

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL  
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS  
SECCION DE CONTADURIA PÚBLICA**



**TESIS**

**“CREACION DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO CON ENFOQUE  
COSO PARA EL MEJORAMIENTO DE LAS OPERACIONES DE LA  
ASOCIACION COMUNAL ADMINISTRADORA DEL SISTEMA DE  
ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE, SALUD Y MEDIO AMBIENTE  
DEL CANTON EL CERRITO, DEPARTAMENTO DE USulután  
(ACASAPEC) EN EL AÑO 2013.”**

**PRESENTADO POR:**

**ORTEZ MARQUEZ, ESMERALDA LISSETTE  
PADILLA ALVARADO, LESLY MARIELA  
PALACIOS ALVAREZ, JOHANA YANETH**

**PARA OPTAR AL TITULO DE:**

**LICENCIADA EN CONTADURIA PÚBLICA**

**NOVIEMBRE DE 2013  
SAN MIGUEL, EL SALVADOR, CENTROAMERICA**

---

**“CREACION DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO CON ENFOQUE COSO PARA EL MEJORAMIENTO DE LAS OPERACIONES DE LA ASOCIACION COMUNAL ADMINISTRADORA DEL SISTEMA DE ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE, SALUD Y MEDIO AMBIENTE DEL CANTON EL CERRITO, DEPARTAMENTO DE USULUTAN (ACASAPEC) EN EL AÑO 2013.”**

---

**AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

Rector: **Ing. Mario Roberto Nieto Lovo**

Vice - Rector Académico: **Mtra. Ana María Glower De Alvarado**

Secretaria General: **Dra. Ana Leticia De Amaya**

Fiscal: **Lic. Francisco Cruz Letona**

**AUTORIDADES DE LA FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL**

Decano: **Lic. Cristóbal Hernán Ríos Benítez**

Vice – Decano: **Lic. Carlos Alexander Díaz**

Secretario: **Lic. Jorge Alberto Ortéz Hernández**

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

Jefe De Departamento: **Lic. Héctor Barrera Arias**

Coordinador General De Proceso De Graduación:

**Lic. Oscar René Barrera García**

Docente Director: **Lic. Oscar René Barrera García**

Asesor Metodológico: **Lic. Francisco Cristóbal Gallardo Rodríguez**

## **AGRADECIMIENTOS**

### **A DIOS TODO PODEROSO:**

Por guiar mi camino, por sus bendiciones día a día para alcanzar las metas trazadas, porque sin el nada sería posible, gracias por estar conmigo siempre

### **A MIS PADRES**

Félix y Dilma, por su amor, apoyo incondicional, su sacrificio y la confianza que pusieron en mí para poder realizar esta meta alcanzada

### **A MI HERMOSO HIJO**

Félix Daniel por ser el tesoro que llena de alegría mis días, por ser mi inspiración y hacerme tan feliz con su inocencia

### **A MIS HERMANAS**

Mayra y Andrea, por su amor apoyo y paciencia, por estar siempre a mi lado cuando más las he necesitado

## **A MIS COMPAÑERAS DE TESIS**

Y amigas y por brindarme su amistad y ayuda a lo largo de esta experiencia.

## **A TODOS**

Mis familiares y amigos: porque sin ustedes este logro no habría sido posible; especialmente a María Luisa Carranza de Yáñez y familia por el apoyo brindado para poder realizar esta meta.

**Esmeralda Lissette Ortiz Márquez**

## **AGRADECIMIENTOS**

### **A DIOS TODO PODEROSO:**

Por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad

### **A MIS PADRES**

Por apoyarme en todo momento, por los valores inculcados y por haberme dado la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de mi vida

### **A MIS HERMANOS**

Javier y Yuri por ser una parte importante en mi vida por llenarla de unidad, alegrías y amor cuando más los he necesitado

### **A MIS COMPAÑERAS DE TESIS**

Por haberme tenido la paciencia necesaria, por motivarme a seguir adelante en los momentos de desesperación y sobre todo por el regalo de su amistad

## **A MIS AMIGOS**

Especialmente a Eli, Beah y Franco B! por confiar y creer en mí y haber hecho de mi etapa universitaria un trayecto de vivencias que nunca olvidare

## **A TODOS**

Licenciados, familiares y amigos que de una o muchas maneras me ayudaron y estuvieron conmigo en la consecución de este sueño.

**Lesly Mariela Padilla Alvarado**

## **AGRADECIMIENTOS**

### **A DIOS TODOPODEROSO**

Por haberme dado la sabiduría y la fortaleza para que fuera posible alcanzar este triunfo.

### **A MI FAMILIA**

Por siempre haberme dado su fuerza, su apoyo, su dedicación y empeño incondicional cada día para que yo alcanzara este triunfo

### **A MIS ABUELOS**

Por su cariño especial, su confianza, sus consejos y apoyo de siempre

### **A MIS COMPAÑERAS DE TESIS**

Por todo el tiempo compartido a lo largo de la carrera, por su comprensión y paciencia para superar tantos momentos difíciles

## **A LOS DOCENTES**

Que con tanta dedicación compartieron sus conocimientos para formarnos en el camino profesional

## **A TODOS MIS FAMILIARES Y AMIGOS**

Que de una u otra manera estuvieron pendientes a lo largo de este proceso, brindado su apoyo incondicional

**Johana Yaneth Palacios Álvarez.**

## INDICE

INTRODUCCION.....	xiv
CAPITULO I.....	2
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.2. JUSTIFICACION.....	3
1.3. OBJETIVOS.....	6
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	6
1.3.2. OBJETIVO ESPECIFICO .....	6
CAPITULO II.....	8
MARCO DE REFERENCIA .....	8
2.1. MARCO HISTORIO.....	8
2.1.1. Antecedentes del Control Interno. ....	8
2.1.2. El control Interno y el desarrollo Industrial.....	9
2.1.3. Antecedentes del control interno desde la perspectiva profesional .....	13
2.1.4. Antecedentes de COSO .....	18
2.1.5. Antecedentes del Control Interno en El Salvador.....	18
2.1.6. Las Asociaciones de Desarrollo Comunal en El Salvador. ....	21
2.1.7. Antecedentes de las Administradoras de Agua en El Salvador .....	23
2.1.8. Antecedentes Históricos y Administrativos de ACASAPEC .....	25

2.1.9. La administración de Agua en la Actualidad.....	32
2.2. MARCO TEORICO .....	34
2.2.1. Generalidades del control interno. ....	34
2.2.2. Definición de Control Interno .....	34
2.2.3. Objetivos del control interno.....	38
2.2.4. Componentes del Control Interno según COSO I.....	38
2.2.5. El control interno y la Administración de Riesgo. ....	43
2.2.6. Principios del Control Interno.....	50
2.2.7. Naturaleza del control interno.....	52
2.2.8. Importancia del Control Interno.....	53
2.2.9. Responsabilidad de la implantación del control interno. ....	55
2.2.10. Técnicas de Control Interno.....	57
2.3. MARCO LEGAL .....	58
2.3.1. CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DE EL SALVADOR .....	58
2.3.2. LEY DE ANDA .....	59
2.3.3. LEY DE MEDIO AMBIENTE.....	63
2.3.4. CODIGO DE SALUD.....	65
2.3.5. LEY DE RIESGO Y AVENAMIENTO.....	65
2.3.6. CODIGO MUNICIPAL.....	67
2.3.7. CODIGO CIVIL.....	68

2.3.8. LEY DE IMPUESTO A LA TRANSFERENCIA DE BIENES MUEBLES Y A LA PRESTACION DE SERVICIOS.....	68
2.3.9. LEY DE IMPUESTO SOBRE LA RENTA.....	70
2.3.10. TRATADOS INTERNACIONALES.....	71
CAPITULO III.....	74
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	74
3.1. Tipo de Estudio.....	74
3.2. Universo.....	74
3.3. Muestra:.....	75
3.4. Criterios.....	77
3.5. Operacionalización de variables.....	78
3.6. Instrumento de medición.....	80
3.7. Procesamiento de los datos.....	80
3.8. Presentación de la información.....	80
3.9. Cronograma de Actividades.....	81
3.10. Presupuesto Solicitado.....	82
3.11. Analisis e Interpretacion de Resultados.....	82
3.11.1 Análisis de Entrevistas.....	83
3.11.2 Análisis e Interpretación de Encuesta de Satisfacción de Usuarios.....	102

## CAPITULO V

### MANUAL DE CONTROL INTERNO DE LA ASOCIACION COMUNAL ADMINISTRADORA DEL SISTEMA DE ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE, SALUD Y MEDIO AMBIENTE DEL CANTON EL CERRITO, DEPARTAMENTO DE USULUTAN (ACASAPEC).....

DEPARTAMENTO DE USULUTAN (ACASAPEC).....	112
INTRODUCCION.....	113
4.1 Objetivos del Manual .....	114
4.2Manuales de Control Interno .....	117
4.2.1. Manual de Funciones y Descripción de Puestos.....	117
4.2.2. Control de Caja General. ....	134
4.2.3. Control de Bancos.....	145
4.2.4. Control de Inventarios. ....	157
4.2.5. Control de Facturación y Cobro.....	175
4.2.6. Control de Solicitud de Acometidas. ....	188
4.2.7. Programa de mantenimiento preventivo y correctivo.....	196
4.2.8. Matriz de Riesgo.....	205
CONCLUSIONES .....	206
RECOMENDACIONES .....	207
BIBLIOGRAFIA.....	208
ANEXOS.....	209

## INTRODUCCION

El control interno es de importancia para la estructura administrativa, contable y técnica de una empresa ya que asegura la confiabilidad de la información financiera, administrativa y uso eficiente y eficaz de las operaciones. En todas las empresas es necesario tener un adecuado control interno, para evitar riesgos, fraudes, se protejan y cuiden los activos e intereses y a su vez se logre evaluar la eficiencia de la misma.

Una de las características importantes es la falta de formalidad, organización y carencia de procedimientos, políticas y aplicación por parte de los miembros de la empresa. El control interno es parte importante como un sistema de organización que orienta los procedimientos que tienen que implementarse comprendidos en un plan de organización y todos los métodos y medidas que desarrollen la eficiencia de las operaciones.

Las actividades de control existen y se dan en toda la empresa, a todos los niveles y en todas las funciones, e incluyen aspectos como: aprobación, autorización, verificación, conciliación, análisis de la eficiencia operativa, seguridad de los activos y segregación de funciones; pero debe ser supervisado por periodos determinados, para evaluar de acuerdo con los resultados si se está aplicando correctamente o es necesario corregirlo.

El control interno puede aplicarse a cualquier actividad administrativa, contable y operativa para obtener información financiera confiable, clara y veraz, su existencia parte de cuando existen objetivos, principios o normas.

**CAPITULO I**  
**PLANTEAMIENTO DEL**  
**PROBLEMA**

## **CAPITULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1.PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La implementación de los modelos de control interno han tomado importancia y ampliado sus ámbitos de aplicación ya que las empresas están en la necesidad de establecer medidas de control interno para resguardar los activos, controlar el fraude, entre otros aspectos que se consideran en este y que sean del conocimiento de los empleados según sea la función que realicen dentro de la empresa. Por la complejidad de las operaciones muchas empresas no cuentan con los instrumentos adecuados para un eficiente desenvolvimiento y debido a esto la falta de control afecta no solo a la administración sino al funcionamiento de toda la empresa en general

Las asociaciones administradoras de agua por ser organizaciones comunales sin fines de lucro tienen proyectos que benefician a una o más comunidades del sector rural; estos proyectos al no contar con un control interno establecido y poco conocimiento de los directivos y personal que labora, ocasionan procesos tardados, deficiencia en la atención a la comunidad, falta de organización para realizar los trabajos tanto de instalación como de reparación, desconocimiento de las responsabilidades y funciones por parte del personal.

Dentro de la parte financiera de la empresa los problemas mayores e importantes están en lo que es el Efectivo, proceso de cobro, cuentas por pagar, firma de cheque; por otra parte dentro de la parte técnica se encuentra el Trabajo técnico, instalación, herramientas y recuso humano.

Debido al compromiso que la empresa tiene con la comunidad se vuelve indispensable la presentación de informes y la comunicación de resultados para poder así orientar el funcionamiento integral con el aporte y coordinación con la toda la comunidad; la falta de esto genera inseguridad a los beneficiados, desconocimiento del funcionamiento entre los directivos y personal involucrado impidiendo el crecimiento de la administración.

## **1.2.JUSTIFICACION**

El control interno es vital para las empresas independientemente de su actividad económica, debido a que este proporciona procedimientos para todas las áreas a seguir por la administración y todo el personal con el fin de mejor funcionamiento de sus operaciones diarias para una adecuada toma de decisiones.

En la Asociación Comunal Administradora del Sistema de Abastecimiento de Agua potable, Salud y Medio Ambiente del Cantón El Cerrito, departamento de Usulután existe la necesidad de contar con un manual de control interno que les proporcione los procedimientos, políticas y lineamientos de control interno que optimicen la utilización de recursos administrativos, financieros y humanos de manera eficiente y que contribuya al mejoramiento del servicio, minimización del riesgo, Efectividad y eficiencia de las operaciones, Confiabilidad de la información financiera, Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Con la implementación de este manual de control interno los directivos, el personal administrativo y técnico de la asociación comunal administradora del sistema de abastecimiento de agua potable, salud y medio ambiente del Cantón El Cerrito, departamento de Usulután (*ACASAPEC*), lograra un control efectivo en el desarrollo de sus actividades obteniendo una mejor coordinación de las funciones y el uso adecuado de los recursos.

El presente trabajo de Graduación beneficiara a los siguientes sectores:

- A la asociación comunal administradora del sistema de abastecimiento de agua potable, salud y medio ambiente del Cantón El Cerrito, departamento de Usulután (*ACASAPEC*) proporcionándoles una herramienta que les proporciona los
- procedimientos, políticas y lineamientos para el mejoramiento de la misma.

- Habitantes de las comunidades beneficiadas del cantón el Cerrito y cercanas en el departamento de Usulután, recibiendo un servicio más eficiente y oportuno, garantizando la buena administración.
  
- Equipo Investigador, al adquirir conocimientos sobre el diseño de manuales de control interno que servirá de base fundamental para el desempeño en el campo laboral
  
- Universidad de El Salvador, tanto los docentes como los estudiantes y demás personal involucrado contarán con un documento que servirá de apoyo para investigaciones y para conocer sobre las asociaciones Administradoras de Agua

## **1.3.OBJETIVOS**

### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

Crear un Manual de Control Interno con enfoque COSO para el mejoramiento de los procedimientos de la Asociación Comunal Administradora del Sistema de Abastecimiento de Agua Potable, Salud y Medio Ambiente del Cantón El Cerrito, Departamento de Usulután (ACASAPEC) En el año 2013.

### **1.3.2. OBJETIVO ESPECIFICO**

1. Establecer políticas y actividades de control para el manejo óptimo de los recursos materiales, financieros y humanos.
2. Proponer lineamientos para la realización del mantenimiento correctivo y preventivo de la maquinaria y tuberías
3. Verificar el cumplimiento legal y contable de las operaciones de la asociación.

# CAPITULO II

## MARCO DE REFERENCIA

## **CAPITULO II**

### **MARCO DE REFERENCIA**

#### **2.1. MARCO HISTORIO**

##### **2.1.1. Antecedentes del Control Interno.**

El origen del Control Interno parte de la necesidad del ser humano de controlar sus pertenencias y las del grupo del cual forman parte. En los pueblos de Egipto, Fenicia, Siria entre otros, se observaba la Contabilidad de partida simple. En la Edad Media aparecieron los libros de Contabilidad para controlar las operaciones de los negocios, y es en Venecia en donde en 1494, el Franciscano Fray Lucas Paccioli o Pacciolo, mejor conocido como Lucas di Borgo, escribió un libro sobre la Contabilidad departida doble, que fue una de las medidas de control, pero no fue hasta fines del siglo XIX que los hombres de negocios se preocuparon por formar y establecer sistemas adecuados para la protección de sus intereses.

La expresión “Control Interno” como tal comenzó a ser utilizada en el campo de la contabilidad y los negocios a principios del siglo XX, acuñada por profesionales de la auditoría.

Según JOAQUIN GOMEZ MORFIN, en su libro “El Control Interno en los Negocios”, el desarrollo económico de los pueblos derivados de las conquistas de la ciencia en el

campo industrial, ha permitido el establecimiento de grandes empresas. Esto ha dado como resultado una gran complejidad en la organización y administración de esas entidades. El comerciante antiguo no tenía problemas de esa especie. En muchos casos, atendía personalmente la compra, guarda y venta de la mercancía y, si en ocasiones ocupaba algún ayudante que le hiciera menos pesada su labor, seguía invariablemente vigilando y atendiendo el negocio en la totalidad de sus operaciones.<sup>1</sup>

### **2.1.2. El control Interno y el desarrollo Industrial**

A fines del siglo XIX, cuando se inició el desarrollo industrial, comenzó a observarse la necesidad de control en los negocios, cuando surge la necesidad de controlar las operaciones que por su magnitud eran realizadas por máquinas manejadas por varias personas.

