedimientos**

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>SI</b>	0	0%
<b>NO</b>	4	100%
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los empleados EP-EMAPA-A  
**Elaborado por:** Caguana Ulpo Diana Jacqueline, (2019)



**Gráfico 1-3: Manual de procedimientos**

**Fuente:** Tabla 2 – 3. Manual de procedimientos

**Elaborado por:** Caguana Ulpo Diana Jacqueline, (2019)

**Análisis:** En lo que corresponde a la existencia o no de un manual de procedimientos para cuentas incobrables en la EP- Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato el 100% de los empleados contestaron que no cuenta con un manual.

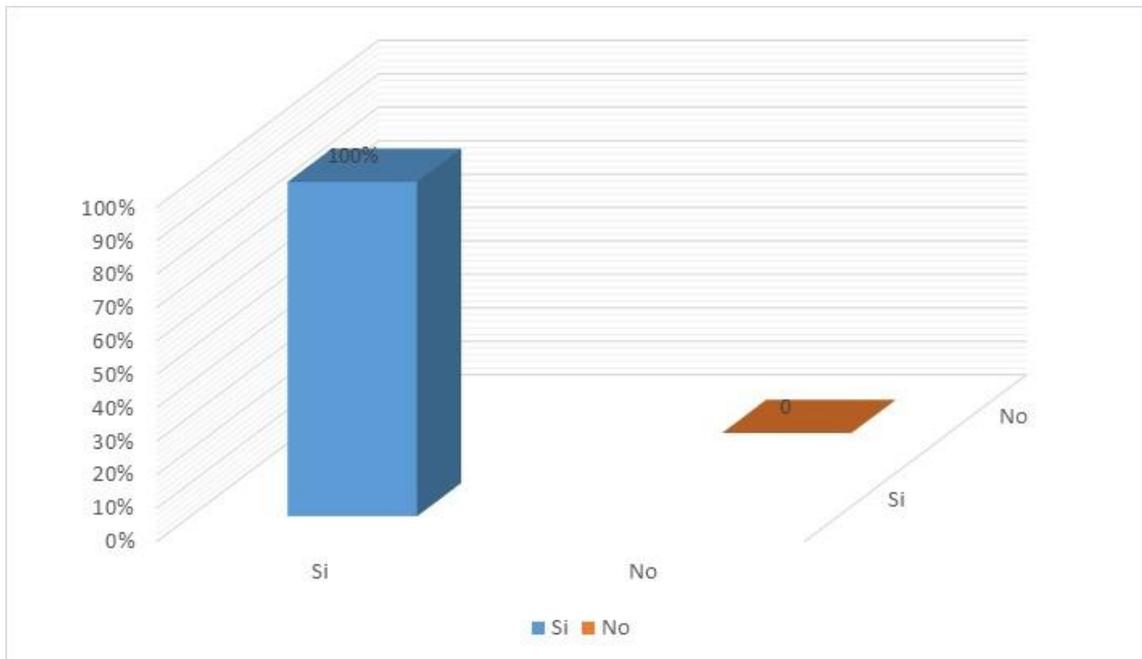
**Interpretación:** Sobre los resultados obtenidos se considera necesario la implementación de un manual de procedimientos de cuentas incobrables en el manual de funciones para el área de cobranzas con el fin de ayudar EP- Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato, para la toma de decisiones.

## 2. ¿La EP-EMAPA-A cuenta con políticas establecidas para la recuperación de cartera vencida?

**Tabla 3 – 3:** Políticas establecidas para la recuperación de cartera vencida

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los empleados de la EP-EMAPA-A  
**Elaborado por:** Caguana Ulpo Diana Jacqueline, (2019)



**Gráfico 2-3:** Políticas establecidas de recuperación de cartera vencida

**Fuente:** Tabla 3 – 3. Políticas establecidas de recuperación de cartera vencida

**Elaborado por:** Caguana Ulpo Diana Jacqueline, (2019)

**Análisis:** Una vez obtenido los resultados, el 100% establece que si cuenta con políticas de recuperación de cartera vencida.

**Interpretación:** El personal encuestado de la EP- Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato, establece que a pesar de contar con política de recuperación de cartera estas no han podido recuperarse debido algunos factores, entre los que se destacan la falta de interés de los usuarios por cancelar sus deudas pendientes con la institución.

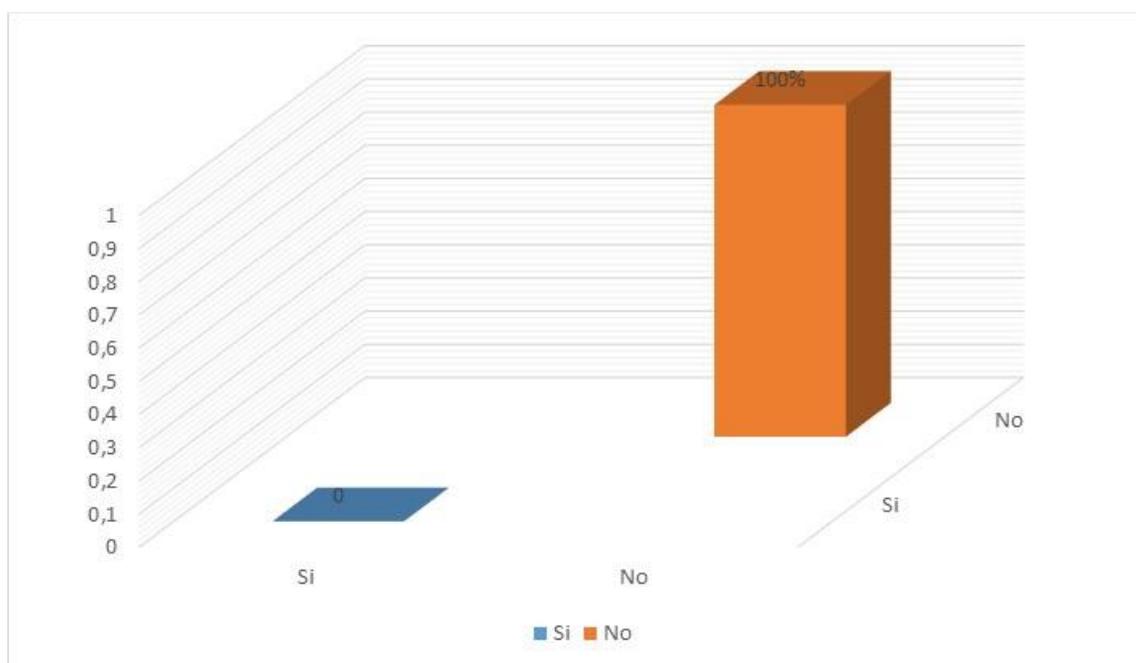
**Pregunta 3. ¿Se cuenta con un catastro actualizado de los usuarios de la EP-EMAPA-A?**

**Tabla 4 – 3. Catastro actualizado**

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>SI</b>	0	0%
<b>NO</b>	4	100%
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

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

**Elaborado por:** Caguana Ulpo Diana Jacqueline, (2019)



**Gráfico 3-3: Castro Actualizado**

**Fuente:** Tabla 4 – 3. Catastro actualizado

**Elaborado por:** Caguana Ulpo Diana Jacqueline, (2019)

**Análisis:** Se alcanzó con el 100% que no cuenta con un catastro actualizado de los usuarios de la EP- Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato.

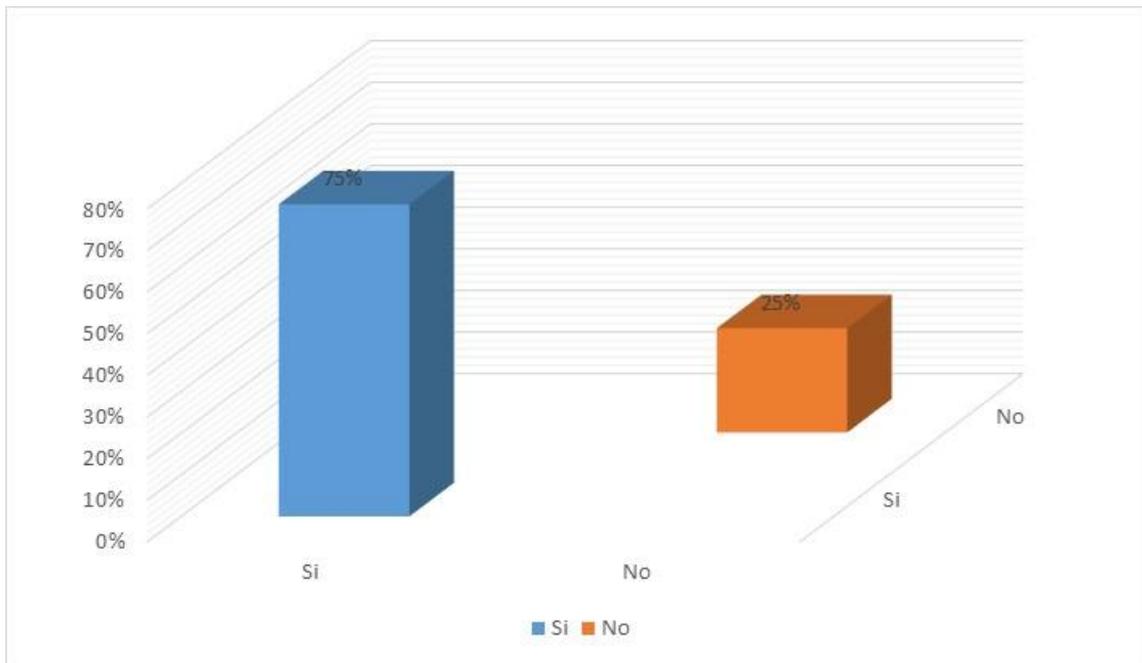
**Interpretación:** La falta de datos de los bienes inmuebles ubicados en el territorio municipal de Ambato impide conocer quiénes son los propietarios, direcciones exactas, número de domicilio de dichos bienes, lo cual se retrasa la gestión de cobranza, el seguimiento y corte del servicio, el incrementado del índice de morosidad alcanzando en el año 2018 el 27%.

**Pregunta 4. ¿La EP-EMAPA-A cuenta con un responsable de gestión de cobranzas?**

**Tabla 5 – 3:** Responsable de gestión de cobranzas

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>SI</b>	3	75%
<b>NO</b>	1	25%
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los empleados de la EP-EMAPA-A  
**Elaborado por:** Caguana Ulpo Diana Jacqueline, (2019)



**Gráfico 4-3:** Responsable de gestión de cobranzas

**Fuente:** Tabla 5 – 3.Responsable de gestión de cobranzas  
**Elaborado por:** Caguana Ulpo Diana Jacqueline, (2019)

**Análisis:** Del total de los encuestados el 75% dijeron que, si cuenta con un responsable de gestión de cobranzas, por otra parte, el 25% manifiesta que no cuenta.

**Interpretación:** La EP- Empresa Municipal de Agua Potabley Alcantarillado de Ambato, si cuenta con un responsable adecuado en el área, lo que permiterealizar gestiones de cobranzas eficientes, llegando a un acuerdo entre los usuarios morosos y la empresa lo que permite facilidades de pago sobre la deuda, pese a realizar dichos convenios no existe el interés por parte de los usuarios para la cancelación en su totalidad.

**Pregunta 5. ¿La EP-EMAPA-A evalúa mediante indicadores de cartera vencida y su morosidad?**

**Tabla 6 – 3.** Indicadores de cartera vencida y su morosidad

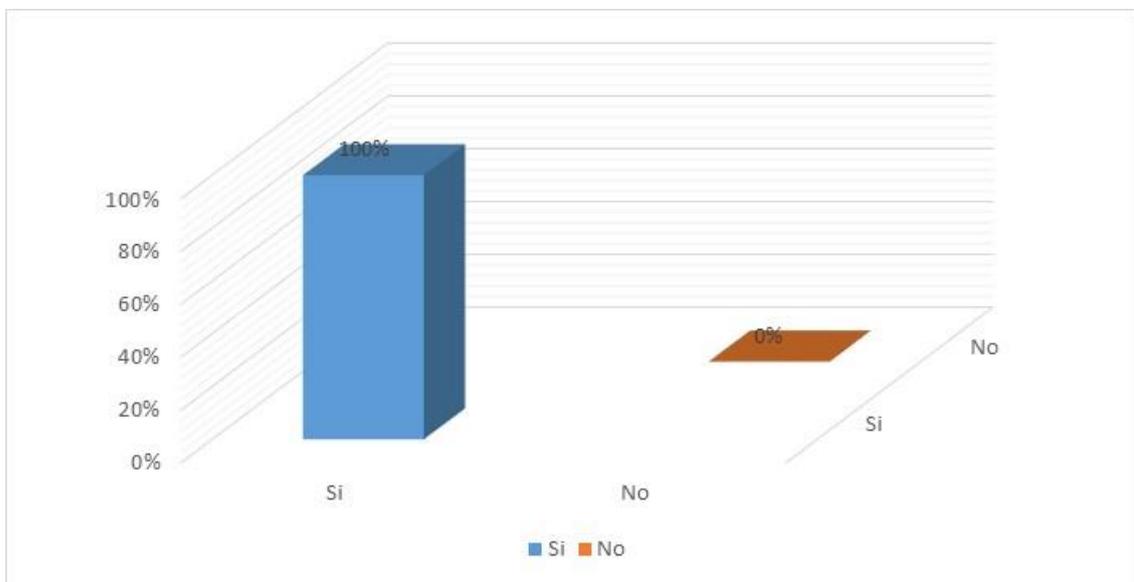
DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>SI</b>	4	100%
<b>NO</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los empleados de la EP-EMAPA-A  
**Elaborado por:** Caguana Ulpo Diana Jacqueline, (2019)

**Tabla 7 – 3:** Frecuencia se evalúa

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>MENSUAL</b>	4	100%
<b>TRIMESTRAL</b>	0	0%
<b>ANUAL</b>	0	0%
<b>OTROS</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los empleados de la EP-EMAPA-A  
**Elaborado por:** Caguana Ulpo Diana Jacqueline, (2019)



**Gráfico 5-3:** Indicadores de cartera vencida y su morosidad

**Fuente:** Tabla 6 – 3. Indicadores la cartera vencida y morosidad  
**Elaborado por:** Caguana Ulpo Diana Jacqueline, (2019)

**Análisis:** El 100% señala que si cuenta con indicadores para evaluar la cartera vencida y morosidad de la EP- Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato

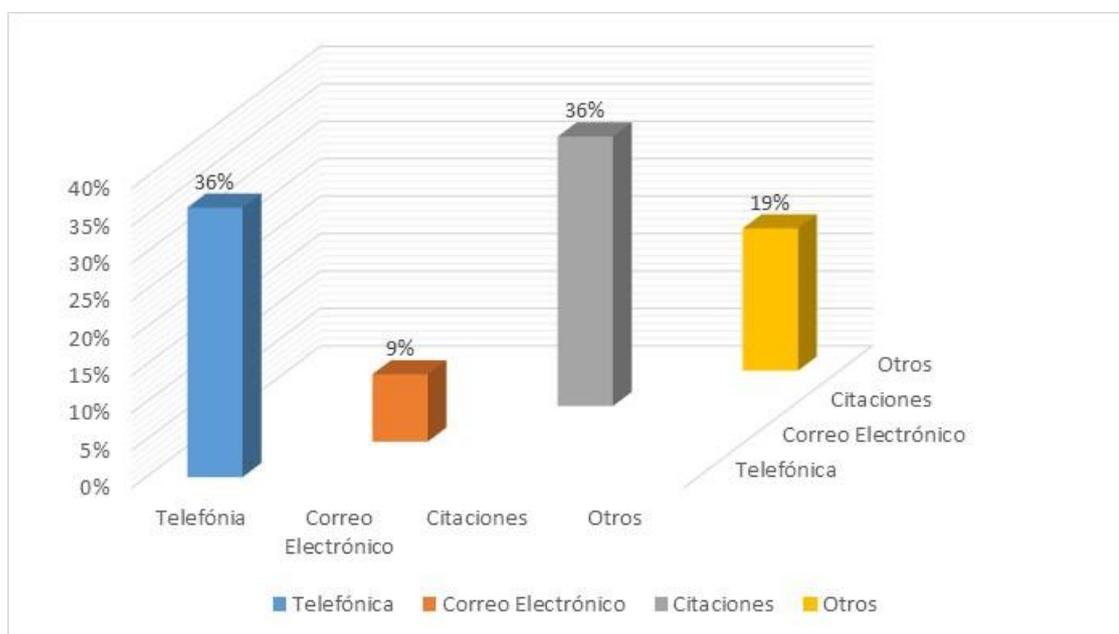
**Interpretación:** LaEP- Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato, cuenta con indicadores para evaluar la cartera vencida y morosidad según la información entregada por parte de los encuestados se pudo determinar que se aplica desde el año 2018 dichos indicadores lo que se ha permitido evaluar las variaciones en la cartera vencida y morosidad por lo que se evalúa mensualmente con el fin de determinar variaciones exactas, al diciembre del 2018 el índice de morosidad es del 27%, y el índice de cartera vencida el 73%.

**Pregunta 6. ¿La EP-EMAPA-A mediante qué medio se notifica a los usuarios morosos?**

**Tabla 8 – 3.** Mediante qué medio se notifica a los usuarios morosos

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>TELEFÓNICA</b>	4	36%
<b>CORREO ELECTRÓNICO</b>	1	9%
<b>CITACIONES</b>	4	36%
<b>OTROS</b>	2	19%
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los empleados de la EP-EMAPA-A  
**Elaborado por:** Caguana Ulpo Diana Jacqueline, (2019)



**Gráfico 6-3:** Mediante qué medio se notifica a los usuarios morosos

**Fuente:** Tabla 8 – 3. Indicadores la cartera vencida y morosidad  
**Elaborado por:** Caguana Ulpo Diana Jacqueline, (2019)

**Análisis:** En base a los resultados obtenidos sobre los medios que utiliza para notificar a los usuarios morosos se ha determinado el 36% mediante vía telefónica y citaciones, por otro lado el 19% a través de la central automática de llamadas y por último con el 9% el correo electrónico.

**Interpretación:** Lo que permite realizar gestiones eficientes incluso llegando a acuerdos entre los usuarios morosos con la EP- Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato. Pese a la realización de actividades de llamadas telefónicas, correos electrónicos, notificaciones escritas no existe una respuesta favorable de los usuarios con el pago de sus obligaciones.

**Pregunta 7. ¿Existe convenios de pago con los usuarios morosos de acuerdo con la ley establecida?**

**Tabla 9 – 3: Convenios de pago**

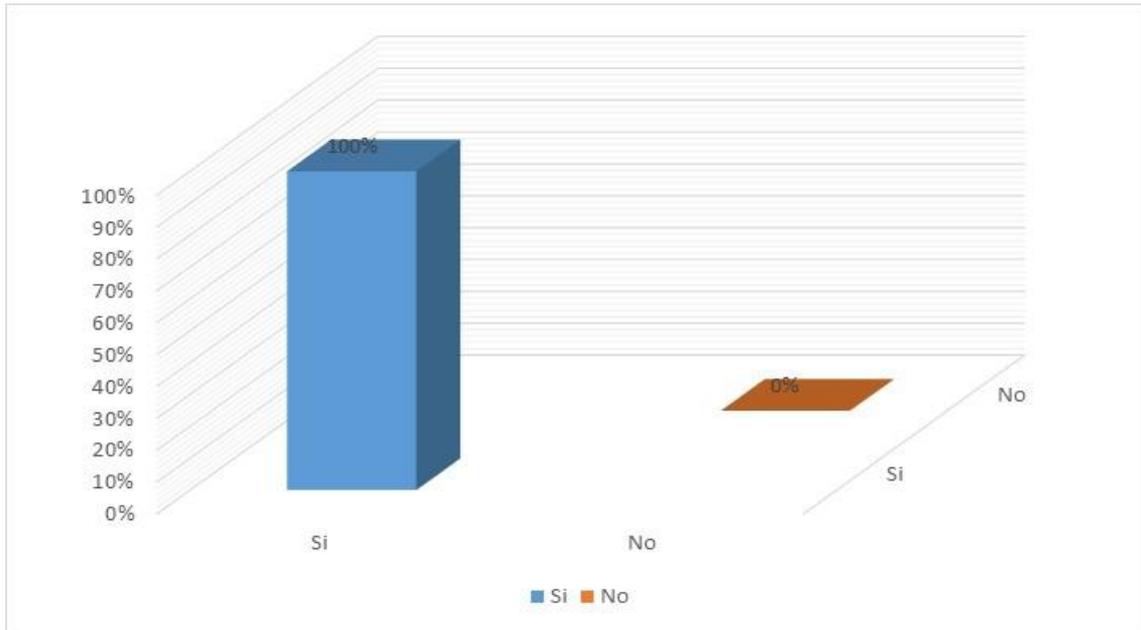
DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>SI</b>	4	100%
<b>NO</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los empleados de la EP-EMAPA-A  
**Elaborado por:** Caguana Ulpo Diana Jacqueline, (2019)

**Tabla 10 – 3: Cómo califico los resultados obtenidos si respondió (si)**

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>DEFICIENTE</b>	0	0%
<b>MALOS</b>	1	25%
<b>BUENOS</b>	3	75%
<b>MUY BUENOS</b>	0	0%
<b>EXCELENTES</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los empleados de la EP-EMAPA-A  
**Elaborado por:** Caguana Ulpo Diana Jacqueline, (2019)



**Gráfico 7-3: Convenios de Pago**

**Fuente:** Tabla 9 – 3. Indicadores la cartera vencida y morosidad

**Elaborado por:** Caguana Ulpo Diana Jacqueline, (2019)

**Análisis:** El 100% señala que si cuenta con convenios de pago con los usuarios morosos de acuerdo con la ley establecida.

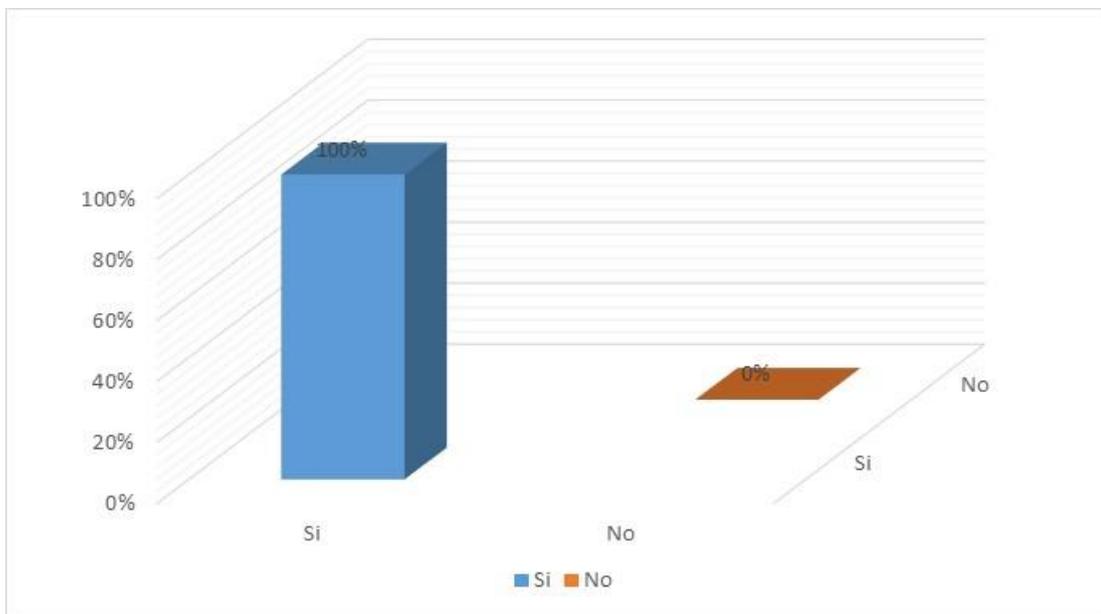
**Interpretación:** La EP- Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambatocuenta con convenios de pago según Art. 33 del Reglamento de prestación de servicios “*que se realiza una sola vez sobre el valor de la deuda por más de 90 días sin cancelar*”, por otro lado, señala que el 75% son buenas las acogidas en el cumplimiento de sus obligaciones con la empresa, finalmente el 25% son malas debido a la falta de compromiso y seriedad por parte de los deudores.

**Pregunta 8. ¿Se utiliza el proceso de coactivas para reducir valores pendientes de pago?**

**Tabla 11 – 3.** Proceso de coactivas

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>SI</b>	4	100%
<b>NO</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los empleados de la EP-EMAPA-A  
**Elaborado por:** Caguana Ulpo Diana Jacqueline, (2019)



**Gráfico8-3:** Proceso de coactivas

**Fuente:** Tabla 11 – 3. Proceso coactivas

**Elaborado por:** Caguana Ulpo Diana Jacqueline, (2019)

**Análisis:**El 100% establece que si utiliza un proceso de coactiva para reducir valores pendientes de pago de los usuarios de la EP- Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato.

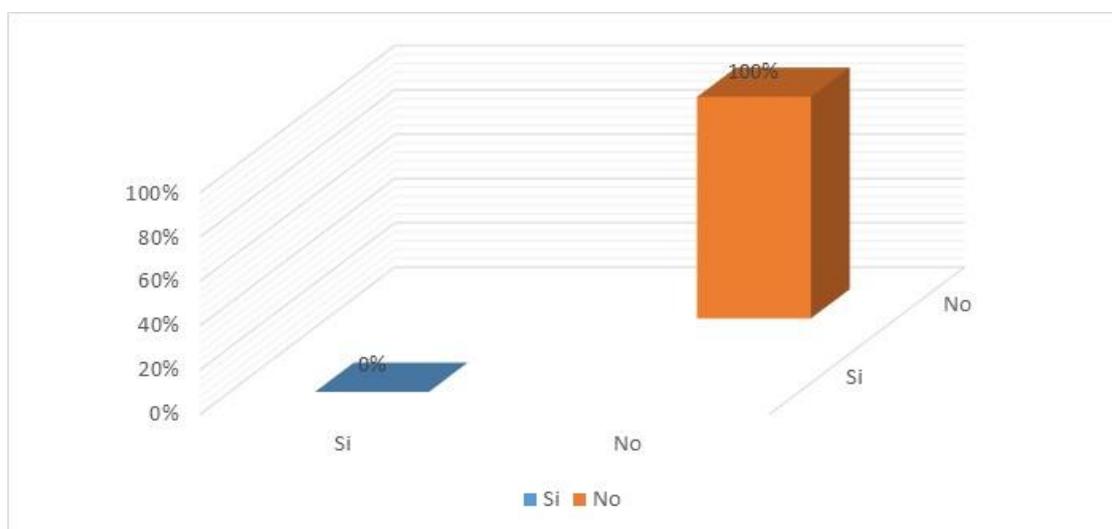
**Interpretación:** Del proceso de coactivas en promedio la recaudación es del 60% provenientes de los juicios establecidos actualmente en la EP- Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato en contra de sus usuarios, asimismo algunos clientes se habido la necesidad de cancelar sus obligaciones en vista que se han traspasar dichas deudas a cuentas que mayor movimiento tiene, el corte del servicio.

**Pregunta 9. ¿La EP-EMAPA-A a través del Departamento Jurídico ha establecido medidas de corrección para dar de baja las cuentas incobrables?**

**Tabla 12 – 3. Medidas de corrección**

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>SI</b>	0	0%
<b>NO</b>	4	100%
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los empleados de la EP-EMAPA-A  
**Elaborado por:** Caguana Ulpo Diana Jacqueline, (2019)



**Gráfico 9-3: Medidas de corrección**

**Fuente:** Tabla 12 – 3. Medidas de corrección  
**Elaborado por:** Caguana Ulpo Diana Jacqueline, (2019)

**Análisis:** El 100% señala que no tienen medidas de corrección establecidas para dar de baja las cuentas incobrables.

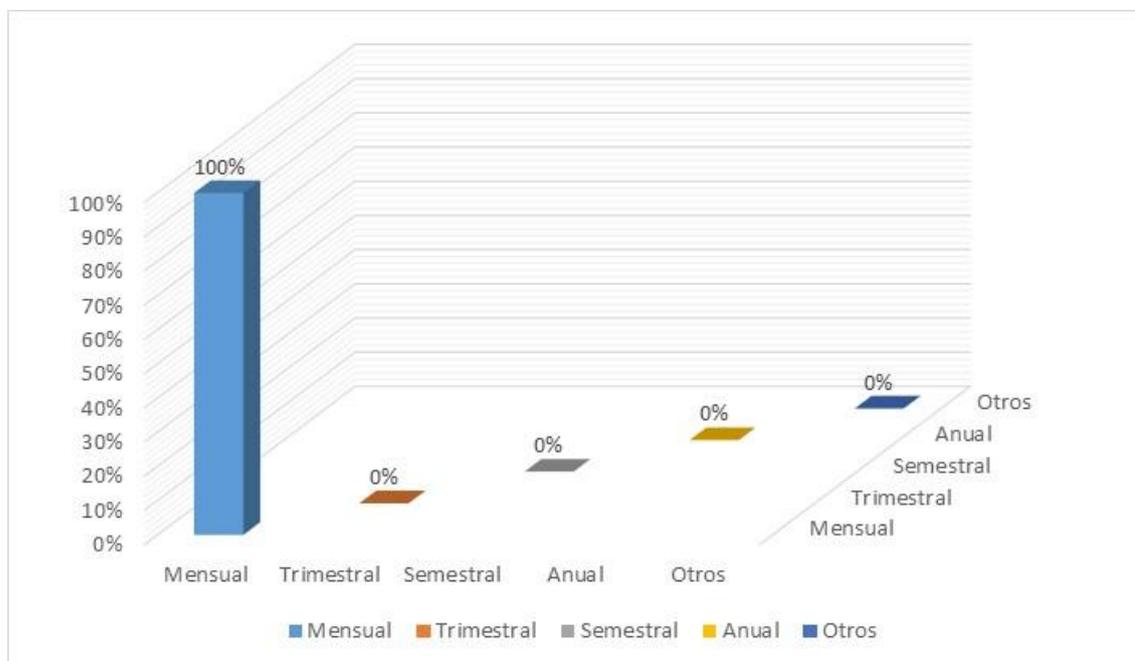
**Interpretación:** El Departamento Jurídico deberá establecer medidas de corrección que permita dar de baja las facturas de los usuarios que estén pendiente de cobro por un determinado tiempo sin cancelación o que ya hayan solicitado su cancelación de dicha cuenta, según INSTRUCTIVO PARA LA DESCONCENTRACIÓN DE CLASES DE REGISTROS CONTABLES (Fase 4) Baja y Compensación del Ámbito Legal Código Civil – Codificación N.º 2005-10 en el “Art. 2415 Este tiempo es, en general, de cinco años para las acciones ejecutivas y de diez para las ordinarias. La acción ejecutiva se convierte en ordinaria por el lapso de cinco años; y convertida en ordinaria, durará solamente otros cinco” con la finalidad de disminuir los índices de cartera vencida, morosidad.

**Pregunta 10. ¿Con que prioridad se informa al Gerente sobre la evolución de la cartera vencida?**

**Tabla 13 – 3: Informe al Gerente**

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>MENSUAL</b>	4	100%
<b>TRIMESTRAL</b>	0	0%
<b>SEMESTRAL</b>	0	0%
<b>ANUAL</b>	0	0%
<b>OTROS</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los empleados de la EMAPA  
**Elaborado por:** Caguana Ulpo Diana Jacqueline, (2019)



**Gráfico 10-3: Informe al Gerente**

**Fuente:** Tabla 13 – 3. Informe al Gerente  
**Elaborado por:** Caguana Ulpo Diana Jacqueline, (2019)

**Análisis:** Se alcanzó el 100% que la entrega es de forma mensual sobre los informes correspondiente a la evolución de la cartera vencida.

**Interpretación:** Los informes entregados al Gerente General de la EP- Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato al Ing. Fidel Castro, es necesario aclarar que este informe se emite con la evolución de la cartera vencida conjuntamente con la de las cuentas morosas, se realiza mensualmente, con el propósito que ayude al gerente a tener información real y eficiente para una toma de decisiones que facilite a la empresaser rentable y cumplir sus objetivos, ver ANEXO G.

### **3.6. INTRODUCCIÓN**

La evaluación a la gestión de la cartera vencida es importancia dentro de la EP- Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato, por el elevado índice de morosidad por parte de los usuarios se ha convertido en un problema que perjudica a la empresa, por motivo se ve la necesidad de emplear cuestionarios de control interno COSO I, que se aplicará a los empleados de la empresa lo que será sustanciales para poder determinar el nivel de confianza y de riesgo con fin de que los resultados sean de comportamiento normal.

Se aplicará indicadores financieros de liquidez, endeudamiento, indicadores de gestión como eficiencia, economía, cartera vencida los cuales facilitaran los puntos más fuertes y débiles de la empresa e indicadores presupuestaria con la finalidad de conocer el desempeño de la empresa en la planificación y ejecución.

Una vez analizado los antes mencionado se podrá dar un informe a gerencia que contenga recomendación y conclusiones de las debilidades encontradas en el proceso de evaluación a la gestión de la cartera vencida de la EP- Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato “EP – EMAPA –A”, de otra forma que ayude al gerente general a la toma de decisiones que permita disminuir la índice cartera vencida y de morosidad.

### 3.7. EVALUACIÓN MEDIANTE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO I

#### 3.7.1. Cuestionario de Control Interno 200 Ambiente de Control

 <p style="text-align: center;"><b>EP-Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato</b>  <b>EVALUACIÓN DE LA NORMA DE CONTROL INTERNO DE LA</b>  <b>CONTRALORIA DEL ESTADO - APLICANDO COSO I</b>  <b>N.º 200 Componente Ambiente Control</b></p>					
Subcomponente: Integridad y valores éticos					
N.º	Preguntas	SI	NO	N/A	OBS.
1	¿La EMAPA tiene definido su código de ética?		x		No ha definido su código de ética. <b>D1</b>
2	¿Los valores éticos establecidos son respetados por los funcionarios de la dirección financiera de la EMAPA?	x			
Subcomponente: Administración estratégica					
1	¿La EMAPA tiene definido su misión, visión de la dirección financiera?	x			
2	¿La EMAPA ha implementado indicadores de gestión de cartera vencida?	x			
3	¿La EMAPA ha implementado indicadores de recuperación de cartera vencida?	x			
4	¿Se han implementado un sistema de gestión de recuperación de cartera vencida?	x			
Subcomponente: Políticas y prácticas de Talento Humano					
5	¿Se realiza el proceso de reclutamiento del personal acorde de las necesidades de la EMAPA?	x			
6	¿La EMAPA programa capacitaciones al personal sobre la recuperación de la cartera vencida?		x		No se lo realizan capacitaciones al personal. <b>D2</b>
7	¿Se ha realizado evaluación al personal sobre sus actividades a desarrollar dentro de sus funciones?	x			
Subcomponente: Estructura organizativa					
8	¿El organigrama estructural de la EMAPA describe las funciones de los funcionarios?	x			
9	¿La EMAPA cuenta con un manual de funciones que describa las actividades?	x			

Subcomponente: Coordinación de acciones organizacionales				
10	¿La dirección financiera ha establecido normas para los servidores público cumplan con su responsabilidad con el fin de mantener un adecuado control interno?	x		
11	¿La EMAPA cuenta con una política interna que ayude al proceso de recuperación de la cartera vencida?	x		
Subcomponentes: Adhesión a las políticas institucionales				
12	¿La dirección financiera ha establecidos políticas de recuperación de la cartera vencida?	x		
Subcomponentes: Unidad de Auditoría Interna				
13	¿La EMAPA cuenta con un departamento de auditoria interna?	x		
14	¿El departamento de auditoria interna ofrece los servicios de accesoria eficiente y oportuna?	x		
15	¿El departamento de auditoria interna ha realizado evaluaciones a la gestión de la recuperación de la cartera vencida?	x		
	<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>2</b>	

Elaborado por: <b>D.J.C. U</b>	Fecha: <b>07/05/2019</b>
Revisado por: <b>H.O.A. D</b>	Fecha: <b>28/05/2019</b>

## CALCULO DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

### NIVEL DE CONFIANZA

$$NC = \left(\frac{SI}{TP}\right) * 100\%$$

$$NC = \left(\frac{13}{15}\right) * 100\%$$

$$NC = 87\%.$$

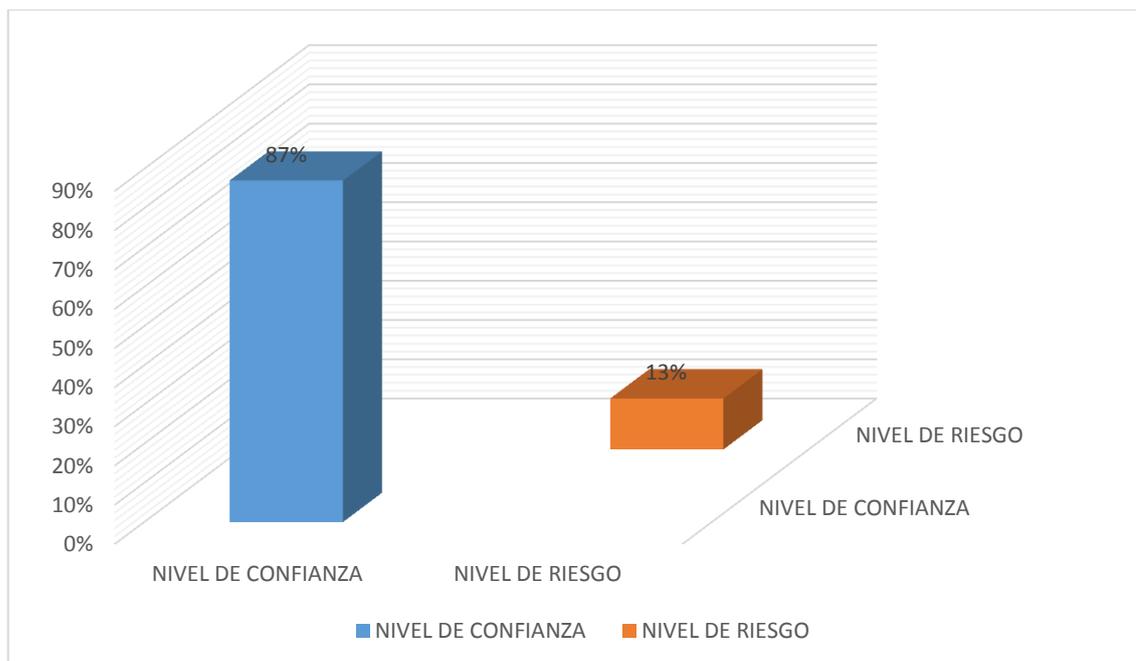
### NIVEL DE RIESGO

$$NR = \left(\frac{NO}{TP}\right) * 100\%$$

$$NR = \left(\frac{2}{15}\right) * 100\%$$

$$NR = 13\%.$$

NIVEL	CONFIANZA	RIESGO
15-50	BAJO	BAJO
51-75	MODERADO	MODERADO
76-99	ALTO	ALTO



**Gráfico 11-3:200. Ambiente de Control**

**Fuente:**Nivel de Confianza

**Elaborado por:**Caguana Ulpo Diana Jacqueline, (2019)

### **Interpretación**

La EP- Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato tiene un nivel de confianza alto del 87%, mientras que el riesgo es bajo de 13%, en el subcomponente integridad y valores éticos no tiene definido el código de ética considerado como parte fundamental del crecimiento personal y organizacional, por otro lado, el subcomponente de políticas y prácticas de talento humano no se realizan capacitación al personal de sobre la recuperación de cartera vencida.

### 3.7.2. Cuestionario de Control Interno 300 Evaluación de Riesgo

 <p style="text-align: center;"> <b>EP-Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato</b>  <b>EVALUACIÓN DE LA NORMA DE CONTROL INTERNO DE LA</b>  <b>CONTRALORIA DEL ESTADO - APLICANDO COSO I</b>  <b>Norma De Control Interno Contraloría General Del Estado</b>  <b>N° 300 Componente Evaluación de Riesgo</b> </p>					
Subcomponente: Identificación de Riesgos					
N°	Preguntas	SI	NO	N/A	OBSERVACIÓN
1	¿La EMAPA a través del Departamento Jurídico ha establecido medidas de corrección para dar de baja las cuentas incobrables?		x		No cuenta con medidas de corrección para dar de baja las cuentas incobrables. <b>D3</b>
2	¿El Gerente general implementa medidas que ayuden a identificar los posibles riesgos al no recuperar la cartera vencida?	x			
Subcomponente: Plan de mitigación de riesgos					
3	¿La Dirección Financiera cuenta con un plan de mitigación de riesgos que ayude a cumplir con sus objetivos de recuperación de cartera vencida?	x			
4	¿En el plan de mitigación de riesgos cuenta las estrategias y procesos de recuperación de la cartera vencida?	x			
Subcomponente: Valorización de riesgos					
5	¿Se obtiene información completa sobre la situación de riesgo que puede afectar al cumplimiento de sus objetivos?	x			
6	¿La EMAPA cuenta con un sistema de gestión de riesgos?	x			
Subcomponente: Respuesta al riesgo					
7	¿La directora financiera identifica las posibles respuestas al riesgo?	x			
8	¿Los modelos de respuesta que utiliza la Dirección Financiera sobre el riesgo es: evitar, reducir, ¿compartir?	x			
<b>TOTAL</b>		<b>7</b>	<b>1</b>		

Elaborado por: <b>D.J.C. U</b>	Fecha: <b>07/05/2019</b>
Revisado por: <b>H.O.A. D</b>	Fecha: <b>28/05/2019</b>

## CALCULO DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

### NIVEL DE CONFIANZA

$$NC = \left(\frac{SI}{TP}\right) * 100\%$$

$$NC = \left(\frac{7}{8}\right) * 100\%$$

$$NC = 88\%$$

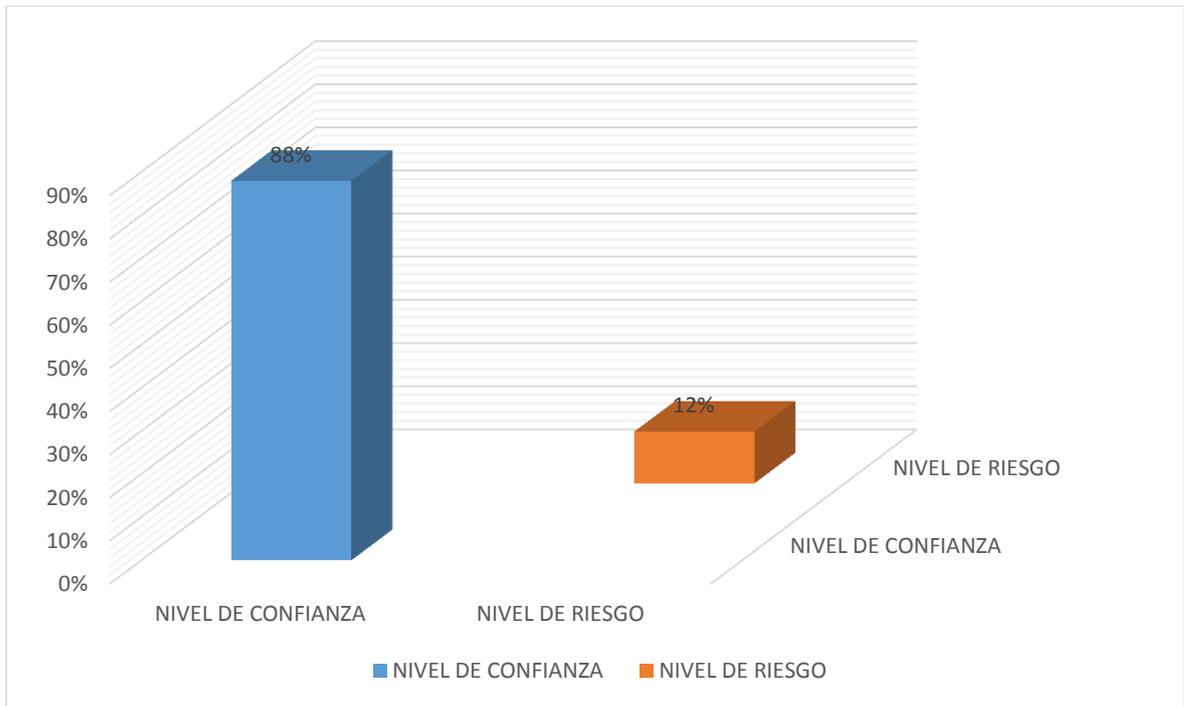
### NIVEL DE RIESGO

$$NR = \left(\frac{NO}{TP}\right) * 100\%$$

$$NR = \left(\frac{1}{8}\right) * 100\%$$

$$NR = 12\%$$

NIVEL	CONFIANZA	RIESGO
15-50	BAJO	BAJO
51-75	MODERADO	MODERADO
76-99	ALTO	ALTO



**Gráfico 12-3:** 300. Evaluación de Riesgo

**Fuente:** Tabla 18 Nivel de Confianza

**Elaborado por:** Caguana Ulpo Diana Jacqueline, (2019)

### **Interpretación**

De la evaluación se obtuvo un nivel de confianza del 88% y de riesgo un 12% bajo lo que se considera que no posee medidas de corrección para dar de baja cuentas incobrables, siendo uno de los problemas que tiene la EP- Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de A.

### 3.7.3. Cuestionario de Control Interno 400 Actividad de Control

					
<p align="center"> <b>EP-Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato</b>  <b>EVALUACIÓN DE LA NORMA DE CONTROL INTERNO DE LA</b>  <b>CONTRALORIA DEL ESTADO - APLICANDO COSO I</b>  <b>Norma De Control Interno Contraloría General Del Estado</b>  <b>N° 400 Componente: Actividad de Control</b> </p>					
Subcomponente: Separación de funciones y rotación de labores					
N°	Preguntas	SI	NO	N/A	OBS.
1	¿La EMAPA define las funciones de los servidores y servidoras públicas en la rotación de sus tareas?	X			
2	¿La EMAPA dentro del organigrama estructural definidos las funciones de cada servidor o servidora?	X			
Subcomponente: Autorización y aprobación de transacciones y operaciones					
3	¿Dentro del Departamento Financiero esta defino los procedimientos que autorización y aprobación de las transacciones y operaciones?	X			
Subcomponente: Supervisión					
4	¿Se han defino indicadores de gestión que permita disminuir la cartera vencida?	X			
Subcomponente: Administración Financiera – Tesorería					
N°	Preguntas	SI	NO	N/A	OBS.
5	¿La Unidad de Tesorería conoce los procesamientos de recuperación de cartera vencida?	X			
6	¿La EMAPA tiene una cuenta para el depósito de sus ingresos legalmente autorizado?	X			
7	¿La EMAPA ha implementado de estrategias que mejore el nivel de recaudación?	X			
8	¿La EMAPA cuenta con un catastró actualizado que ayude a identificar a los usuarios morosos?		X		No cuenta con un catastró actualizado. <b>D5</b>
9	¿Existen convenios de pago con los usuarios morosos?	X			
10	¿La EMAPA cumple con el objetivo de calidad establecido por la empresa?	X			
	<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>1</b>		

Elaborado por: <b>D.J.C. U</b>	Fecha: <b>07/05/2019</b>
Revisado por: <b>H.O.A. D</b>	Fecha: <b>28/05/2019</b>

## CALCULO DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

### NIVEL DE CONFIANZA

$$NC = \left(\frac{SI}{TP}\right) * 100\%$$

$$NC = \left(\frac{9}{10}\right) * 100\%$$

$$NC = 90\%$$

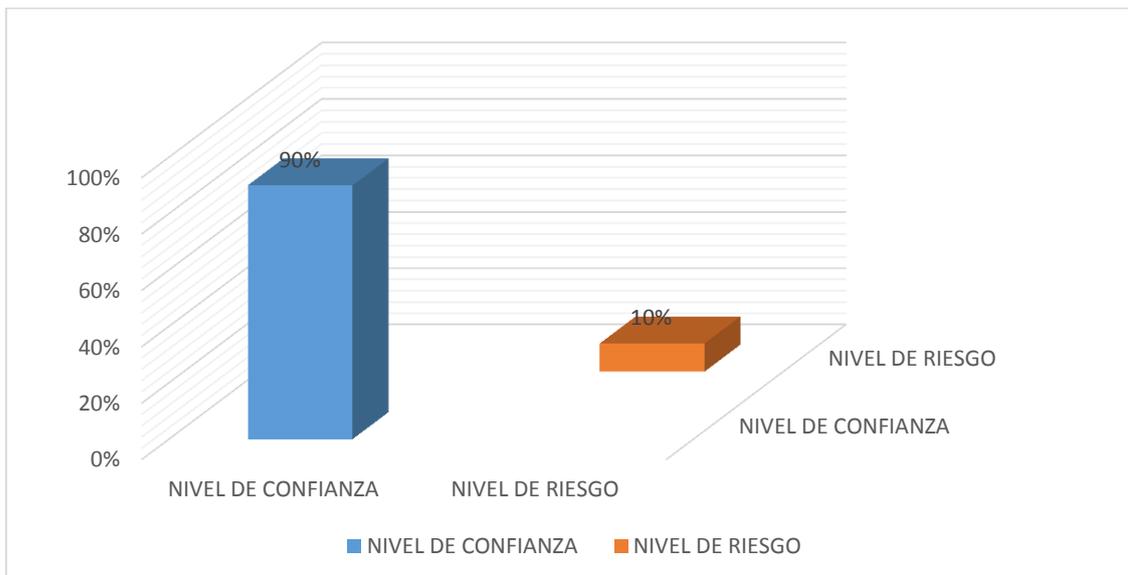
### NIVEL DE RIESGO

$$NR = \left(\frac{NO}{TP}\right) * 100\%$$

$$NR = \left(\frac{1}{10}\right) * 100\%$$

$$NR = 10\%$$

NIVEL	CONFIANZA	RIESGO
15-50	BAJO	BAJO
51-75	MODERADO	MODERADO
76-99	ALTO	ALTO



**Gráfico 13-3:** 400. Ambiente de Control

Fuente: Nivel de Confianza

Elaborado por: Caguana Ulpo Diana Jacqueline, (2019)

## **Interpretación**

De la evaluación realizada al componente de actividad de control se puede identificar claramente que existe un nivel de confianza alto con el 90%, el riesgo es bajo con el 10%, encontrado así las debilidades la falta de datos de los bienes inmuebles ubicado en el catastro actualizado lo que impide conocer quiénes son los propietarios, direcciones exactas y número de domicilio de los usuarios por lo que demora al proceso de cobranza.

### 3.7.4. Cuestionario de Control Interno 500 Información y Comunicación

 <p style="text-align: center;"> <b>EP-Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato</b>  <b>EVALUACIÓN DE LA NORMA DE CONTROL INTERNO DE LA</b>  <b>CONTRALORIA DEL ESTADO - APLICANDO COSO I</b>  <b>Norma De Control Interno Contraloría General Del Estado</b>  <b>N° 500 Componente: Información y Comunicación</b> </p>					
Subcomponente: Controles sobre el sistema de información					
N°	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIÓN
1	¿La tesorería informa sobre la gestión de recuperación de la cartera vencida?	X			
2	¿Cuenta con un software que identifique de forma individual las cuentas incobrables?	X			
3	¿La EMAPA mantiene información actualizada sobre el número de usuarios morosos?	X			
Subcomponente: Canales de Comunicación					
4	¿Existen canales de comunicación eficiente, oportuna?	X			
5	¿Se mantiene un cruce de información entre el personal de la EMAPA?	X			
6	¿Dentro del Departamento de Tesorería se han implementado canales de comunicación?	X			
<b>TOTAL</b>		<b>6</b>	<b>0</b>		

Elaborado por: <b>D.J.C. U</b>	Fecha: <b>07/05/2019</b>
Revisado por: <b>H.O.A. D</b>	Fecha: <b>28/05/2019</b>

## CALCULO DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

### NIVEL DE CONFIANZA

$$NC = \left(\frac{SI}{TP}\right) * 100\%$$

$$NC = \left(\frac{6}{6}\right) * 100\%$$

$$NC = 100\%$$

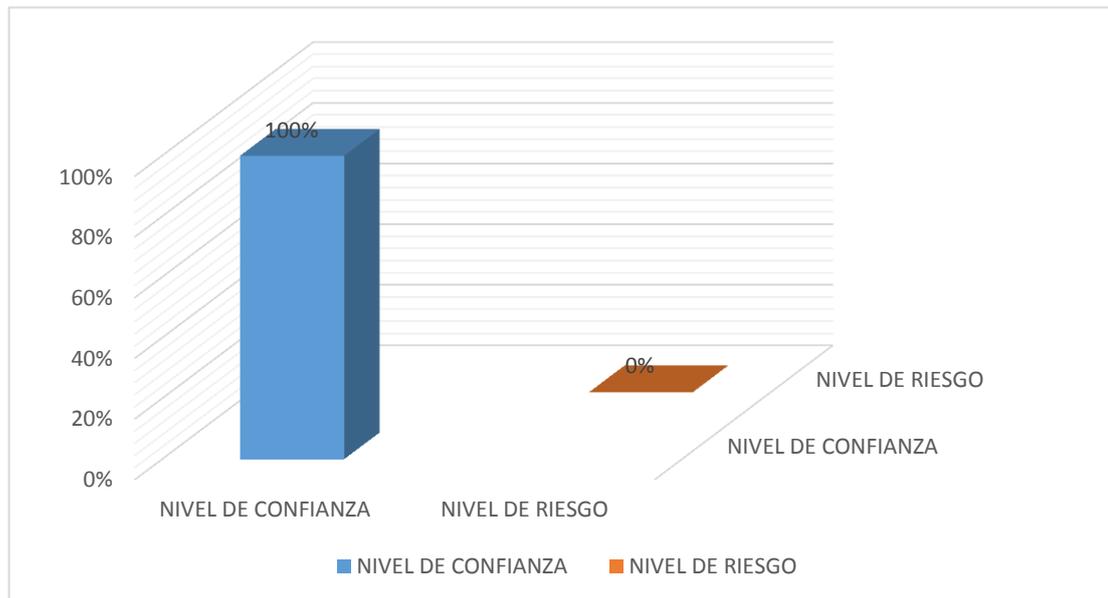
### NIVEL DE RIESGO

$$NR = \left(\frac{NO}{TP}\right) * 100\%$$

$$NR = \left(\frac{0}{6}\right) * 100\%$$

$$NR = 0\%$$

NIVEL	CONFIANZA	RIESGO
15-50	BAJO	BAJO
51-75	MODERADO	MODERADO
76-99	ALTO	ALTO



**Gráfico 14-3:** 500. Información y Comunicación

Fuente: Tabla 22 Nivel de Confianza

Elaborado por: Caguana Ulpo Diana Jacqueline, (2019)

## **Interpretación**

De la evaluación al componente de Información y comunicación se obtuvo un nivel de confianza alto, por lo que los controles implementado por la EP- Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato son confiables y garantizados.