El Control Interno, es una herramienta surgida de la imperiosa necesidad de accionar proactivamente a los efectos de suprimir y/o disminuir significativamente la multitud de riesgos a las cuales se han afectado los distintos tipos de organizaciones, sean estos privados o públicos, con o sin fines de lucro. Las numerosísimas normas y reglamentaciones, sean éstas de carácter impositivas, laborales, ecológicas, de consumidores, contables, bancarias, societarias, bursátiles entre otras, provenientes de organismos nacionales (federales), provinciales (estadales) y municipales, obligan a las

---

<sup>1</sup> Samuel Alberto Mantilla B. y Sandra Yolima Cante S. Auditoria del Control Interno, Ecoe Ediciones, Bogotá, 2005.

administraciones de las organizaciones a mantenerse muy alerta ante los riesgos, que la falta de cumplimiento de las mismas significan para sus patrimonios. A ellos deben sumarse la necesidad de constatar el cumplimiento tanto de las normativas internas, como de diversas normas en materia de seguridad y control interno, como así también verificar la sujeción de las diversas áreas o sectores a las políticas de la empresa.<sup>2</sup>

Como consecuencia, la administración se encontraba en las mismas condiciones y seguían la misma ruta de incertidumbre. No se conocían los medios más convenientes para la eficiencia del trabajo, la contabilidad rudimentaria tenía como única función el registro – las más de las veces incorrectas de las operaciones del negocio y la estadística, desconocida o menospreciada, no se empleaba o si se empleaba era en forma deficiente. A menos que el producto que se fabricara fuera de tal manera necesaria y pudiera realizarse a un precio tal que absorbiera las pérdidas causadas por las ineficiencias de la organización, el fracaso de la empresa era inevitable. El quebranto de capitales, los errores y el fraude eran el resultado, y en no pocos casos se carecía de los elementos indispensables para descubrir y comprobar sus alcances y derivaciones.

Como el periodo de crecimiento rápido de los negocios fue acompañado en gran parte por utilidades substanciosas, la administración enfocó sus energías en la producción y expansión haciendo caso omiso de la eficiencia de sus operaciones internas. Sin embargo, la situación en los últimos años ha sido diferente. Hoy debido a la mayor

---

<sup>2</sup>[http://www.gestiopolis.com/contabilidadyfinanzas/controlinterno.](http://www.gestiopolis.com/contabilidadyfinanzas/controlinterno)

estabilidad de los negocios y a la lucha por los mercados, la importancia y trascendencia de la organización y administración de las empresas están fuera de toda duda. Las utilidades dependen en una forma más directa del arreglo científico de las partes componentes de una empresa y de la buena administración y eficiencia de las operaciones.

El control interno está íntimamente relacionado con el estudio de la organización y dirección de los negocios, por lo que es necesario asentar lo que se entiende por estos conceptos. La organización implica proyectar sobre bases científicas la estructura de una empresa, de manera que las partes que la integran queden ordenadas lógicamente, a fin de que pueda realizar los propósitos para los cuales fue creada.

La dirección, en cambio, se refiere al trabajo de dirigir, controlar y supervisar las operaciones de una empresa para alcanzar los objetivos previstos. En la organización el individuo ocupa un lugar primordial, no es posible una administración acertada si la persona que está al frente de ella, llamase director general, gerente o propietario, carece de la preparación adecuada para realizar esa función. Ningún sistema por perfecto que fuese, podría sustituir la dirección eficaz que proporciona el individuo de experiencia y de talento.

Sin embargo ¿basta con una persona de esas características para la administración de un negocio?, si las variadas actividades que se requieren en una empresa pudiera realizarlas un individuo la contestación sería afirmativas.

No obstante, es físicamente imposible que una sola persona realice todas las funciones que requiere una empresa, más aun si estas son de grandes proporciones.

En consecuencia, el director general o el gerente que viene a constituir la autoridad central del organismo, necesita delegar sus facultades y atribuciones en varias funciones especializadas que se encargan de atender las distintas actividades de una empresa. Por otra parte, la administración de un negocio de las operaciones indicadas no podría ser factible.

Por lo tanto surgen dos nuevas preguntas ¿en qué forma podría controlar la autoridad central el trabajo de sus subordinados? y ¿Cuáles son los medios que dispondrán para obtener los datos referentes a la situación económica y los resultados de operación?

La respuesta a estas interrogantes corresponde resolverlas al control interno, como se expresa a continuación: Si bien la organización de función al personal representan una parte del estudio de la organización y administración de empresas, sin llegar a temas tales como la distribución adecuada de trabajos entre funcionarios y empleados en el sentido de evitar, o dificultar cuando menos, los errores y los fraudes y, en general, ejercer un control eficaz sobre las labores del personal. Por fortuna, tiende a desaparecer

en nuestro medio la antigua costumbre de considerar a la contabilidad como algo accesorio y molesto. Los hombres de negocios con escasas excepciones, ya no consideran que los libros y los registros contables constituyen una necesidad impuesta por el fisco, sino por el contrario, consideran que un buen sistema de contabilidad es uno de los elementos más valiosos para conseguir una eficaz control de las actividades de una empresa. Así observamos que, a través de los informes y estado financieros, la dirección conoce el funcionamiento de la empresa en su conjunto y en particular por cada departamento.

Un sistema de control interno, por bien proyectado que se encuentre no estará completo si no garantiza a la administración que los datos que se le presentan en los son correctos y al mismo tiempo es necesaria la distribución adecuada de las funciones del personal y el establecimiento de responsabilidades a través del control interno para evitar en lo posible, los desperdicios, los errores y los fraudes y, en general proporcionar los medios indispensables para el control efectivo de la empresa en sus partes vitales.

### **2.1.3. Antecedentes del control interno desde la perspectiva profesional**

El control interno comienza en las funciones de la administración pública, hay indicios de que desde una época lejana se empleaba en las rendiciones de cuenta de los factores de los estados feudales y haciendas privadas. Dichos controles los efectuaba el auditor, persona competente que escuchaba las rendiciones de cuenta de los funcionarios y agentes, quienes por falta de instrucción no podían presentarlo por escrito.

La causa principal que dio origen al Control Interno fue la "gran empresa", como consecuencia del notable aumento de la producción, los propietarios de los negocios se vieron imposibilitados de continuar atendiendo personalmente los problemas productivos, comerciales y administrativos, viéndose forzados a delegar funciones dentro de la organización conjuntamente con la creación de sistemas y procedimientos que previeran o disminuyeran fraudes o errores, debido a esto comenzó a hacerse sentir la necesidad de llevar a cabo un control sobre la gestión de los negocios, ya que se había prestado más atención a la fase de producción y comercialización que a la fase administrativa u organizativa, reconociéndose la necesidad de crear e implementar sistemas de control como consecuencia del importante crecimiento operado dentro de las entidades; el desarrollo industrial y económico de los negocios, propició una mayor complejidad en las entidades y en su administración, surgiendo la imperiosa necesidad de establecer mecanismos, normas y procedimientos de control que dieran respuesta a las nuevas situaciones.

Desde la perspectiva profesional y en América se destaca un importante estudio realizado en Estados Unidos en 1949 con el título de Internal Control – Elements of a coordinated System and Its Importance to Management and the Independent Public Accountant, el cual se traduce de la siguiente manera: Elementos

de un sistema coordinado y su importancia para la Administración y el Contador Público Independiente.<sup>3</sup>

En 1992 El Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, conocido como COSO, genero una auténtica revolución en el control interno, que todavía se está asumiendo. Los principales aportes de COSO, son:

1. Elaboración de una estructura conceptual integrada, unificante de los distintos conceptos y prácticas, a partir de la cual se realiza el diseño, implementación y mejoramiento del control interno, por un lado, y por otro la evaluación y los reportes sobre el control interno.
2. Entendimiento del control interno en términos de sistemas: un proceso, afectado por la junta, la administración y otro personal, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con los objetivos de la organización.
3. Posicionamiento del control interno en los máximos niveles gerenciales (alta gerencia), posicionamiento estratégico. Con un centro de atención claro en el negocio y no tanto en las operaciones.

---

<sup>3</sup>Samuel Alberto Mantilla B. y Sandra Yolima Cante S. Auditoria del Control Interno, Ecoe Ediciones, Bogotá, 2005.

4. Combinación de objetivos de negocio, componentes de control interno y niveles organizacionales.

Las asociaciones profesionales líderes que han convertido al control interno en un estándar internacional son:

1. AICPA (American Institute of Certified Public Accountants)
2. AAA (American Accounting Association)
3. FEI (Financial Executives Institute)
4. IIA (Institute of Internal Auditors)
5. IMA (Institute of Management Accountants)

En septiembre de 1998 el comité de Basilea sobre la supervisión bancaria emite su estructura conceptual para los sistemas de control interno en las organizaciones bancarias, con un interés muy claro por resaltar lo relacionado con la evaluación de tales sistemas, destacando cuatro aspectos de dicha estructura:

1. Análisis de la problemática
2. Definición
3. Objetivos
4. Elementos.

En el mundo se le ha prestado una gran atención a la necesidad de elevar las exigencias en los Controles Internos, a partir de la década del 70, por el descubrimiento de muchos pagos ilegales, malversaciones y otras prácticas delictivas en los negocios, por lo que terceras personas quisieron conocer por qué los Controles Internos de las entidades no habían prevenido a la administración de la ocurrencia de esas ilegalidades. El Control Interno ha sido preocupación de la mayoría de las entidades, aunque con diferentes enfoques y terminologías, lo cual se puede evidenciar al consultar los libros de texto de auditoría, los artículos publicados por organizaciones profesionales, universidades y autores individuales; generalmente el Control Interno se ha considerado como un tema reservado solamente para los contadores.

Se comenzaron a ejecutar una serie de acciones a partir de los años 80 en diversos países desarrollados con el fin de dar respuestas a un conjunto de inquietudes sobre la diversidad de conceptos, definiciones e interpretaciones que existían sobre el Control Interno en el ámbito internacional. La pretensión consistía en alcanzar una definición de un nuevo marco conceptual para el Control Interno, que fuera capaz de integrar las diversas definiciones y conceptos que habían sido utilizados sobre éste, con el objetivo de que los diferentes niveles legislativos y académicos dispongan de un marco conceptual común, con una visión integradora que pueda satisfacer las demandas generalizadas de todos los sectores involucrados con dicho concepto.

#### **2.1.4. Antecedentes de COSO**

En 1985, en los Estados Unidos de América se crea un grupo de trabajo por la TreadwayComisión, denominado Comisión Nacional de Informes Financieros Fraudulentos, bajo la sigla COSO (Committee of SponsoringOrganization).

En 1992, tras varios años de trabajo y discusiones se publica en Estados Unidos el denominado Informe COSO sobre Control Interno, cuya redacción fue encomendada a Coopers&Lybrand (versión en inglés), y difundidos al mundo de habla hispana en asociación con el Instituto de Auditores Internos de España (IAI) en 1997; sin embargo, y con anterioridad a plantear algunas de las principales definiciones alcanzadas por dicho comité, resulta útil resumir los antecedentes que condujeron a este estudio en los Estados Unidos de Norteamérica y que indiscutiblemente influyeron en otros estudios realizados y que se realizan en diversos países del mundo.

La importancia del control interno y del interés creciente sobre el mismo en los últimos años ha hecho surgir diversas filosofías que han originado distintas opiniones sobre la naturaleza, el objetivo y la forma de conseguir un control interno eficaz.

#### **2.1.5. Antecedentes del Control Interno en El Salvador.**

El control interno en El Salvador nació como resultado del apareamiento de la contaduría pública en el año de 1915; con la creación de una escuela anexa al Instituto Nacional General Francisco Morazán, la cual dio paso a la enseñanza contable. A raíz de

una deficiente auditoría efectuada por una firma Inglesa en las minas de oro en el país en el año de 1930, se dio la necesidad de implementar un sistema de control interno. Razón por la cual se crea la primera asociación de contadores, que paso a ser Corporación de Contadores, cuya función era la de vigilar y dictar las disposiciones necesarias para que la profesión contable cumpla con el objetivo con el cual fue creado.

En la década de los años 90 los distintos gremios del país fueron creando y renovando las distintas normas implantadas y en el año de 1997 se fusionan el Colegio de Contadores Públicos Académicos y la Asociación de Contadores Públicos, cuyo principal objetivo es promover la aplicación de un eficiente control interno en el campo privado y público en El Salvador, formado el Instituto Salvadoreño de Contadores Públicos.

En el sector público el origen del control interno se dio con la creación de La Corte de Cuentas de la República de El Salvador, que es un organismo estatal establecido en la Constitución salvadoreña, para velar por la transparencia en la gestión pública. Esta institución es autónoma de los tres Poderes del Estado y ejerce funciones técnicas y jurisdiccionales. El antecedente de esta institución fue el Tribunal Superior de Cuentas y la Contaduría Mayor de Cuentas, establecidos en la Constitución de 1872. En 1930, por decreto de Ley, se creó la Auditoría General de la República. En la Constitución de 1939, se estableció que estos tres entes se fusionarían pasando a denominarse Corte de Cuentas de la República. La Constitución vigente, aprobada en 1983, establece en su

artículo 195 que la Corte de Cuentas debe realizar la fiscalización técnica y legal de la Hacienda Pública en general, y supervisar la ejecución del presupuesto en particular.

Además en su artículo 196 establece que para el ejercicio de sus funciones jurisdiccionales.

Con la vigencia de su propia Ley, el 4 de octubre de 1995, se instauró el ejercicio de la auditoría gubernamental. A través de ésta, la Corte examina y evalúa, en todas las entidades y organismos del sector público, los siguientes aspectos:

- a) Las transacciones, registros, informes y estados financieros,
- b) La legalidad de las transacciones y el cumplimiento de otras disposiciones,
- c) El control interno financiero,
- d) La planificación, organización, ejecución y control interno administrativo,
- e) La eficiencia, efectividad y economía en el uso de los recursos humanos, ambientales, materiales, financieros y tecnológicos,
- f) Los resultados de las operaciones y el cumplimiento de objetivos y metas.

El control interno durante los últimos años ha estado adquiriendo mayor importancia en los diferentes países, a causa de los numerosos problemas producidos por su ineficiencia. Una de las causas se encuentra en el no haberse asumido de forma efectiva la responsabilidad sobre el mismo por parte de todos los miembros de los Consejos de Administración de las diversas actividades económicas que se desarrollan en cualquier

país, de lo cual El Salvador no es una excepción, ya que generalmente se ha considerado que el control interno, es un tema reservado solamente para los contadores.

#### **2.1.6. Las Asociaciones de Desarrollo Comunal en El Salvador.**

Las Asociaciones de Desarrollo Comunal, son asociaciones legales de un grupo de personas que habitan en una misma comunidad y que tiene como principal finalidad el mejoramiento y desarrollo de la misma y de sus habitantes, aunque éstos no pertenezcan a la ADESCO. (Con la excepción de los caseríos pequeños que no reúnen la cantidad de socios establecida, los cuales pueden asociarse para formar una asociación grupal).

Las ADESCO se han caracterizado por ser de gran importancia para el desarrollo de la comunidad, contribuyendo a solucionar en gran medida las necesidades que éstas presentan. Estas asociaciones están contempladas dentro de las normas establecidas por la Constitución Política de la República de El Salvador, la cual expresa el derecho de asociación pacífica y sin armas para realizar acciones lícitas, en beneficio de las comunidades.

Además de la Constitución Política, las Asociaciones de Desarrollo Comunal se encuentran reconocidas en el código municipal ya que las alcaldías son las responsables directas de la realización de proyectos en beneficio de la comunidad y Para atender de manera eficiente a las Asociaciones de Desarrollo Comunal, las alcaldías municipales designan a una persona específica en el cargo de PROMOTOR SOCIAL, los cuales

orientan sobre los requisitos y la necesidad de constituirse en ADESCO; los miembros de la asociación son los encargados de identificar las necesidades más importante.

Anteriormente existía una identidad que amparaba el funcionamiento de las ADESCO, llamado DIDECO (Dirección de Desarrollo Comunitario); comenzó a funcionar en el año de 1975 a nivel nacional y dejó de funcionar aproximadamente en el año de 1986 en el departamento de Santa Ana con la creación del Ministerio de Gobernación, siendo de esta forma que las alcaldías pasaron a ser las encargadas principales de las ADESCO bajo la orientación de la Unidad de Proyección Social.

Las ADESCO están conformadas por Junta Directiva quien es la máxima autoridad, está integrada de 7 a 11 personas y es determinada por la asociación con el objetivo de representar al resto de los socios; sus funciones están determinadas por los estatutos los cuales son elaborados por la asamblea que está conformada por la Junta Directiva y demás miembros de la asociación. La directiva se renueva cada 2 años con el objetivo de que todos los miembros de la asociación tengan la oportunidad de trabajar en la misma.