### 3.7.5. Cuestionario de Control Interno 600 Seguimiento

 <b>EP-Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato</b> <b>EVALUACIÓN DE LA NORMA DE CONTROL INTERNO DE LA</b> <b>CONTRALORIA DEL ESTADO - APLICANDO COSO I</b> <b>DIRECCIÓN FINANCIERA</b> <b>Norma De Control Interno Contraloría General Del Estado</b> <b>N° 600 Componente: Seguimiento</b>					
Subcomponente: Seguimiento continuo o en operación					
N°	Preguntas	S I	NO	N/A	OBSERVACIÓN
1	¿La Dirección Financiera realiza seguimiento sobre la gestión recuperación de cartera vencida?	X			A pesar que se realiza la gestión no se puede recuperar el porcentaje que se han propuesto. <b>D7</b>
2	¿Se han establecido plazos para el cumplimiento de las acciones correctivas de la evaluación?	X			
Subcomponente: Evaluación periódicas					
3	¿Se realizan las evaluaciones periódicas, con el propósito de identificar las fortalezas y debilidades de la EMAPA conforme del control interno?	X			
4	¿Se realizan las evaluaciones periódicas, a la unidad de tesorería sobre la gestión de cobranzas?	X			
<b>TOTAL</b>		<b>4</b>			

Elaborado por: <b>D.J.C. U</b>	Fecha: <b>07/05/2019</b>
Revisado por: <b>H.O.A. D</b>	Fecha: <b>28/05/2019</b>

## CALCULO DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

### NIVEL DE CONFIANZA

$$NC = \left(\frac{SI}{TP}\right) * 100\%$$

$$NC = \left(\frac{4}{4}\right) * 100\%$$

$$NC = 100\%$$

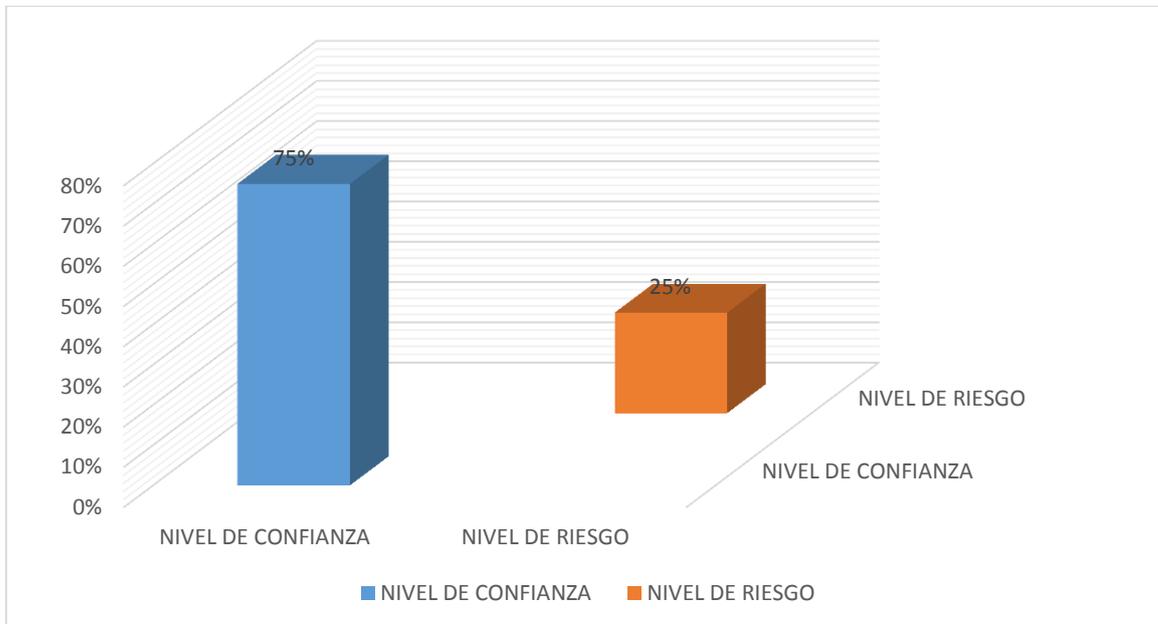
### NIVEL DE RIESGO

$$NR = \left(\frac{NO}{TP}\right) * 100\%$$

$$NR = \left(\frac{0}{4}\right) * 100\%$$

$$NR = 0\%$$

NIVEL	CONFIANZA	RIESGO
15-50	BAJO	BAJO
51-75	MODERADO	MODERADO
76-99	ALTO	ALTO



**Gráfico 15-3: 600. Comunicación**

**Fuente:** Nivel de Confianza

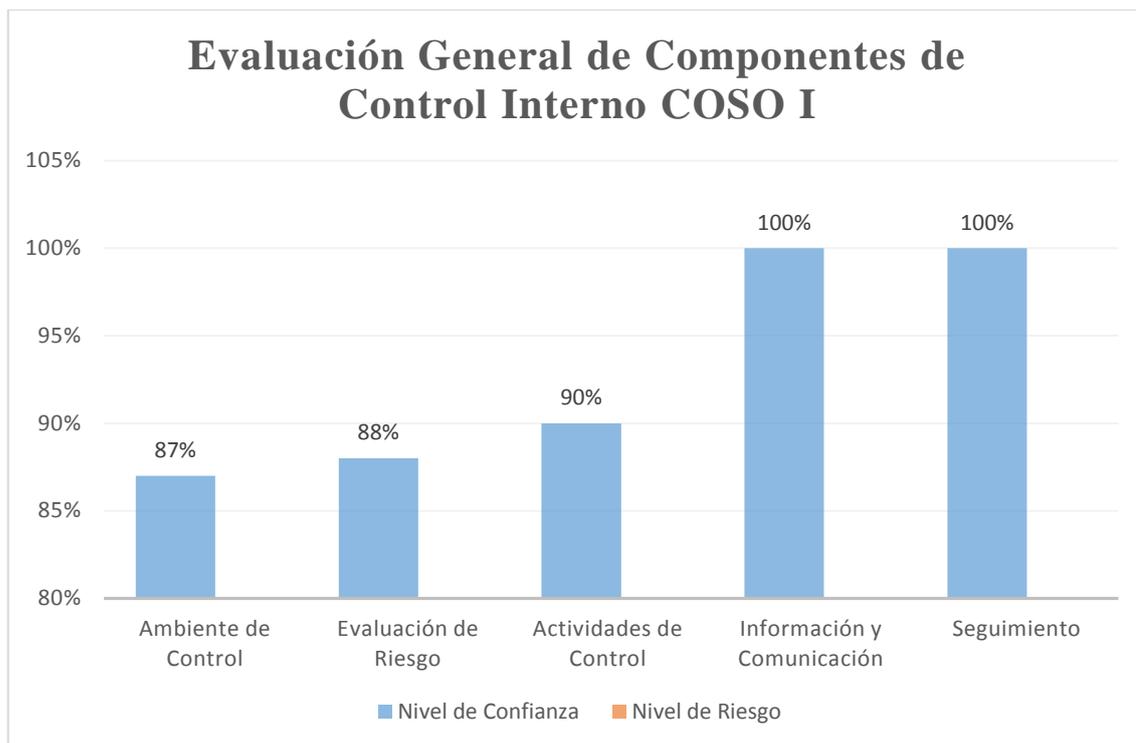
**Elaborado por:** Caguana Ulpo Diana Jacqueline, (2019)

## **Interpretación**

Con la evaluación de componente Comunicación se puede identificar claramente que existe un nivel de confianza alto del 100%, el riesgo es del 0% debido que a pesar que se realiza una gestión de recuperación de cartera vencida la EP- Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato no se cumple con el objetivo propuesto, debido a que los usuarios no cumplen con el pago de sus obligaciones puntualmente.

**3.7.6. Evaluación general del nivel de confianza y riesgo de control interno basado en el COSO I**

<b>NORMA</b>	<b>COMPONENTE</b>	<b>PORCENTAJE DE CONFIANZA</b>	<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>	<b>PORCENTAJE DE RIESGO</b>	<b>NIVEL DE RIESGO</b>
<b>200</b>	<b>AMBIENTE DE CONTROL</b>	87%	ALTO	13%	BAJO
<b>300</b>	<b>EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>	88%	ALTO	12%	BAJO
<b>400</b>	<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>	90%	ALTO	10%	BAJO
<b>500</b>	<b>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>	100%	ALTO	0%	BAJO
<b>600</b>	<b>SEGUIMIENTO</b>	100%	ALTO	0%	BAJO
<b>TOTAL</b>		465%		35%	
<b>PROMEDIO</b>		<b>93%</b>	<b>ALTO</b>	<b>7%</b>	<b>BAJO</b>



**Gráfico 16-3:** Evaluación General de Componentes

**Fuente:** Tabla 26. Nivel de Confianza

**Elaborado por:** Caguana Ulpo Diana Jacqueline, (2019)

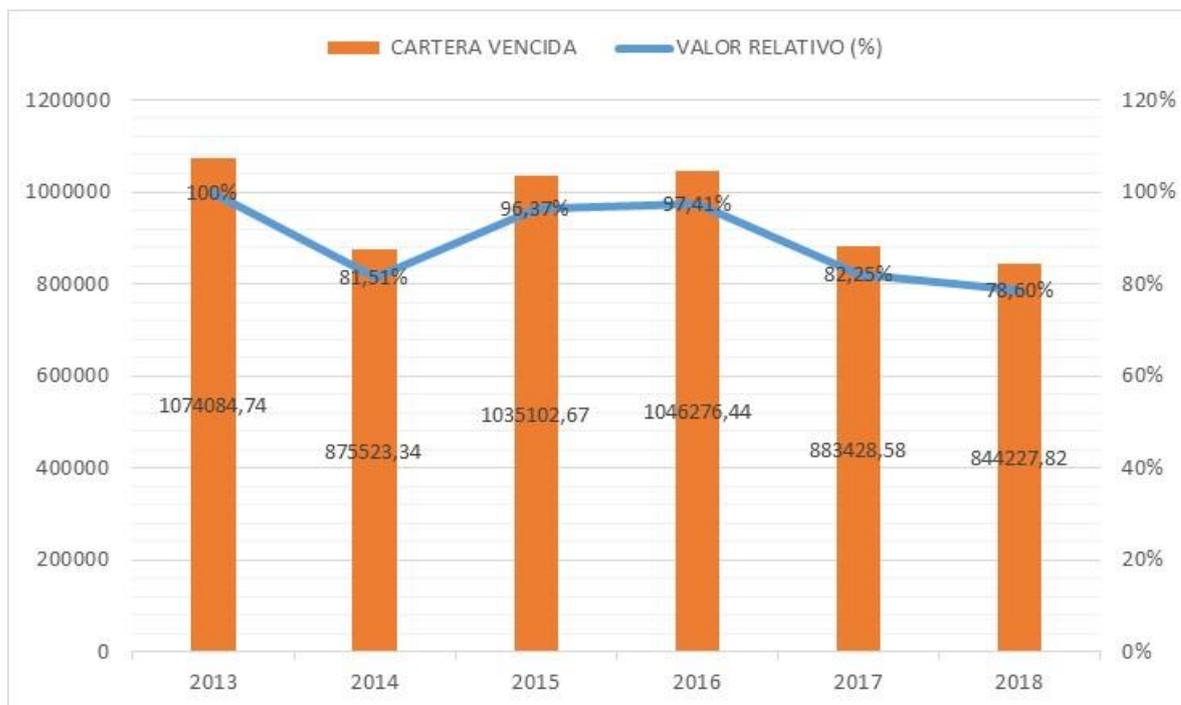
### Interpretación

En base a los análisis se obtuvo un nivel de confianza general del 93% ubicado en un parámetro del 75%- 95% que representa un nivel de confianza alto por lo que en consecuencia su nivel de riesgo es bajo, en conclusión, la EP- Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato, ha implementado un control interno favorable y confiable que ayuda a la toma de decisiones de manera exacta, con el fin de reducir el porcentaje de la cartera vencida.

### 3.8. Evaluación de la cartera vencida anual 2014-2018

De la información entregado por la EP- Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato se puede determinar las siguientes variaciones sobre la cartera vencida para los años 2013, 2014, 2015, 2016, 2017 y 2018

<b>AÑOS</b>	<b>CARTERA VENCIDA</b>	<b>(%)</b>	<b>VALOR ABSOLUTO DISMINUCIÓN DE LA CARTERA VENCIDA (\$)</b>	<b>(%)</b>
<b>2013</b>	\$ 1'074.084,74	100%		
<b>2014</b>	\$ 875.523,34	81,51%	\$ 198.561,40	18,49%
<b>2015</b>	\$ 1'035.102,67	96,37%	-\$ 159.579,33	-14,86%
<b>2016</b>	\$ 1'046.276,44	97,41%	-\$ 11.173,77	-1,04%
<b>2017</b>	\$ 883.428,58	82,25%	\$ 162.847,86	15,16%
<b>2018</b>	\$ 844.227,82	78,60%	\$ 39.200,76	3,65%



**Gráfico 17-3:** Total de la Cartera Vencida Anual

Fuente: Total de la Cartera Vencida 2014-2018

Elaborado por: Caguana Ulpo Diana Jacqueline, (2019)

## INTERPRETACIÓN

Se puede visualizar en la gráfica, la variación de la cartera vencida de la EP- Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato, para lo cual se ha tomado en cuenta la cartera vencida de años anteriores a dicha evaluación, empezando por el año 2013 con un total de cartera vencida de \$1'074.084,74, en el año 2014 existe un descenso de la cartera vencida a \$ 875.523,34, es decir el 18,49% menos que el año 2013; en el año 2015 existe un incremento de la cartera vencida a \$1'035.102,67, es decir un aumento del 14,86%, con respecto al año 2014; en el año 2016 se evidencia un aumento en la cartera vencida a \$1'046.276,44, es decir un incremento del 1,04% con respecto al año 2015; en el año 2017 se nota un marcado descenso en la cartera vencida a \$883.428,58, es decir una disminución de 15,16% con respecto al año 2016; finalmente, en el año 2018 se advierte un leve descenso en la cartera vencida a \$844.227,82, es decir un 3,65% menos en relación al año 2017; cifras que denotan la evolución en la recuperación de la cartera vencida de la EP-EMAPA.

### 3.9. Evaluación de los usuarios morosos

Mediante la información entregada se evaluará a los usuarios de la EP- Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato, desde el año 2016,2017 y 2018.

**Tabla 14 – 3:** Total de usuarios morosos

AÑOS	NÚMERO DE USUARIOS MOROSOS
2016	21.777
2017	19.621
2018	21.126

**Fuente:** Valores entregado por la Dirección Financiera EMAPA  
**Elaborado por:** Caguana Ulpo Diana Jacqueline, (2019)



**Gráfico 18-3:** Total de Usuarios Morosos

**Fuente:** Tabla 14-3 Total de Usuarios 2016-2018

**Elaborado por:** Caguana Ulpo Diana Jacqueline, (2019)

### Interpretación

En el año 2016 se advierte un número de usuarios morosos de la EP – Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato que llega a los 21.777, mientras que en el 2017 este número llega a 19.621, lo que permite notar una disminución del 9,90% con relación al número de usuarios morosos del año 2016; en el año 2018 dicho número de usuarios morosos aumenta a 21.126, cifra que denota un incremento del 6,91% en relación al año 2017.

### 3.10. Índices financieros

Los índices financieros o razones financiero se utilizarán con el propósito de señalar los puntos fuertes y débiles de la EP- Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato, en el período 2016 al 2108, con el fin de analizar sobre determinadas relaciones que se puedan requerir posteriormente para una toma de decisiones.

AÑO 2016	AÑO 2017	AÑO 2018
<b>ÍNDICES FINANCIEROS</b>		
$\text{Liquidez} = \frac{\text{Activo corriente 2016}}{\text{Pasivo corrientes 2016}}$ $= \frac{21'685.604,07}{1'453.665,93} =$ <p style="text-align: center;"><b>14,92</b></p>	$\text{Liquidez} = \frac{\text{Activo corriente 2017}}{\text{Pasivo corrientes 2017}}$ $= \frac{26'134.767,58}{1'530.778,80} =$ <p style="text-align: center;"><b>17,07</b></p>	$\text{Liquidez} = \frac{\text{Activo corriente 2018}}{\text{Pasivo corrientes 2018}}$ $= \frac{27'373.805,10}{1'605.359,07}$ <p style="text-align: center;"><b>= 17,05</b></p>
<p><b>Análisis.-</b> Como se puede observar la razón corriente en el año 2016 es de 14,92 por otro lado en el año 2017 de 17,07 por último el año 2018 de 17,05 esto quiere decir que por cada dólar la EP- Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato debe en el corto plazo, cuenta con \$14,92 en el 2016, \$17,07 año 2017 y por ultimo \$17,05 año 2018 para pagar sus obligaciones de corto plazo, por lo que la empresa presenta un nivel de solvencia favorable para responder a sus deudas.</p>		

AÑO 2016	AÑO 2017	AÑO 2018
Índice Endeudamiento sobre activos totales		
$\text{Endeudamiento} = \frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo Total}}$ $= \frac{1'453.665,93}{79'881.311,00} =$ <p style="text-align: center;">1,82%</p>	$\text{Endeudamiento} = \frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo Total}}$ $= \frac{1'530.778,80}{89'714.895,73} =$ <p style="text-align: center;">1,71%</p>	$\text{Endeudamiento} = \frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo Total}}$ $= \frac{1'605.359,07}{51'574.776,59}$ <p style="text-align: center;">3,11%</p>
<p><b>Análisis.-</b> Con la aplicación del índice de endeudamiento sobre los activos se observa el porcentaje en el año 2016 es de 1,82% sobre los activos y para el 2017 es de 1,71% mientras que para el 2018 se ha incrementado en 3,11% sobre los activos totales lo que se muestra que la EP- Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato posee valores estables y elevados en sus activos por lo que puede solventar sus deudas y obligaciones que posee la institución.</p>		

AÑO 2016	AÑO 2017	AÑO 2018
<b>Apalancamiento</b>		
$\text{Apalancamiento} = \frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Patrimonio Total}}$ $= \frac{1'453.665,93}{78'427.465,07} =$ <p style="text-align: center;">1,85%</p>	$\text{Apalancamiento} = \frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Patrimonio Total}}$ $= \frac{1'453.665,93}{88'184.116,93} =$ <p style="text-align: center;">1,65%</p>	$\text{Apalancamiento} = \frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Patrimonio Total}}$ $= \frac{1'453.665,93}{49'969.417,52} =$ <p style="text-align: center;">2,91%</p>
<p><b>Análisis.</b> -Con la aplicación de este índice trata de establecer el grado de compromiso del patrimonio de la EP- Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato para con sus acreedores es decir que por cada dólar (\$1,00) de patrimonio tiene deuda de 1,85% para el año 2016, mientras para el año 2017 es de 1,65% y finalmente para el año 2018 es de 2,91% de su patrimonio está comprometido con sus acreedores.</p>		
<b>Capital de trabajo</b>		
<b>CT</b> = Activo Corriente – Pasivo Corriente <b>CT</b> = 21'685.604,07 – 1'453.665,93	<b>CT</b> = Activo Corriente – Pasivo Corriente <b>CT</b> = 26'134.767,58 – 1'530.778,80	<b>CT</b> = Activo Corriente – Pasivo Corriente <b>CT</b> = 27'373.805,10 – 1'605.359,07

<b>CT</b> = 20'231.938,14	<b>CT</b> = 24'603.988,78	<b>CT</b> = 25'768.446,03
---------------------------	---------------------------	---------------------------

**Análisis.-** Con la aplicación del indicador de capital de trabajo nos muestra que una vez cancelado sus pasivos corrientes la EP- Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato dispone de sus activos corrientes para atender las necesidades para el desarrollo de sus actividades, teniendo en cuenta que la empresa después de a ver cancelado sus obligaciones de corto plazo tiene para el año 2016 \$20'231.938,14 por otro lado en el año 2017 \$24'603.988,78 y en el 2018 de \$25'768.446,03 lo que significa que en los tres años se han logrado cumplir el pago de sus deudas de corto plazo.

### 3.11. Indicadores De Gestión

Los indicadores a aplicar son de eficiencia, eficacia, economía que nos ayudará a identificar si se cumple los objetivos y la utilización de los recursos económicos sea la adecuada, mediante los indicadores se permite conocer el desempeño de corto y largo plazo de la EP- Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato en los periodos 2016 – 2018 en cuanto a la planificación y ejecución de los presupuestos.

AÑO 2016	AÑO 2017	AÑO 2018
Porcentaje cumplimiento de las obligaciones con el personal de la EP- Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato.		
$GP = \frac{\text{Gasto del personal 2016}}{\text{Total Activo 2016}} * 100\% =$ $\frac{2'645,268,81}{21'685.604,07}$ <p style="text-align: center;"><b>=12,20%</b></p>	$GP = \frac{\text{Gasto del personal 2017}}{\text{Total Activo 2017}} * 100\% =$ $\frac{2'591.078,04}{26'134.767,58}$ <p style="text-align: center;"><b>=9,91%</b></p>	$GP = \frac{\text{Gasto del personal 2018}}{\text{Total activo 2018}} * 100\% =$ $\frac{2'577.486,49}{27'373.805,10}$ <p style="text-align: center;"><b>=9,42%</b></p>
<p><b>Análisis.-</b> El indicador de eficacia sobre el gasto del personal de la EP- Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato comprende a los gastos de las obligaciones con personal incluye (remuneraciones y salarios unificados y beneficios sociales) sobre el manejo del activo esta entre el año 2016 existe el 12,20%, a diferencia que en el año 2017 existe una disminución en el gasto del personal y un incremento de sus activos totales dando como resultado 9,91%, mientras el año 2018 también existe un decremento en comparación entre el año 2017 y 2018 en gastos del personal y un aumento de los activos totales por lo que es el 9,42% esto se debe que no se contrató personal, existió corte de personal innecesario, se eliminó de la partida presupuestaria los uniformes del personal tanto administrativo como operativo de la empresa, eliminación de las jubilaciones de personas que han fallecido.</p>		

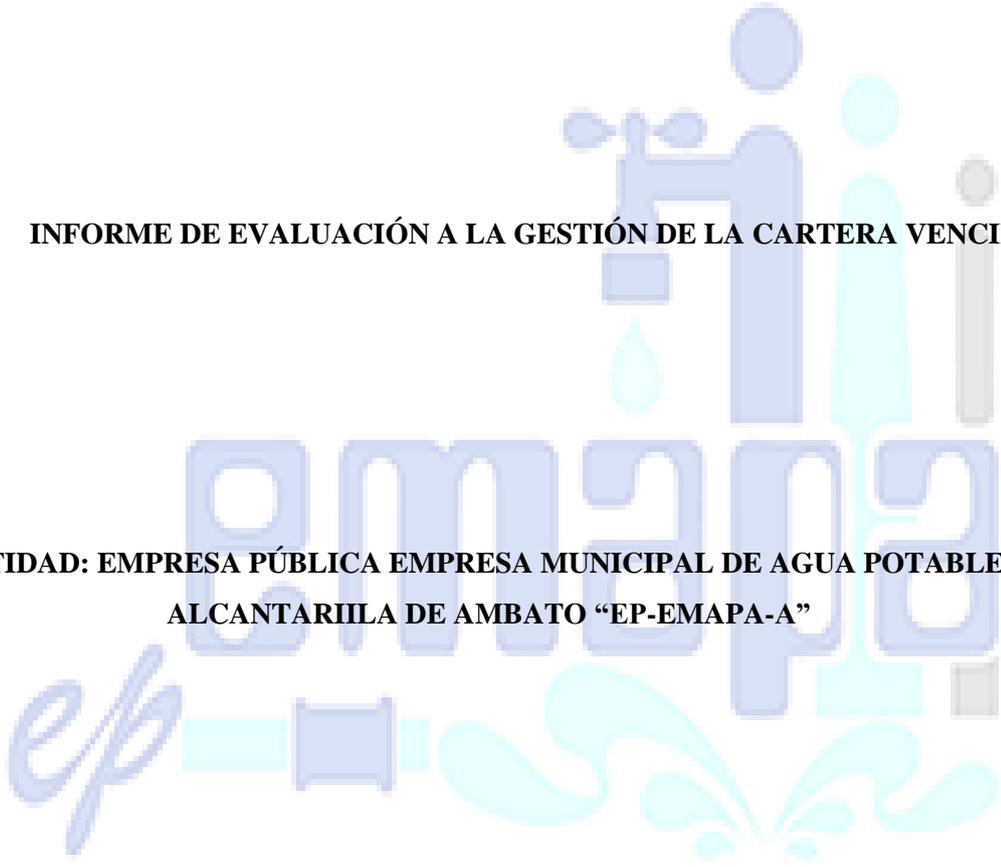
AÑO 2016	AÑO 2017	AÑO 2018
Peso de la cartera vencida		
$PC = \frac{\text{Cartera vencida total 2016}}{\text{Ingresos totales 2016}} * 100\%$ $\frac{1'046.276,44}{35'576.110,01} =$ $=2,94\%$	$PC = \frac{\text{Cartera vencida total 2017}}{\text{Ingresos totales 2017}} * 100\%$ $\frac{883.428,58}{39'692.351,74} =$ $=2,23\%$	$PC = \frac{\text{Cartera vencida total 2018}}{\text{Ingresos totales 2018}} * 100\%$ $\frac{844.227,82}{42'276.014,51} =$ $=1,99\%$
<p><b>Análisis.-</b> Con la aplicación del indicador peso de cartera vencida tiene la importancia de conocer el porcentaje de cartera vencida en la EP- Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato sobre los ingresos totales, para ello en el 2016 tiene un grado de significancia del 2,94% del peso de la cartera vencida, además en el 2017 es del 2,23% lo que se nota claramente que existió un aumento de los ingresos totales en este año y una disminución de la cartera por lo que en el año 2018 de 1,99% por ende existió una disminución de en comparación del 2016 y 2017 de 0,71% y del 0,24%, entre el año 2017 y 2018, esto se debe a que hubo un decremento mínimo de la cartera vencida al igual que existió un aumento de los ingresos totales.</p>		

AÑO 2016	AÑO 2017	AÑO 2018
Peso de la cartera vencida		
$PC = \frac{\text{Cartera vencida total 2016}}{\text{Ingresos Propios 2016}} * 100\%$ $= \frac{1'046.276,44}{13'309.681,46} =$ $=7,86\%$	$PC = \frac{\text{Cartera vencida total 2017}}{\text{Ingresos Propios 2017}} * 100\% =$ $\frac{883.428,58}{13'465.930,31} =$ $=6,56\%$	$PC = \frac{\text{Cartera vencida total 2018}}{\text{Ingresos Propios 2018}} * 100\% =$ $\frac{844.227,82}{14'418.095,97} =$ $=5,86\%$

**Análisis.-** Con la aplicación del indicador de peso de cartera vencida es importante conocer la relación entre los ingresos propios de la EP- Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato dado como resultado para el año 2016 el 7,86% el peso de la cartera vencida en relación con los ingresos propios teniendo en cuenta que los ingresos son (ventas no industriales como el agua potable y alcantarillado) mientras para el año 2017 al 6,56% es decir que ha disminuido en 1,30% entre relación en los dos años, finalmente en el año 2018 es de 5,86% evidenciando la disminución del 0,70% en comparación entre los años 2017 y 2018, por lo que se concluye que en este año los ingresos propios de la empresa ha existido un incremento en los últimos tres años de evaluación 2016, 2017 y 2018 y ha existido un decremento de la cartera en un porcentaje mínimo.

AÑO 2016	AÑO 2017	AÑO 2018
Indicador de recaudación		
$IR = \frac{\text{Total recaudado 2016}}{\text{Total facturado 2016}} * 100\%$ $= \frac{7'984.481,44}{11'942.456,90} * 100\% =$ $= \mathbf{66,86\%}$	$IR = \frac{\text{Total recaudado 2017}}{\text{Total facturado 2017}} * 100\%$ $= \frac{8'495.071,65}{11'959.480,54} * 100\% =$ $= \mathbf{71,03\%}$	$IR = \frac{\text{Total recaudado 2018}}{\text{Total facturado 2018}} * 100\%$ $= \frac{9'151.670,68}{12'402.691,42} * 100\% =$ $= \mathbf{73,79\%}$
<p><b>Análisis.-</b> Con la aplicación del indicador de recaudación dentro de la EP- Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato tiene relación directa con el total facturado, siendo el año 2018 se recaudó de manera eficaz en un 73,79% como se observa que éxito una readecuación de \$ 9'151.670,68 del total de facturación, se debe que hubo mayor interés en el pago de las deudas por parte de los usuarios, mientras para el año 2016 existió un decremento del 66,86% siendo el año que no se contaba con estrategias de cobranzas y la falta de compromiso por parte de los usuarios con el pago de sus deudas, finalmente el año 2017 está en un rajo considerable de recuperación ya que se ha recuperado en un 71,03% del total facturado, por lo que son porcentajes considerables para la sostenibilidad de la empresa.</p>		

AÑO 2016	AÑO 2017	AÑO 2018
Indicador de morosidad		
$IM = \frac{\text{Total pendiente de cobrar 2016}}{\text{Total facturado 2016}} * 100\%$ $= \frac{3'957.975,46}{11'942.456,90} * 100\%$ $= 33,14\%$	$IM = \frac{\text{Total pendiente de cobrar 2017}}{\text{Total facturado 2017}} * 100\%$ $= \frac{3'464.408,89}{11'959.480,54} * 100\% =$ $= 28,97\%$	$IM = \frac{\text{Total pendiente de cobrar 2018}}{\text{Total facturado 2018}} * 100\%$ $= \frac{3'251.020,74}{12'402.691,42} * 100\% =$ $= 26,21\%$
<p><b>Análisis.-</b> El indicador de morosidad permite evaluar el nivel de cuentas por cobrar por la prestación de servicio de agua potable y alcantarillado de la empresa, para el año 2016 fue de 33,14%, para el año 2017 el 28,97% finalmente para el año 2018 es de 26,21% , evidenciando que el último año existió un grado moderado de cumplimiento de las obligaciones del pago de sus obligaciones por parte de los usuarios, en comparación del año 2016 al 2017 existió una disminución de 4,17% por lo que quiere decir que habido iniciativa de pago moderado de las deudas de consumo de agua potable, por lo que para el año 2018 hubo decremento de 2,76%.</p>		



**INFORME DE EVALUACIÓN A LA GESTIÓN DE LA CARTERA VENCIDA**

**ENTIDAD: EMPRESA PÚBLICA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARIILA DE AMBATO “EP-EMAPA-A”**

---

**EP-EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE  
PERÍODO: 2016 -2018  
Y ALCANTARILLADO DE AMBATO**

---

## **CARTA DE PRESENTACIÓN**

Ambato, junio 24 de 2019

Ing. Fidel Castro Solórzano

GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA PÚBLICA EMPRESA MUNICIPAL DEL AGUA  
POTABLE DE AMBATO “EP-EMAPA-A”

Ambato.