En nuestro país podemos encontrar ADESCOS GRUPALES, las cuales surgen de iniciativa de varias comunidades pequeñas que forman una sola asociación en pro de todas las comunidades y existen también Asociaciones de desarrollo INTERCOMUNAL.

Según el estudio de caso Gestión integrada del Recurso Hídrico en Centro América en 2013 en El Salvador existen más de 315 sistemas rurales de agua potable, unos financiados y ejecutados por el gobierno central (Con fondos provenientes del Banco Interamericano de Desarrollo) y otros con la cooperación internacional a través de financiamientos de la agencia.

### **2.1.7. Antecedentes de las Administradoras de Agua en El Salvador**

En El Salvador las municipalidades eran quienes se encargaban de controlar y administrar los acueductos y alcantarillados; existía una dependencia del Ministerio de Obras Públicas llamado “Departamento de Obras Hidráulicas”, instalado en una pequeña pieza en San Salvador. Este se encargaba del mantenimiento y ampliaciones del servicio de agua potable. En ese departamento, trabajaban aproximadamente diez personas, entre ellas un jefe (ingeniero), cinco cadeneros (empíricos), un archivador, dos topógrafos y una secretaria.

Posteriormente el “Departamento de Hidráulica” se convirtió en “Dirección de Hidráulica”, esto le permitió incrementar su personal para que en el año 1943, se convirtiera en “Dirección General de Obras Hidráulicas”, independiente del Ministerio de Obras Públicas, pero aún bajo el control de los cobros y pagos de los proyectos ejecutados.

En 1961, por iniciativa de los ingenieros Eduardo Lahud y José Ugarte, se dieron los primeros pasos para la formación de una nueva institución, que sería de carácter autónoma y para el servicio público, con el firme propósito de proveer a los habitantes del país el tan preciado líquido; entidad a la que se le transfieren la mayoría de los sistemas de abastecimiento de agua, con el objetivo de proveer un buen servicio mediante la planificación, financiación, ejecución, operación, mantenimiento, administración y explotación de este recurso.

Con esto, el Estado buscaba delegar parte de sus múltiples actividades en entidades autónomas, que se encargarían de ejecutarlas como si fuera él mismo, bajo la premisa de servir a la población con un nivel más alto de eficiencia en el marco de un Estado moderno. Fue así, como el 17 de octubre de 1961, según el decreto 341 del Directorio Cívico Militar de El Salvador, conformado por: Aníbal Portillo, Feliciano Avelar y Mariano Castro Morán, se creó La Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados ANDA.

Dos días después, la ley de ANDA se publicó en el diario oficial, donde se detallaba la organización, dirección y administración de la institución. El 20 de diciembre del mismo año, se realizó la primera sesión ordinaria, en la cual, fueron convocados los ingenieros: José Alfonso Valdivieso, Atilio García Prieto, Francisco Ricardo Santana, Rafael Justiano Rivera y León Enrique Cuellar, para realizar la primera junta de gobierno de

ANDA, asumiendo el cargo de presidente, el ingeniero José Alfonso Valdivieso. Fue hasta el año de 1962, que la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados ANDA, logró independizarse de la alcaldía municipal para asumir en ese entonces, la responsabilidad de administrar propiedades, tanques y la planta potabilizadora de Guluchapa.

### **2.1.8. Antecedentes Históricos y Administrativos de ACASAPEC**

La comunidad del Cantón el Cerrito, fue una de las primeras en desarrollar los sistemas de agua rural este se encuentra ubicado en el Municipio de Usulután, Departamento de Usulután, tiene una población aproximada de 420 familias y carece de fuentes superficiales o ríos para el abastecimiento de agua.

La comunidad se organizó desde los años '50 de manera informal, la motivación para organizarse fue el arreglo de la calle de acceso hacia la ciudad de Usulután, esta forma de “organización” permaneció hasta los años '70 cuando se conformó una Junta Directiva. La comunidad había identificado y priorizado 4 problemas: agua potable, arreglo de calle, energía eléctrica y mejoramiento de la escuela. En 1974 se abocaron a PLANSABAR (Plan Salvadoreño de Desarrollo Rural) para gestionar el proyecto de agua potable, realizando varias reuniones con el alcalde municipal y efectuando muchos viajes incluso a la capital San Salvador sin ningún éxito.<sup>4</sup>

En 1978 se les prometió instalar un solo chorro en la escuela de la comunidad lo cual animó a la población, pero justamente ese año dio inicio el conflicto armado y el

---

<sup>4</sup> García Cochez, S.I., Análisis de la descentralización del Agua en El Salvador. 2003

proyecto no se logró realizar. Durante los años de guerra las reuniones estaban prohibidas por el gobierno, por lo tanto la actividad de la Junta Directiva fue casi nula durante 14 años, además muchas personas de la comunidad emigraron. Con la firma de los acuerdos de paz, se reactivó la organización y en 1993 se formó la Asociación de Desarrollo Comunal La Paz '93, en honor a los acuerdos de paz y al año de formación de la ADESCO, siendo el Ministerio del Interior la institución que otorgó la personería jurídica.

En 1995 la ADESCO gestiona a través de la Sexta Brigada de Infantería la colaboración de Fuertes Caminos (militares de Estados Unidos) para la perforación de un pozo, dicha perforación se realizó sin ninguna factibilidad técnica y no obtuvieron agua, haciendo fallido el intento de tener un pozo comunitario. A través de la gestione de las ADESCOS (Asociación de desarrollo Comunal).

La comunidad debido a la de falta de acceso al agua potable se tenían que enfrentar a los siguientes problemas para poder abastecerse de agua: la población de 420 familias, carecían de dicho servicio, para poder abastecerse tenían que viajar hasta el río Juana en Usulután o a los Pozos de ANDA en Usulután, el cual tomaba 5 horas en carreta para hacer dicho viaje, en ocasiones tenían que hacer dos viajes en el día. Las personas que compraban el agua tenían que pagar hasta \$1.15 por barril, una familia promedio de 6 miembros y con ganado utilizaban 4 barriles al día (es decir \$4.60 por día), familias promedio de 6 personas sin ganado un promedio de 2 barriles al día (\$2.30), las familias

más pobres únicamente sobrevivían con 3 cántaros diarios, el cántaro era comprado a \$0.12 lo cual representaba un costo de \$0.36 por día.

Entre 1998 a 2003 las asociaciones Administradoras de los cantones: Puerto el Flor, Puerto Parada, Cantón buena vista, la Poza, el Cerrito, y la Peña , fueron beneficiadas por proyectos realizados a través de la gestión efectuada por los miembros de las comunidades a las organizaciones no gubernamentales entre los cuales se destinada a la conservación y cosecha de los recursos los costos de operación y mantenimiento del sistema se cancela un pago ambiental, parte de esa cuota esta enfrentan:

- ✓ CARE - El Salvador (Cooperativa de Asistencia y Auxilio en todas partes).
- ✓ SACDEL (Sistema de Asesoría y Capacitación para el Desarrollo Local).
- ✓ FUNDAMUNI (Fundación de apoyo a municipios de El Salvador).
- ✓ SALVANATURA (Fundación Ecológica que contribuye a la conservación del Medio Ambiente).
- ✓ Instituciones pertenecientes al Consorcio Agua.
- ✓ Cámara de Comercio de El Salvador.
- ✓ Cruz Roja y
- ✓ Embajada Americana.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> García Gochez, Análisis de la Descentralización del Agua en El Salvador. Modelo Comunitario de sostenibilidad de Sistemas Rurales de Agua Potable: Caso El Cerrito-El Salvador, Tool Box, 2003

Durante la implementación del proyecto del Sistema Rural de Agua Potable de la Comunidad de El Cerrito, se presentaron diversos problemas entre los cuales podemos identificar: incumplimiento de algunas familias en el número de jornales que se les habían asignado como contrapartida, este problema fue superado a través de la contraloría social de la misma comunidad, resistencia de las familias que se lucraban con la venta del agua, necesidad de gestionar y conseguir prontamente el proyecto de energía eléctrica para que el sistema pudiera funcionar ya que era por bombeo, durante el período de ejecución del proyecto ocurrieron los terremotos del 13 de enero y 13 de febrero de 2001, los cuales agravaron las condiciones de vida de la comunidad, y retrasaron los tiempos de ejecución.

Problemas encontrados por CARE. En la asistencia técnica el problema encontrado, fue el tiempo del facilitador social para apoyar el proceso. En el área de incidencia aun cuando hubo una representación significativa de los diversos sectores políticos (diputados, alcaldes, etc.) y económicos.

Cuando finalmente la comunidad gestionó y obtuvo el proyecto de agua potable a través de CARE proyecto Acceso Gestión y Uso Racional del Agua ejecutado en asocio con la Fundación para el Desarrollo de Municipios -FUNDAMUNI la comunidad tuvo disponibilidad de capacitarse, se organizaron 48 grupos de trabajo de 10 personas cada uno con el compromiso de proporcionar un día de trabajo semanal, aportando un 18%

del costo total del proyecto. Previamente se realizó un estudio hidrogeológico para determinar el lugar idóneo para perforar el pozo.

La comunidad eligió siete agricultores como productores promotores, quienes también fueron capacitados en: elaboración de planes de finca, conservación de suelos y agua, sistemas agroforestales, protección de fuentes de agua, manejo de cuencas. Estos agricultores establecieron fincas demostrativas y conformaron cada uno su grupo de irradiados sumando un total de 127 productores y productoras vecinos. Cada uno de los irradiados a su vez implementó en sus fincas parcelas con obras y prácticas de conservación de suelos y agua, con el fin de contribuir al mejoramiento del manejo del recurso hídrico en su comunidad. Sembraron 16,000 árboles frutales y forestales de rápido crecimiento contribuyendo a las acequias de ladera para mejorar la infiltración de agua a los mantos acuíferos subterráneos.

Eligieron a la Junta Directiva de ACASAPEC y se sometieron a la aprobación del Consejo Municipal los estatutos de dicha Asociación. Adicionalmente, se establecieron los bloques de tarifas basándose en: Capacidad económica de las familias, proyección de cuánta agua necesita la población para calcular las horas de bombeo (en este caso por ser un sistema de bombeo) a través del cual se cubren los costos de operación mantenimiento y además, un porcentaje para el Pago por Servicios Ambientales y un porcentaje para ahorro. La tarifa acordada y en vigencia es de \$6.86 (que representa

aproximadamente un 12% de su ingreso mensual), de estos un 4.73 % es decir \$0.32 está destinado para el financiamiento de acciones de conservación de suelos y agua, manejo de aguas residuales, así como acciones de educación ambiental que contribuyan a garantizar también la sostenibilidad ambiental del proyecto de agua potable.

Terminada la infraestructura física del sistema se instalaron micro medidores para establecer que los pagos fueran justos, es decir se paga lo que se consume.

En 1996 CARE a través de su proyecto Crédito para la Agricultura Sostenible y por una gestión realizada por el CENTA (Centro Nacional de Tecnología Agropecuaria y Forestal) con la ADESCO de la Comunidad El Cerrito, se inician acciones en dicho cantón, otorgando un fondo rotatorio de \$5,714.00 en el primer año y finalizando en un monto de \$24,343.00. En 1999 inicia el proyecto Acceso Gestión y Uso Racional del Agua –AGUA, desarrollado en los 18 municipios prioritarios de USAID (Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional) , dentro de los cuales se encuentra Usulután, y ejecutado por el Consorcio CARE en asocio con tres ONG locales.

El Proyecto tiene 5 componentes:

1. Desarrollo Local
2. Manejo de Cuencas y Agroforestería
3. Infraestructura
4. Educación Ambiental
5. Gestión del Recurso Hídrico-Incidencia.

En el tema de Pago por Servicios Ambientales: CARE inicia el trabajo, en dos proyectos pilotos Los Conacastes y Cara Sucia con el reconocimiento de Pago por los Servicios Ambientales -PSA a través de un porcentaje en la tarifa del sistema de agua potable; el proyecto AGUA, retoma y replica estas experiencias en otros sistemas incluyendo entre ellos El Cerrito.

Dentro del componente de infraestructura se realizaron estudios de factibilidad técnica, económica, y social. Conjuntamente se fueron elaborando con la asistencia técnica de CARE-FUNDAMUNI, los estatutos y reglamento interno de la Asociación Comunal Administradora del Sistema de Agua Potable del Cantón El Cerrito -ACASAPEC, y se cofinanció la construcción del sistema aportando un 70% del costo total.

Los involucrados en este proceso han sido CARE, Gobierno Central, Municipalidad de Usulután, La Red para el Desarrollo Local y la Red de Agua y Saneamiento, La Asociación Nacional para la Defensa, Desarrollo y Distribución del Agua a nivel Rural – ANDAR y la Mesa de Pago por Servicios Ambientales.

La Alcaldía Municipal de Usulután por su parte ha brindado diferentes tipos de apoyos a la comunidad de El Cerrito: Cuando la comunidad a través de la gestión con CARE-Proyecto AGUA logra la obtención del proyecto de agua potable, la alcaldía aportó \$24,000.00 (representando aproximadamente un 8% del costo total del proyecto), con

dicho fondo financió la línea trifásica para la instalación eléctrica de la bomba, ya que el proyecto es a través de pozo perforado y bombeo eléctrico, además esto permitió al 80% de la población tener energía eléctrica domiciliar. Y finalmente en todo este proceso la alcaldía concedió la personería jurídica a la Asociación Comunal Administradora del Sistema de Agua Potable Cantón El Cerrito -ACASAPEC.

La comunidad ha sido el actor protagónico, la organización, planificación, capacitación, desarrollo de liderazgo, capacidad de gestión, deseo de superación, persistencia y claridad de objetivos fueron claves durante la implementación del proyecto. Además el valor agregado del reconocimiento del servicio ambiental del agua y la disposición a pagar por éste dentro de la tarifa de agua, fue clave en el proceso.

La comunidad de El Cerrito mejoró su calidad de vida teniendo conjuntamente acceso al agua potable, energía eléctrica, mejoramiento de vías de acceso y mejoramiento de la salud y educación de sus hijos.

### **2.1.9. La administración de Agua en la Actualidad**

La estructura del sector se caracteriza por ser un monopolio público centralizado, con creciente sector informal privado sin ninguna regulación y varios programas independientes, no muy bien coordinados y de financiamiento externo. Además de los problemas mencionados anteriormente en el país actualmente no existe ni la normativa ni los instrumentos para regular el suministro de agua potable.

Son cinco actores principales los que actualmente operan sistemas de abastecimiento de agua y evacuación de aguas servidas:

1. La Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados ANDA.
2. Municipios Pequeños que operan sus propios sistemas (72 municipios).
3. Empresas privadas (autoabastecidos) con pequeños sistemas que sirven a complejos habitacionales.
4. Juntas de Agua en los Sistemas Rurales.
5. Algunas Organizaciones no Gubernamentales que operan sistemas pequeños en el área rural.

Cada año a finales se reúne la comunidad y sale a realizar diferentes trabajos de mantenimiento, limpieza o construcción de acequias en la zona de recarga hídrica, ya que están conscientes que es una de las mejores formas de mejorar la infiltración de las aguas lluvias que se depositarán en el acuífero de donde toman el agua.

El capital social es uno de los elementos muy importantes en la comunidad logrando elevar su calidad de vida y actualmente administrar el sistema de agua potable; dentro El buen manejo de los recursos financieros obtenidos en el pago de las tarifa del servicio, además de los costos de operación y mantenimiento del sistema se cancela un pago ambiental, parte de esa cuota está destinada a la conservación y cosecha de los recursos hídricos.

## **2.2. MARCO TEORICO**

### **2.2.1. Generalidades del control interno.**

El control interno comprende el plan de organización, el conjunto de métodos y procedimientos que aseguran que los activos estén debidamente protegidos, que proporcionan a la administración la seguridad de que los informes contables en los que se basa sus decisiones son dignos de confianza.

Los controles internos ayudan a salvaguardar los cumplimientos de las políticas de la entidad.

El control interno no es un proceso secuencial, en donde cada uno de los componentes solo afecta al siguiente, sino un proceso multidireccional en el cual cada uno de ellos influye sobre los demás y todos conforman un sistema integral que se relaciona dinámicamente a las condiciones cambiantes del entorno de la empresa.

### **2.2.2. Definición de Control Interno**

El control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos y medidas coordinados que se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y la confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas prescritas.

Es un conjunto de normas, procedimientos y técnicas a través de las cuales se mide y corrige el desempeño para asegurar la consecución de objetivos y técnicas.

Según Agustín Reyes Ponce el Control Interno es la medición de los resultados actuales y pasados en relación con los esperados, ya sea total o parcialmente, con el fin de corregir, mejorar y formular nuevos planes.<sup>6</sup>

Según Gilberto Eduardo Hazas es Comprender el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en una entidad para salvaguardar sus activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera, promover la eficiencia operacional y provocar adherencia a las políticas prescritas por la administración.