Presente

Por medio del presente me permito informar los resultados obtenidos de la Evaluación a la gestión de la cartera vencida de la EP. Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato “EP-EMAPA-A”, en el período comprendido 2016 al 2018, con el fin de los resultados dados les sirva para una mejor toma de decisiones para el beneficio de la empresa.

Hago propicia la oportunidad para reintegrarle mi agradecimiento

Atentamente

Srta. Jacqueline Caguana Ulpo

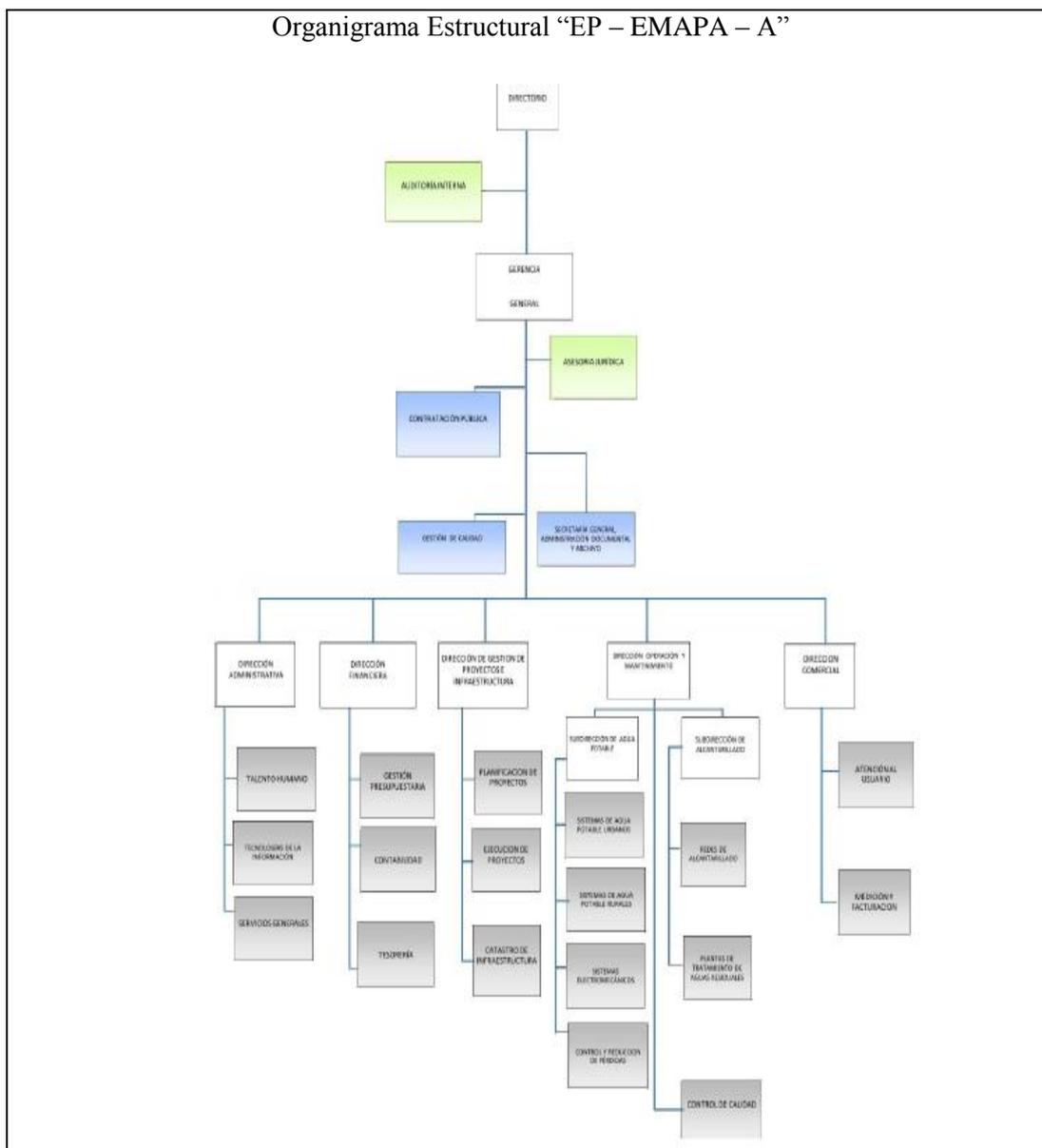
### 3.12. Informe de evaluación a la gestión de la cartera vencida

#### 3.12.1. Información General de la Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato. “EP-EMAPA-A”

<b>DENOMINACIÓN</b>	Empresa Pública – Empresa Municipal De Agua Potable Y Alcantarillado De Ambato “EP-EMAPA-A”
<b>GERENTE GENERAL</b>	Ing. Fidel Castro Solórzano
<b>RUC</b>	18065030070001
<b>DIRECCIÓN</b>	Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, Antonio Clavijo e Isaías Sánchez
<b>TELEFONO</b>	032-997700 EXT. 065
<b>CORRERO ELECTRÓNICO</b>	<a href="http://www.emapa.gob.ec">www.emapa.gob.ec</a>
<b>MISIÓN</b>	Desarrollar, mantener y operar la infraestructura instalada para la dotación de servicios básicos de agua potable y alcantarillado de manera eficiente para contribuir a la salud y bienestar de la ciudadanía ambateña, garantizando el mantenimiento y conservación de las fuentes de agua, apoyando en el cuidado ambiental de la zona de influencia, implementando tecnología adecuada y altos estándares de calidad.
<b>VISIÓN</b>	Ser reconocida en el año 2022, como una empresa eficiente, rentable e innovadora en la dotación de servicios de agua potable y alcantarillado, con responsabilidad social y ambiental en el desarrollo de obras y proyectos de agua potable y alcantarillado.
<b>OBJETIVO DE CALIDAD</b>	La EP-EMAPA-A suministra servicios de agua potable y alcantarillado cumpliendo normas técnicas y requisitos legales aplicables, mejorando continuamente sus procesos para satisfacer a sus usuarios
<b>SERVICIOS QUE FRINDA</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Programas de suministro de agua potable</li><li>• Construcción de obras de infraestructura sanitaria</li><li>• Alquiler de hidrosuccionador</li><li>• Servicio de análisis de agua</li></ul>
<b>BASE LEGAL</b>	- Constitución de la República del Ecuador

<p><b>QUE LA RIGE</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Código Orgánico de Coordinación Territorial, Descentralizado y Autonomía COOTAD</li> <li>- Código de Trabajo</li> <li>- Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP).</li> <li>- Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública (LOSNCPP).</li> <li>- Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales y Control Constitucional (LOGJCC).</li> <li>- Ley Orgánica de Servidor Público (LOSEP).</li> <li>- Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado.</li> <li>- Ley Orgánica del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social (CPCCS).</li> <li>- Ley de Recursos Hídricos y Aprovechamiento de Agua.</li> <li>- Ley de Seguridad Pública y del Estado.</li> <li>- Reglamento General a la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la información Pública (LOTAIP).</li> <li>- Reglamento General a la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública (LOSNCPP)</li> <li>- Reglamento a la Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales y Control Constitucional (LOGJCC)</li> <li>- Reglamento a la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP)</li> <li>- Reglamento de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado</li> <li>- Ordenanza de creación EP-EMAPA-A</li> </ul>
---------------------------	---

### Organigrama Estructural “EP – EMAPA – A”



#### 3.12.2. Objetivo

Evaluar a la gestión de la cartera vencida, mediante la aplicación de cuestionarios de control interno aplicado el COSO I, índices financieros, indicadores de gestión y presupuestarios, para una adecuada toma de decisiones.

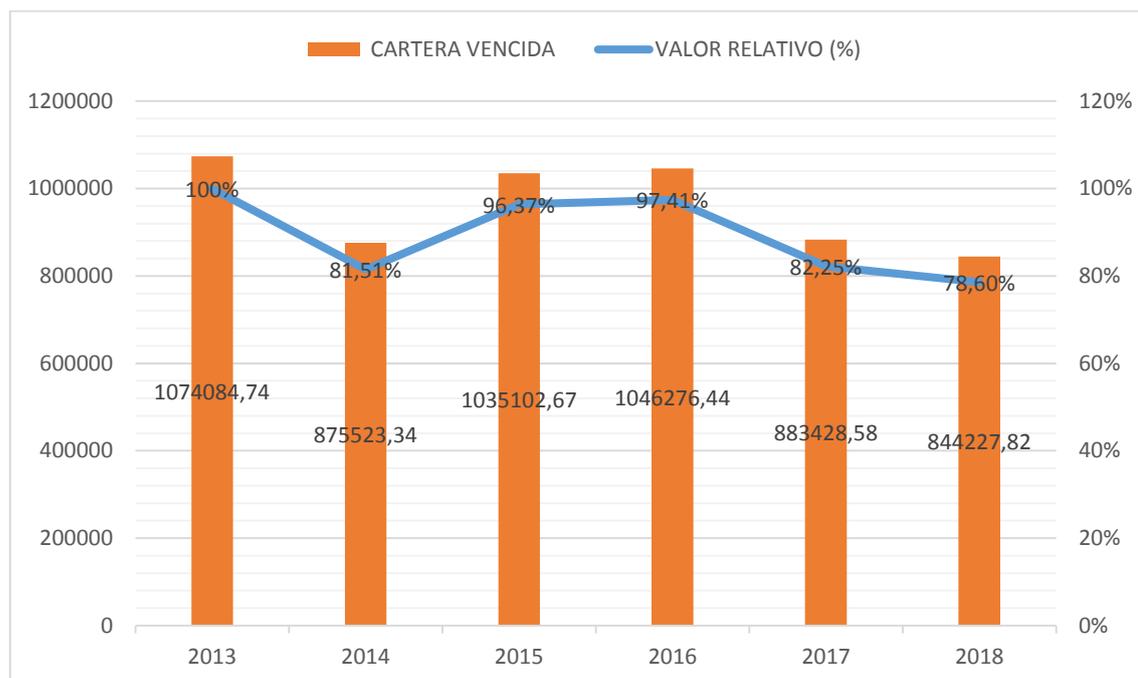
#### 3.12.3. Alcance

El presente informe se detalla los resultados obtenidos de la EP- Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato en el período 2016 -2018, en base a la información otorgada por parte de los funcionarios de la empresa.

### 3.12.4. Informe General de Resultados obtenidos de la Evaluación a la Gestión de la cartera vencida.

A continuación, se presentará los resultados obtenidos de la evaluación de la cartera vencida de los años 2016, 2017, 2018 según Figura 19 – 3.

#### I. Evaluación de la cartera vencida



**Gráfico 19-3:** Total de la Cartera Vencida Anual

Fuente: Tabla 12. Total de la Cartera Vencida 2014-2018

Elaborado por: Caguana Ulpo Diana Jacqueline, (2019)

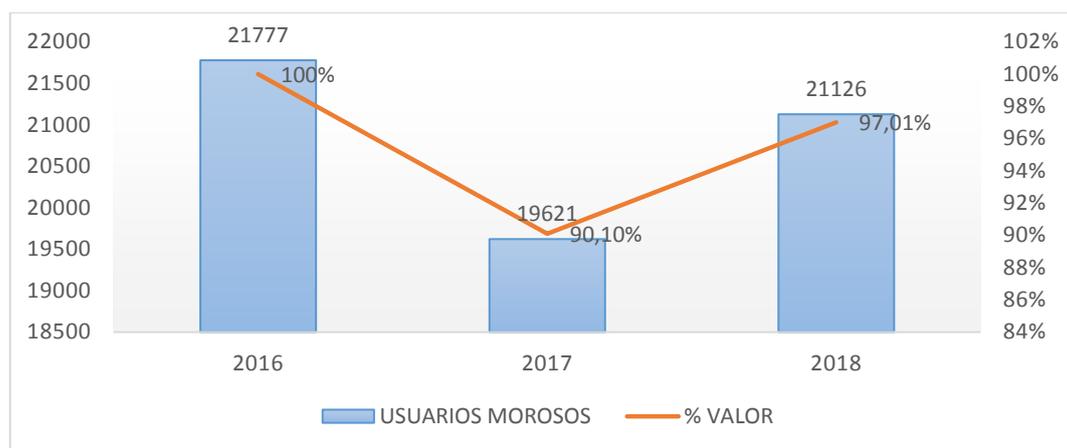
#### Interpretación

Se puede visualizar en la gráfica, la variación de la cartera vencida de la EP- Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato, para lo cual se ha tomado en cuenta la cartera vencida de años anteriores a dicha evaluación, empezando por el año 2013 con un total de cartera vencida de \$1'074.084,74, en el año 2014 existe un descenso de la cartera vencida a \$ 875.523,34, es decir el 18,49% menos que el año 2013; en el año 2015 existe un incremento de la cartera vencida a \$1'035.102,67, es decir un aumento del 14,86%, con respecto al año 2014; en el año 2016 se evidencia un aumento en la cartera vencida a \$1'046.276,44, es decir un incremento del 1,04% con respecto al año 2015; en el año 2017 se nota un marcado descenso en la cartera vencida a \$883.428,58, es decir una disminución de 15,16% con respecto al año 2016; finalmente, en el año 2018 se advierte un leve descenso en la cartera vencida a \$844.227,82, es

decir un 3,65% menos en relación al año 2017; cifras que denotan la evolución en la recuperación de la cartera vencida de la EP – Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato.

## II. Evaluación de Usuarios Morosos

A continuación, se presentará los resultados obtenidos de la evaluación de los usuarios morosos según Gráfico 20-3



**Gráfico 20-3:** Total de Usuarios Morosos

**Fuente:** Tabla 14. Total de Usuarios 2016-2018

**Elaborado por:** Caguana Ulpo Diana Jacqueline, (2019)

### Interpretación

En el año 2016 se advierte un número de usuarios morosos de la EP – Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato, llega a los 21.777, mientras que en el 2017 este número llega a 19.621, lo que permite notar una disminución del 9,90% con relación al número de usuarios morosos del año 2016; en el año 2018 dicho número de usuarios morosos aumenta a 21.126, cifra que denota un incremento del 6,91% en relación al año 2017.

## III. Índices Financieros, indicadores de gestión, presupuestario y cartera vencida

A continuación, se presenta los resultados obtenidos después de aplicar los indicadores a las respectivas cuentas tanto del estado de situación financiera como de la cedula presupuestaria y de la cartera vencida de los años 2016, 2017 y 2018 con el fin de obtener los resultados que ayude a la gerencia a la toma de decisiones.

- **Índice de Liquidez**
- **Año 2016**

$$\text{Liquidez} = \frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corrientes}}$$

$$= \frac{21'685.604,07}{1'453.665,93} =$$

14,92

- Año 2017

$$= \frac{26'134.767,58}{1'530.778,80} =$$

=17,07

- Año 2018

$$= \frac{27'373.805,10}{1'605.359,07}$$

= 17,05

**Análisis.**-Como se puede observar la razón corriente en el año 2016 es de 14,92 por otro lado en el año 2017 de 17,07 por último el año 2018 de 17,05 esto quiere decir que por cada dólar la EP- Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato debe en el corto plazo, cuenta con \$14,92 en el 2016, \$17,07 año 2017 y por ultimo \$17,05 año 2018 para pagar sus obligaciones de corto plazo, por lo que la empresa presenta un nivel de solvencia favorable para responder a sus deudas.

- Índice de Endeudamiento sobre los activos
- Año 2016

$$\text{Endeudamiento} = \frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo Total}}$$

$$= \frac{1'453.665,93}{79'881.311,00} =$$

1,82%

- Año 2017

$$= \frac{1'530.778,80}{89'714.895,73} =$$

1,71%

- Año 2018

$$= \frac{1'605.359,07}{51'574.776,59}$$

**3,11%**

**Análisis.**-Con la aplicación del índice de endeudamiento sobre los activos se observa el porcentaje en el año 2016 es de 1,82% sobre los activos y para el 2017 es de 1,71% mientras que para el 2018 se ha incrementado en 3,11% sobre los activos totales lo que se muestra que la EP- Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato posee valores estables y elevados en sus activos por lo que puede solventar sus deudas y obligaciones que posee la institución.

- Índice de pasivo
- Año 2016

$$IP = \frac{Pasivo\ Total}{Patrimonio\ Total}$$

$$= \frac{1'453.665,93}{78'427.465,07} =$$

**1,85%**

- Año 2017

$$= \frac{1'453.665,93}{88'184.116,93} =$$

**1,65%**

- Año 2018

$$= \frac{1'453.665,93}{49'969.417,52} =$$

**2,91%**

**Análisis.** -Con la aplicación de este índice trata de establecer el grado de compromiso del patrimonio de la EP- Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato para con sus acreedores es decir que por cada dólar (\$1,00) de patrimonio tiene deuda de 1,85% para el año 2016, mientras para el año 2017 es de 1,65% y finalmente para el año 2018 es de 2,91% de su patrimonio está comprometido con sus acreedores.

- Índice de capital de trabajo

- **Año 2016**

**CT** = Activo Corriente – Pasivo Corriente

$$CT = 21'685.604,07 - 1'453.665,93$$

$$CT = 20'231.938,14$$

- **Año 2017**

$$CT = 21'685.604,07 - 1'453.665,93$$

$$CT = 20'231.938,14$$

- **Año 2018**

$$CT = 27'373.805,10 - 1'605.359,07$$

$$CT = 25'768.446,03$$

**Análisis.**-Con la aplicación del indicador de capital de trabajo nos muestra que una vez cancelado sus pasivos corrientes la EP- Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato dispone de sus activos corrientes para atender las necesidades para el desarrollo de sus actividades, teniendo en cuenta que la empresa después de a ver cancelado sus obligaciones de corto plazo tiene para el año 2016 \$20'231.938,14 por otro lado en el año 2017 \$24'603.988,78 y en el 2018 de \$25'768.446,03 lo que significa que en los tres años se han logrado cumplir el pago de sus deudas de corto plazo.

- **Indicador de eficacia gasto del personal**

- **Año 2016**

$$GP = \frac{\text{Gasto del personal 2016}}{\text{Total Activo 2016}} * 100\% =$$

- $\frac{2'645,268,81}{21'685.604,07} =$

**12,20%**

- **Año 2017**

$$\frac{2'591.078,04}{26'134.767,58} =$$

**=9,91%**

- **Año 2018**

$$\frac{2'577.486,49}{27'373.805,10} =$$

**=9,42%**

**Análisis.**-El indicador de eficacia sobre el gasto del personal de la EP- Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato comprende a los gastos de las obligaciones con personal incluye (remuneraciones y salarios unificados y beneficios sociales) sobre el manejo del activo esta entre el año 2016 existe el 12,20%, a diferencia que en el año 2017 existe una disminución en el gasto del personal y un incremento de sus activos totales dando como resultado 9,91%, mientras el año 2018 también existe un decremento en comparación entre el año 2017 y 2018 en gastos del personal y un aumento de los activos totales por lo que es el 9,42% esto se debe que no se contrató personal, existió corte de personal innecesario, se eliminó de la partida presupuestaria los uniformes del personal tanto administrativo como operativo de la empresa, eliminación de las jubilaciones de personas que han fallecido.

- **Indicador Peso de la cartera vencida**
- **Año 2016**

$$PC = \frac{\text{Cartera vencida total 2016}}{\text{Ingresos totales 2016}} * 100\%$$

$$\frac{1'046.276,44}{35'576.110,01} =$$

**2,94%**

- **Año 2017**

$$\frac{883.428,58}{39'692.351,74} =$$

**2,23%**

- **Año 2018**

$$\frac{844.227,82}{42'276.014,51} =$$

**1,99%**

**Análisis.-** Con la aplicación del indicador peso de cartera vencida tiene la importancia de conocer el porcentaje de cartera vencida en la EP- Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato sobre los ingresos totales, para ello en el 2016 tiene un grado de significancia del 2,94% del peso de la cartera vencida, además en el 2017 es del 2,23% lo que se nota claramente que existió un aumento de los ingresos totales en este año y una disminución de la cartera por lo que en el año 2018 de 1,99% por ende existió una disminución de en comparación del 2016 y 2017 de 0,71% y del 0,24%, entre el año 2017 y 2018, esto se debe a que hubo un decremento mínimo de la cartera vencida al igual que existió un aumento de los ingresos totales.

- **Indicador Peso de la cartera vencida sobre los ingresos propios**

- **Año 2016**

- $$PC = \frac{\text{Cartera vencida total 2016}}{\text{Ingresos Propios 2016}} * 100\%$$

$$= \frac{1'046.276,44}{13'309.681,46} =$$

**7,86%**

- **Año 2017**

$$\frac{883.428,58}{13'465.930,31} =$$

**6,56%**

- **Año 2018**

$$\frac{844.227,82}{14'418.095,97} =$$

**5,86%**

**Análisis.-** Con la aplicación del indicador de peso de cartera vencida es importante conocer la relación entre los ingresos propios de la EP- Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato dado como resultado para el año 2016 el 7,86% el peso de la cartera vencida en relación con los ingresos propios teniendo en cuenta que los ingresos son (ventas no industriales como el agua potable y alcantarillado) mientras para el año 2017 al 6,56% es decir que ha disminuido en 1,30% entre relación en los dos años, finalmente en el año 2018 es de 5,86% evidenciando la disminución del 0,70% en comparación entre los años 2017 y 2018, por lo que se concluye que en este año los ingresos propios de la empresa ha existido un incremento en los últimos tres años de evaluación 2016, 2017 y 2018 y ha existido un decremento de la cartera en un porcentaje mínimo.

### Indicador de recaudación

- Año 2016

$$IR = \frac{\text{Total recaudado 2016}}{\text{Total facturado 2016}} * 100\%$$

$$= \frac{7'984.481,44}{11'942.456,90} * 100\% =$$

**66,86%**

- Año 2017

$$= \frac{8'495.071,65}{11'959.480,54} * 100\% =$$

**71,03%**

- Año 2018

$$\frac{9'151.670,68}{12'402.691,42} * 100\% =$$

**73,79%**

**Análisis.-** Con la aplicación del indicador de recaudación dentro de la EP- Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato tiene relación directa con el total facturado, siendo el año 2018 se recaudó de manera eficaz en un 73,79% como se observa que éxito una readecuación de \$ 9'151.670,68 del total de facturación, se debe que hubo mayor interés en el pago de las deudas por parte de los usuarios, mientras para el año 2016 existió un decremento del 66,86% siendo el año que no se contaba con estrategias de cobranzas y la falta de compromiso por parte de los usuarios con el pago de sus deudas, finalmente el año 2017 está en un rajo considerable de recuperación ya que se ha recuperado en un 71,03% del total facturado, por lo que son porcentajes considerables para la sostenibilidad de la empresa.

- Indicador de morosidad

- Año 2016

$$IM = \frac{\text{Total pendiente de cobrar 2016}}{\text{Total facturado 2016}} * 100\%$$

$$= \frac{3'957.975,46}{11'942.456,90} * 100\%$$

**33,14%**

- Año 2017

$$\frac{3'464.408,89}{11'959.480,54} * 100\% =$$

**28,97%**

- **Año 2018**

$$\frac{3'251.020,74}{12'402.691,42} * 100\% =$$

**26,21%**

**Análisis.-** El indicador de morosidad permite evaluar el nivel de cuentas por cobrar por la prestación de servicio de agua potable y alcantarillado de la empresa, para el año 2016 fue de 33,14%, para el año 2017 el 28,97% finalmente para el año 2018 es de 26,21% , evidenciando que el último año existió un grado moderado de cumplimiento de las obligaciones del pago de sus obligaciones por parte de los usuarios, en comparación del año 2016 al 2017 existió una disminución de 4,17% por lo que quiere decir que habido iniciativa de pago moderado de las deudas de consumo de agua potable, por lo que para el año 2018 hubo decremento de 2,76%.

#### **IV. Evaluación de control**

Se ha culminado la revisión de las actividades del control interno la misma que cubrió los periodos 2016 al 2018.

El trabajo de evaluación se basó en la aplicación de la metodología del COSO I, al ser una empresa pública se utilizará el control interno de la contraloría general del estado por lo tanto los resultados obtenidos pongo a su consideración con el fin que las recomendaciones sean consideradas.

#### **1. COMPONENTE: 200 AMBIENTE DE CONTROL**

**D1.No ha definido su código de ética.**

#### **CONCLUSIONES**

La EP- Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato no ha definido su código de ética siendo fundamental en el crecimiento personal de sus empleados y trabajadores.

#### **RECOMENADIONES**

Al Gerente General y Director de Talento Humano crear el código de ética de la empresa como una herramienta que permita que los empleados puedan ser personas de alta calidad moral con el propósito de cumplir con sus obligaciones y funciones dentro de la empresa.

**D2.No se lo realizan capacitaciones al personal.**

### **CONCLUSIONES**

Se determinó que el personal no cuenta con capacitaciones que permita a tener actualizados sus conocimientos.

### **RECOMENADIONES**

Al Gerente General y Director de Talento Humano realizar cronogramas de capacitaciones mensuales o trimestrales dependiendo los requerimientos de cada departamento con el propósito de adquirir conocimientos actualizados en leyes, normas que ayude al cumplimiento de sus obligaciones para evitar malas relaciones con los usuarios.

## **2. COMPONENTE: 300 EVALUACIÓN DE RIESGOS**

**D3.No cuenta con medidas de corrección para dar de baja las cuentas incobrables.**

### **CONCLUSIONES**

Se concluye que la empresa no cuenta con medidas para dar de baja las cuentas incobrables que alza el valor de la cartera.

### **RECOMENACIONES**

Al Gerente General siendo la máxima autoridad a realizar las medidas de corrección para dar de baja a las cuentas incobrables, que hayan mantenido sin solución durante los cinco años anteriores a la evaluación de la cartera vencida.

## **3. COMPONENTE: 400 ACTIVIDADES DE CONTROL**

**D4.No cuenta con un catastró actualizado.**

### **CONCLUSIONES**

La EP- Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato no cuenta con un catastro actualizado hasta la presente fecha.

## **RECOMENACIONES**

A la Dirección Comercial que realice campañas de actualización de datos, cambios de nombre de usuarios mediante los medios de comunicación, plataformas de redes sociales, llamadas telefónicas con el fin de llegar a cada uno de los usuarios, la finalidad que tiene tener un catastro actualizado es para optimizar los procesos de gestión cobranzas.

### **4. COMPONENTE: 600 SEGUIMIENTO**

**D7. A pesar que se realiza la gestión no se puede recuperar el porcentaje que se han propuesto.**

## **CONCLUSIONES**

La empresa a pesar que se realiza una gestión no se puede cumplir con el objetivo de recuperación de cartera vencida.

## **RECOMENDACIONES**

A la Dirección Financiera tener más prioridad en la gestión de recuperación de cartera vencida al mismo tiempo incentivar a los usuarios morosos a cumplir con el pago de sus obligaciones con la empresa con fin de dar mejor servicio a los demás usuarios.

Atentamente,

Diana Jacqueline Caguana Ulpo

## **CONCLUSIONES**

El movimiento general de la cartera vencida de la EP – Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato, se permite evidenciar que en el año 2016 existe una cartera vencida de \$1'046.276,44; mientras que en el año 2017 se nota un marcado descenso en dicho rubro a \$883.428,58, es decir una disminución sustancial del 15,16% con respecto al año 2016; finalmente, en el año 2018 se advierte un leve descenso en la cartera vencida a \$844.227,82, es decir un 3,65% que el año 2017; cifras que denotan la evolución en la recuperación de la cartera vencida.

La EP- Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato, no cuenta con un catastro actualizado; cabe informar que no cuenta con información completa de los usuarios, situación que obstaculiza realizar una adecuada cobranza, emitir las respectivas notificaciones administrativas y por ende emprender el proceso coactivo de cobro.

La falta de gestión de cobranzas que caracteriza a la EP- Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato, es inadecuada debido a que existe una sola persona para realizar esta actividad, que, sumado a la falta de observaciones por parte del departamento comercial, impide emprender las respectivas investigaciones de los expedientes.

Finalmente, al momento de realizar la evaluación a la gestión de la cartera vencida se pudo constatar que no existe un código de ética difundido entre el personal del departamento financiero, herramienta fundamental para la buena gestión de la empresa, que, sumado a la falta de personal capacitado impide dar de baja a las cuentas inactivas.

## **RECOMENDACIONES**

A la EP- Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato se recomienda implementar nuevas estrategias para la recuperación de la cartera vencida, tales como: el análisis individualizado de la capacidad de pago del usuario, seguimiento al proceso pagos del usuario, establecimiento de compromisos con beneficios mutuos para la empresa y los usuarios, otorgamiento de descuentos por cumplimiento de pagos; y, apertura de nuevos lugares estratégicos para la recaudación.

Se recomienda a la EP- Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato, a realizar amplias campañas publicitarias de actualización de datos, cambios de titulares en las cuentas en el catastro de la; y, el llamado a la cancelación oportuna de sus planillas de consumo, con la finalidad de disponer de información real y verifica que ayude al proceso de recaudación y cobranza de las deudas existentes.

Por otro lado, la EP – Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato, para la gestión de recaudación y cobranzas, deberá idear nuevos métodos o técnicas que ayuden a disminuir el monto de la cartera vencida, para cuyo efecto, sería importante incorporar a otra persona con conocimientos en el área de cobranzas que sea apoyo para realizar los trámites y que los resultados sean eficientes.

Finalmente, a la Gerencia se recomienda que en el nuevo presupuesto se incluya partidas para capacitaciones orientadas al personal del área financiera de la EP – Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato, más allá de estructurar un código de ética, documento fundamental para mantener un buen ambiente laboral entre los funcionarios de la empresa.

## BIBLIOGRAFÍA

- Agudelo , T. (2012). *Evolución de la Gestión por Procesos*. Bogotá, Colombia: ICONTEC.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2010). *Código Orgánico De Organización Territorial*. Recuperado de: [http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_org.pdf](http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_org.pdf)
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2009). *Ley Orgánica de Empresas Públicas*. Recuperado de: [http://www.espol.edu.ec/sites/default/files/archivos\\_transparencia/ley%20organica%20de%20empresas%20publicas.pdf](http://www.espol.edu.ec/sites/default/files/archivos_transparencia/ley%20organica%20de%20empresas%20publicas.pdf).
- Banco del Estado. (2010). *Indicadores de GAd con índices de morosidad*. Recuperado de: [www.bancoestado.gob.ec](http://www.bancoestado.gob.ec)
- Bayas, N. (2018). *La gestión en el proceso de recuperación de cartera vencida y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la pequeña Empresa de Pastaza LTDA. Matriz Puyo: Periodo 2017*.(Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. 3<sup>a</sup>.ed. Colombia: Pearson Educación.
- Brachfield. (2015). *Vender a crédito y cobrar sin impagados*. España: PROFIT.
- Brealey, R., & Myers, S. (2012). *Principios de Finanzas Corporativas*. 8<sup>a</sup>.ed. España: McGraw Hill - Interamericana de España.
- Brigham, W. (2012). *Fundamentos de Administración Financiera*. México: Pearson Educación.
- Capital.com. (2019). *Cartera vencida*. Recuperado de: <https://capital.com/es/gestion-de-cartera-definicion>
- Cepeda, C. (2012). *Sistema de Control Interno*. Colombia: Ecoe ediciones.
- Contraloría General del Estado. (2018). *Acuerdos N° 047 de normativa*. Recuperado de: <http://www.contraloria.gob.ec/WFDescarga.aspx?id=604&tipo=nor> Acuerdo N° 047:
- Contraloría General del Estado. (2014). *Normas de Control Interno*. Recuperado de: <http://www.contraloria.gob.ec/Normatividad/BaseLegal>
- Contraloría General del Estado. (2015). *Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado* Recuperado de: <https://www.oas.org>
- Córdoba , M. (2014). *Análisis Financiero*. Bogotá : Ecoe Ediciones.
- Criban Ferraz , P., & Prado Román, C. (2013). *Planificación Financiera*. España: Esic Editorial.

- Cruz, M., Montesillo, J., & Agatón, D. (2015). *Evaluación De La Política Hídrica En El Municipio De Acapulco De Juárez, Guerrero, México*. Recuperado de: <http://ru.iiec.unam.mx/2907/1/Eje4-119-Cruz-Montesillo-Agaton.pdf>
- Cuenca Zapata, E. E. (2017). *Análisis del proceso de cartera vencida en el negocio "Almacenes Derick" en el periodo 2015-2016*.(Tesis de pregrado). Universidad Católica de Cuenca, Cuenca.
- Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato. (2015). *Rendición de cuentas 2015. Comunicación institucional*. Recuperado de: <http://www.emapa.gob.ec/portal/>
- Estupiñan , G. (2006). *Administración de Riesgos E.R.M. y la Auditoría Interna* . Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Estupiñán, R. (2012). *Control Interno de Fraudes* . Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Gitman , L., & Joehnk, M. (2005). *Fundamentos de Inversión* . España : Rivera.
- Gobierno de España. (2003). *Ley General Tributaria Española - Boletín oficial del estado*. Recuperado de: <https://www.boe.es/eli/es/l/2003/12/17/58/con>
- Gonzales, J. A. (2018). *Evaluación de cartera vencida y su impacto en los indicadores mensuales de recaudación de la Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP Unidad de negocios Santa Elena*.(Tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato, Ambato.
- González, J., & García, C. (2012). *La morosidad un problema colateral de la crisis económica*. Recuperado de: [http://www.aeca1.org/pub/on\\_line/comunicaciones\\_xvcongresoaeaca/cd/111b.pdf](http://www.aeca1.org/pub/on_line/comunicaciones_xvcongresoaeaca/cd/111b.pdf)
- Grupo Telmark . (2002). *Recuperación de cartera vencida*. México: Tamares.
- Gualpa Gualpa, V. A., & Viracocha Changuiza , V. E. (2015). *Análisis de cartera vencida y propuesta de minimización de riesgos crediticios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Ambato LTDA. Sucursal Machachi del cantón Mejía Provincia de Pichincha en el período 2014* . (Tesis de pregrado). Universidad Técnica De Cotopaxi, Latagunga.
- Guarenas, M. (2009). *Evaluación de la gestión empresarial*. Recuperado de: <http://yerojusa2009.blogspot.com/2009/02/evaluacion-de-gestionempresarial.html>
- Ibarra Piña , L. (2013). *Sistema de recuperación de cartera vencida*. Recuperado de: <http://www.ptolomeo.unam.mx:8080/xmlui/bitstream/handle/132.248.52.100/4370/Tesis.pdf?sequence=1>.

- Ladino, E. (2009). *Control Interno: Informe de COSO*. Recuperado de: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/espochsp/reader.action?docID=3182319&query=control%2Binterno>
- Lara, A. (2012). *Toma el control de tu negocio*. México: Lid Editorial.
- Luna, F. (2012). *Sistemas de control interno*. Lima: IICO Editorial.
- Macías, M. (2011). *Proceso coactivo*. Recuperado de: <http://www.elcomercio.com/opinion/proceso-coactivo.html>
- Madariaga, J. (2013). *Manual práctico de auditoría*. España: Deausto.
- Mantilla, S. (2012). *Control Interno*. Bogotá: Ecoe ediciones.
- Miño, J., Andocilla, G., & Guerrero, D. (2018). *Manual de Funciones*. Ambato: EMAPA.
- Molnar, G. (2019). *Evaluación continua: Evaluación y objetivos*. Recuperado de: <http://www.chasque.net/gamolnar/evaluacion%20educativa/evaluacion.02.html>
- Montesdeoca, M. (2017). *La Gestión De Crédito Y Cobranza Y La cartera vencidad En Importadora Alvardo Vasconez Cía. Ltda.* (Tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato, Ambato.
- Mora, E. (2013). *Auditoría y control de gestión*. España: Ecobook.
- Moreno, J. (2005). *Planeación Financiera*. México: Editorial Continental.
- Muñiz, L. (2013). *Control Implantar y Evaluar un Sistema de Control de Gestión*. Madrid: PROFIT.
- Muñoz, C. (2011). *Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis*. 2ª .ed. México: Printed in México.
- Murgueytio, J. (2017). *Modelo de gestión para unidades de auditoría interna del sector público ecuatoriano*. La Habana : Universitaria.
- Ortiz, H. (2011). *Análisis Financiero Aplicado*. 14ª .ed. . Bogotá: Nomos Impresores.
- Paredes, A. (2009). *Certificación Internacional de Especialistas en Gestión por Procesos*. Quito: Cámara Ecuatorina del libro.
- Pelazas, Á. (2015). *Planificación de la Auditoría*. España: Paraninfo.
- Pérez, F. (2012). *Gestión por procesos*. 5ª .ed. Madrid, España: ESIC Editorial.
- Pérez, L. (2007). *Estrategias de cobranza de cuentas comerciales*. México: ICM División.

- Ramírez , J. (2016). *Cartera vencida*. Recuperado de: <https://www.soyconta.com/que-es-la-cartera-vencida>
- Roa, S., & Rodríguez, P. (2010). *Evaluación a la cartera de crédito y estrategias de recuperación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Instituto Técnico "Daniel Álvarez Burneo"*.(Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Loja, Loja.
- Rodríguez, E. (2012). *Guía para contrucción de indicadores de gestión*. Bogotá: Ecoe ediciones.
- Sánchez, D. (2016). *"Análisis de la gestión de cobranza y su incidencia en los objetivos de calidad de la EP-Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato"*. (Tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato, Ambato.
- Sotomayor, P. (2012). *Análisis de la Cartera en Mora*. Honduras: Edimesa Honduras.
- Stufflebeam & Shiinkfield. (1987). *Evaluacion Sistemática: Guía, Teórica y Práctica*. España: PAIDOS IBERICA.
- Yanza, W. (2017). *Método COSO I, II y III*. Recuperado de: [https://issuu.com/willianyanza1976/docs/coso\\_i\\_ii\\_y\\_iii.pptx](https://issuu.com/willianyanza1976/docs/coso_i_ii_y_iii.pptx)



# AXENOS

## ANEXO A:RUC

	<b>REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES</b>	 ...le hace bien al país!	
NÚMERO RUC:	1865030070001		
RAZÓN SOCIAL:	EMPRESA PÚBLICA - EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE AMBATO		
NOMBRE COMERCIAL:			
REPRESENTANTE LEGAL:	CASTRO SOLORZANO FIDEL ALBERTO		
CONTADOR:	CARRASCO ORTIZ DAVID HERNAN		
CLASE CONTRIBUYENTE:	ESPECIAL	OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD:	SI
CALIFICACIÓN ARTESANAL:	S/N	NÚMERO:	S/N
FEC. NACIMIENTO:		FEC. INICIO ACTIVIDADES:	03/06/2010
FEC. INSCRIPCIÓN:	22/06/2010	FEC. ACTUALIZACIÓN:	30/11/2016
FEC. SUSPENSIÓN DEFINITIVA:		FEC. RENICIO ACTIVIDADES:	
<b>ACTIVIDAD ECONÓMICA PRINCIPAL</b>			
PROGRAMAS DE SUMINISTRO DE AGUA POTABLE			
<b>DOMICILIO TRIBUTARIO</b>			
Provincia: TUNGURAHUA Canton: AMBATO Parroquia: HUACHI LORETO Ciudadela: MIÑARICA DOS Calle: ANTONIO CLAVIJO Numero: 10-24 Interseccion: ISAIA SANCHEZ Edificio: EP-EMAPA-A Referencia ubicacion: A DOS CUADRAS DEL MERCADO SUR Telefono Trabajo: 032997700 Celular: 0984015611 Apartado Postal: 521 Telefono Trabajo: 032828916 Telefono Trabajo: 032849431 Fax: 032997700 Email: dcarrasco@emapa.gob.ec			
<b>OBLIGACIONES TRIBUTARIAS</b>			
* ANEXO RELACION DEPENDENCIA * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO * DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES * DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE * DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA			
<i>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 <a href="http://www.sri.gob.ec">www.sri.gob.ec</a>. 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, convirtiéndose en agentes de retención, no podrán acogerse al Régimen Simplificado (RISE) 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, transfiera bienes o preste servicios únicamente con tarifa 0% de IVA y/o sus ventas con tarifa diferente de 0% sean objeto de retención del 100% de IVA.</i>			
<b># DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS</b>			
# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS	14	ABIERTOS	12
JURISDICCIÓN	1 ZONA 31 TUNGURAHUA	CERRADOS	2
			
Código: RIMRUC2018001672351			
Fecha: 30/07/2018 12:58:19 PM			
Scanned with CamScanner			



## REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES



NÚMERO RUC:  
RAZÓN SOCIAL:

1865030070001  
EMPRESA PÚBLICA - EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE AMBATO

### ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS

No. ESTABLECIMIENTO: 001 Estado: ABIERTO - MATRIZ FEC. INICIO ACT.: 03/06/2010  
NOMBRE COMERCIAL: EP-EMAPA-A MATRIZ FEC. CIERRE:  
ACTIVIDAD ECONÓMICA:  
PROGRAMAS DE SUMINISTRO DE AGUA POTABLE  
CONSTRUCCION DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA SANITARIA  
ALQUILER DE HIDROSUCCIONADOR  
SERVICIOS DE ANALISIS DE AGUAS  
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:  
Provincia: TUNGURAHUA Canton: AMBATO Parroquia: HUACHI LORETO Ciudadela: MIÑARICA DOS Calle: ANTONIO CLAVIJO Numero: 10-24 Interseccion: ISAIAS SANCHEZ Referencia: A DOS CUADRAS DEL MERCADO SUR Edificio: EP-EMAPA-A Telefono Trabajo: 032997700 Celular: 0984015611 Apartado Postal: 521 Telefono Trabajo: 032828916 Telefono Trabajo: 032849431 Fax: 032997700 Email: dcarrasco@emapa.gov.ec

No. ESTABLECIMIENTO: 002 Estado: ABIERTO - LOCAL COMERCIAL FEC. INICIO ACT.: 03/06/2010  
NOMBRE COMERCIAL: AGENCIA LOS SHYRIS FEC. CIERRE:  
ACTIVIDAD ECONÓMICA:  
PROGRAMAS DE SUMINISTRO DE AGUA POTABLE  
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:  
Provincia: TUNGURAHUA Canton: AMBATO Parroquia: HUACHI LORETO Ciudadela: PRESIDENCIAL Calle: AV. LOS SHYRIS Numero: 19-70 Interseccion: NARY PILLAHUAZO Referencia: A DOS CUADRAS DEL MERCADO SUR Edificio: EP-EMAPA-A Telefono Trabajo: 032997700 Celular: 0994135545 Apartado Postal: 521 Telefono Trabajo: 032849431 Fax: 032997700 Email: emapa@emapa.gov.ec

No. ESTABLECIMIENTO: 003 Estado: ABIERTO - LOCAL COMERCIAL FEC. INICIO ACT.: 03/06/2010  
NOMBRE COMERCIAL: AGENCIA CENTRO FEC. CIERRE:  
ACTIVIDAD ECONÓMICA:  
PROGRAMAS DE SUMINISTRO DE AGUA POTABLE  
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:  
Provincia: TUNGURAHUA Canton: AMBATO Parroquia: MATRIZ Calle: 13 DE ABRIL Numero: 03-09 Interseccion: MARTINEZ Referencia: ATRAS DEL CENTRO COMERCIAL AMBATO Telefono Trabajo: 032828916 Apartado Postal: 521 Celular: 0994135545 Email: emapa@emapa.gov.ec Telefono Trabajo: 032997700

No. ESTABLECIMIENTO: 004 Estado: ABIERTO - LOCAL COMERCIAL FEC. INICIO ACT.: 03/06/2010  
NOMBRE COMERCIAL: AGENCIA LA MERCED FEC. CIERRE:  
ACTIVIDAD ECONÓMICA:  
PROGRAMAS DE SUMINISTRO DE AGUA POTABLE  
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:  
Provincia: TUNGURAHUA Canton: AMBATO Parroquia: LA MERCED Calle: BOLIVAR Numero: 19-60 Interseccion: 5 DE JUNIO Referencia: FRENTE A LA IGLESIA DE LA MERCED Edificio: ALMACEN LABORAL Fax: 032997700 Celular: 0994135545 Telefono Trabajo: 032828916 Telefono Trabajo: 032849431 Email: emapa@emapa.gov.ec Telefono Trabajo: 032997700 Apartado Postal: 521



Código: RIMRUC2018001672351

Fecha: 30/07/2018 12:58:19 PM

Scanned with  
CamScanner



REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES  
SOCIEDADES



NÚMERO RUC:

1865030070001

RAZÓN SOCIAL:

EMPRESA PUBLICA - EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE AMBATO

No. ESTABLECIMIENTO: 005 Estado: ABIERTO - LOCAL COMERCIAL FEC. INICIO ACT.: 03/06/2010  
NOMBRE COMERCIAL: AGENCIA IZAMBA FEC. CIERRE: FEC. REINICIO:  
ACTIVIDAD ECONÓMICA:  
PROGRAMAS DE SUMINISTRO DE AGUA POTABLE  
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:  
Provincia: TUNGURAHUA Canton: AMBATO Parroquia: IZAMBA Calle: AV. INDOAMERICA Numero: S/N Referencia: JUNTO A LA FABRICA DE PLASTICOS BROTHERS Fax: 032997700 Celular: 0994135545 Apartado Postal: 521 Telefono Trabajo: 032854405 Email: emapa@emapa.gov.ec Telefono Trabajo: 032997700

No. ESTABLECIMIENTO: 006 Estado: ABIERTO - LOCAL COMERCIAL FEC. INICIO ACT.: 18/02/2014  
NOMBRE COMERCIAL: AGENCIA LA DOLOROSA FEC. CIERRE: FEC. REINICIO:  
ACTIVIDAD ECONÓMICA:  
PROGRAMAS DE SUMINISTROS DE AGUA POTABLE  
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:  
Provincia: TUNGURAHUA Canton: AMBATO Parroquia: HUACHI LORETO Calle: AV. EL REY Numero: S/N Interseccion: MONTES DEL CAJAS Referencia: A DOS CUADRAS DEL MERCADO LA DOLOROSA Telefono Trabajo: 032997700

No. ESTABLECIMIENTO: 008 Estado: ABIERTO - LOCAL COMERCIAL FEC. INICIO ACT.: 04/12/2014  
NOMBRE COMERCIAL: PLANTA DE TRATAMIENTO TILULUM FEC. CIERRE: FEC. REINICIO:  
ACTIVIDAD ECONÓMICA:  
SUMINISTRO DE AGUA POTABLE  
SUMINISTRO DE AGUA PURIFICADA EN ENVASES  
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:  
Provincia: TUNGURAHUA Canton: AMBATO Parroquia: PASA Barrio: SECTOR SAN VICENTE Calle: VIA A AGUAJAN Numero: SN Referencia: A QUINIENTOS METROS DEL COMPLEJO TILULUM Kilometro: 5 1/2 Telefono Trabajo: 032997700

No. ESTABLECIMIENTO: 009 Estado: ABIERTO - LOCAL COMERCIAL FEC. INICIO ACT.: 04/12/2014  
NOMBRE COMERCIAL: PLANTA DE TRATAMIENTO CASIGANA FEC. CIERRE: FEC. REINICIO:  
ACTIVIDAD ECONÓMICA:  
SUMINISTROS DE AGUA POTABLE  
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:  
Provincia: TUNGURAHUA Canton: AMBATO Parroquia: SANTA ROSA Calle: VIA ANTIGUA A SANTA ROSA Numero: SN Referencia: A SEICIENTOS METROS DEL MIRADOR DEL CASIGANA Telefono Trabajo: 032997700



Código: RIMRUC2018001672351

Fecha: 30/07/2018 12:58:19 PM

CS Scanned with  
CamScanner

## ANEXO B: ENCUESTA



### ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA ENCUESTA



**Instructivo.** -Lea con atención las preguntas y marque con una (x) dependiendo su criterio.

1. ¿El Departamento Financiero cuenta con un manual de procedimientos para cuentas incobrables?  
SI (  )  
NO (  )
  2. ¿La EMAPA cuenta con políticas establecidas para la recuperación de cartera vencida?  
SI (  )  
NO (  )
  3. ¿Se cuenta con un catastro actualizado de los usuarios de la EMAPA?  
SI (  )  
NO (  )
  4. ¿La EMAPA cuenta con un responsable de gestión de cobranzas?  
SI (  )  
NO (  )
  5. ¿La EMAPA evalúa mediante indicadores la cartera vencida y su morosidad?  
SI (  )  
NO (  )  
Si señalo (si) con qué frecuencia se evalúa  
Semanal (  )  
Trimestral (  )  
Anual (  )  
Otros (  )
  6. ¿La EMAPA mediante qué medio se notifica a los usuarios morosos?  
Telefónica (  )  
Correo Electrónico (  )  
Citaciones (  )  
Otros (  )
  7. ¿Existe convenios de pago con los usuarios morosos de acuerdo a la ley establecida?  
SI (  )  
NO (  )  
Si señalo (si) como califico los resultados obtenidos  
Deficiente (  )  
Malos (  )  
Buenos (  )  
Muy buenos (  )  
Excelente (  )
  8. ¿Se utiliza el proceso de coactivas para reducir valores pendientes de pago?  
SI (  )  
NO (  )  
Si            indico            que            (SI)            cuales            son            los            resultados
- 
9. ¿La EMAPA a través del Departamento Jurídico ha establecido medidas de corrección para dar de baja las cuentas incobrables?  
SI (  )  
NO (  )
  10. ¿Con que prioridad se informa al Gerente sobre la evolución de la cartera vencida?  
Mensual (  )  
Trimestral (  )  
Semestral (  )  
Anual (  )  
Otros (  )

ANEXO C:ESTADOS "FINANCIEROS DE LA EP – EMAPA – A" AÑO 2016

EP-EMAPA-A			
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA			
DEL 01 de Enero de 2016 AL 31 de Diciembre de 2016			
			Página 1
CODIGO	CUENTA	SALDO	SUMAS
	<b>ACTIVOS</b>		<b>79,881,311.00</b>
	<b>CORRIENTES</b>		<b>21,685,604.07</b>
111	DISPONIBILIDADES	16,969,891.70	
111.04	Banco Central del E. Fondos de Prést. y Donaciones	3,388,135.67	
111.04.01	BANCO CENTRAL CREDITOS BEDE	1,211,098.55	
111.04.02	BANCO CENTRAL MINISTERIO DE FINANZAS	2,177,037.12	
111.06	BANCO CENTRAL DEL ECUADOR EMPRESAS PÚBLICAS	13,530,240.66	
111.06.01	Banco Central del Ecuador E.P. Fondos Propios	10,187,175.86	
111.06.02	BANCO CENTRAL DEL ECUADOR E.P. FONDOS GADMA	3,167,893.37	
111.06.03	BANCO CENTRAL DEL ECU. E.P. FONDOS G.P.TUNG.	175,171.43	
111.15	Bancos Comerciales Moneda de Curso Legal	51,515.37	
111.15.01	BANCO COMERCIALES	51,515.37	
112	ANTICIPOS DE FONDOS	426,223.13	
112.01	Anticipos a Servidores Publicos	46,604.00	
112.01.01	Anticipos de Remuneraciones Tipo A	188.92	
112.01.02	Anticipos Remuneraciones Tipo B	46,415.08	
112.03	Anticipos a Contratistas de Obras de Infraestructu	217,152.16	
112.05	Anticipos a Proveedores de Bienes y/o Servicios	153,746.75	
112.15	Fondo a Rendir Cuentas	8,720.22	
112.15.01	Anticipos de Viáticos, Pasajes y Otros de Viaje In	720.22	
112.15.03	Otros Fondos para Fines Específicos	8,000.00	
113	CUENTAS POR COBRAR	2,180,524.16	
113.13	Cuentas por Cobrar Tasas Y Contribuciones	6.00	
113.13.01	Cuentas por Cobrar Certificados de no Adeudar a EP EM,	6.00	
113.14	CUENTAS POR COBRAR VENTA DE BIENES Y SERVICIOS	1,738,606.52	
113.14.01	Cuentas Por Cobrar Por Servicios de Agua Potable	592,590.20	
113.14.03	Cuentas Por Cobrar Consumo Presuntivo	168.43	
113.14.04	Cuentas Por Cobrar Servicios de Alcantarillado	596,110.53	
113.14.11	Cuentas Por Cobrar Ctos. Básicos Fact. y Mantenimi	314,388.62	
113.14.12	Cuentas por Cobrar Por Serv. de Comp. y Varios.	92,570.61	
113.14.13	Cuentas por Cobrar Servicios Tecnicos, Instalaciones Do	136,498.30	
113.14.14	Cuentas por Cobrar Conex y Reconex Serv Alcant y Cani	6,279.83	
113.17	Cuentas por Cobrar Rentas De Inversiones Y Multas	66,362.50	
113.17.03	Cuentas por Cobrar Intereses en Planillas	35,709.92	
113.17.04	Cuentas por Cobrar Infracciones y Reglamentos	16,023.71	
113.17.05	Cuentas Por Cobrar Multas en Planillas	14,628.87	
113.19	Cuentas por Cobrar Otros Ingresos	8,076.99	
113.19.01	Cuentas por Cobrar No especificados	7,745.70	
113.19.03	Cuentas por Cobrar Derechos de Pliegos	10.00	
113.19.12	Cuentas Por Cobrar por Uso de Hidrosuccionador	321.29	
113.28	Ctas. por Cobrar Transf. y Donac. de Capital e Inv	367,414.01	
113.28.01	Ctas por cobrar Del Gobierno Central (10% Telecomu	367,414.01	
113.81	Cuentas por Cobrar Impuesto al Valor Agregado	58.14	
113.81.02	Cuentas por Cobrar Impuesto al Valor Agregado - Venta	58.14	
122	INVERSIONES PERMANENTES	462,486.25	
122.05	Inversiones en Titulos y Valores	462,486.25	
122.05.06	Participaciones de Capital	12,486.25	
122.05.99	Otras Inversiones en Valores	450,000.00	
124	DEUDORES FINANCIEROS	410,792.12	
124.85	Cuentas por Cobrar Año Anterior	3.36	
124.85.86	Cuentas por Cobrar del Año Anterior Impuesto al Valor /	3.36	
124.98	Cuentas por Cobrar Años Anteriores	410,788.76	
124.98.01	Cuentas Pendientes por Cobrar	410,788.76	

EP-EMAPA-A

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA  
DEL 01 de Enero de 2016 AL 31 de Diciembre de 2016