El AICPA define al control interno como: las acciones tomadas por la Administración para planear, organizar, y dirigir el desempeño de acciones suficientes que provean seguridad razonable de que se estarán logrando los siguientes objetivos:

- Logro de los objetivos y metas establecidos para las operaciones y para los programas.
- Uso económico y eficiente de los recursos
- Salvaguarda de los activos
- Confiabilidad e integridad de la información
- Cumplimiento con políticas, planes, procedimientos, leyes y regulaciones

---

<sup>6</sup> Agustín Reyes Ponce. Administración Moderna Editorial Limusa, México, 1992

El Control Interno va más allá de las funciones de contabilidad y financieras; su alcance es tan amplio, y toca todas las actividades de la organización. Incluye los métodos por medio de los cuales la administración delega autoridad y asigna responsabilidades para funciones tales como ventas, compras, contabilidad, y producción. También incluye programas para preparar, verificar, y distribuir a los diversos niveles de supervisión aquellos informes y análisis comunes que capacitan al personal para mantener el control sobre la variedad de actividades y funciones que constituyen las entidades.

Es importante resaltar que el Sistema de Control Interno forma parte integrante de los sistemas contables, financieros, de planeación, de información y operaciones de la respectiva entidad; es obligación de la máxima autoridad de la empresa, la responsabilidad de establecer, mantener y perfeccionar el Sistema de Control Interno, tomando en cuenta que debe ser adecuado a la naturaleza, estructura y misión de la organización; así como también en cada área de la organización el funcionario encargado de dirigirla es responsable por el Control Interno ante su jefe inmediato de acuerdo con los niveles de autoridad establecidos en cada entidad.

El Control Interno nace con el objeto de proporcionar y aportar un grado razonable de confianza en: Eficacia y eficiencia de las operaciones, fiabilidad de la información financiera, cumplimiento de las leyes y normas aplicables. Ayudando así junto con ciertas actividades de gestión a evitar que los riesgos a los que está sujeta la entidad se

lleguen a materializar y producir efectos negativos en ésta; así como también proporciona seguridad a la administración acerca de la confiabilidad de los datos contables que se usan para la toma de decisiones, la administración también tiene la responsabilidad directa de llevar y mantener los registros contables, y de producir unos estados financieros que sean adecuados y confiables.

Control interno es un proceso efectuado por la junta de directores, la administración principal y todos los niveles del personal. No es únicamente un procedimiento o una política desempeñada en un cierto punto del tiempo, sino que está operando continuamente con todos los niveles dentro del banco. La junta directiva y la administración principal son los responsables por el establecimiento de la cultura apropiada para facilitar un efectivo proceso de control interno y por monitorear su efectividad sobre una base ongoing; sin embargo, cada individuo dentro de una organización tiene que participar en el proceso.

El control interno busca asegurar la consecución y cumplimiento de los objetivos para los cual utiliza distintos medios (métodos, metodologías, procedimientos, técnicas).

Es un proceso que involucra a todos los integrantes de la organización sin excepción pero considerando la ubicación de estos en los diferentes niveles organizacionales, así

como sus roles y responsabilidades, buscando dar un grado razonable de apoyo en cuanto a la obtención de los objetivos en las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones
- Fiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las leyes y normas que son aplicables

Estas tres categorías se interrelacionan entre sí.

### **2.2.3. Objetivos del control interno**

- Establecer una definición común de control interno que responda a las necesidades de las distintas partes.
- Facilitar un modelo en base al cual las empresas y otras entidades, cualquiera sea su tamaño y naturaleza, puedan evaluar sus sistemas de control interno

### **2.2.4. Componentes del Control Interno según COSO I**

Son 5 componentes (Entorno de control, Evaluación de los Riesgos, Actividades de control, Información y comunicación, y Supervisión) que interactúan entre si y están integrados al proceso de Dirección.

El sistema de control debe incorporarse de manera armónica con las actividades operativas de la organización.

Esto ayuda a que se fomente la calidad de la delegación de poderes, se eviten pérdidas y haya una respuesta rápida ante los cambios.

## **1. Entorno de Control**

*Es la base de los demás componentes, aportando disciplina y estructura.*

Incluye: la integridad, los valores éticos y la capacidad de los empleados de la entidad, la filosofía de la Dirección y el estilo de gestión, la asignación de la autoridad y las responsabilidades, la organización y el desarrollo de los empleados y la orientación de la Dirección.

La Dirección ha de transmitir el mensaje de que la integridad y los valores éticos no pueden, bajo ninguna circunstancia, ser contravenidos. Los empleados deben captar y entender ese mensaje. La dirección ha de demostrar continuamente, mediante sus mensajes y su comportamiento, un compromiso con los valores éticos.

*Compromiso de competencia profesional*

La dirección ha de especificar el nivel de competencia profesional requerido para trabajos concretos y traducir los niveles requeridos de competencia en conocimientos y habilidades imprescindibles.

### *Consejo de Administración y Comité de Auditoría*

Un consejo de administración activa y efectiva, o comités del mismo, es un elemento de control importante. Dado que la dirección tiene la posibilidad de eludir los sistemas de control, el consejo tiene un papel importante para asegurar un control interno efectivo.

### *La Filosofía de Dirección y el Estilo de Gestión*

La filosofía de dirección y el estilo de gestión suelen tener un efecto omnipresente en una entidad. Estos son, naturalmente, intangibles, pero no se pueden buscar indicadores positivos o negativos.

### *Estructura organizativa*

La estructura organizativa no deberá ser tan sencilla que no pueda controlar adecuadamente las actividades de la empresa ni tan complicada que inhiba el flujo necesario de información. Los ejecutivos deben comprender cuáles son sus responsabilidades de control y poseer la experiencia y los niveles de conocimientos requeridos en función de sus cargos.

### *Asignación de autoridad y responsabilidad*

La asignación de responsabilidad, la delegación de autoridad y el establecimiento de políticas conexas ofrecen una base para el seguimiento de las actividades y el sistema de control y establecen los papeles respectivos de las personas dentro del sistema.

## *Políticas y prácticas en materia de los recursos humanos*

Las políticas de recursos humanos son esenciales para el reclutamiento y el mantenimiento de personas competentes que permitan llevar a cabo los planes de la entidad y así lograr la consecución de sus objetivos.

### **2. Evaluación de los riesgos**

Primeramente deben identificarse los objetivos organizacionales, vinculados y coherentes. Objetivos globales de la entidad incluyen aseveraciones generales acerca de sus metas y están apoyados por los planes estratégicos correspondientes. Describir los objetivos globales de la entidad y las estrategias claves que se han establecido.

Luego deben identificarse y evaluarse los riesgos relevantes que pueden afectar el alcanzar esos objetivos.

Los riesgos deben ser administrados, atendiendo a la existencia de un medio interno y externo cambiante.

### **3. Actividades de Control**

Son las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que se toman las medidas para limitar los riesgos que pueden afectar que se alcancen los objetivos organizacionales.

Son ejemplos: autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, segregación de funciones, revisiones de rentabilidad operativa, etc.

#### **4. Información y Comunicación**

Se debe identificar, ordenar y comunicar en forma oportuna la información necesaria para que los empleados puedan cumplir con sus obligaciones.

La información puede ser operativa o financiera, de origen interno o externo.

Deben existir adecuados canales de comunicación. La comunicación debe ser eficaz en todos los niveles de la organización (tanto hacia abajo como hacia arriba y a lo largo de la misma) y con personas ajenas a la organización.

El personal debe ser informado de la importancia de que participe en el esfuerzo de aplicar el control interno.

#### **5. Supervisión**

Debe existir un proceso que compruebe que el sistema de control interno se mantiene en funcionamiento a través del tiempo.

La misma tiene tareas permanentes y revisiones periódicas. Resulta útil examinar el sistema de control interno de vez en cuando, enfocando el análisis directamente a la eficacia del sistema. Estas últimas dependerán en cuanto a su frecuencia de la evaluación de la importancia de los riesgos en juego.

Los 5 componentes descriptos son acciones necesarias para lograr esos objetivos.

### **2.2.5. El control interno y la Administración de Riesgo.**

Reconociendo esta necesidad, TheCommittee of sponsoringorganizations of thethreadway Comisión (COSO), inicio una estructura conceptualmente sólida que provea principios integrados, terminología común y orientación para la implementación práctica, que apoye los programas de las entidades para desarrollar o para comparar sus procesos de administración de riesgos del emprendimiento.

Es importante establecer los elementos claves de la Estructura Conceptual de la Administración de Riesgos del Emprendimiento, incluyendo la definición, los componentes y los principios subyacentes de la administración de riesgos del emprendimiento, así como sus beneficios y limitaciones de los roles y las responsabilidades de las diversas partes.

La administración de riesgos del emprendimiento provee capacidad enriquecida para:

- ✓ Alinear el apetito por el riesgo y la estrategia
- ✓ Vincular crecimiento, riesgo y retorno
- ✓ Enriquecer las decisiones de respuesta frente al riesgo
- ✓ Minimizar sorpresas y pérdidas operacionales
- ✓ Identificar y administrar los riesgos a través del emprendimiento
- ✓ Proveer respuestas integradas para los riesgos múltiples
- ✓ Sopesar oportunidades
- ✓ Racionalizar el capital

De la administración efectiva de riesgos del emprendimiento se puede esperar que provea seguridad razonable del logro de los objetivos relacionados con la confiabilidad de la presentación de reportes y con el cumplimiento de las leyes y regulaciones.

Esta administración de riesgos consta de 8 componentes interrelacionados, es válido aclarar que estos se derivan de cómo opera la administración, así mismo, están integrados dentro del proceso administrativo, los siguientes componentes:

### **1. Entorno Interno**

Este influye la manera como se establecen la estrategia y los objetivos, como se estructuran las actividades de negocio, y como se identifican los riesgos, se valoran y se actúa sobre ellos. Comprende muchos elementos, incluyendo valores éticos de la entidad, competencia y desarrollo del personal, estilo de operación de la administración y la manera como ésta asigna autoridad y responsabilidad. Como parte del entorno interno, la administración establece un apetito por el riesgo, el cual constituye una señal orientadora en la definición de la estrategia; y una cultura por el riesgo que es el conjunto de actitudes, valores y prácticas compartidos que caracterizan la manera como una entidad considera el riesgo en sus actividades diarias.

## **2. Definición de Objetivos**

La administración establece objetivos estratégicos, selecciona estrategias y establece objetivos relacionados, en cascada a través de la Estructura Conceptual de la administración del Riesgo de la empresa, alienados y vinculados con la estrategia. Los objetivos tienen que existir antes que la administración pueda identificar los efectos. Los objetivos se pueden ver en el contexto de cuatro categorías:

1. Estrategia.
2. Operaciones.
3. Presentación de reportes.
4. Cumplimiento.

Esta categorización le permite a la administración centrarse en los aspectos separados de la administración de riesgos del emprendimiento, además, permite distinguir que se puede esperar de cada categoría de objetivos, algunas entidades utilizan otro tipo de categorías de objetivos como salvaguarda de recursos o salvaguarda de activos.

## **3. Identificación de Eventos**

Esta metodología comprende una combinación de técnicas vinculadas con herramientas de apoyo. Las técnicas de identificación de eventos miran tanto el pasado como el futuro. Las técnicas que se centran en los eventos y tendencias pasados consideran

asuntos tales como historias de cesación de pagos y cambios en los precios de las mercancías y pérdida de tiempo de accidentes.

Puede ser útil agrupar en categorías los eventos potenciales, ya que pueden tener un impacto positivo o negativo, teniendo en cuenta que los que tienen un impacto negativo representan riesgos, lo cual requiere valoración y respuesta por parte de la administración, en cambio los eventos potencialmente positivos representan oportunidades o compensación del impacto negativo de los riesgos.

#### **4. Valoración del Riesgo**

Esta permite a una entidad considerar como los eventos potenciales pueden afectar el logro de objetivos. Valora los eventos a partir de dos perspectivas: probabilidad e impacto.

De esto podemos comprender que la probabilidad representa la posibilidad de que ocurrirá un evento dado, mientras un impacto representa su efecto debido a su ocurrencia. Normalmente, comprende una combinación de técnicas cuantitativas y cualitativas. Usa técnicas cualitativas cuando los riesgos por sí mismos no tienden a la cuantificación o cuando los datos creíbles y suficientes que se requieren para las valoraciones no son prácticos, y la utilización de las técnicas cuantitativas se llevan a cabo cuando la obtención del análisis de los mismos es el costo-efectivo.

La valoración del riesgo se aplica primero al riesgo inherente y después de las respectivas valoraciones se aplica al riesgo residual, siendo el fin último minimizar el impacto del riesgo.

## **5. Respuesta al Riesgo**

La administración identifica las opciones de respuesta al riesgo y considera su efecto en la probabilidad y en el impacto, en relación con las tolerancias al riesgo y costo versus beneficio y diseña e implementa opciones de respuesta.

Estas respuestas caen sobre categorías, dentro de las cuales tenemos: evitar, reducir, compartir y aceptar el riesgo. Las respuestas de evitar colocan la acción en salir de las actividades que dan origen a los riesgos. Las respuestas de reducción reducen la probabilidad del riesgo, el impacto o ambos. Las respuestas de compartir, reducen la probabilidad o el impacto del riesgo mediante el transferirlo o compartir una parte del riesgo. Las respuestas de aceptación no realizan acción alguna para afectar la probabilidad o el impacto.

## **6. Actividades de Control**

Son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se están ejecutando de manera apropiada las respuestas al riesgo. Las actividades de control ocurren a través de

la organización, en todos los niveles y en todas las funciones. Las actividades de control hacen parte del proceso mediante el cual una empresa intenta lograr sus objetivos de negocio.

Se pueden usar dos agrupamientos amplios de las actividades de control de los sistemas de información, los cuales son: los Controles Generales y los Controles de Aplicación, que al combinarlos con otros controles manuales aseguran la completitud, la exactitud y la validez de la información.

## **7. Información y Comunicación**

Se tiene que identificar, capturar y comunicar información pertinente de fuentes internas y externas, en una forma y en una franja de tiempo que le permita al personal llevar a cabo sus responsabilidades.

Se requiere información para identificar, valorar y responder a los riesgos, así como para operar la entidad y lograr sus objetivos. Se usa un conjunto de información, relevante a uno o más categorías de objetivos. La información proviene de muchas fuentes y permite respuestas en tiempo real por parte de la administración de riesgos del emprendimiento.

La información es una base para la comunicación, la cual tiene que satisfacer las expectativas de los grupos y de los individuos, permitiéndoles llevar a cabo de manera efectiva sus responsabilidades comportamiento y las responsabilidades del personal.

La administración provee información específica y orientada direccionando las expectativas de comportamiento y las responsabilidades de personal. Esto incluye una declaración clara de la filosofía y del enfoque de administración de riesgos del emprendimiento de la entidad, así como delegación de autoridad.

## **8. Monitoreo**

El objetivo de este es presenciar el funcionamiento de sus componentes y la calidad de su desempeño en el tiempo. El monitoreo se puede realizar de dos maneras: mediante actividades ongoing o a través de evaluaciones separadas.

El monitoreo ongoing se desempeña en una base de tiempo real, reacciona de manera dinámica frente a las condiciones cambiantes y está engranado en la entidad. Como resultado es más efectivo que las evaluaciones separadas.

La frecuencia de las evaluaciones separadas es asunto de juicio de la administración. Al tomar determinación, presta consideración a la naturaleza y al grado de los cambios, a eventos tanto internos como externos y sus riesgos tanto internos como externos, y sus riesgos asociados; a la competencia y experiencia del personal que implementa las respuestas al riesgo y los controles relacionados y a los resultados del monitoreo.

Toda la información que se genera debe reportarse a través de canales normales, así mismo deben existir canales alternativos para reportar información sensible tal como actos ilegales o impropios.

Estos componentes antes citados, si son bien utilizados o implementados, sirven a los auditores independientes, quienes estudian y evalúan el sistema de control interno, a fin de determinar la amplitud y la dirección del trabajo de auditoría necesario para expresar una opinión en cuanto a lo razonable de los estados financieros, para proporcionar una seguridad razonable de salvaguardar los recursos institucionales, verificar la veracidad de su información, promover la eficiencia en las operaciones, estimular la observancia de la política prescrita y lograr el cumplimiento de los objetivos y metas programados.

#### **2.2.6. Principios del Control Interno**

- ✓ Igualdad: Consiste en que el sistema de control interno debe velar porque las actividades de la organización estén orientadas efectivamente hacia el interés general sin otorgar privilegios a grupos especiales.
  
- ✓ Moralidad: todas las operaciones se deben realizar no solo acatando las normas aplicables a la organización si no los principios éticos y morales que rigen a la sociedad.

- ✓ Eficiencia: Vela porque exista igualdad de condiciones de calidad y oportunidad, la provisión de bienes y/o servicios que haga al mínimo costo con la máxima eficiencia y el mejor uso de los recursos disponibles.
  