Página 2

CODIGO	CUENTA	SALDO	SUMAS
	<b>ACTIVOS</b>		
	<b>CORRIENTES</b>		<b>79,881,311.00</b>
132	EXISTENCIAS PARA PRODUCCION Y VENTAS	1,235,686.71	<b>21,685,604.07</b>
132.01	EXISTENCIAS DE MATERIAS PRIMAS	12,836.65	
132.01.02	Existencias De Productos Quimicos E Industriales	12,836.65	
132.08	Existencias De Bienes de Uso y Consumo para Produc	1,222,850.06	
132.08.02	Existencias De Vestuario, Lenceria Y Prendas De Pr	1,570.32	
132.08.03	Existencias De Combustibles Y Lubricantes	1,169.49	
132.08.04	Existencias De Materiales De Oficina	40,705.77	
132.08.06	Existencias De Herramientas	22,903.41	
132.08.11	Existencias de Materiales de construcción Eléctric	967,018.55	
132.08.13	Existencias De Repuestos Y Accesorios	189,482.52	
	<b>FIJOS</b>		<b>51,420,124.39</b>
141	BIENES DE ADIMINISTRACION	2,470,742.74	
141.01	Bienes Muebles	2,653,354.59	
141.01.03	Mobiliarios	181,194.52	
141.01.04	Maquinarias Y Equipos	485,843.05	
141.01.05	Vehiculos	732,189.73	
141.01.07	Equipos, Sistemas Y Paquetes Informaticos	1,246,109.50	
141.01.08	Bienes Artisticos Y Culturales	2,150.40	
141.01.09	Libros Y Colecciones	541.40	
141.01.13	Equipo Médico	5,325.99	
141.03	Bienes Inmuebles	2,111,311.83	
141.03.02	Edificios, Locales Y Residencias	2,111,311.83	
141.99	Depreciación Acumulada	-2,293,923.68	
141.99.02	DEPRECIACION DE EDIFICIOS LOCALES Y RESIDENCIAS	-508,575.05	
141.99.03	DEPRECIACION ACUMULADA MOBILIARIO	-82,040.39	
141.99.04	DEPRECIACION ACUMULADA MAQUINARIA Y EQUIPO	-337,134.68	
141.99.05	DEPRECIACION ACUMULADA VEHICULOS	-593,794.54	
141.99.07	DEPRECIACION ACUM. EQUIPOS Y SISTEMAS INFORMA	-771,444.84	
141.99.08	DEPRECIACION BIENES ARTISTICOS Y CULT.	-338.67	
141.99.09	DEPREC. ACUMULADA DE LIBROS Y COLECCIONES	-471.18	
141.99.16	Depreciación Acumulada de Equipo Médico y Odontológi	-124.33	
142	BIENES DE PRODUCCION	48,949,381.65	
142.01	Bienes Muebles	6,733,616.74	
142.01.03	Mobiliarios	58,865.50	
142.01.04	Maquinarias Y Equipos	5,461,541.89	
142.01.05	Vehiculos	1,016,992.95	
142.01.06	Herramientas	2,077.42	
142.01.07	Equipos, Sistemas Y Paquetes Informaticos	172,568.18	
142.01.11	Partes Y Respuestos	21,570.80	
142.03	Bienes Inmuebles	55,909,374.42	
142.03.01	Terrenos	3,846,627.06	
142.03.02	Edificios, Locales Y Residencias	2,008,696.69	
142.03.99	Otros Bienes Inmuebles	50,054,050.67	
142.99	Depreciación Acumulada	-13,693,609.51	
142.99.02	(-) DEPRECIACION ACUMULDA DE EDIF.,LOCAL. Y RESII	-94,154.86	
142.99.03	(-) DEPRECIACION ACUMULADA MOBILIARIOS	-25,640.91	
142.99.04	(-)DEPRECIACION ACUMU. DE MAQUINARI Y EQUIPO	-3,175,034.28	
142.99.05	(-)DEPRECIACION ACUMULADA DE VEHICULOS	-892,901.80	
142.99.06	DEPRECIACION ACUMULADA DE HERRAMIENTAS	-812.83	
142.99.07	(-)DEPRECIACION ACUMULADA DE EQUIPO,SISTEM. Y P	-71,872.14	
142.99.11	(-) DEPRECIACION ACUMULADA PARTES Y REPUESTOS	-2,648.03	

**EP-EMAPA-A**  
**ESTADO DE SITUACION FINANCIERA**  
 DEL 01 de Enero de 2016 AL 31 de Diciembre de 2016

Página 3

CODIGO	CUENTA	SALDO	SUMAS
	<b>ACTIVOS</b>		
	<b>FIJOS</b>		<b>79,881,311.00</b>
142.99.99	(-)DEPRECIACION ACUMULADA DE OTROS BIENES INN	-9,430,544.66	<b>51,420,124.39</b>
	<b>INVERSIONES EN PROYECTOS Y PROGRAMAS</b>		<b>6,613,643.30</b>
151	INVERSIONES EN OBRAS EN PROCESO	6,613,643.30	
151.36	Contrataciones De Estudios E Investigaciones	65,427.87	
151.36.04	Fiscalizacion E Inspecciones Tecnicas	10,464.16	
151.36.05	Estudio Y Diseños De Proyectos	54,963.71	
151.51	Obras De Infraestructura	1,309,635.59	
151.51.01	Infraestructura De Agua Potable	691,077.68	
151.51.03	Infraestructura De Alcantarillado	575,804.38	
151.51.99	Otras Obras De Infraestructura	42,753.53	
151.92	Acumulacion De Inversiones En Obras En Proceso	5,238,579.84	
151.92.01	OBRAS EN PROCESO AGUA POTABLE	1,878,225.34	
151.92.02	OBRAS EN PROCESO ALCANTARILLADO	3,045,847.83	
151.92.03	OTRAS CONSTRUCCIONES Y EDIFICACIONES	314,506.67	
	<b>OTROS</b>		<b>161,939.24</b>
126	INVERSIONES NO RECUPERABLES	78,315.26	
126.07	Deudores Financieros No Recuperables	87,016.96	
126.99	Provision Para Incobrables	-8,701.70	
126.99.07	Provision para Incobrables - Deudores Financieros	-8,701.70	
131	EXISTENCIAS PARA CONSUMO CORRIENTE	83,623.98	
131.01	Existencias De Bienes De Usos Y Consumo Corriente	83,623.98	
131.01.02	Existencias De Vestuario, Lenceria Y Prendas De Pr	1,186.32	
131.01.04	Existencias De Materiales De Oficina	53,550.93	
131.01.05	Existencias De Materiales De Aseo	13,506.03	
131.01.11	Existencias de Materiales Construcción, Eléctrico	1,091.75	
131.01.13	Existencias de Repuestos y Accesorios	10,199.97	
131.01.19	Adquisición de Accesorios e Insumos Químicos y Orgánic	698.18	
131.01.20	Menaje de Cocina,de hogar, Accesorios Descartables y ,	3,390.80	
	<b>PASIVOS</b>		<b>1,453,665.93</b>
	<b>CORRIENTES</b>		<b>1,453,665.93</b>
212	DEPOSITOS DE TERCEROS	74,458.75	
212.05	Anticipos Por Bienes Y Servicios	74,458.75	
213	CUENTAS POR PAGAR	274,824.82	
213.51	Cuentas por Pag. Gastos en Personal	39,616.18	
213.51.01	Cuentas por Pag Gtos en Personal Proveedores	39,345.58	
213.51.02	Cuentas por Pag. Gastos en personal I.R.	270.60	
213.53	Cuentas Por Pagar Bienes Y Servicios De Consumo	11,636.58	
213.53.01	Cuentas por Pag. B. y S. de Consumo Proveedores	9,030.56	
213.53.02	Cuentas por Pag. B. y S. de Consumo I.Renta	799.23	
213.53.03	Cuentas por Pag. B. y S. de Consumo I.V.A.	1,806.79	
213.57	Cuentas Por Pagar Otros Gastos	3.28	
213.57.02	Cuentas por Pag. Otros Gastos I.Renta	0.11	
213.57.03	Cuentas por Pag. Otros Gastos I.V.A.	3.17	
213.61	Cuentas por Pagar Gastos En Personal De Produccion	65,159.94	
213.61.01	Ctas. Por Pag. Gastos Pers. de Produc. Proveedores	65,150.79	
213.61.02	Ctas. por Pag. Gtos. en pers. de Produc. I.Renta	9.15	
213.63	Cuentas Por Pagar Bienes Y Servicios De Produccion	25,089.61	

EP-EMAPA-A

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA

DEL 01 de Enero de 2016 AL 31 de Diciembre de 2016

Página 4

CODIGO	CUENTA	SALDO	SUMAS
<b>PASIVOS</b>			<b>1,453,665.93</b>
<b>CORRIENTES</b>			<b>1,453,665.93</b>
213.63.01	Cuentas por Pag. B. y S. de Producción Proveedores	15,286.31	
213.63.02	Cuentas por Pag. B. y S. Producción I. Renta	2,009.49	
213.63.03	Cuentas por Pag. B. y S. produccion IVA	7,793.81	
213.67	Cuentas por Pagar Otros Gastos de Producción	1.42	
213.67.02	Ctas. por Pag. Otros Gastos Producción I Renta	0.05	
213.67.03	Ctas. por Pag. Otros Gastos Producción IVA	1.37	
213.73	Cuentas Por Pagar Bienes Y Servicios De Inversion	10,537.82	
213.73.02	Ctas .POr pagar Bienes i Serv. de Invers. Imp. Ren	4,390.76	
213.73.03	Ctas. Por Pag. Bienes y Serv. de Inv. IVA	6,147.06	
213.75	Cuentas Por Pagar Obras Publicas	85,436.98	
213.75.01	Cuentas por Pag. Obras Publicas Proveedores	68,403.11	
213.75.02	Cuentas por Pag. Obras Publicas I. Renta	3,275.74	
213.75.03	Cuentas por Pag. Obras Publicas I.V.A.	13,758.13	
213.81	Cuentas Por Pagar Impuesto Al Valor Agregado	837.58	
213.81.01	Ctas. por Pag. I.V. A. Contrib. Esp. Proveedo 100%	494.59	
213.81.02	Ctas. por Pag. I.V. A. Persona Natural. SRI 100%	27.65	
213.81.07	Cuentas por Pagar Impuesto al Valor Agregado Facturac	315.34	
213.84	Cuentas Por Pagar Invers- En Bienes De Larga Durac	36,505.43	
213.84.01	Ctas Por Pagar Inv. en Bienes L/duracion Proveedor	28,772.99	
213.84.02	Ctas por pag. en Inv. en Bien de L/Durac. Imp . Re	1,487.01	
213.84.03	Ctas POR Pag. en INV. en Bien de L/ Durac. IVA	6,245.43	
223	EMPRESTITOS	1,091,044.43	
223.01	Creditos Internos	1,091,044.43	
223.01.01	Creditos Del Sector Publico Financiero	1,091,044.43	
224	FINANCIEROS	13,337.93	
224.82	Depositos y Fondos de Terceros de Años Anteriores	10,347.32	
224.82.05	Depositos y Fondos de Terceros Años Ant. - Anticp Bien	10,347.32	
224.98	Cuentas por Pagar Años Anteriores	2,990.61	
224.98.01	Cuentas por Pagar Años Anteriores	2,990.61	
<b>PATRIMONIO</b>			<b>78,427,645.07</b>
<b>PATRIMONIO ACUMULADO</b>			<b>78,427,645.07</b>
611	PATRIMONIO PUBLICO	83,711,035.08	
611.07	Patrimonio Empresas Publicas	72,260,961.00	
611.97	Donaciones Recibidas en Existencias	5,118.50	
611.99	Donaciones En Bienes Muebles E Inmuebles	11,444,955.58	
<del>618.03</del>	<del>Resultado Del Ejercicio Vigente</del>	<del>-5,278,294.72</del>	
619	DISMINUCION PATRIMONIAL	-5,095.29	
619.94	Disminucion De Bienes Larga Duracion	-5,095.29	
<b>TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO</b>			<b>79,881,311.00</b>
<b>CUENTAS DE ORDEN</b>			
<b>DEUDORAS</b>			<b>1,327,567.77</b>
911	Cuentas de Orden Deudoras	1,327,567.77	
911.07	Especies Valoradas Emitidas	6,717.80	
911.07.01	ESPECIES VALO. EMITIDAS SOLICITUDES	1.80	
911.07.02	ESPECIES VAL. EMITIDAS CERTIFICADOS	6,716.00	

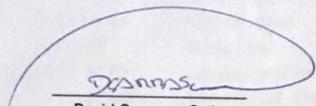
EP-EMAPA-A

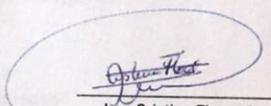
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA

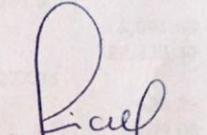
DEL 01 de Enero de 2016 AL 31 de Diciembre de 2016

Página 5

CODIGO	CUENTA	SALDO	SUMAS
<b>CUENTAS DE ORDEN</b>			
<b>DEUDORAS</b>			
911.09	Garantías en Valores, Bienes y Documentos	1,308,778.17	<b>1,327,567.77</b>
911.09.01	Garant.en valo,bien.,y docum. Pólizas	1,308,778.17	
911.17	Bienes No Depreciables	12,071.80	<b>1,327,567.77</b>
911.17.01	Bienes de Control	12,071.80	
<b>ACREEDORAS</b>			
921	Cuentas de Orden Acreedoras	1,327,567.77	
921.07	Emisión de Especies Valoradas	6,717.80	
921.07.01	EMISION DE ESPECIES VALO. SOLICITUDES	1.80	
921.07.02	EMISION DE ESPECIES VAL. CERTIFICADOS	6,716.00	
921.09	Responsabilidad por Garantías Valores, Bienes Docs	1,308,778.17	
921.09.01	Respons. por Garant. valor, Bien.dtos. en Polizas	718,820.81	
921.09.02	Respon. por Garat. valor, Bien y dtos. letras y ch	589,957.36	
1.17	Responsabilidad por Bienes No Depreciables	12,071.80	
921.17.01	Responsabilidad por Bienes de Control	12,071.80	

  
 David Carrasco Ortiz  
 CONTADOR GENERAL

  
 Ing. Cristina Flores A.  
 DIRECTORA FINANCIERA

  
 Ing. Fidel Castro  
 GERENTE GENERAL

## EP-EMAPA-A

## ESTADO DE RESULTADOS

DEL 01 de Enero de 2016 AL 31 de Diciembre de 2016

Página 1

	<b>RESULTADO DE EXPLOTACION</b>	<b>4,526,220.16</b>	
624.03	Ventas No Industriales	13,309,681.46	
624.03.01	Agua Potable		4,498,163.91
624.03.03	Alcantarillado		4,402,606.04
624.03.99	Otros Servicios Tecnicos y Especializados		4,408,911.51
638.03	Costo De Ventas No Industriales	8,783,461.30	
	<b>RESULTADO DE OPERACION</b>	<b>-14,439,173.96</b>	
623	TASAS Y CONTRIBUCIONES	832.00	
623.01	Tasas Generales	832.00	
623.01.06	Especies Fiscales		832.00
631	INVERSIONES PUBLICAS	11,005,299.58	
631.51	Inversiones De Desarrollo Social	4,032.00	
631.53	Inversiones En Bienes Nacionales De Uso Pt	11,001,267.58	
633	REMUNERACIONES	2,645,268.81	
633.01	Remuneraciones Basicas	1,390,087.21	
633.01.05	Remuneraciones Unificadas		1,189,398.90
633.01.06	Salarios Unificados		200,688.31
633.02	Remuneraciones Complementarias	177,666.42	
633.02.03	Decimo Tercer Sueldo		123,023.74
633.02.04	Decimo Cuarto Sueldo		54,642.68
633.03	Remuneraciones Compensatorias	23,374.90	
633.03.04	Compensación por Transporte		1,041.60
633.03.06	Alimentacion		22,333.30
633.04	Subsidios	5,277.35	
633.04.01	Cargas Familiares		628.29
633.04.08	Subsidio de Antigüedad		4,649.06
633.05	Remuneraciones Temporales	81,102.06	
633.05.09	Horas Extraordinarias y Suplementarias		16,923.09
633.05.10	Servicios Personales por Contrato		4,488.00
633.06	Aportes Patronales A La Seguridad Social	316,085.45	
633.06.01	Aporte Patronal		172,040.09
633.06.02	Fondo de Reserva		111,636.29
633.06.03	Jubilación Patronal		32,409.07
633.07	Indemnizaciones	651,675.42	
633.07.04	Compensación por Desahucio		57,483.18
633.07.06	Bonificación por Jubilación		205,934.77
634	BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	663,981.09	
634.01	Servicios Basicos	55,850.23	
634.01.04	Energia Electrica		25,000.00
634.01.05	Telecomunicaciones		30,256.70
634.01.06	Servicios de Correo		593.53
634.02	Servicios Generales	329,731.12	
634.02.04	Impresion Reproduccion Y Publicaciones		42,407.99
634.02.06	Eventos Públicos y Oficiales		1,301.00
634.02.07	Difusión, Información, y Publicidad		30,433.56
634.02.08	Servicios de Vigilancia		187,588.49
634.02.10	Servicios de Guardería		7,174.03
634.02.99	Otros Servicios Generales		60,826.05
634.03	Traslados Instalaciones Viaticos Y Subsister	1,153.36	
634.03.03	Viaticos Y Subsistencias En El Interior		1,153.36
634.04	Instalacion, Mantenimiento Y Reparaciones	39,313.94	
634.04.02	Gastos en Edificios, Locales y Residencias		3,013.89
634.04.03	Gastos en Mobiliarios		50.00
634.04.04	Gastos en Maquinarias y Equipos		11,087.64
634.04.05	Gastos en Vehículos		11,190.35

	<b>RESULTADO DE OPERACION</b>	<b>-14,439,173.96</b>	
634.05	Arrendamiento De Bienes	43,696.99	
634.05.02	Arrendamientos de Edificios Locales y Resi		15,194.04
634.05.05	Arrendamiento de Vehiculos		28,502.95
634.06	Contratacion De Estudios E Investigaciones	14,982.86	
634.06.03	Servicios de Capacitación		13,414.86
634.06.05	Estudio y Diseño de Proyectos		1,568.00
634.07	Gastos En Informatica	5,132.47	
634.07.01	Desarrollo de Sistemas Informáticos		2,131.80
634.07.04	Mantenimiento de Sistemas Informáticos		3,000.67
634.08	Bienes De Uso Y Consumo Corriente	171,972.35	
634.08.02	Vestuario Lenceria y Prendas de Protección		23,010.07
634.08.03	Combustibles y Lubricantes		27,179.81
634.08.04	Materiales De Oficina		28,501.85
634.08.05	Materiales de Aseo		9,581.44
634.08.06	Herramientas		39.16
634.08.07	Materiales de Impresión Fotografía Reprod		3,262.68
634.08.08	Instrumental Medico Menor		111.74
634.08.09	Medicinas y Productos Farmacéuticos		7,950.12
634.08.10	Materiales para Laboratorias y Uso Médico		1,460.68
634.08.11	Materiales de Construcción Eléctricos Plome		6,398.83
634.08.12	Materiales Didácticos		8,616.12
634.08.13	Repuestos y Accesorios		44,908.76
634.08.99	Otros Bienes de Usos y Consumo		7,995.28
634.45	Bienes Muebles No Depreciables	2,147.77	
634.45.04	Maquinarias y Equipos		313.06
634.45.06	Herramientas		529.79
634.45.07	Equipos Sistemas y Paquetes Informáticos		1,304.92
635.01	Impuestos, Tasas Y Contribuciones	11,454.58	
635.01.02	Tasas Generales		11,454.58
635.04	Seguros, Comisiones Financieras Y Otros	114,001.90	
635.04.01	Seguros		112,346.87
635.04.03	Comisiones Bancarias		991.72
635.04.06	Comisiones y Otros Cargos		663.31
	<b>TRANSFERENCIAS NETAS</b>	<b>4,635,683.43</b>	
626	<b>TRANSFERENCIAS RECIBIDAS</b>	<b>4,720,433.67</b>	
626.21	Transferencias De Capital Del Sector Publico	4,720,433.67	
626.21.01	Transferencias del Gobierno Central		2,000,000.00
626.21.04	De Entidades del Gobierno Autónomo Desc		2,720,433.67
636	<b>TRANSFERENCIAS ENTREGADAS</b>	<b>84,750.24</b>	
636.01	Transferencias Corrientes Sector Publico	84,750.24	
636.01.02	Transferencias a Entidades Descentralizadas		84,750.24
	<b>RESULTADO FINANCIERO</b>	<b>161,689.91</b>	
625.03	Interese Por Mora	94,391.53	
625.04	Multas	159,053.48	
625.04.02	Infracciones a Ordenanzas Municipales		144,271.88
625.04.04	Incumplimiento de Contratos		14,781.60
635.02	Intereses Deuda Publica Interna	91,755.10	
635.02.01	Intereses al Sector Público Financiero		91,749.55
	<b>OTROS INGRESOS Y GASTOS</b>	<b>-162,714.26</b>	
624.21	Ventas De Bienes Muebles De Administrac	5,820.00	
624.21.05	Venta de Vehiculos		5,820.00
625.24	Otros Ingresos No Clasificados	123,501.11	
625.24.99	Otros No Especificados		123,501.11
638.51	Depreciacion Bienes De Administracion	292,035.37	

EP-EMAPA-A

ESTADO DE RESULTADOS

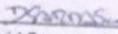
DEL 01 de Enero de 2016 AL 31 de Diciembre de 2016

Página 3

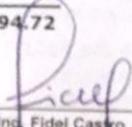
OTROS INGRESOS Y GASTOS		
638.51.02	DEPREC. DE EDIFIC. LOCALES Y RESIDENC	-162,714.26
638.51.03	DEPREC. DE MOBILIARIOS	76,007.22
638.51.04	DEPREC. DE MAQUINARIA Y EQUIPO	12,885.55
638.51.05	DEPREC. DE VEHICULOS	42,340.03
638.51.07	DEPREC. DE EQUIP. SISTEMAS Y PAQUE. IA	18,028.22
		142,504.88

**PÉRDIDA DEL EJERCICIO**

**-5,278,294.72**

  
David Carrasco Ortiz  
CONTADOR GENERAL

  
Ing. Cristina Flores A.  
DIRECTORA FINANCIERA

  
Ing. Fidel Castro  
GERENTE GENERAL

ANEXO D: ESTADOS "FINANCIEROS DE LA EP – EMAPA – A" AÑO 2017

EP-EMAPA-A			
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA			
DEL 01 de Enero de 2017 AL 31 de Diciembre de 2017			
			Página 1
CODIGO	CUENTA	SALDO	SUMAS
	<b>ACTIVOS</b>		<b>89,714,895.73</b>
	<b>CORRIENTES</b>		<b>26,134,767.58</b>
111	DISPONIBILIDADES	18,574,924.39	
111.04	Banco Central del E. Fondos de Prést. y Donaciones	2,436,312.13	
111.04.01	BANCO CENTRAL CREDITOS BEDE	216,240.24	
111.04.02	BANCO CENTRAL MINISTERIO DE FINANZAS	2,220,071.89	
111.06	BANCO CENTRAL DEL ECUADOR EMPRESAS PÚBLICAS	16,072,798.49	
111.06.01	Banco Central del Ecuador E.P. Fondos Propios	11,678,370.36	
111.06.02	BANCO CENTRAL DEL ECUADOR E.P. FONDOS GADMA	4,239,189.53	
111.06.03	BANCO CENTRAL DEL ECU. E.P. FONDOS G.P.TUNG.	155,238.60	
111.15	Bancos Comerciales Moneda de Curso Legal	65,813.77	
111.15.01	BANCO COMERCIALES	65,813.77	
112	ANTICIPOS DE FONDOS	3,031,773.66	
112.01	Anticipos a Servidores Publicos	52,030.25	
112.01.01	Anticipos de Remuneraciones Tipo A	188.92	
112.01.02	Anticipos Remuneraciones Tipo B	51,841.33	
112.03	Anticipos a Contratistas de Obras de Infraestructu	1,129,776.03	
112.05	Anticipos a Proveedores de Bienes y/o Servicios	796,918.29	
112.09	Apertura de Cartas de Credito	1,045,828.87	
112.15	Fondo a Rendir Cuentas	7,220.22	
112.15.01	Anticipos de Viáticos, Pasajes y Otros de Viaje In	720.22	
112.15.03	Otros Fondos para Fines Especificos	6,500.00	
113	CUENTAS POR COBRAR	1,824,388.12	
113.13	Cuentas por Cobrar Tasas Y Contribuciones	12.00	
113.13.01	Cuentas por Cobrar Certificados de no Adeudar a EP EM,	12.00	
113.14	CUENTAS POR COBRAR VENTA DE BIENES Y SERVICIOS	1,604,391.45	
113.14.01	Cuentas Por Cobrar Por Servicios de Agua Potable	534,703.34	
113.14.03	Cuentas Por Cobrar Consumo Presuntivo	112.68	
113.14.04	Cuentas Por Cobrar Servicios de Alcantarillado	535,976.82	
113.14.11	Cuentas Por Cobrar Ctos. Básicos Fact. y Mantenimi	282,837.96	
113.14.12	Cuentas por Cobrar Por Serv. de Comp. y Varios.	83,960.96	
113.14.13	Cuentas por Cobrar Servicios Tecnicos, Instalaciones Do	158,421.96	
113.14.14	Cuentas por Cobrar Conex y Reconex Serv Alcant y Can.	3,877.73	
113.14.15	Cuentas x Cob de Proyectos de Inversion para los Usuar	4,500.00	
113.17	Cuentas por Cobrar Rentas De Inversiones Y Multas	38,156.77	
113.17.03	Cuentas por Cobrar Intereses en Planillas	19,352.25	
113.17.04	Cuentas por Cobrar Infracciones y Reglamentos	12,276.64	
113.17.05	Cuentas Por Cobrar Multas en Planillas	6,527.88	
113.19	Cuentas por Cobrar Otros Ingresos	2,589.35	
113.19.01	Cuentas por Cobrar No especificados	579.18	
113.19.03	Cuentas por Cobrar Derechos de Pliegos	80.00	
113.19.05	Cuentas por Cobrar Análisis de Agua	769.11	
113.19.12	Cuentas Por Cobrar por Uso de Hidrosuccionador	1,161.06	
113.28	Ctas. por Cobrar Transf. y Donac. de Capital e Inv	179,002.00	
113.28.01	Ctas por cobrar Del Gobierno Central (10% Telecomu	179,002.00	
113.81	Cuentas por Cobrar Impuesto al Valor Agregado	236.55	
113.81.02	Cuentas por Cobrar Impuesto al Valor Agregado - Venta	236.55	
122	INVERSIONES PERMANENTES	512,486.25	
122.05	Inversiones en Títulos y Valores	512,486.25	
122.05.06	Participaciones de Capital	12,486.25	
122.05.99	Otras Inversiones en Valores	500,000.00	
124	DEUDORES FINANCIEROS	541,563.07	
124.85	Cuentas por Cobrar Año Anterior	3.36	