- ✓ Economía: Vigila que la asignación de los recursos sea la más adecuada en función de los objetivos y las metas de la organización
  
- ✓ Celeridad: Consiste en que uno de los principales aspectos sujetos a control debe ser la capacidad de respuesta oportuna por parte de la organización a las necesidades que añaden a su ámbito de competencia.
  
- ✓ Imparcialidad y Publicidad: Consiste en obtener la mayor transparencia en las actuaciones de la organización, de tal manera, que nadie pueda sentirse afectado en sus intereses o ser objeto de discriminación. Tanto en oportunidades como en acceso de la información
  
- ✓ Valoración de Costos ambientales: Consiste en la reducción al mínimo del impacto ambiental negativo, debe ser un factor importante en la toma de decisiones y en la conducción de sus actividades rutinarias en aquellas organizaciones en las cuales su operación pueda tenerla.

### **2.2.7. Naturaleza del control interno**

Controles contables o financieros:

- Son aquellos controles tendentes a garantizar la protección de los activos y la validez de la información.
- Comprenden el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos cuya misión es la salvaguarda de los bienes activos y la fiabilidad de los registros contables.
- Incluyen sistemas de autorización de operaciones, normas sobre segregación de funciones, manuales de procedimientos contables, controles físicos de los activos, etc.

Controles administrativos u operativos:

- Son aquellos controles orientados hacia la promoción de la eficiencia y a asegurar la adhesión a las disposiciones de la gerencia.
- Comprenden la normativa y los procedimientos existentes en la empresa vinculados a la eficiencia operativa y al acatamiento de las políticas de la dirección y normalmente sólo influyen indirectamente en los registros contables.
- Incluyen análisis estadísticos, controles de calidad, sistemas de información, revisiones analíticas, análisis comparativo de desviaciones, etc.

Esta clasificación no es absoluta, ya que en ocasiones los controles contables y los administrativos se superponen y se confunden. Por ejemplo establecer un sistema presupuestario de gestión es un control administrativo, pero si este sistema sirve para detectar errores u omisiones en los registros contables se convierte en un control contable.

### **2.2.8. Importancia del Control Interno**

La importancia que está adquiriendo el Control Interno en los últimos tiempos, en todas las empresas públicas, privadas y mixtas, ya sean comerciales, industriales o financieros, se debe a numerosos problemas producidos por su ineficiencia, al no contar con instrumentos de control administrativo, tales como un buen sistema de contabilidad, apoyado por un catálogo de cuentas eficiente y práctico, deben contar, además, con un sistema de control interno, para confiar en los conceptos, cifras, informes y reportes de los estados financieros, y el conocer el control interno, contribuya que los auditores puedan obtener evidencias sobre la efectividad de operación de los diversos controles. Esta efectividad está relacionada con la forma como se aplica un control, la consistencia con la cual se aplica y quien aplica el control.

La distinción entre saber que un control ha sido puesto en operación y obtener evidencia sobre su efectividad es importante para planificar apropiadamente la auditoría, se exige a los auditores determinar si se ha aplicado los controles principales.

Por otra parte, el Control Interno es considerado como una de las partes más importantes antes de comenzar con una auditoría, es indispensable conocer los métodos necesarios para un buen estudio y evaluación del Control Interno de la empresa a examinar. En conclusión, un eficiente Sistema de Control Interno es importante, desde el punto de vista de la integridad física y numérica de bienes, valores y activos de la empresa, tales como el efectivo en caja y bancos, mercancías, cuentas y documentos por cobrar, equipos de oficinas, reparto, maquinaria, etc., es decir, un sistema eficiente y práctico de control interno, dificulta la colusión de empleados, fraudes, robos, blanqueo de capitales, etc.

### **Beneficios del Control Interno**

Dentro de los beneficios del Control Interno, el principal es la disminución del riesgo, ya que a mejores controles menores riesgos, además nos permite monitorear cada una de las actividades desarrolladas en la empresa consiguiendo mayor eficiencia y eficacia.

La confianza por parte del auditor en el control interno al expresar una opinión en cuanto a la razonabilidad de los estados financieros, los auditores confían en la efectividad del control interno para evitar errores importantes en el proceso contable, y las pruebas sustantivas para verificar las cantidades en los estados financieros. Otros beneficios inmersos en un Sistema de Control Interno adecuado están: la optimización del tiempo, esfuerzo y minimización de los costos.

#### **2.2.9. Responsabilidad de la implantación del Control Interno.**

De la definición de Control Interno se deduce que el mismo confiere una seguridad razonable, pero no absoluta, de que los objetivos del mismo se cumplirán.

La implantación y mantenimiento de un sistema de Control Interno es responsabilidad de la dirección, que debe someterlo a una continua supervisión para determinar que funciona según está prescrito, modificándolo si fuera preciso, de acuerdo con las circunstancias.

La dirección deberá determinar el alcance y la naturaleza de los controles que se implantarán, dependiendo de el volumen de las transacciones, el grado de control que la propia dirección es capaz de ejercer, la distribución geográfica, etc.

La dirección será en consecuencia la responsable de administrar los activos o inversiones de los accionistas y de proporcionarles información financiera adecuada y fiable. En el ejercicio de esta responsabilidad, la dirección está expuesta a riesgos importantes, entre los que podemos destacar:

- Que se tomen decisiones basadas en información errónea, como pueden ser cuentas anuales incorrectamente preparadas o con datos importantes equivocados.
  
- Que se produzcan pérdidas no controladas de los activos de la entidad.

Un sistema de control interno adecuado permite prevenir, detectar, evitar o al menos mitigar estos riesgos, proporcionando a la dirección una relativa tranquilidad en el desarrollo de su gestión. Por el contrario la inexistencia o inadecuación de tal sistema aumenta los riesgos y complica enormemente la actividad directiva.

Una de las funciones principales del Control Interno es suministrar seguridad de que los errores o irregularidades se pueden descubrir con prontitud razonable, asegurando la fiabilidad e integridad de los registros contables.

### **2.2.10. Técnicas de Control Interno.**

El uso de los objetivos de control es una herramienta de gran utilidad, ya que permite identificar, al nivel de detalle, cuáles son las técnicas necesarias que permiten lograr tal o cual objetivo y, en todo caso, cuál es el riesgo que se corre por no contar con esas técnicas de control.

Las técnicas de control, que representan la forma en la cual se ejerce el Control Interno, pueden clasificarse en dos grupos:

➤ **Técnicas de prevención:**

Están destinadas a proporcionar una seguridad razonable de que únicamente se reconocen y procesan transacciones válidas.

➤ **Técnicas de descubrimiento:**

Son aquéllas tendentes a proporcionar certeza razonable de que se descubren los errores e irregularidades.

### **2.3. Marco Legal**

En el país se cuenta con especificaciones legales que norma el funcionamiento de toda organización, sea esta pública o privada. Dentro de los aspectos que se deben de regular en el control interno es que las operaciones se realicen de conformidad con las leyes aplicables a la organización.

Se cuenta con un conjunto de leyes y mandamientos institucionales para la gestión del agua. El presente estudio se rigen por los aspectos legales que se mencionan a continuación:

#### **2.3.1. CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DE EL SALVADOR**

La constitución como Ley Suprema del Estado, contiene los fundamentos de dichas instituciones y orienta su actuación. Por ello es adecuado tomarla como punto de arranque en ella se declara el interés social la protección, restauración, desarrollo y aprovechamiento de los recursos naturales. Entre los motivos de expropiación por causa de utilidad pública, establece el objetivo de aprovisionamiento de agua.

El dominio público del agua está definido en la misma Constitución de la Republica en los siguientes artículos:

- Art. 84 establece que el estado salvadoreño “ejerce soberanía y jurisdicción sobre el mar, el subsuelo y el lecho marino.
- Art. 103 El subsuelo pertenece al Estado el cual podrá otorgar concesiones para su explotación. Y también se reconoce que las aguas que corren por cauces naturales, los lagos y lagunas pueden navegarse por buques de más de cien toneladas, son bienes nacionales de uso público

### **2.3.2. LEY DE ANDA**

Bajo la Ley de la Administración de Acueductos y Alcantarillados, ANDA tiene la potestad de regular toda extracción de agua en el país, pero al mismo tiempo es el mayor usuario de éste recurso para consumo humano.

Art. 3 se detallan las facultades y atribuciones de la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados dentro de las que se destacan:

- Entrar, previa autorización de sus dueños o poseedores o sus representantes, en inmuebles o cuerpos de agua, con el fin de hacer mensuras, sondeos y estudios. Cuando la autorización respectiva se solicitare por escrito y no contestare dentro del tercero día ninguna de las personas arriba mencionadas, se tiene por concedido el permiso; y si ésta se negare, se ocurrirá al Ministerio del Interior

con las justificaciones pertinentes, quien dentro del tercero día podrá conceder la autorización solicitada, oyendo previamente al interesado. Si hubiere daños, la Institución pagará la indemnización correspondiente.

- Adquirir, utilizar, y tratar aguas superficiales o subterráneas y disponer de las mismas para la provisión de las poblaciones y de zonas rurales.
- Participar en Sociedades de Economía Mixta que persigan el mismo objeto de la Institución; y (5)(6)

Art. 23.- En virtud de esta Ley, se hace tradición de dominio en favor de A.N.D.A. de:

- a) Los bienes raíces y muebles pertenecientes al Estado y administrados por la Dirección General de Obras Hidráulicas, dependiente del Ministerio de Obras Públicas, creada por Decreto Legislativo N° 102, de fecha 23 de diciembre de 1950, publicado en el Diario Oficial N° 281, Tomo 149, de la misma fecha;
- b) Los Acueductos y Alcantarillados, incluyendo los derechos, servidumbres y bienes útiles a tales servicios que sean propiedad del Estado, los Municipios, o instituciones autónomas.

c) También traspasase a favor de la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (ANDA), el dominio de todos los bienes inmuebles inscritos en los Registros de la Propiedad Raíz de la República a favor de las Juntas de fomento Departamentales, Juntas de Aguas y demás Instituciones Autónomas suprimidas en el Art. 4º del Decreto Legislativo de 29 de abril de 1939, publicado en el Diario Oficial del 9 de mayo del mismo año, limitándose dicho traspaso, a los bienes que se hallan destinados inmediata y directamente al cumplimiento de sus fines.

Art. 68.- A.N.D.A. gozará de:

a) Exención de toda clase de impuestos, tasas y contribuciones fiscales y municipales, directas e indirectas, establecidos o que se establezcan, que puedan recaer sobre sus bienes muebles o raíces, rentas o ingresos de toda índole, incluyendo herencias, legados y donaciones, o sobre los actos jurídicos, contratos o negocios que celebre, siempre que corresponda a A.N.D.A. hacer el pago;

Art. 69.- La exención a que se refiere el literal a) del Artículo anterior, comprende también los impuestos de alcabala y transferencia de bienes; los de papel sellado, timbres y derechos de Registro.

Art. 70.- A.N.D.A. gozará de preferencia, para el uso o aprovechamiento de cualquier cuerpo de aguas u otros bienes de propiedad nacional o privada, que sean considerados necesarios para abastecimiento de aguas de descarga de alcantarillados sanitarios, sobre cualquier derecho que con las mismas finalidades tuvieren o alegaren personas naturales o jurídicas, organismos oficiales o semioficiales.

Art. 71.- A.N.D.A. podrá gestionar ante las autoridades competentes, la suspensión o cancelación de cualquier concesión, uso o aprovechamiento de aguas o recursos de propiedad nacional o privada, que se considere necesario para abastecimiento de aguas o descarga de alcantarillados sanitarios.

Art. 72.- A.N.D.A. podrá usar sin pagar indemnizaciones, impuestos, tasas o contribuciones de cualquier índole, los bienes nacionales de uso público, actuando en cumplimiento de sus fines y con arreglo a las leyes.

Art. 78.- A.N.D.A., no prestará gratis ningún servicio; y los cargos por servicios rendidos al Estado, a cualquiera de sus divisiones políticas y a los Municipios, serán considerados como gastos ordinarios en los respectivos presupuestos y deberán ser pagados de asignaciones hechas para tales fines, excepto en los casos de calamidad pública y para el riego de jardines, parques y cementerios administrados por las Municipalidades y el servicio de hidrantes, todo dentro de los límites permitidos por los recursos hidráulicos disponibles.

### **2.3.3. LEY DE MEDIO AMBIENTE**

La presente ley tiene por objetivo establecer las normas para la conservación, protección, mejoramiento y restauración del medio ambiente y los recursos naturales, asegurando su uso sostenible, se considera dentro de la presente investigación debido a que se establecen medidas con respecto al agua.

Procurar el mejoramiento progresivo de la gestión, administración y reglamentación relativas a la contaminación del suelo, aire y agua, para la conservación y mejoramiento de la calidad ambiental

Según el Art. 48 el MARN debe promover el manejo integrado de las cuencas hidrográficas y en su respectivo reglamento se establecen los criterios de uso para la protección del recurso.

Art. 70. - El Ministerio, elaborará y propondrá al Presidente de la República para su aprobación los reglamentos necesarios para la gestión, uso, protección y manejo de las aguas y ecosistemas tomando en cuenta la legislación vigente y los criterios siguientes:

- a) Su manejo se realizará en condiciones que prioricen el consumo humano, guardando un equilibrio con los demás recursos naturales;

- b) Los ecosistemas acuáticos deben ser manejados tomando en cuenta las interrelaciones de sus elementos y el equilibrio con otros;
  
- c) Se promoverán acciones para asegurar que el equilibrio del ciclo hidrológico no sufra alteraciones negativas para la productividad, el equilibrio de los ecosistemas, la conservación del medio ambiente, la calidad de vida y para mantener el régimen climático;
  
- d) Asegurar la cantidad y calidad del agua, mediante un sistema que regule sus diferentes usos;
  
- e) Se establecerán las medidas para la protección del recurso hídrico de los efectos de la contaminación, y
  
- f) Todo concesionario de un recurso hídrico para su explotación será responsable de su preservación.

#### **2.3.4. CODIGO DE SALUD**

Según el código de Salud el ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, es el responsable por la vigilancia de la calidad del agua suministrada a las poblaciones urbanas y rurales.

El código de Salud determina la norma de calidad del agua, el control de vertidos y las zonas de protección. Le otorga al Ministerio de Salud la atribución para desarrollar programas de saneamiento ambiental, abastecimiento de agua potable para comunidades, disposición adecuada de excretas y aguas servidas, así como la eliminación y control de contaminación del agua.

#### **2.3.5. LEY DE RIESGO Y AVENAMIENTO**

Dentro de esta ley se consideran lo siguiente:

Art. 3.- Los recursos hidráulicos son bienes nacionales.

Para los efectos de esta Ley, se entenderá por recursos hidráulicos las aguas superficiales y subterráneas, ya sean corrientes o detenidas, incluyendo los álveos o cauces correspondientes.

Se exceptúan las aguas lluvias captadas en embalses artificiales construidos por particulares.

Art. 4.- El Poder Ejecutivo en los Ramos de Agricultura y Ganadería, de Economía, de Obras Públicas y de Salud Pública y Asistencia Social, asignará prioridades en el uso de los recursos hidráulicos. Los conflictos que se presenten con motivo de tales prioridades o usos, se resolverán en Consejo de Ministros.

El uso del agua para consumo humano prevalecerá sobre cualesquiera otros. Si para su aprovechamiento es necesario establecer servidumbre de cualquier naturaleza, constituyéndose éstas por ministerio de ley, sin perjuicio de la indemnización que a los propietarios o poseedores de los inmuebles sirvientes, a derecho les corresponda.

La indemnización podrá no ser previa y la pagarán los interesados o la Administración de Acueductos y Alcantarillados, si fuese de los proyectos de ésta.

El Reglamento General de la Ley de Riego y Avenamiento determinará las otras normas que regularán estas servidumbres.

### **2.3.6. CODIGO MUNICIPAL**

En este se contemplan las bases legales que se necesitan para que las municipalidades se rijan bajo estas leyes y así cumplir con sus labores de mejor manera. Así como el objetivo desarrollar los principios constitucionales referentes a la organización, funcionamiento y ejercicio de las facultades autónomas de las municipalidades.

El código Municipal hace referencia a la competencia de los municipios para el incremento y protección de los recursos renovables y no renovables y le da atribuciones y jurisdicción en su territorio a través de las ordenanzas, incluyendo la gestión de los recursos naturales.

Faculta a las municipalidades o en su caso a las ADESCO para que determinen las tarifas

Para crear una ADESCO, se deben seguir diferentes pasos, que son:

- Reunirse y ponerse de acuerdo al menos 25 personas mayores de edad, habitantes de la comunidad.
- El marco legal de las ADESCO: elaborar los estatutos de la ADESCO para presentarlos a la alcaldía.
- Pedir por escrito la presencia del alcalde, alcaldesa o de la persona del concejo municipal que puedan delegar para el acto de constitución de la ADESCO.
- Celebrar el acto o asamblea de constitución.
- Solicitar el otorgamiento de la personalidad jurídica.

- Otorgamiento de la personalidad jurídica y aprobación de los estatutos.
- Publicación del Acuerdo Municipal y estatutos de la ADESCO en el Diario Oficial.

### **2.3.7. CODIGO CIVIL**

Sobre el derecho de recibir agua que nace en otra propiedad se establece en el código civil en el Art. 834 que el predio inferior tiene el derecho de recibir las aguas que provienen en forma natural del predio superior

### **2.3.8. LEY DE IMPUESTO A LA TRANSFERENCIA DE BIENES MUEBLES Y A LA PRESTACION DE SERVICIOS**

En el Art 46 relacionado a las prestaciones de servicios que están exentas del presente impuesto para los cuales son los siguientes:

- a) De salud, prestados por instituciones públicas e instituciones de utilidad pública, calificadas por la Dirección General;
- b) De arrendamiento, subarrendamiento o cesión del uso o goce temporal de inmuebles destinados a viviendas para la habitación;
- c) Aquellos prestados en relación de dependencia regidos por la legislación laboral, y los prestados por los empleados públicos, municipales y de instituciones autónomas;

- d) De espectáculos públicos culturales calificados y autorizados por la Dirección General;
- e) Educativos y de enseñanza, prestados por colegios, universidades, institutos, academias u otras instituciones similares; El beneficio a que alude el inciso anterior, comprenderá únicamente los valores que como contraprestación se paguen a instituciones educativas públicas o privadas autorizadas por el Ministerio de Educación. (15)
- f) Operaciones de depósito, de otras formas de captación y de préstamos de dinero, en lo que se refiere al pago o devengo de intereses, realizadas por bancos o cualquier otra institución que se encuentre bajo la supervisión de la Superintendencia del Sistema Financiero, Asociaciones Cooperativas o Sociedades Cooperativas de Ahorro y Crédito, instituciones financieras domiciliados en el exterior que realicen estas actividades autorizadas por autoridad competente en sus países de origen y previamente calificados por el Banco Central de Reserva, así como las Corporaciones y Fundaciones de Derecho Público o de Utilidad Pública excluidas del pago del impuesto sobre la renta por la Dirección General de Impuestos Internos de acuerdo al artículo 6 de la ley que regula el referido Impuesto y que se dediquen a otorgar financiamiento. (12) (15) En aquellos casos que se necesita calificación del Banco Central de Reserva, la Administración Tributaria y el citado banco, en conjunto elaborarán el instrumento necesario, que incluirá el procedimiento y

requisitos que garantice el cumplimiento del propósito de la exención regulada en este literal. (15)

- g) Emisión y colocación de títulos valores por el Estado e instituciones oficiales autónomas, así como por entidades privadas cuya oferta primaria haya sido pública a través de una bolsa de valores autorizada, en lo que respecta al pago o devengo de intereses; (1)
- h) De suministro de agua, y servicio de alcantarillado, prestados por instituciones públicas;(7).
- i) De transporte público terrestre de pasajeros; y
- j) De seguros de personas, en lo que se refiere al pago de las primas; lo mismo que los reaseguros en general;
- k) Las cotizaciones aportadas por el patrono a las Administradoras de Fondos de Pensiones, en lo que respecta a las comisiones de administración de las cuentas de los trabajadores, de acuerdo con lo establecido en el artículo 16 literal b) de la Ley del Sistema de Ahorro para Pensiones. (15)
- l) Los negocios desarrollados por la Lotería Nacional de Beneficencia de conformidad a su Ley y reglamentación

### **2.3.9. LEY DE IMPUESTO SOBRE LA RENTA**

#### **EXCLUSIÓN DE SUJETOS PASIVOS**

Art. 6 No son sujetos obligados al pago de este impuesto:

- a) El Estado de El Salvador,

- b) b) Las municipalidades;
- c) Las corporaciones y fundaciones de derecho público y las corporaciones y fundaciones de utilidad pública.

Se consideran de utilidad pública las corporaciones y fundaciones no lucrativas, constituidas con fines de asistencia social, fomento de construcción de caminos, caridad, beneficencia, educación e instrucción, culturales, científicos, literarios, artísticos, políticos, gremiales, profesionales, sindicales y deportivos, siempre que los ingresos que obtengan y su patrimonio se destinen exclusivamente a los fines de la institución y en ningún caso se distribuyan directa o indirectamente entre los miembros que las integran.

La no sujeción de las corporaciones y fundaciones de utilidad pública deberán ser calificadas previamente por la Dirección General de Impuestos Internos y será revocada por la misma al comprobarse que se han dejado de llenar las exigencias anteriores.

### **2.3.10. TRATADOS INTERNACIONALES**

Debido a que el agua se encuentra dentro de la categoría de garantía esencial para procurar un nivel de vida adecuado, en tanto condición básica para la supervivencia; el

derecho humano al agua concede el derecho a toda persona a disponer de agua en cantidad suficiente y salubre, para evitar la muerte por deshidratación, para reducir el riesgo de enfermedades relacionadas con el agua y para el consumo (preparación de alimentos e higiene personal y doméstica); además el derecho humano al agua también garantiza accesibilidad física al recurso y que este sea asequible o costeable para el uso personal y doméstico.

Por tal razón el derecho al agua está reconocido en varios tratados internacionales, declaraciones y otras normas reconocidas por el estado salvadoreño, entre las que destacan:

- ✓ Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer.
- ✓ Convención sobre los derechos del niño,
- ✓ Conferencia sobre el agua de naciones unidas en mar de plata.
- ✓ Conference on environment and development de Rio de Janeiro
- ✓ Declaración de Dublín sobre el agua y el desarrollo sostenible
- ✓ Conferencia Internacional sobre el Agua y el Medio Ambiente.
- ✓ Y más convenciones y resoluciones que le dan sustentación legal al derecho al agua.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup>Asamblea Legislativa, Elaboración de un Anteproyecto de Ley de Agua y Saneamiento, Cuarto Informe, San Salvador.

**CAPITULO III**

**METODOLOGIA DE LA**

**INVESTIGACION**

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.**

#### **3.1.Tipo de Estudio**

La investigación realizada fue de tipo cualicuantitativa (estudio sin intervención) ya que se limita a describir y analizar el problema a estudiar. Siendo este un estudio analítico debido que se intenta establecer las causas a los factores de riesgos en determinados problemas.

#### **3.2.Universo**

El universo de la investigación es la Asociación Comunal Administradora del Sistema de Abastecimiento de Agua Potable, Salud y Medio Ambiente del Cantón El Cerrito departamento de Usulután(ACASAPEC), en donde se mantuvo una comunicación constante con el Administrador, los Empleados, y la comunidad a fin de comprender el funcionamiento y procesos que se realizan en la Asociación.

### 3.3.Muestra:

Para determinar la muestra de la comunidad en estudio se utilizó el muestreo considerando para evaluar la eficiencia y eficacia del servicio proporcionado por la Administradora. La Asociación proporciona sus servicios a una cantidad de 503 casa que reciben el servicio de agua potable.

Como el universo es finito se aplicó la siguiente fórmula estadística para determinar la muestra:

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

#### Dónde:

n= Muestra

N= Población

Z= Nivel de Confianza

E= Precisión con la que se generalizan los resultados

P= Porcentaje de respuestas afirmativas o adecuadas

Q= Respuestas negativas o inadecuadas

**Datos:**

$$n=?$$

$$N= 503$$

$$Z= 1.96$$

$$E= 0.061$$

$$P= 0.95$$

$$Q= 0.05$$

**Sustituyendo:**

$$n = \frac{(1.96)^2(0.95)(0.05) (503)}{(503 - 1)(0.061)^2 + (1.96)^2(0.95) (0.05)}$$

$$n = \frac{(3.64952) (25.15)}{1.867942 + 0.182476}$$

$$n = \frac{91.785428}{2.050418}$$

$$n = 44.76425197$$

### 3.4.Criterios.

<b>Criterios de inclusión</b>	<b>Criterios de exclusión</b>
Los miembros de la Junta Directiva Asociación.	Las personas que no sean habitantes de la comunidad.
Los Empleados de la Asociación.	Las que siendo habitantes no se beneficien de la Asociación.
Las habitantes que beneficiados de la Asociación.	

### 3.5.Operacionalización de variables

<b>VARIABLE</b>	<b>Implementación de procedimientos escritos.</b>
Definición Conceptual	Implementación de procesos contables y administrativos en un manual de control interno.
Definición Operacional	Mejoramiento de procesos, delegación de funciones y seguridad en la información financiera.  Se medirá con los resultados.
Indicador	Resultados Contables y Administrativos oportunos
Escala de medición	Cualitativa
Fuente	Directivos, Administradores y empleados

<b>VARIABLE</b>	<b>Tiempo de Respuesta para la prestación de servicios a los beneficiados</b>
Definición Conceptual	Pasos y Programación a seguir para una respuesta oportuna a los beneficiados
Definición Operacional	Implementación de formatos para la solicitud del servicio y programación para que el personal de la asociación de una respuesta oportuna.
Indicador	Evaluación por parte de la población beneficiada
Escala de medición	Cualitativa
Fuente	Administradores, empleados y población Beneficiada.

### **3.6.Instrumento de medición.**

Los instrumentos a utilizarse son los siguientes:

- Entrevistas a los directivos; con el propósito de conocer aspectos generales de la Asociación desde su surgimiento hasta la fecha.
- Entrevista a los Administradores de la Asociación para conocer sobre las funciones y procedimientos que se realizan.
- Encuesta a los beneficiados con propósito de evaluar la eficacia y eficiencia de la asociación.

### **3.7.Procesamiento de los datos**

Los datos obtenidos de las entrevistas serán organizados, clasificados y analizados con el propósito de identificar las áreas y procedimientos a considerar para la creación del manual de control interno.

### **3.8.Presentación de la información**

La información sobre las entrevistas que se les realicen a los directivos y administradores será de base para el diseño del manual y las encuestas se presentaran a través de gráficos con sus respectivos análisis.

### 3.9.Cronograma de Actividades

ACTIVIDAD	MESES							
	M	A	M	J	J	A	S	O
Elección de tema de Investigación	■							
Investigación de Antecedentes del posible tema	■							
Establecimiento de objetivos de investigación	■							
Preparación de antecedentes históricos		■	■					
Establecer la metodología de la investigación			■	■				
Realización de Entrevistas y Encuestas					■			
Tabulación y presentación de Datos					■			
Establecer objetivos y áreas a incluir para la elaboración del manual de control interno						■		
Elaboración de manual de Control Interno						■	■	
Conclusiones y Anexos							■	
Detalles finales del trabajo de Graduación							■	
Presentación y defensa de Trabajo de Graduación								■
Entrega del manual a la asociación								■

### 3.10. Presupuesto Solicitado

<b>Concepto del gasto</b>	<b>Importe</b>	<b>Fecha probable de aplicación</b>
<b>Pasajes y viáticos</b>	\$400.-	
<b>Documentos y recopilación de información</b>	\$100.-	
<b>Impresiones</b>	\$350.-	
<b>Copias</b>	\$50.-	
<b>Papelería y Materiales</b>	\$150.-	
<b>Equipo informático</b>	\$100.-	
<b>Comunicación</b>	\$50.-	
<b>TOTAL</b>	<b>\$1200.-</b>	

### **3.11 Análisis e Interpretación de Resultados**

#### **3.11.1 Análisis de Entrevistas**

Con el propósito de conocer las operaciones y controles con los que opera actualmente la Asociación Comunal Administradora del Sistema de Abastecimiento de agua potable, salud y medio ambiente del Cantón El Cerrito Departamento de Usulután. Se realizaron entrevistas al personal Administrativo y Técnico en las siguientes áreas:

- Caja General
- Bancos
- Inventarios
- Facturación
- Acometidas

## **ENTREVISTA DE CONTROL INTERNO SOBRE ASPECTOS LEGALES.**

**Dirigido a: Auditor Externo.**

**Objetivo: Verificar el cumplimiento de los aspectos legales relacionados con operaciones de ACASAPEC.**

**1. ¿Cuál es la base legal en la que actualmente ampara las operaciones la Asociación?**

R/ Esta constituida como persona jurídica, funciona como tal, tiene su número de NIT, se basan en el Código Municipal, Ley de Medio Ambiente, y algunas cosas de la ley de ONG.

**2. ¿Cumplen con toda la base legal establecidas para una ONG?**

R/ No con todo, se basa más en cumplir lo del código municipal por lo que está bajo figura de ADESCO.

**3. ¿Cuáles no están siendo cumplidas y porque?**

R/ Principalmente la ley de IVA, ya que no está inscrita pero debería porque la Asociación presta un servicio, pero mientras no la obliguen no la inscribirán.

**4. ¿Ha sido la organización objeto de multas o sanciones por no cumplir algún requerimiento legal?**

R/ Si, tuvo un problema porque un usuario interpuso una denuncia en la defensoría del consumidor por cobrar multas por reconexión ilegal, ya que ellos en el acta que acordaron no detallaron el monto de la multa solo se dijo cuál sería de un monto pero no quedo escrito, posteriormente a eso se hizo una clausula donde se establecía el monto de la multa.

**5. ¿Cuál es la base contable bajo la cual se amparan las operaciones de la asociación?**

R/ NIC 21.

**6. ¿Cumple con todas las leyes y normas contables establecidas para una ONG?**

R/ Si con la NIC 21.

**7. ¿Cuáles no están siendo aplicadas y porque?**

R/ No cumple en su totalidad la de las ONG, porque cumplen el código municipal.

**8. ¿Ha recibido sanciones por algún ente regulador por no cumplir con normas contables?**

R/ No.

## **ENTREVISTA DE CONTROL INTERNO SOBRE CAJA CHICA.**

**Dirigido: Administrador General de ACASAPEC.**

**Objetivo: Conocer el funcionamiento y control actual de Caja General en ACASAPEC.**

**1. ¿Cómo está estructurada la cuenta Caja?**

Caja general y Caja Chica

**2. ¿Cuál es el monto máximo de Caja Chica?**

Según políticas de la asociación el monto máximo es de \$500.00

**3. ¿Cuál es el monto mínimo de caja Chica?**

El mínimo establecido es de \$50.00

**4. ¿Quién autoriza el monto de Caja Chica?**

El encargado de esta función es el tesorero

**5. ¿Quién es el encargado del fondo de Caja Chica?**

Actualmente el administrador

**6. ¿Cómo se respalda los gastos de Caja Chica?**

Con facturas de consumidor final, o con recibos de egreso.

**7. ¿Existe supervisión de Caja Chica?**

Únicamente los arqueos que realiza el tesorero

**8. ¿Quién supervisa el fondo de Caja Chica?**

Es otra de las funciones del tesorero

**9. ¿Cuál es el periodo de supervisión de Caja Chica?**

Solo se supervisa cuando se llega al monto mínimo de caja

**10. ¿Emiten reportes de Caja Chica?**

No se emiten reportes de caja hasta ahora

**11. ¿A quién se emiten los reportes de Caja Chica?**

N/A

**12. ¿Qué gastos se cubren con el fondo de Caja Chica?**

- ✓ Gastos de compra de materiales
- ✓ Facturas menores a \$50.00 (Los montos mayores se pagan con cheque)
- ✓ Pagos de auxiliares de fontanería
- ✓ Devolución sobre recibos pagados doblemente

## **ENTREVISTA DE CONTROL INTERNO DE BANCO.**

**Dirigido: Administrador General de ACASAPEC.**

**Objetivo: Conocer el control actual de las cuentas bancarias en ACASAPEC.**

**1. Cuantas cuentas posee la asociación?**

R/ posee tres que son: cuentas corriente, cuenta de ahorro y cuenta de ahorro a plazo.

**2. En que instituciones bancarias poseen las cuentas?**

R/ en el banco de fomento agropecuario.

**3. Quien o quienes autorizan los cheques?**

R/el tesorero del cual es firma indispensable, y con una firma más que pueda ser la del presidente de la asociación o el síndico.

**4. Quien lleva el control de los cheques?**

R/ el administrador.

**5. Qué tipo de controles se lleva de los cheques?**

R/ voucher que consiste en sacarle una copia y anexarla a la factura.

**6. Cuál es el proceso de cambio de cheques?**

R/ no hay ningún proceso de cambio de cheque en la asociación, porque se da muy pocas veces este tipo de situaciones.

**7. Se realizan conciliaciones bancarias?**

R/ si se hace cuando se realiza la partida mensual de banco, pero de una manera empírica, es decir, que él no sabe qué hace una conciliación bancaria el solo compara los valores del banco con los que él tiene.

**8. Quien es el encargado de las conciliaciones bancarias?**

R/ El administrador.

**9. Cada cuanto tiempo se realizan las conciliaciones bancarias?**

R/ una vez al mes, cuando llega el estado de cuenta.

**10. Se obtienen estados de cuenta del banco?**

R/ sí.