## EP-EMAPA-A

## ESTADO DE SITUACION FINANCIERA

DEL 01 de Enero de 2017 AL 31 de Diciembre de 2017

Página 2

CODIGO	CUENTA	SALDO	SUMAS
	<b>ACTIVOS</b>		<b>89,714,895.73</b>
	<b>CORRIENTES</b>		<b>26,134,767.58</b>
124.85.86	Cuentas por Cobrar del Año Anterior Impuesto al Valor /	3.36	
124.97	ANTICIPOS DE FONDOS DE AÑOS ANTERIORES	103,756.86	
124.97.07	Anticipos por Devengar de Ejercicios Anteriores de GAD:	103,756.86	
124.98	Cuentas por Cobrar Años Anteriores	437,802.85	
124.98.01	Cuentas Pendientes por Cobrar	437,802.85	
132	EXISTENCIAS PARA PRODUCCION Y VENTAS	1,649,632.09	
132.01	EXISTENCIAS DE MATERIAS PRIMAS	8,324.30	
132.01.02	Existencias De Productos Quimicos E Industriales	8,324.30	
132.08	Existencias De Bienes de Uso y Consumo para Produc	1,641,307.79	
132.08.02	Existencias De Vestuario, Lenceria Y Prendas De Pr	50,728.18	
132.08.03	Existencias De Combustibles Y Lubricantes	1,155.70	
132.08.04	Existencias De Materiales De Oficina	28,910.25	
132.08.06	Existencias De Herramientas	10,540.69	
132.08.11	Existencias de Materiales de construcción Eléctric	1,398,444.02	
132.08.13	Existencias De Repuestos Y Accesorios	151,528.95	
	<b>FIJOS</b>		<b>56,493,543.65</b>
141	BIENES DE ADIMINISTRACION	2,972,137.93	
141.01	Bienes Muebles	3,120,777.61	
141.01.03	Mobiliarios	214,988.70	
141.01.04	Maquinarias Y Equipos	560,132.05	
141.01.05	Vehiculos	1,128,003.00	
141.01.07	Equipos, Sistemas Y Paquetes Informaticos	1,195,354.78	
141.01.08	Bienes Artisticos Y Culturales	8,758.40	
141.01.09	Libros Y Colecciones	1,416.40	
141.01.13	Equipo Médico	12,124.28	
141.03	Bienes Inmuebles	2,656,136.08	
141.03.02	Edificios, Locales Y Residencias	2,656,136.08	
141.99	Depreciación Acumulada	-2,804,775.76	
141.99.02	DEPRECIACION DE EDIFICIOS LOCALES Y RESIDENCIAS	-643,669.80	
141.99.03	DEPRECIACION ACUMULADA MOBILIARIO	-95,182.48	
141.99.04	DEPRECIACION ACUMULADA MAQUINARIA Y EQUIPO	-392,093.61	
141.99.05	DEPRECIACION ACUMULADA VEHICULOS	-1,014,834.91	
141.99.07	DEPRECIACION ACUM. EQUIPOS Y SISTEMAS INFORMA	-656,057.81	
141.99.08	DEPRECIACION BIENES ARTISTICOS Y CULT.	-1,037.80	
141.99.09	DEPREC. ACUMULADA DE LIBROS Y COLECCIONES	-604.98	
141.99.16	Depreciación Acumulada de Equipo Médico y Odontológi	-1,294.37	
142	BIENES DE PRODUCCION	53,521,405.72	
142.01	Bienes Muebles	8,133,320.29	
142.01.03	Mobiliarios	70,044.28	
142.01.04	Maquinarias Y Equipos	6,340,686.35	
142.01.05	Vehiculos	1,216,860.72	
142.01.06	Herramientas	2,288.88	
142.01.07	Equipos, Sistemas Y Paquetes Informaticos	436,511.36	
142.01.11	Partes Y Respuestos	66,928.70	
142.03	Bienes Inmuebles	61,769,411.27	
142.03.01	Terrenos	3,417,366.32	
142.03.02	Edificios, Locales Y Residencias	3,086,734.83	
142.03.99	Otros Bienes Inmuebles	55,265,310.12	
142.99	Depreciación Acumulada	-16,381,325.84	
142.99.02	(-) DEPRECIACION ACUMULDA DE EDIF.,LOCAL. Y RESII	-137,188.43	
142.99.03	(-) DEPRECIACION ACUMULADA MOBILIARIOS	-25,998.12	

## EP-EMAPA-A

## ESTADO DE SITUACION FINANCIERA

DEL 01 de Enero de 2017 AL 31 de Diciembre de 2017

Página 3

CODIGO	CUENTA	SALDO	SUMAS
	<b>ACTIVOS</b>		<b>89,714,895.73</b>
	<b>FIJOS</b>		<b>56,493,543.65</b>
142.99.04	(-)DEPRECIACION ACUMU. DE MAQUINARI Y EQUIPO	-3,678,507.74	
142.99.05	(-)DEPRECIACION ACUMULADA DE VEHICULOS	-1,092,673.32	
142.99.06	DEPRECIACION ACUMULADA DE HERRAMIENTAS	-1,304.30	
142.99.07	(-)DEPRECIACION ACUMULADA DE EQUIPO,SISTEM. Y P	-106,111.51	
142.99.11	(-) DEPRECIACION ACUMULADA PARTES Y REPUESTOS	-14,383.64	
142.99.99	(-)DEPRECIACION ACUMULADA DE OTROS BIENES INN	-11,325,158.78	
	<b>INVERSIONES EN PROYECTOS Y PROGRAMAS</b>		<b>6,909,950.37</b>
151	INVERSIONES EN OBRAS EN PROCESO	6,909,950.37	
151.51	Obras De Infraestructura	4,786,067.69	
151.51.01	Infraestructura De Agua Potable	2,870,435.20	
151.51.03	Infraestructura De Alcantarillado	1,910,855.02	
151.51.99	Otras Obras De Infraestructura	4,777.47	
1.55	Mantenimiento Y Reparaciones Mayores De Obras	102,942.92	
151.55.01	Gastos En Infraestructura	102,942.92	
151.92	Acumulacion De Inversiones En Obras En Proceso	2,020,939.76	
151.92.01	OBRAS EN PROCESO AGUA POTABLE	1,287,342.37	
151.92.02	OBRAS EN PROCESO ALCANTARILLADO	552,302.43	
151.92.03	OTRAS CONSTRUCCIONES Y EDIFICACIONES	181,294.96	
	<b>OTROS</b>		<b>176,634.13</b>
126	INVERSIONES NO RECUPERABLES	84,797.22	
126.07	Deudores Financieros No Recuperables	94,219.13	
126.99	Provision Para Incobrables	-9,421.91	
126.99.07	Provision para Incobrables - Deudores Financieros	-9,421.91	
131	EXISTENCIAS PARA CONSUMO CORRIENTE	91,836.91	
131.01	Existencias De Bienes De Usos Y Consumo Corriente	91,836.91	
131.01.02	Existencias De Vestuario, Lencería Y Prendas De Pr	2,691.77	
131.01.04	Existencias De Materiales De Oficina	44,235.85	
131.01.05	Existencias De Materiales De Aseo	13,390.33	
131.01.06	Existencias De Herramientas	87.91	
1.01.11	Existencias de Materiales Construcción, Eléctrico	8,377.99	
131.01.13	Existencias de Repuestos y Accesorios	19,136.54	
131.01.19	Adquisición de Accesorios e Insumos Químicos y Orgánic	481.12	
131.01.20	Menaje de Cocina,de hogar, Accesorios Descartables y ,	3,155.60	
131.01.44	Repuestos y Accesorios para Maquinarias, Plantas Eléctr	279.80	
	<b>PASIVOS</b>		<b>1,530,778.80</b>
	<b>CORRIENTES</b>		<b>1,530,778.80</b>
212	DEPOSITOS DE TERCEROS	16,890.09	
212.01	Depositos de Intermediación	820.50	
212.05	Anticipos Por Bienes Y Servicios	16,069.59	
213	CUENTAS POR PAGAR	344,076.10	
213.51	Cuentas por Pag. Gastos en Personal	60,416.16	
213.51.01	Cuentas por Pag Gtos en Personal Proveedores	60,172.12	
213.51.02	Cuentas por Pag. Gastos en personal I.R.	244.04	
213.53	Cuentas Por Pagar Bienes Y Servicios De Consumo	14,732.93	
213.53.01	Cuentas por Pag. B. y S. de Consumo Proveedores	11,534.24	
213.53.02	Cuentas por Pag. B. y S. de Consumo I.Renta	798.49	
213.53.03	Cuentas por Pag. B. y S. de Consumo I.V.A.	2,400.20	

## EP-EMAPA-A

## ESTADO DE SITUACION FINANCIERA

DEL 01 de Enero de 2017 AL 31 de Diciembre de 2017

Página 4

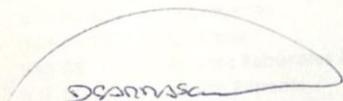
CODIGO	CUENTA	SALDO	SUMAS
	<b>PASIVOS</b>		<b>1,530,778.80</b>
	<b>CORRIENTES</b>		<b>1,530,778.80</b>
213.57	Cuentas Por Pagar Otros Gastos	28.32	
213.57.02	Cuentas por Pag. Otros Gastos I.Renta	6.19	
213.57.03	Cuentas por Pag. Otros Gastos I.V.A.	22.13	
213.61	Cuentas por Pagar Gastos En Personal De Produccion	85,123.47	
213.61.01	Ctas. Por Pag. Gastos Pers. de Produc. Proveedores	84,874.81	
213.61.02	Ctas. por Pag. Gtos. en pers. de Produc. I.Renta	248.66	
213.63	Cuentas Por Pagar Bienes Y Servicios De Produccion	29,318.72	
213.63.01	Cuentas por Pag. B. y S. de Producción Proveedores	23,256.85	
213.63.02	Cuentas por Pag. B. y S. Producción I. Renta	1,371.57	
213.63.03	Cuentas por Pag. B. y S. produccion IVA	4,690.30	
213.67	Cuentas por Pagar Otros Gastos de Producción	69.44	
213.67.02	Ctas. por Pag. Otros Gastos Producción I.Renta	2.67	
3.67.03	Ctas. por Pag. Otros Gastos Producción IVA	66.77	
213.73	Cuentas Por Pagar Bienes Y Servicios De Inversion	7,241.90	
213.73.02	Ctas .POr pagar Bienes i Serv. de Invers. Imp. Ren	3,291.78	
213.73.03	Ctas. Por Pag. Bienes y Serv. de Inv. IVA	3,950.12	
213.75	Cuentas Por Pagar Obras Publicas	146,455.88	
213.75.01	Cuentas por Pag. Obras Publicas Proveedores	100,278.21	
213.75.02	Cuentas por Pag. Obras Publicas I. Renta	10,038.63	
213.75.03	Cuentas por Pag. Obras Publicas I.V.A.	36,139.04	
213.84	Cuentas Por Pagar Invers- En Bienes De Larga Durac	689.28	
213.84.02	Ctas por pag. en Inv. en Bien de L/Durac. Imp . Re	313.31	
213.84.03	Ctas POr Pag. en INv. en Bien de L/ Durac. IVA	375.97	
223	EMPRESTITOS	1,129,202.34	
223.01	Creditos Internos	1,129,202.34	
223.01.01	Creditos Del Sector Publico Financiero	1,129,202.34	
224	FINANCIEROS	40,610.27	
224.82	Depositos y Fondos de Terceros de Años Anteriores	35,456.41	
224.82.05	Depositos y Fondos de Terceros Años Ant. - Anticp Bien	35,456.41	
4.98	Cuentas por Pagar Años Anteriores	5,153.86	
224.98.01	Cuentas por Pagar Años Anteriores	5,153.86	
	<b>PATRIMONIO</b>		<b>88,184,116.93</b>
	<b>PATRIMONIO ACUMULADO</b>		<b>88,184,116.93</b>
611	PATRIMONIO PUBLICO	84,185,499.98	
611.07	Patrimonio Empresas Publicas	78,431,900.97	
611.97	Donaciones Recibidas en Existencias	7,180.66	
611.99	Donaciones En Bienes Muebles E Inmuebles	5,746,418.35	
618.03	Resultado Del Ejercicio Vigente	4,114,266.50	
619	DISMINUCION PATRIMONIAL	-115,649.55	
619.94	Disminucion De Bienes Larga Duracion	-115,649.55	
	<b>TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO</b>		<b>89,714,895.73</b>
	<b>CUENTAS DE ORDEN</b>		
	<b>DEUDORAS</b>		<b>3,583,961.47</b>
911	Cuentas de Orden Deudoras	3,583,961.47	
911.07	Especies Valoradas Emitidas	5,599.80	

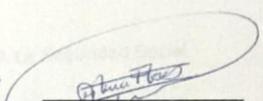
EP-EMAPA-A

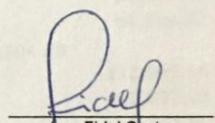
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA  
DEL 01 de Enero de 2017 AL 31 de Diciembre de 2017

Página 5

CODIGO	CUENTA	SALDO	SUMAS
<b>CUENTAS DE ORDEN</b>			
<b>DEUDORAS</b>			<b>3,583,961.47</b>
911.07.01	ESPECIES VALO. EMITIDAS SOLICITUDES	1.80	
911.07.02	ESPECIES VAL. EMITIDAS CERTIFICADOS	5,598.00	
911.09	Garantías en Valores, Bienes y Documentos	3,565,592.49	
911.09.01	Garant.en valo,bien.,y docum. Pólizas	3,565,592.49	
911.17	Bienes No Depreciables	12,769.18	
911.17.01	Bienes de Control	12,769.18	
<b>ACREEDORAS</b>			<b>3,583,961.47</b>
921	Cuentas de Orden Acreedoras	3,583,961.47	
921.07	Emisión de Especies Valoradas	9,544.93	
921.07.01	EMISION DE ESPECIES VALO. SOLICITUDES	3,946.93	
921.07.02	EMISION DE ESPECIES VAL. CERTIFICADOS	5,598.00	
921.09	Responsabilidad por Garantías Valores, Bienes Docs	3,561,647.36	
921.09.01	Respons. por Garant. valor, Bien.dtos. en Polizas	2,971,690.00	
921.09.02	Respon. por Garat. valor, Bien y dtos. letras y ch	589,957.36	
921.17	Responsabilidad por Bienes No Depreciables	12,769.18	
921.17.01	Responsabilidad por Bienes de Control	12,769.18	

  
David Carrasco Ortiz  
CONTADOR GENERAL

  
Ing. Cristina Flores A.  
DIRECTORA FINANCIERA

  
Ing. Fidel Castro  
GERENTE GENERAL

## EP-EMAPA-A

## ESTADO DE RESULTADOS

DEL 01 de Enero de 2017 AL 31 de Diciembre de 2017

Página 1

	<b>RESULTADO DE EXPLOTACION</b>	<b>4,468,417.64</b>	
624.03	Ventas No Industriales	13,465,930.31	
624.03.01	Agua Potable		4,492,789.68
624.03.03	Alcantarillado		4,407,752.48
624.03.99	Otros Servicios Tecnicos y Especializados		4,565,388.15
638.03	Costo De Ventas No Industriales	8,997,512.67	
	<b>RESULTADO DE OPERACION</b>	<b>-8,569,056.99</b>	
623	TASAS Y CONTRIBUCIONES	816.00	
623.01	Tasas Generales	816.00	
623.01.06	Especies Fiscales		816.00
631	INVERSIONES PUBLICAS	5,199,346.26	
631.53	Inversiones En Bienes Nacionales De Uso Pt	5,199,346.26	
633	REMUNERACIONES	2,591,078.04	
633.01	Remuneraciones Basicas	1,389,515.40	
633.01.05	Remuneraciones Unificadas		1,190,642.99
633.01.06	Salarios Unificados		198,872.41
633.02	Remuneraciones Complementarias	176,766.93	
633.02.03	Decimo Tercer Sueldo		123,318.99
633.02.04	Decimo Cuarto Sueldo		53,447.94
633.03	Remuneraciones Compensatorias	12,752.46	
633.03.04	Compensación por Transporte		1,026.06
633.03.06	Alimentacion		11,726.40
633.04	Subsidios	5,726.63	
633.04.01	Cargas Familiares		536.25
633.04.08	Subsidio de Antigüedad		5,190.38
633.05	Remuneraciones Temporales	99,693.07	
633.05.09	Horas Extraordinarias y Suplementarias		19,352.88
633.05.12	Subrogación		23,400.19
633.05.13	Encargos		56,940.00
633.06	Aportes Patronales A La Seguridad Social	289,304.49	
633.06.01	Aporte Patronal		173,365.64
633.06.02	Fondo de Reserva		110,897.05
633.06.03	Jubilación Patronal		5,041.80
633.07	Indemnizaciones	617,319.06	
633.07.04	Compensación por Desahucio		68,533.56
633.07.06	Bonificación por Jubilación		340,339.87
633.07.07	Compensación por Vacaciones no Gozadas		9,542.36
633.07.09	Por Renuncia Voluntaria		180,540.00
633.07.99	Otras Indemnizaciones		18,363.27
634	BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	707,721.63	
634.01	Servicios Basicos	56,444.21	
634.01.04	Energia Electrica		26,018.09
634.01.05	Telecomunicaciones		29,791.11
634.01.06	Servicios de Correo		635.01
634.02	Servicios Generales	280,952.38	
634.02.04	Impresion Reproduccion Y Publicaciones		34,281.26
634.02.06	Eventos Públicos y Oficiales		3,930.00
634.02.07	Difusión, Información, y Publicidad		22,140.60
634.02.08	Servicios de Vigilancia		151,499.00
634.02.10	Servicios de Guardería		4,097.00
634.02.99	Otros Servicios Generales		64,658.52
634.04	Instalación, Mantenimiento Y Reparaciones	31,122.05	
634.04.02	Gastos en Edificios, Locales y Residencias		2,629.26
634.04.03	Gastos en Mobiliarios		52.18
634.04.04	Gastos en Maquinarias y Equipos		7,439.61

<b>RESULTADO DE OPERACION</b>		<b>-8,569,056.99</b>	
634.04.05	Gastos en Vehículos		11,449.40
634.04.18	Gastos en Mantenimiento de Areas Verdes		9,551.60
634.05	Arrendamiento De Bienes	148,723.87	
634.05.02	Arrendamientos de Edificios Locales y Resi		15,147.98
634.05.05	Arrendamiento de Vehiculos		133,575.89
634.06	Contratación De Estudios E Investigaciones	19,789.19	
634.06.03	Servicios de Capacitación		18,865.79
634.06.05	Estudio y Diseño de Proyectos		923.40
634.07	Gastos En Informatica	10,465.65	
634.07.01	Desarrollo de Sistemas Informáticos		5,913.82
634.07.04	Mantenimiento de Sistemas Informáticos		4,551.83
634.08	Bienes De Uso Y Consumo Corriente	157,698.43	
634.08.01	Alimentos y Bebidas		1,363.50
634.08.02	Vestuario Lenceria y Prendas de Protección		25,720.51
634.08.03	Combustibles y Lubricantes		18,500.64
634.08.04	Materiales De Oficina		40,595.03
634.08.05	Materiales de Aseo		7,483.70
634.08.06	Herramientas		28.65
634.08.07	Materiales de Impresión Fotografía Reprodu		7,530.43
634.08.09	Medicinas y Productos Farmacéuticos		7,880.70
634.08.11	Materiales de Construcción Eléctricos Plome		8,820.15
634.08.13	Repuestos y Accesorios		16,337.79
634.08.19	Adquisición de Accesorios e Insumos Quími		217.06
634.08.20	Menaje de Cocina,de hogar, Accesorios Des		253.20
634.08.99	Otros Bienes de Usos y Consumo		21,507.61
634.45	Bienes Muebles No Depreciables	2,525.85	
634.45.04	Maquinarias y Equipos		2,221.29
634.45.07	Equipos Sistemas y Paquetes Informáticos		304.56
635.01	Impuestos, Tasas Y Contribuciones	8,693.53	
635.01.02	Tasas Generales		8,693.53
635.04	Seguros, Comisiones Financieras Y Otros	63,033.53	
635.04.01	Seguros		60,027.74
635.04.03	Comisiones Bancarias		2,187.57
635.04.06	Comisiones y Otros Cargos		818.22
<b>TRANSFERENCIAS NETAS</b>		<b>6,383,217.59</b>	
626	TRANSFERENCIAS RECIBIDAS	6,472,753.27	
626.21	Transferencias De Capital Del Sector Publico	6,472,753.27	
626.21.01	Transferencias del Gobierno Central		2,315,088.72
626.21.04	De Entidades del Gobierno Autónomo Descr		4,003,853.42
626.21.06	Transferencias de Cuentas o Fondos Especi		153,811.13
636	TRANSFERENCIAS ENTREGADAS	89,535.68	
636.01	Transferencias Corrientes Sector Publico	89,535.68	
636.01.02	Transferencias a Entidades Descentralizadas		89,535.68
<b>RESULTADO FINANCIERO</b>		<b>185,724.73</b>	
625.03	Interese Por Mora	60,394.15	
625.04	Multas	134,982.95	
625.04.02	Infracciones a Ordenanzas Municipales		106,469.49
625.04.04	Incumplimiento de Contratos		28,513.46
635.02	Intereses Deuda Publica Interna	9,652.37	
635.02.01	Intereses al Sector Público Financiero		9,652.37
<b>OTROS INGRESOS Y GASTOS</b>		<b>1,645,963.53</b>	
625.24	Otros Ingresos No Clasificados	100,610.68	
625.24.99	Otros No Especificados		100,610.68
629	ACTUALIZACIONES Y AJUSTES	2,701,669.53	

	<b>OTROS INGRESOS Y GASTOS</b>	<b>1,645,963.53</b>	
629.51	Actualizaciones De Activos	2,701,669.53	
638.51	Depreciacion Bienes De Administracion	295,535.00	
638.51.02	DEPREC. DE EDIFIC. LOCALES Y RESIDENC		96,043.05
638.51.03	DEPREC. DE MOBILIARIOS		14,971.16
638.51.04	DEPREC. DE MAQUINARIA Y EQUIPO		36,028.47
638.51.05	DEPREC. DE VEHICULOS		8,506.81
638.51.07	DEPREC. DE EQUIP. SISTEMAS Y PAQUE. IN		138,034.43
638.51.09	DEPREC. DE LIBROS Y COLECCIONES		108.00
639	ACTUALIZACIONES Y AJUSTES	860,781.68	
639.52	Actualizaciones Del Patrimonio	860,781.68	
	<b>UTILIDAD DEL EJERCICIO</b>	<b>4,114,266.50</b>	

*David Carrasco Ortiz*  
 David Carrasco Ortiz  
 CONTADOR GENERAL

*Cristina Flores A.*  
 Ing. Cristina Flores A.  
 DIRECTORA FINANCIERA

*Fidel Castro*  
 Ing. Fidel Castro  
 GERENTE GENERAL

ANEXO E: ESTADOS "FINANCIEROS DE LA EP - EMAPA - A" AÑO 2018

EP-EMAPA-A			
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA			
DEL 01 de Enero de 2018 AL 31 de Diciembre de 2018			
			Página 1
CODIGO	CUENTA	SALDO	SUMAS
	<b>ACTIVOS</b>		<b>51,574,776.59</b>
	<b>CORRIENTES</b>		<b>27,373,805.10</b>
111	DISPONIBILIDADES	20,946,135.84	
111.04	Banco Central del E. Fondos de Prést. y Donaciones	3,400,144.49	
111.04.02	BANCO CENTRAL MINISTERIO DE FINANZAS	3,400,144.49	
111.06	BANCO CENTRAL DEL ECUADOR EMPRESAS PÚBLICAS	17,398,964.26	
111.06.01	Banco Central del Ecuador E.P. Fondos Propios	14,001,644.61	
111.06.02	BANCO CENTRAL DEL ECUADOR E.P. FONDOS GADMA	3,169,163.51	
111.06.03	BANCO CENTRAL DEL ECU. E.P. FONDOS G.P.TUNG.	228,156.14	
111.15	Bancos Comerciales Moneda de Curso Legal	147,027.09	
111.15.01	BANCO COMERCIALES	147,027.09	
112	ANTICIPOS DE FONDOS	1,620,903.94	
112.01	Anticipos a Servidores Publicos	43,322.38	
112.01.01	Anticipos de Remuneraciones Tipo A	188.92	
112.01.02	Anticipos Remuneraciones Tipo B	43,133.46	
112.03	Anticipos a Contratistas de Obras de Infraestructu	1,431,220.86	
112.05	Anticipos a Proveedores de Bienes y/o Servicios	138,860.70	
112.15	Fondo a Rendir Cuentas	7,500.00	
112.15.03	Otros Fondos para Fines Específicos	7,500.00	
113	CUENTAS POR COBRAR	1,724,259.85	
113.13	Cuentas por Cobrar Tasas Y Contribuciones	12.00	
113.13.01	Cuentas por Cobrar Certificados de no Adeudar a EP EM.	12.00	
113.14	CUENTAS POR COBRAR VENTA DE BIENES Y SERVICIOS	1,695,715.96	
113.14.01	Cuentas Por Cobrar Por Servicios de Agua Potable	524,682.90	
113.14.03	Cuentas Por Cobrar Consumo Presuntivo	3.51	
113.14.04	Cuentas Por Cobrar Servicios de Alcantarillado	527,198.98	
113.14.11	Cuentas Por Cobrar Ctos. Básicos Fact. y Mantenimi	278,145.49	
113.14.12	Cuentas por Cobrar Por Serv. de Comp. y Varios.	85,494.47	
113.14.13	Cuentas por Cobrar Servicios Tecnicos, Instalaciones Do	267,287.93	
113.14.14	Cuentas por Cobrar Conex y Reconex Serv Alcant y Can.	12,902.68	
113.17	Cuentas por Cobrar Rentas De Inversiones Y Multas	25,177.90	
113.17.03	Cuentas por Cobrar Intereses en Planillas	14,823.14	
113.17.04	Cuentas por Cobrar Infracciones y Reglamentos	2,660.24	
113.17.05	Cuentas Por Cobrar Multas en Planillas	7,694.52	
113.19	Cuentas por Cobrar Otros Ingresos	3,153.79	
113.19.03	Cuentas por Cobrar Derechos de Pliegos	370.00	
113.19.05	Cuentas por Cobrar Análisis de Agua	1,198.36	
113.19.08	Cuentas Por Cobrar Supervision de Obras	1,115.43	
113.19.12	Cuentas Por Cobrar por Uso de Hidrosuccionador	470.00	
113.81	Cuentas por Cobrar Impuesto al Valor Agregado	200.20	
113.81.02	Cuentas por Cobrar Impuesto al Valor Agregado - Venta	200.20	
122	INVERSIONES PERMANENTES	562,486.25	
122.05	Inversiones en Titulos y Valores	562,486.25	
122.05.06	Participaciones de Capital	12,486.25	
122.05.99	Otras Inversiones en Valores	550,000.00	
124	DEUDORES FINANCIEROS	881,088.80	
124.85	Cuentas por Cobrar Año Anterior	187.88	
124.85.86	Cuentas por Cobrar del Año Anterior Impuesto al Valor A	187.88	
124.97	ANTICIPOS DE FONDOS DE AÑOS ANTERIORES	457,964.87	
124.97.06	De Cartas de Crédito por Devengar de Ejercicios Anterio	302,617.04	
124.97.07	Anticipos por Devengar de Ejercicios Anteriores de GAD:	10,101.86	
124.97.08	Anticipos de Fondos de Años Ant GADS y Empresas Públ	145,245.97	
124.98	Cuentas por Cobrar Años Anteriores	422,936.05	

## EP-EMAPA-A

## ESTADO DE SITUACION FINANCIERA

DEL 01 de Enero de 2018 AL 31 de Diciembre de 2018

Página 2

CODIGO	CUENTA	SALDO	SUMAS
	<b>ACTIVOS</b>		<b>51,574,776.59</b>
	<b>CORRIENTES</b>		<b>27,373,805.10</b>
124.98.01	Cuentas Pendientes por Cobrar	422,936.05	
<del>132</del>	<del>EXISTENCIAS PARA PRODUCCION Y VENTAS</del>	<del>1,638,930.42</del>	
132.01	EXISTENCIAS DE MATERIAS PRIMAS	25,252.69	
132.01.02	Existencias De Productos Quimicos E Industriales	25,252.69	
132.08	Existencias De Bienes de Uso y Consumo para Produc	1,613,677.73	
132.08.02	Existencias De Vestuario, Lenceria Y Prendas De Pr	97,571.29	
132.08.03	Existencias De Combustibles Y Lubricantes	105.68	
132.08.04	Existencias De Materiales De Oficina	28,920.57	
132.08.06	Existencias De Herramientas	19,469.92	
132.08.11	Existencias de Materiales de construcción Eléctric	1,306,524.56	
132.08.13	Existencias De Repuestos Y Accesorios	161,085.56	
132.08.99	Existencias de Otros Bienes de Uso y Consumo de P	0.15	
	<b>FIJOS</b>		<b>14,377,981.93</b>
<del>141</del>	<del>BIENES DE ADIMINISTRACION</del>	<del>2,835,501.77</del>	
141.01	Bienes Muebles	2,966,482.32	
141.01.03	Mobiliarios	300,839.13	
141.01.04	Maquinarias Y Equipos	511,625.51	
141.01.05	Vehiculos	1,164,405.72	
141.01.07	Equipos, Sistemas Y Paquetes Informaticos	964,672.88	
141.01.08	Bienes Artisticos Y Culturales	11,398.40	
141.01.09	Libros Y Colecciones	1,416.40	
141.01.13	Equipo Médico	12,124.28	
141.03	Bienes Inmuebles	2,642,700.16	
141.03.02	Edificios, Locales Y Residencias	2,628,136.08	
141.03.99	Otros Bienes Inmuebles	14,564.08	
141.99	Depreciación Acumulada	-2,773,680.71	
141.99.02	DEPRECIACION DE EDIFICIOS LOCALES Y RESIDENCIAS	-728,856.83	
141.99.03	DEPRECIACION ACUMULADA MOBILIARIO	-108,259.47	
141.99.04	DEPRECIACION ACUMULADA MAQUINARIA Y EQUIPO	-363,976.44	
41.99.05	DEPRECIACION ACUMULADA VEHICULOS	-986,934.13	
141.99.07	DEPRECIACION ACUM. EQUIPOS Y SISTEMAS INFORMA	-579,660.66	
141.99.08	DEPRECIACION BIENES ARTISTICOS Y CULT.	-2,372.38	
141.99.09	DEPREC. ACUMULADA DE LIBROS Y COLECCIONES	-712.98	
141.99.16	Depreciación Acumulada de Equipo Médico y Odontológi	-2,907.82	
<del>142</del>	<del>BIENES DE PRODUCCION</del>	<del>11,542,480.16</del>	
142.01	Bienes Muebles	9,219,246.21	
142.01.03	Mobiliarios	67,578.28	
142.01.04	Maquinarias Y Equipos	7,355,394.07	
142.01.05	Vehiculos	1,329,125.10	
142.01.06	Herramientas	6,907.24	
142.01.07	Equipos, Sistemas Y Paquetes Informaticos	378,818.15	
142.01.11	Partes Y Respuestos	81,423.37	
142.03	Bienes Inmuebles	7,991,838.51	
142.03.01	Terrenos	4,905,103.68	
142.03.02	Edificios, Locales Y Residencias	3,086,734.83	
142.99	Depreciación Acumulada	-5,668,604.56	
142.99.02	(-) DEPRECIACION ACUMULDA DE EDIF.,LOCAL. Y RESID	-179,024.18	
142.99.03	(-) DEPRECIACION ACUMULADA MOBILIARIOS	-29,903.93	
142.99.04	(-)DEPRECIACION ACUMU. DE MAQUINARI Y EQUIPO	-4,208,790.31	
142.99.05	(-)DEPRECIACION ACUMULADA DE VEHICULOS	-1,068,383.07	
142.99.06	DEPRECIACION ACUMULADA DE HERRAMIENTAS	-2,460.96	