**11. Cada cuanto tiempo se obtienen estados de cuenta?**

R/ al mes.

**12. Quien se encarga de la obtención de estados de cuenta?**

R/ el administrador.

**ENTREVISTA DE CONTROL INTERNO SOBRE INVENTARIOS DE  
MATERIALES Y HERRAMIENTAS.**

**Dirigido: Administrador General de ACASAPEC.**

**Objetivo: Conocer el funcionamiento, control y mantenimiento actual de Inventarios de Materiales y Herramientas de ACASAPEC.**

**Materiales**

**1. Existe un sistema de control para las entradas y salidas de materiales?**

R/ no existe ningún control sobre el uso de las herramientas y materiales.

**2. ¿Existe algún método de valuación de materiales?**

R/ no.

**3. ¿La entidad tiene designada alguna persona responsable de las órdenes de compra de materiales?**

R/ el administrador, el tesorero y esto se da cuando necesitan las herramientas o materiales.

**4. ¿Cuenta la entidad con una bodega en buen estado y que esté bien resguardada físicamente para su seguridad?**

R/ si tienen una bodega, solo que es la misma para los materiales y herramientas y no tienen un control de ella.

**5. ¿Existe alguna persona encargada de bodega?**

R/ el administrador.

**6. ¿Los registros contables de inventario los lleva una persona ajena al encargado de bodega?**

R/ no los registros los lleva el administrador que es el mismo encargado de la bodega.

**7. ¿Realiza inventarios físicos periódicamente de las existencias, la persona designada para llevar los registros contables?**

R/ no se realiza inventarios porque en bodega no se tiene muchos materiales, se compra solo lo necesario.

### **Herramientas**

**1. Tienen bodegas de herramientas?**

R/ si tienen una bodega, solo que es la misma para los materiales y herramientas y no tienen un control de ella.

**2. Poseen inventario de Herramientas?**

R/ no porque se tienen pocas herramientas.

**3. Qué tipo de herramientas posee?**

R/ palas, barras, piochas.

**4. Hay un encargado de las herramientas?**

R/ si el administrador y el fontanero.

**5. Poseen un listado de las herramientas?**

R/ no se tiene un listado de las herramientas porque ellos saben lo que tienen.

**6. Existe un control de uso de herramientas?**

R/ no existe ningún control sobre el uso de las herramientas

**7. Reciben algún tipo de mantenimiento las herramientas?**

R/ no reciben mantenimiento aunque se deberían de limpiar después de su uso.

**8. Qué tipo de mantenimiento?**

R/ no aplica.

**9. Cada cuanto se les da mantenimiento?**

R/ no aplica.

**10. Cada cuanto tiempo se cambian las herramientas?**

R/ se compra lo que se va necesitando no se tienen periodos establecidos de las compras.

## **ENTREVISTA DE CONTROL INTERNO SOBRE CONTROL DE FACTURACIÓN Y COBRO.**

**Dirigido a: Administrador General ACASAPEC**

**Objetivo: Conocer el proceso de facturación y cobro, sus deficiencias y manejo actual.**

### **1.Cuál es el periodo o fechas de facturación actual**

R/ Para la realización del respectivo recibo primero se toma la lectura de los medidores de agua función que está a cargo del fontanero los días 23-24-25 y 26 de cada mes en las respectivas cuatro zonas en las que esta divididas previamente con esto se pasa a ingresar los datos al sistema realizando el respectivo recibo los días 27-28 y 29 de cada mes si esto llegara a caer en fin de semana se toma el cálculo que los últimos tres días hábiles de cada mes son para la elaboración de los recibos y los cuatro días hábiles anteriores a estos son para la toma de lectura de medidores.

### **2. Quien es el encargado de la facturación**

R/ El Administrador General de la Asociación es el encargado de ingresar el consumo de agua correspondiente a cada usuario y a su vez de imprimir los respectivos recibos.

**3. Quien es el encargado de la entrega de las facturas**

R/ La entrega de las facturas le corresponde al Fontanero el cual anteriormente a realizado la toma de lectura de medidores en las respectivas viviendas es también el encargado de realizar la entrega de los recibos las cuales se hacen por zonas pero ya se tiene un orden para la entrega y no se hace rotación de las zonas y según nos comentaba el administrador se inicia por la zona que está más cerca de la ciudad perjudicando a las personas que viven más retirado al tener poco días para poder cancelar sus recibos

**4. Cuáles son los plazos del vencimiento de las facturas**

R/ Los recibos tienen un plazo para su respectiva cancelación de 10 días hábiles según se establece en el Reglamento Interno.

**5. Cuanto es el monto de la multa por factura vencida**

R/ Según lo expresado por el Administrador: se cobra de multas el valor de \$1.14 por cada mes que no se efectuó el pago; efectuando una desconexión del servicio a los tres meses de no realizar dicho pago según esta establecido en el Reglamento Interno

**6. Existen formatos adecuados y específicos para los procedimientos de facturación**

R/ Según se constató en visita a la asociación esta cuenta con recibos pre impresos elaborados en imprenta y un programa de facturación y control de consumo y pago por cada uno de los clientes, aunque según lo manifestado por el administrados no se cuenta con formatos o lineamientos específicos que detalles las funciones asignada a cada uno de los que intervienen en este proceso.

**7.Cuál es el proceso para la identificación de cada cliente en la factura**

R/ La identificación de cada cliente se realiza por código o número de contrato.

**8. Donde elaboran las facturas**

R/ Los Recibos son impresos en la asociación dicha función es realizada por el Administrador con la ayuda a veces por una de los jóvenes miembros del comité juvenil o con ayuda del fontanero.

**9.Cuál es el número de facturas que emiten en el mes**

R/ Se emiten recibos según el número de usuarios los cuales son un total de 503.

**10. Se verifica que los datos del cliente estén correctos antes emitir la factura**

R/ Según lo manifestado por el Administrador el sistema ya cuenta con el registro de los clientes pero él se encarga de revisar que el consumo corresponda a ese cliente.

**11. Se puede pagar el servicio sin la factura**

R/ No, pero si se le ha extraviado la factura el cliente puede acudir a las oficinas administrativas de la asociación es pedir que se le imprima nuevamente el recibo justificando o aclarando que se le ha extraviado y el administración procede a emitirle un nuevo recibo pero no realizando la debida anulación del anterior debido a que en el sistema se controla el proceso de pago no por el numero correlativo de los recibos sino por el código del cliente.

**12. Es fijo o variable el monto de cada factura**

R/ Para los cobros se cuenta con una tarifa fija hasta un límite de consumo de 13 m<sup>3</sup> a un valor mensual de \$6.86 pasando este límite de consumo se realiza un cobro adicional de acuerdo a lo establecido en el reglamento interno lo cual se detalla a continuación:

No.	BLOQUES DE CONSUMO	No. DE BARRILES	VALOR		VALOR POR MES
			BARRIL	M 3	
1	0 – 13 m <sup>3</sup>	65	\$ 0.11	\$ 0.53	\$6.86
2	13.1 – 20 m <sup>3</sup>	100	0.14	0.71	\$6.86 + consumo adicional
3	20.1 – 30 m <sup>3</sup>	150	0.17	0.86	\$11.86 + consumo adicional
4	30.1 a más	+ 151	0.23	1.14	\$20.34 + consumo adicional

**13. Cuanto es el monto fijo**

R/ El monto fijo es de 0 a 13 m<sup>3</sup> que corresponden a 65 barriles a un valor mensual de \$6.86.

**14. Que bancos del sistema financiero están autorizado para el pago de las facturas**

R/ Se cuenta con único banco autorizado para realizar el cobro de los recibos el cual es el Banco de Fomento Agropecuario.

**15. Se puede pagar en oficinas de la asociación las facturas**

R/ No está prohibido que realicemos cobros de Recibos en las oficinas Administrativas de la Asociación

## **ENTREVISTA DE CONTROL INTERNO SOBRE ACOMETIDAS.**

**Dirigido: Administrador General de ACASAPEC.**

**Objetivo: Conocer el control y el proceso actualmente de Acometidas en ACASAPEC**

### **1. ¿Cuál es el proceso para la solicitud de una acometida?**

R/ El interesado deberá presentar por escrito la respectiva solicitud de acometida en las oficinas Administrativas de la Asociación para este trámite ya se cuenta con formatos impresos y disponibles en las oficinas. Pero todas ya se cuentan con requisitos que debe de cumplir los cuales están establecidos en el reglamento interno.

### **2. ¿Cuánto dura el proceso de solicitud?**

R/ El proceso desde la solicitud hasta la aprobación o rechazo del solicitante dura de 15 a 30 días porque es la Junta Directiva la que en reunión debe revisar y aprobar dicha solicitud.

### **3. ¿Quién es el encargado de este proceso?**

R/ En este proceso las personas son el Administrador general que se encarga de recibir la respectiva solicitud, el Fontanero que realiza la previa inspección, la Junta Directiva que se encarga de la aprobación o rechazo y personal que labora si se hace la respectiva conexión.

**4. ¿Qué costo tiene este proceso?**

R/ El costo total es de \$571.- pero se puede realizar el pago en cuotas de \$10.00 o \$20.00 mensuales las cuales son agregadas al recibo de consumo del mes.

**5. ¿Todas las solicitudes se aprueban?**

R/ No, solo las solicitudes que son factibles y a las personas que cumplan con la exigencia que construir su respectiva fosa de absorción.

**6. ¿Cada cuánto tiempo se presenta una solicitud de acometida?**

R/ No es muy frecuente, lo que se hace un poco más a menudo pero también en pocas ocasiones son las suspensiones del servicio y reconexiones.

**7. ¿Hay requisitos para la solicitud de acometidas?**

R/ Los requisitos principales para la solicitud de acometidas son los siguientes:

- a) Presentar la respectiva solicitud en las oficinas administrativas de la Asociación.
- b) Presentar copia de DUI.
- c) Pertenecer al caserío beneficiado con el servicio de agua.
- d) Construcción de fosa de Adsorción.

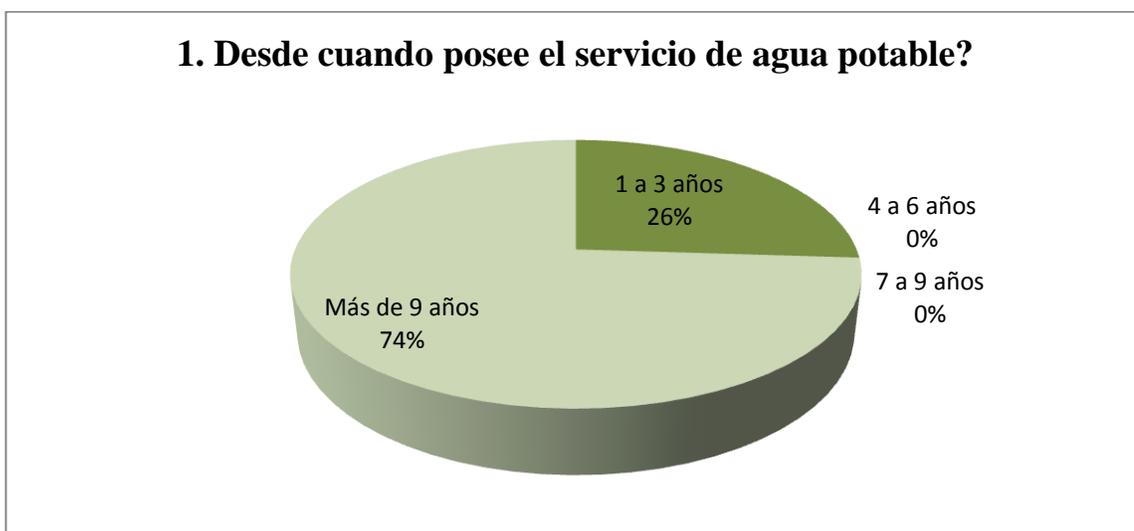
**8. ¿De cuánto es el cobro que se realiza por Reconexiones?**

R/ El corte del Servicio se realiza al tercer mes de no haber efectuado ningún pago y por la reconexión se cobra un monto de \$5.71 pero también se cuenta con la opción de reservación de acometidas por un monto mensual de \$1.14

### 3.11.2 Análisis e Interpretación de Encuesta de Satisfacción de Usuarios

**Dirigido:** Usuarios del servicio de agua del Cantón el Cerrito

**Objetivo:** Conocer la opinión de los usuarios sobre el servicio de agua potable y el trabajo del personal que labora en la asociación.



(Gráfico 1)

#### ANÁLISIS

A medida ha transcurrido el tiempo han aumentado los usuarios. Del 100% de las personas encuestadas el 74% tienen más de 9 años de contar con el servicio de agua potable, mucho de ellos desde que inicio el proyecto; siendo a su vez fundadores y miembros activos de esta asociación y el 26% son nuevos usuarios que tienen entre 1 a 3 años de contar con el servicio; esto se a dado por acuerdos tomadas por la junta directiva de la asociación donde se prohíbe la venta y comportamiento de agua con casa aledañas

a la acometida o familiares sancionándolos con multas y hasta con suspensión del servicio de agua si este no atiende a los llamados de atención.

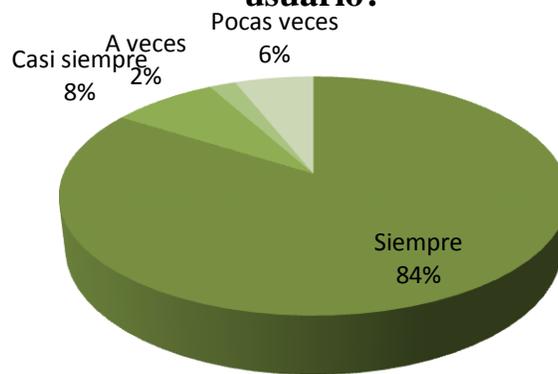


(Gráfico 2)

### **ANALISIS**

El cobro es un factor importante para el funcionamiento de la asociación aunque a su vez este es apreciado de diferente manera por los usuarios de los cuales del 100% de las personas encuestadas un 48% se sienten satisfechos con el cobro pero un 30% considera que a veces es el adecuado pero que ya temporadas del año que ellos considera que a sido menos el consumo pero siempre les ha salido una cantidad mayor, un 20% dice que son pocas veces que el cobro es el adecuado y solo un 2% están totalmente satisfecho con el cobro.

### 3. El servicio de agua se adapta a sus necesidades como usuario?

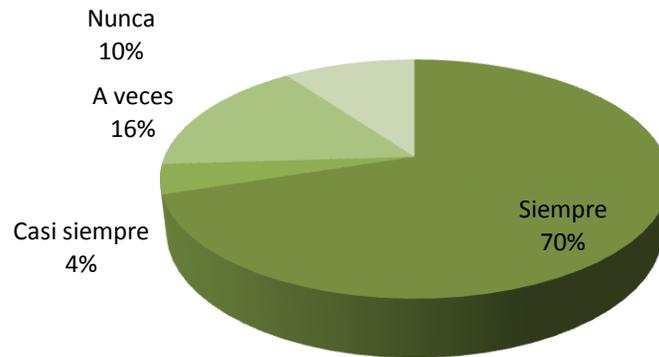


(Gráfico 3)

#### ANALISIS

Los habitantes del cantón el Cerrito del departamento de Usulután; venían con problemas de escases de agua desde los años 50 pero fue entre 1998 a 2003 que fueron beneficiadas con este proyecto trayendo grandes beneficios y grandes ahorros siendo el 84% que consideran que el servicio de agua se adapta a sus necesidades comentando que antes que este proyecto existiera tenían que caminar varios kilómetros o jalar el agua en carreta desde el rio Juana en Usulután o desde un pozo de agua ANDA ubicado también en Usulután tardándose hasta medio día y pagando hasta \$1.15 por barril pero otras personas más pobres dicen que a veces ni para poder comprar el cántaro de agua tenían dinero el cual les costaba \$0.36. Ahora con el agua en casa se sientes satisfechos y con estas cubren sus necesidades básicas a pesar de esto un 8% dice que casi siempre, el 2% consideran que a veces y un 6 % que pocas veces manifestando su inconformidad por cobro.

#### 4. Ha observado mejoras en el funcionamiento de los servicios de agua desde que lo usa hasta la fecha?

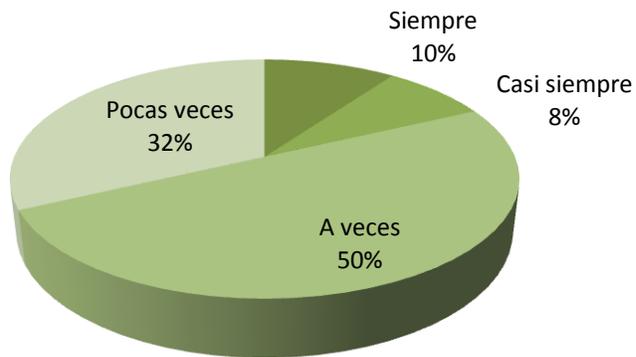


(Gráfico 4)

#### ANALISIS

La asociación mantiene reuniones constantes de junta directiva las cuales son realizadas dos veces al mes y realizan también proyectos con el comité de jóvenes en beneficio de la comunidad como charlas para el mejor uso del agua entre otros. Según las personas encuestadas un 70% siendo la mayoría expresas que han observados mejoras más que todo con la respuesta para solucionar algún problema. El 4% de las personas encuestadas dice que casi siempre manifestando que hay aspectos del servicio que no se han corregido como es la comunicación de fallas o interrupciones de servicio aunque dicen que esto no se da frecuentemente. Un 16% que a veces y un 10% nunca argumentando que el servicio se mantiene igual desde cuando inicio.