EP-EMAPA-A

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA

DEL 01 de Enero de 2018 AL 31 de Diciembre de 2018

Página 3

CODIGO	CUENTA	SALDO	SUMAS
	<b>ACTIVOS</b>		<b>51,574,776.59</b>
	<b>FIJOS</b>		<b>14,377,981.93</b>
142.99.07	(-)DEPRECIACION ACUMULADA DE EQUIPO,SISTEM. Y P	-151,714.26	
142.99.11	(-) DEPRECIACION ACUMULADA PARTES Y REPUESTOS	-28,327.85	
	<b>INVERSIONES EN PROYECTOS Y PROGRAMAS</b>		<b>9,657,051.80</b>
151	INVERSIONES EN OBRAS EN PROCESO	<del>-9,657,051.80</del>	
151.43	Bienes De Expropiaciones	12,981.27	
151.43.01	Terrenos	12,981.27	
151.46	Bienes Biológicos no Depreciables para Inversión	1,550.00	
151.46.15	Plantas	1,550.00	
151.51	Obras De Infraestructura	2,209,227.06	
151.51.01	Infraestructura De Agua Potable	541,503.44	
151.51.03	Infraestructura De Alcantarillado	1,662,160.01	
151.51.07	Construcciones Y Edificaciones	5,563.61	
151.92	Acumulacion De Inversiones En Obras En Proceso	7,433,293.47	
151.92.01	OBRAS EN PROCESO AGUA POTABLE	4,448,609.99	
151.92.02	OBRAS EN PROCESO ALCANTARILLADO	2,844,069.59	
151.92.03	OTRAS CONSTRUCCIONES Y EDIFICACIONES	140,613.89	
	<b>OTROS</b>		<b>165,937.76</b>
126	INVERSIONES NO RECUPERABLES	80,375.80	
126.07	Deudores Financieros No Recuperables	89,306.44	
126.99	Provision Para Incobrables	-8,930.64	
126.99.07	Provision para Incobrables - Deudores Financieros	-8,930.64	
131	EXISTENCIAS PARA CONSUMO CORRIENTE	85,561.96	
131.01	Existencias De Bienes De Usos Y Consumo Corriente	85,561.96	
131.01.02	Existencias De Vestuario, Lenceria Y Prendas De Pr	2,227.91	
131.01.04	Existencias De Materiales De Oficina	43,688.38	
131.01.05	Existencias De Materiales De Aseo	10,775.70	
131.01.06	Existencias De Herramientas	117.52	
131.01.11	Existencias de Materiales Construcción, Eléctrico	11,509.76	
131.01.13	Existencias de Repuestos y Accesorios	13,576.56	
131.01.19	Adquisición de Accesorios e Insumos Químicos y Orgáni	510.53	
131.01.20	Menaje de Cocina,de hogar, Accesorios Descartables y ,	3,155.60	
	<b>PASIVOS</b>		<b>1,605,359.07</b>
	<b>CORRIENTES</b>		<b>1,605,359.07</b>
212	DEPOSITOS DE TERCEROS	21,238.51	
212.05	Anticipos Por Bienes Y Servicios	21,238.51	
213	CUENTAS POR PAGAR	527,609.73	
213.51	Cuentas por Pag. Gastos en Personal	44,174.46	
213.51.01	Cuentas por Pag Gtos en Personal Proveedores	43,917.90	
213.51.02	Cuentas por Pag. Gastos en personal I.R.	256.56	
213.53	Cuentas Por Pagar Bienes Y Servicios De Consumo	41,137.92	
213.53.01	Cuentas por Pag. B. y S. de Consumo Proveedores	35,367.49	
213.53.02	Cuentas por Pag. B. y S. de Consumo I.Renta	1,291.23	
213.53.03	Cuentas por Pag. B. y S. de Consumo I.V.A.	4,479.20	
213.57	Cuentas Por Pagar Otros Gastos	0.52	
213.57.02	Cuentas por Pag. Otros Gastos I.Renta	0.15	
213.57.03	Cuentas por Pag. Otros Gastos I.V.A.	0.37	
213.01	Cuentas por Pagar Gastos En Personal De Produccion	79,698.12	

EP-EMAPA-A

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA  
DEL 01 de Enero de 2018 AL 31 de Diciembre de 2018

Página 4

CODIGO	CUENTA	SALDO	SUMAS
	<b>PASIVOS</b>		<b>1,605,359.07</b>
	<b>CORRIENTES</b>		<b>1,605,359.07</b>
213.61.01	Ctas. Por Pag. Gastos Pers. de Produc. Proveedores	79,625.20	
213.61.02	Ctas. por Pag. Gtos. en pers. de Produc. I.Renta	72.92	
213.63	Cuentas Por Pagar Bienes Y Servicios De Produccion	64,083.96	
213.63.01	Cuentas por Pag. B. y S. de Producción Proveedores	45,893.74	
213.63.02	Cuentas por Pag. B. y S. Producción I. Renta	4,134.06	
213.63.03	Cuentas por Pag. B. y S. produccion IVA	14,056.16	
213.67	Cuentas por Pagar Otros Gastos de Producción	2,820.64	
213.67.01	Ctas. por Pag. Otros Gastos Produc. Proveedores	2,069.09	
213.67.02	Ctas. por Pag. Otros Gastos Producción I.Renta	28.95	
213.67.03	Ctas. por Pag. Otros Gastos Producción IVA	722.60	
213.73	Cuentas Por Pagar Bienes Y Servicios De Inversion	10,753.00	
213.73.01	Cuentas por pag.Bienes y Sev. de Inversion	9,114.00	
13.73.02	Ctas .Por pagar Bienes i Serv. de Invers. Imp. Ren	745.00	
213.73.03	Ctas. Por Pag. Bienes y Serv. de Inv. IVA	894.00	
213.75	Cuentas Por Pagar Obras Publicas	216,674.51	
213.75.01	Cuentas por Pag. Obras Publicas Proveedores	195,067.98	
213.75.02	Cuentas por Pag. Obras Publicas I. Renta	4,695.23	
213.75.03	Cuentas por Pag. Obras Publicas I.V.A.	16,911.30	
213.81	Cuentas Por Pagar Impuesto Al Valor Agregado	111.26	
213.81.01	Ctas. por Pag. I.V. A. Contrib. Esp. Proveedo 100%	111.26	
213.84	Cuentas Por Pagar Invers- En Bienes De Larga Durac	68,155.34	
213.84.01	Ctas Por Pagar Inv. en Bienes L/duracion Proveedor	63,113.62	
213.84.02	Ctas por pag. en Inv. en Bien de L/Durac. Imp . Re	1,163.89	
213.84.03	Ctas POR Pag. en INv. en Bien de L/ Durac. IVA	3,877.83	
<del>223</del>	<del>EMPRESTITOS</del>	<del>1,019,220.70</del>	
223.01	Creditos Internos	1,019,220.70	
223.01.01	Creditos Del Sector Publico Financiero	1,019,220.70	
<del>224</del>	<del>FINANCIEROS</del>	<del>37,290.13</del>	
224.82	Depositos y Fondos de Terceros de Años Anteriores	31,945.25	
24.82.05	Depositos y Fondos de Terceros Años Ant. - Anticip Bien	31,945.25	
224.98	Cuentas por Pagar Años Anteriores	5,344.88	
224.98.01	Cuentas por Pagar Años Anteriores	5,344.88	
	<b>PATRIMONIO</b>		<b>49,969,417.52</b>
	<b>PATRIMONIO ACUMULADO</b>		<b>49,969,417.52</b>
611	<del>PATRIMONIO PUBLICO</del>	<del>92,363,119.52</del>	
611.07	Patrimonio Empresas Publicas	88,182,380.71	
611.97	Donaciones Recibidas en Existencias	14,156.36	
611.99	Donaciones En Bienes Muebles E Inmuebles	4,166,582.45	
<del>618.03</del>	<del>Resultado Del Ejercicio Vigente</del>	<del>-42,244,149.00</del>	
619	DISMINUCION PATRIMONIAL	-149,553.00	
619.94	Disminucion De Bienes Larga Duracion	-149,553.00	
	<b>TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO</b>		<b>51,574,776.59</b>
	<b>CUENTAS DE ORDEN</b>		
	<b>DEUDORAS</b>		<b>3,611,462.24</b>
	Cuentas de Orden Deudoras	3,611,462.24	



Scanned with  
CamScanner

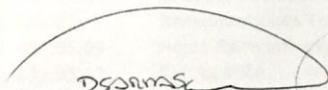
EP-EMAPA-A

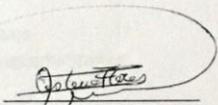
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA

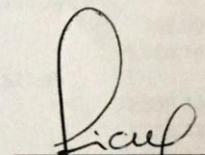
DEL 01 de Enero de 2018 AL 31 de Diciembre de 2018

Página 5

CODIGO	CUENTA	SALDO	SUMAS
<b>CUENTAS DE ORDEN</b>			
<b>DEUDORAS</b>			<b>3,611,462.24</b>
911.07	Especies Valoradas Emitidas	5,599.80	
911.07.01	ESPECIES VALO. EMITIDAS SOLICITUDES	1.80	
911.07.02	ESPECIES VAL. EMITIDAS CERTIFICADOS	5,598.00	
911.09	Garantías en Valores, Bienes y Documentos	3,593,093.26	
911.09.01	Garant.en valo,bien.,y docum. Pólizas	3,593,093.26	
911.17	Bienes No Depreciables	12,769.18	
911.17.01	Bienes de Control	12,769.18	
<b>ACREEDORAS</b>			<b>3,611,462.24</b>
921	Cuentas de Orden Acreedoras	3,611,462.24	
921.07	Emisión de Especies Valoradas	15,018.93	
921.07.01	EMISION DE ESPECIES VALO. SOLICITUDES	3,946.93	
921.07.02	EMISION DE ESPECIES VAL. CERTIFICADOS	11,072.00	
921.09	Responsabilidad por Garantías Valores, Bienes Docs	3,583,674.13	
921.09.01	Respons. por Garant. valor, Bien.dtos. en Polizas	2,993,716.77	
921.09.02	Respon. por Garat. valor, Bien y dtos. letras y ch	589,957.36	
921.17	Responsabilidad por Bienes No Depreciables	12,769.18	
921.17.01	Responsabilidad por Bienes de Control	12,769.18	

  
 David Carrasco Ortiz  
 CONTADOR GENERAL

  
 Ing. Cristina Flores A.  
 DIRECTORA FINANCIERA

  
 Ing. Fidel Castro  
 GERENTE GENERAL

## EP-EMAPA-A

## ESTADO DE RESULTADOS

DEL 01 de Enero de 2018 AL 31 de Diciembre de 2018

Página 1

	<b>RESULTADO DE EXPLOTACION</b>	<b>5,084,045.28</b>	
624.03	Ventas No Industriales	14,418,095.97	
624.03.01	Agua Potable		4,632,082.20
624.03.03	Alcantarillado		4,556,537.97
624.03.99	Otros Servicios Tecnicos y Especializados		5,229,475.80
638.03	Costo De Ventas No Industriales	9,334,050.69	
	<b>RESULTADO DE OPERACION</b>	<b>-6,960,965.34</b>	
623	TASAS Y CONTRIBUCIONES	774.00	
623.01	Tasas Generales	774.00	
623.01.06	Especies Fiscales		774.00
631	<del>INVERSIONES PUBLICAS</del>	3,474,375.09	
631.53	Inversiones En Bienes Nacionales De Uso Pt	3,474,375.09	
633	<del>REMUNERACIONES</del>	<del>2,577,486.49</del>	
633.01	Remuneraciones Basicas	1,371,295.64	
633.01.05	Remuneraciones Unificadas		1,172,210.93
633.01.06	Salarios Unificados		199,084.71
633.02	Remuneraciones Complementarias	175,382.50	
633.02.03	Decimo Tercer Sueldo		122,158.00
633.02.04	Decimo Cuarto Sueldo		53,224.50
633.03	Remuneraciones Compensatorias	36,461.07	
633.03.04	Compensación por Transporte		8,825.08
633.03.06	Alimentacion		27,635.99
633.04	Subsidios	5,796.14	
633.04.01	Cargas Familiares		768.00
633.04.08	Subsidio de Antigüedad		5,028.14
633.05	Remuneraciones Temporales	117,527.95	
633.05.09	Horas Extraordinarias y Suplementarias		37,550.40
633.05.12	Subrogación		22,258.32
633.05.13	Encargos		57,719.23
633.06	Aportes Patronales A La Seguridad Social	353,814.05	
633.06.01	Aporte Patronal		171,522.49
633.06.02	Fondo de Reserva		112,543.03
633.06.03	Jubilación Patronal		69,748.53
633.07	Indemnizaciones	517,209.14	
633.07.04	Compensación por Desahucio		62,267.22
633.07.06	Bonificación por Jubilación		410,586.54
633.07.07	Compensación por Vacaciones no Gozadas		11,202.30
633.07.09	Por Renuncia Voluntaria		33,153.08
634	<del>BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO</del>	827,934.99	
634.01	Servicios Basicos	60,144.90	
634.01.04	Energia Electrica		27,462.57
634.01.05	Telecomunicaciones		32,047.03
634.01.06	Servicios de Correo		635.30
634.02	Servicios Generales	351,823.68	
634.02.03	Almacenamiento Embalaje y Envase		1,448.16
634.02.04	Impresion Reproduccion Y Publicaciones		69,769.57
634.02.06	Eventos Públicos y Oficiales		8,626.02
634.02.07	Difusión, Información, y Publicidad		19,417.29
634.02.08	Servicios de Vigilancia		224,725.36
634.02.10	Servicios de Guardería		2,488.77
634.02.99	Otros Servicios Generales		19,177.31
634.03	Traslados Instalaciones Viaticos Y Subsister	728.50	
634.03.03	Viaticos Y Subsistencias En El Interior		728.50
634.04	Instalacion, Mantenimiento Y Reparaciones	34,969.73	
634.04.02	Gastos en Edificios, Locales y Residencias		2,399.43

7562

ESTADO DE RESULTADOS

DEL 01 de Enero de 2018 AL 31 de Diciembre de 2018

Página 2

	<b>RESULTADO DE OPERACION</b>	<b>-6,960,965.34</b>	
634.04.03	Gastos en Mobiliarios		6,862.94
634.04.04	Gastos en Maquinarias y Equipos		703.20
634.04.05	Gastos en Vehículos		4,276.39
634.04.18	Gastos en Mantenimiento de Areas Verdes		10,282.52
634.05	Arrendamiento De Bienes	163,476.09	
634.05.02	Arrendamientos de Edificios Locales y Resi		15,062.64
634.05.05	Arrendamiento de Vehiculos		148,413.45
634.06	Contratacion De Estudios E Investigaciones	60,008.57	
634.06.01	Consultorias Asesoría e Investigación Espec		25,207.84
634.06.02	Servicios de Auditoria		3,626.08
634.06.03	Servicios de Capacitación		31,174.65
634.07	Gastos En Informatica	23,190.08	
634.07.01	Desarrollo de Sistemas Informáticos		7,358.40
634.07.02	Arrendamiento y Licencias de Uso de Paque		5,021.36
634.07.04	Mantenimiento de Sistemas Informáticos		10,810.32
634.08	Bienes De Uso Y Consumo Corriente	126,695.46	
634.08.01	Alimentos y Bebidas		1,040.76
634.08.02	Vestuario Lencería y Prendas de Protección		8,104.36
634.08.03	Combustibles y Lubricantes		12,920.99
634.08.04	Materiales De Oficina		27,767.47
634.08.05	Materiales de Aseo		7,978.88
634.08.06	Herramientas		367.38
634.08.07	Materiales de Impresión Fotografía Reprod		117.60
634.08.09	Medicinas y Productos Farmacéuticos		10,047.69
634.08.11	Materiales de Construcción Eléctricos Plome		1,945.64
634.08.13	Repuestos y Accesorios		19,403.30
634.08.19	Adquisición de Accesorios e Insumos Quimi		67.96
634.08.99	Otros Bienes de Usos y Consumo		27,939.55
634.45	Bienes Muebles No Depreciables	2,992.98	
634.45.03	Mobiliarios		121.00
634.45.04	Maquinarias y Equipos		2,871.98
634.46	Semovientes No Depreciables	3,905.00	
635.01	Impuestos, Tasas Y Contribuciones	10,462.21	
635.01.02	Tasas Generales		10,462.21
635.04	Seguros, Comisiones Financieras Y Otros	71,480.56	
635.04.01	Seguros		65,025.23
635.04.03	Comisiones Bancarias		5,799.86
635.04.06	Comisiones y Otros Cargos		655.47
	<b>TRANSFERENCIAS NETAS</b>	<b>4,280,674.36</b>	
626	<b>TRANSFERENCIAS RECIBIDAS</b>	<b>4,362,281.21</b>	
626.21	Transferencias De Capital Del Sector Publico	4,354,581.21	
626.21.01	Transferencias del Gobierno Central		2,227,681.62
626.21.03	Transferencias de Empresas Publicas		83,207.40
626.21.04	De Entidades del Gobierno Autónomo Desce		2,043,692.19
626.22	Donaciones De Capital Del Sector Privado I	7,700.00	
626.22.04	Donaciones del Sector Privado no Financie		7,700.00
636	<b>TRANSFERENCIAS ENTREGADAS</b>	81,606.85	
636.01	Transferencias Corrientes Sector Publico	81,606.85	
636.01.02	Transferencias a Entidades Descentralizadas		81,606.85
	<b>RESULTADO FINANCIERO</b>	<b>197,820.03</b>	
625.03	Interese Por Mora	52,176.33	
625.04	Multas	170,053.01	
625.04.02	Infracciones a Ordenanzas Municipales		92,679.61
625.04.04	Incumplimiento de Contratos		77,373.40

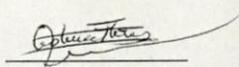
**ESTADO DE RESULTADOS**

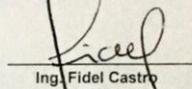
DEL 01 de Enero de 2018 AL 31 de Diciembre de 2018

Página 3

	<b>RESULTADO FINANCIERO</b>	<b>197,820.03</b>	
635.02	Intereses Deuda Publica Interna	24,409.31	
635.02.01	Intereses al Sector Público Financiero		24,409.31
	<b>OTROS INGRESOS Y GASTOS</b>	<b>1,495,334.82</b>	
624.21	Ventas De Bienes Muebles De Administrac	60,810.50	
624.21.05	Venta de Vehiculos		60,810.50
625.24	Otros Ingresos No Clasificados	174,652.86	
625.24.99	Otros No Especificados		174,652.86
629	ACTUALIZACIONES Y AJUSTES	1,487,813.36	
629.51	Actualizaciones De Activos	1,487,813.36	
638.51	Depreciacion Bienes De Administracion	227,887.34	
638.51.02	DEPREC. DE EDIFIC. LOCALES Y RESIDENC.		95,267.03
638.51.03	DEPREC. DE MOBILIARIOS		15,409.82
638.51.04	DEPREC. DE MAQUINARIA Y EQUIPO		23,714.44
638.51.07	DEPREC. DE EQUIP. SISTEMAS Y PAQUE. IN		90,440.02
638.51.09	DEPREC. DE LIBROS Y COLECCIONES		108.00
638.53	Amortizacion De Intangibles	2.96	
638.93	Costo De Perdidas E4n Bienes De Larga Dui	51.60	
	<b>UTILIDAD DEL EJERCICIO</b>	<b>4,096,909.15</b>	

  
 David Carrasco Ortiz  
 CONTADOR GENERAL

  
 Ing. Cristina Flores A.  
 DIRECTORA FINANCIERA

  
 Ing. Fidel Castro  
 GERENTE GENERAL

ANEXO E: INFORME DE CARTERA VENCIDA



TESORERIA

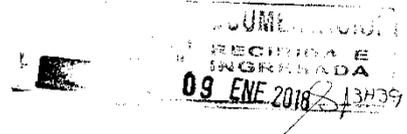
MEMORANDO No 015-ST-2018

**PARA:** ING. CRISTINA FLORES  
Directora Financiera

**DE:** ING. JENNY VALENCIA  
Asistente 1

**ASUNTO:** INFORME CARTERA VENCIDA MES DE DICIEMBRE 2017

**FECHA:** Ambato, 9 de enero de 2018



Me permito poner en su consideración el informe sobre el movimiento de la cartera vencida, una vez que ha culminado el mes de diciembre del 2017, cuya recaudación corresponde a la facturación del mes de noviembre del 2017 y anteriores, además las actividades y gestiones realizadas por la Tesorería en el mes de diciembre del 2017 en lo referente a la gestión de cobranzas y cartera vencida, con los siguientes resultados:

**CARTERA VENCIDA:**

Para la reducción de la cartera vencida, se está trabajando adoptado las políticas y estrategias de cobranzas, que se incluyó a partir del mes de Junio del 2016, para mejorar la recaudación de los usuarios que se encuentran en mora, generando mensualmente informes con cuadros estadísticos sobre el comportamiento de la cartera.

La Tesorería continuó realizando diversas actividades y estrategias durante el mes de diciembre del 2017, cuyo detalle es el que a continuación se describe:

MESES	MOVIMIENTO DE CARTERA AÑO 2017							
	De 1 a 3		De 4 a 12		De 13 en adelante		TOTAL	
	# ABON.	VALOR	# ABON.	VALOR	# ABON.	VALOR	# ABON.	VALOR
Enero	17026	412,726.59	2036	183,541.69	1249	413,032.89	20311	1,009,301.17
Febrero	22270	538,246.90	2243	185,699.54	1258	429,235.00	25771	1,153,181.44
Marzo	16554	422,175.55	2081	186,532.16	1194	420,745.45	19829	1,029,453.16
Abril	19017	466,090.84	1942	157,794.87	1204	426,357.94	22163	1,050,243.65
Mayo	17481	409,421.25	1894	158,471.27	1185	425,682.08	20560	993,574.60
Junio	17628	408,968.13	1555	130,813.37	1149	422,965.10	20332	962,746.60
Julio	15255	328,077.49	1454	116,517.09	1128	423,918.21	17837	868,512.79
Agosto	15143	319,803.25	1180	90,817.85	1106	418,698.59	17429	829,319.69
Septiembre	17303	381,307.46	1253	93,172.41	1075	399,612.46	19631	874,092.33
Octubre	16678	371,423.87	1153	83,606.83	1053	392,242.10	18884	847,272.80
Noviembre	17018	374,171.53	1268	90,351.54	1046	392,971.66	19332	857,494.73
Diciembre	17517	404,967.88	1158	97,677.58	1016	380,783.12	19691	883,428.58

## TESORERIA

MEMORANDO No ST-014-2019

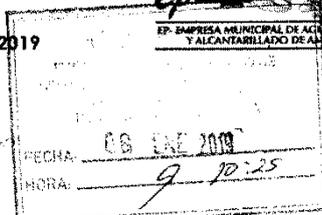


**PARA:** ING. CRISTINA FLORES  
Directora Financiera

**DE:** DR. BOLIVAR PAZMIÑO MEJIA  
Tesorero General

**ASUNTO:** INFORME CARTERA VENCIDA MES DE DICIEMBRE 2018

**FECHA:** Ambato, 8 de enero de 2019



Me permito poner en su consideración el informe sobre el movimiento de la cartera vencida, una vez que ha culminado el mes de diciembre, así como el año 2018, cuya recaudación corresponde a la facturación del mes de noviembre del 2018 y anteriores, además las actividades y gestiones realizadas por la Tesorería en el mes de diciembre del 2018 en lo referente a la gestión de cobranzas y cartera vencida, con los siguientes resultados:

### CARTERA VENCIDA:

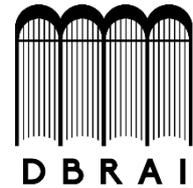
Se está trabajando adoptado las políticas y estrategias de cobranzas, que se incluyó a partir del mes de Junio del 2016, para mejorar la recaudación de los usuarios que se encuentran en mora, generando mensualmente informes con cuadros estadísticos sobre el comportamiento de la cartera.

La Tesorería ha continuado realizando diversas actividades y estrategias durante el mes de diciembre del 2018, con el fin de recuperar la cartera vencida, a continuación se detallan los rangos que mantenemos de cartera y su movimiento, del año 2018:

MESES	MOVIMIENTO DE CARTERA AÑO 2018								
	De 1 a 3		De 4 a 12		De 13 en adelante		T O T A L		
	# ABON.	VALOR	# ABON.	VALOR	# ABON.	VALOR	# ABON.	VALOR	%
Enero	16131	403,270.73	717	82,122.35	1003	388,047.77	17851	873,440.85	100.00
Febrero	18696	430,251.98	759	91,768.80	993	393,496.31	20448	915,517.09	104.82
Marzo	17452	415,633.76	647	91,058.76	973	352,508.16	19072	859,200.68	98.37
Abril	17973	401,780.43	677	99,812.11	952	350,084.31	19602	851,676.85	97.51
Mayo	16809	410,469.99	736	105,662.75	913	337,993.44	18458	854,126.18	97.79
Junio	18235	378,623.65	620	91,478.19	878	327,215.61	19733	797,317.45	91.28
Julio	17200	383,983.16	613	95,712.83	850	319,770.19	18663	799,466.18	91.53
Agosto	17125	391,479.30	604	92,669.12	837	315,874.91	18566	800,023.33	91.59
Septiembre	18973	423,328.31	917	94,654.98	832	315,600.37	20722	833,583.66	95.44
Octubre	17331	377,596.85	856	123,301.69	817	311,636.78	19004	812,535.32	93.03
Noviembre	18387	399,049.24	817	146,479.10	805	308,309.72	20009	853,838.06	97.76
Diciembre	19436	420,300.05	914	126,944.13	776	296,983.64	21126	844,227.82	96.66



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE  
CHIMBORAZO**



**DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS Y RECURSOS  
PARA EL APRENDIZAJE Y LA INVESTIGACIÓN**

**UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS  
REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA**

**Fecha de entrega:** 16/12/2019

<b>INFORMACIÓN DEL AUTORA</b>
<b>Nombres – Apellidos:</b> DIANA JACQUELINE CAGUANA ULPO
<b>INFORMACIÓN INSTITUCIONAL</b>
<b>Facultad:</b> ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
<b>Carrera:</b> INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
<b>Título a Optar:</b> INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.
<b>f. Documentalista Responsable:</b> LCDO. HOLGER RAMOS U. MSC