### 5. Le informa sobre fallas o reparaciones del sistema que afectan el servicio?

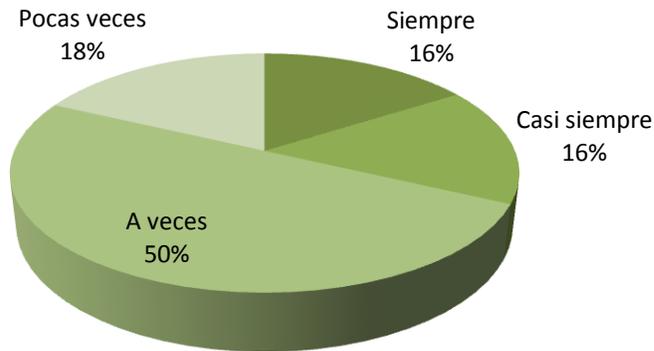


(Gráfico 5)

#### ANALISIS

La asociación mantiene un servicio permanente las 24 horas todos los días solo es interrumpido por limpieza en el tanque, mantenimiento en equipo de bombeo, limpieza al pozo o por reparación de tubería lo cual no es muy frecuente pero según las personas encuestadas el 50% manifiestan que a veces se les informan de las fallas o reparaciones causándoles hasta quedarse sin agua por no estar preparados, un 32% dicen que pocas veces es que se les informas más que todo cuando se acercan a la asociación , un 8 % que casi siempre se les informa y un 10% siempre considerando que estos últimos son comunidades más cercanas y otros son personas que están más activas en la asociación.

### 6. El servicio da respuestas rápidas a las necesidades y problemas que a usted se le presentan como usuario?

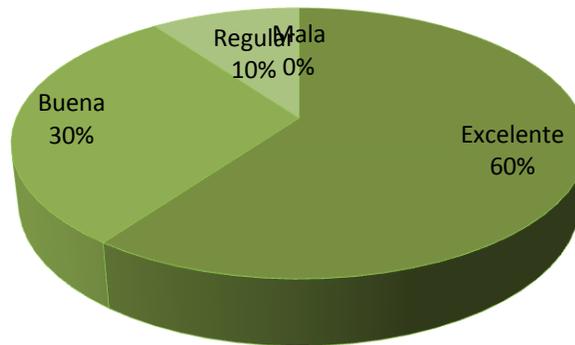


(Gráfico 6)

#### ANALISIS

En la asociación se cuenta con un fontanero el cual puede atender los problemas que se presentan pero se cuenta con limitantes de personal para brindar un servicio inmediato de las personas encuestadas el 50% de las personas comentan que a veces si reciben rápida repuesta ante cualquier problema o necesidades considerando que hay ocasiones que les toca esperar varios días por las reparaciones, el 18 % manifiesta que pocas veces se le da repuesta rápida y hay ocasiones que les toca trasladarse varias veces para insistir en que se les solucione sus problemas, un 16% contestó que casi siempre junto con un 16% que siempre comentado que no hay tenido ningún atraso con las reparaciones.

**1. Como es la atención y trato que le brinda el personal de oficina de la asociación prestadora del servicio?**

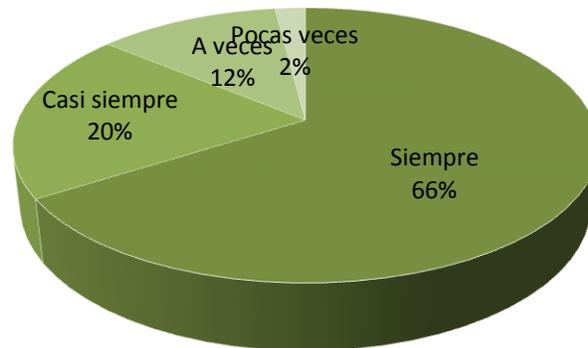


(Grafico 7)

**Análisis**

La atención que los usuarios reciben del personal de la Asociación es muy importante ya que de eso depende la imagen que tiene la población de la Asociación. Como resultado de la pregunta mencionada anteriormente se obtuvo que el 60% de los usuarios encuestados contestaron que la atención del personal es excelente, un 30% dice que es buena la atención, un 10% que es regular y ningún encuestado dijo que era mala la atención de personal. Podemos concluir que la mayor parte de los usuarios siente excelente atención y excelente trato por parte de los empleados que laboran en la Asociación.

**2. El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios cuando solicitan algún tipo de ayuda respecto a los servicios de agua?**

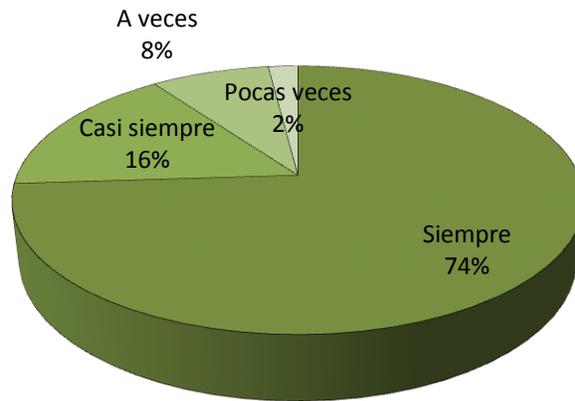


(Gráfico 8)

**Análisis**

El personal de las Asociación está contratado la ayudar a los usuarios que soliciten apoyo, por lo que al preguntar se obtuvo el resultado siguiente: un 66% de los encuestados contestan que los empleados se muestran dispuestos a ayudarlos con algún problema que tengan con relación al servicio de agua; un 20% contestaron que casi siempre están dispuestos a ayudarlos; un 12% dice que a veces los ayudan y un 2% contesto que pocas veces les ayudan. De tal manera se concluye que la mayoría de los usuarios reciben la ayuda necesaria del personal de la Asociación con relación al servicio de agua potable.

### 3. El trato del personal con los usuarios es considerado y amable cuando atiende las solicitudes o reclamos del servicios?

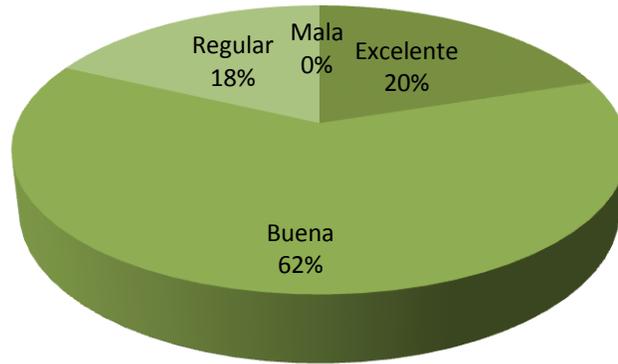


(Gráfico 9)

#### Análisis

Considerando que la calidad de un servicio, comienza con el buen trato, se hizo la pregunta sobre el trato del personal. De dicha pregunta se obtuvieron las respuestas siguientes: un 74% de los encuestados contestó que siempre el trato del personal es considerado y amable al momento de realizar un reclamo o solicitud, un 16% contestó que casi siempre, un 8% contestó que a veces y un 2% contestó que pocas veces el personal es amable a la hora de atender un reclamo solicitud. Para lo cual se concluye que los usuarios en su mayoría opinan que el personal es considerado y amable cuando ellos llegan con algún reclamo.

#### 4. Como califica el tiempo de respuesta a las solicitudes o reclamos de servicio?

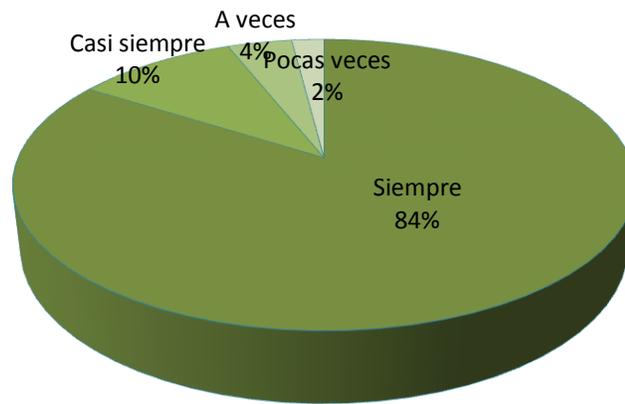


(Gráfico 10)

#### Análisis

Todo reclamo del servicio de agua por parte de los usuarios de la Asociación debe de ser atendido y resuelto a la mayor brevedad posible por empleados o miembros de la Asociación; por ello se realizó la pregunta antes mencionada para conocer si los usuarios se sienten satisfechos con el tiempo en que les da respuesta a su reclamo. A lo cual contestaron de la siguiente manera: un 62% de los encuestados contestó que el tiempo de respuesta es bueno, un 20% de ellos contestó que es excelente el tiempo en que se le da respuesta a su reclamo, un 18% que es regular y ningún usuario de los encuestados contestó que es malo el tiempo que se tardan en darle una respuesta. Por lo que se concluye que la mayor parte de los usuarios califican como bueno el tiempo en que reciben respuestas a sus reclamos.

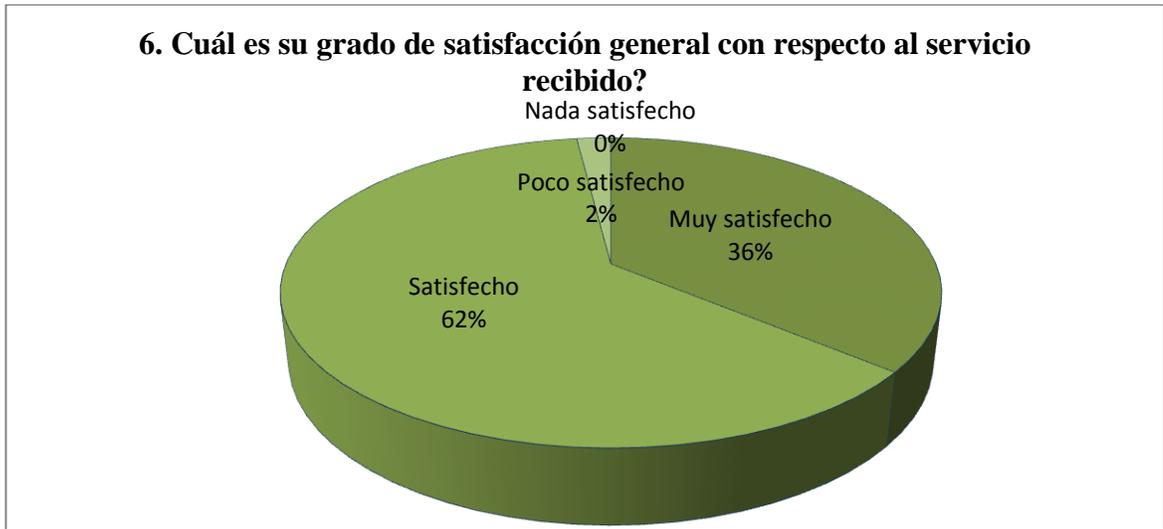
**5. El personal da una imagen de honestidad y confianza al realizar o atender las funciones o trabajo encomendados?**



(Gráfico 11)

**Análisis**

En toda empresa la honestidad y confianza de sus empleados son muy importantes a la hora de realizar sus labores para mantener un ambiente laboral agradable y así demostrarlo con sus usuarios para conocer que si esa es la imagen que tienen los usuarios de los empleados de la Asociación se realizó la pregunta antes mencionada de lo cual se obtuvo el siguiente resultado: un 84% de los usuarios encuestados contestó que siempre tienen una imagen de honestidad y confianza de los empleados al realizar sus funciones, un 10% de los encuestados contestó que casi siempre, un 4% contestó que a veces tienen esa imagen del personal a la hora de realizar sus funciones y un 2% contestó que pocas veces el personal da esa imagen. Por lo que se concluye que la mayoría tiene una imagen honesta y de confianza del personal de la Asociación.



(Grafico 12)

### **Análisis**

La finalidad de la Asociación es que los usuarios estén satisfechos con el servicio que ella les brinda y para ello se busca realizar el trabajo lo mejor posible. Por cual se realizó la interrogante antes mencionada a cual los usuarios respondieron de la siguiente manera: un 62% de los encuestados respondió que se siente satisfecho con el servicio de agua potable que le brinda la Asociación, un 36% se siente muy satisfecho con dicho servicio, un 2% respondió se siente poco satisfecho y ningún usuario respondió nada satisfecho. Por lo cual se concluye que la mayoría de los usuarios se sienten satisfechos con el servicio que presta la Asociación.

# CAPITULO IV

MANUAL DE CONTROL INTERNO DE LA ASOCIACION  
COMUNAL ADMINISTRADORA DEL SISTEMA DE  
ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE, SALUD Y  
MEDIO AMBIENTE DEL CANTON EL CERRITO,  
DEPARTAMENTO DE USULUTAN (ACASAPEC)

## INTRODUCCIÓN

El control interno, así como todos los aspectos administrativos en las empresas y organizaciones; ha evolucionado y hoy por hoy tiene una gran importancia, debido a que este establece la manera en que las entidades encaran los riesgos operativos. La efectividad del sistema de control interno, depende del cumplimiento de los objetivos, de la eficiencia de las operaciones, de calidad y oportunidad de la información financiera y contable que produce la entidad y de la manera en que la Institución y sus integrantes cumplen con la ley y la normativa.

Es por lo anterior que la presente propuesta de Manuales de control interno para ACASAPEC está orientada a prevenir o detectar errores e irregularidades, en los procesos y operaciones de la institución con el fin de proteger los recursos y buscando su adecuada administración ante riesgos potenciales y reales que les pueden afectar.

## Objetivos de manual de Control Interno

- ✚ Proveer a la asociación una herramienta que le permita garantizar el cumplimiento de las normas y políticas establecidas.
- ✚ Optimizar los procedimientos en la asociación para garantizar el mejor servicio posible para los usuarios
- ✚ Proteger los recursos de la Asociación con adecuada administración de los procesos
- ✚ Asegurar la claridad, utilidad y confiabilidad de la información y los registros que respaldan el accionar cotidiano de la institución

## **VISION**

**SER UNA ORGANIZACIÓN LIDER EN LA PRESTACION DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE A TRAVEZ DE LA PROTECCION DEL MEDIO AMBIENTE Y LA SALUD.**

## **MISION**

**ACASAPEC, ES UNA ORGANIZACIÓN APOLÍTICA NO LUCRATIVA ORIENTADA A MEJORAR LAS CONDICIONES DE VIDA DE SUS HABITANTES A TRAVÉS DE UN SERVICIO DE AGUA POTABLE DE CALIDAD E IMPULSANDO PROGRAMAS DE PROTECCIÓN AL MEDIO AMBIENTE EN LA COMUNIDAD DEL CANTÓN EL CERRITO USULUTAN.**

## **VALORES**

- **RESPECTO**
- **CALIDAD**
- **HONESTIDAD**
- **RESPOSABILIDAD**
- **INTEGRIDAD**
- **LEALTAD**

## ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



**ASOCIACION COMUNAL ADMINISTRADORA DEL  
SISTEMA DE ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE,  
SALUD Y MEDIO AMBIENTE DEL CANTON EL  
CERRITO, DEPARTAMENTO DE USULUTAN  
(ACASAPEC)**



**MANUAL DE FUNCIONES  
(PROPUESTO)**

SAN MIGUEL, OCTUBRE DE 2013

## **Introducción**

El manual de funciones es un instrumento de trabajo que contiene el conjunto de normas y tareas que desarrolla cada empleado en sus actividades cotidianas y es elaborado en base a los respectivos procedimientos, sistemas, normas y políticas que se tienen en la asociación y estableciendo con claridad la responsabilidad, las obligaciones que cada uno de los cargos conlleva, incluyendo informes de labores que pueden ser elaborados por lo menos anualmente dentro de los cuales se indique en un resumen las labores realizadas en el período, los problemas e inconvenientes y sus respectivas soluciones.

Tanto los informes como los manuales deberán ser evaluados permanentemente por los respectivos jefes para garantizar un adecuado desarrollo y calidad de la gestión.

El presente Manual de Funciones tiene por finalidad regular y organizar la estructura interna de la Asociación, así como las funciones generales y específicas asignadas a cada uno de los empleados.

## **Objetivos**

- Garantizar que todos los cargos del personal cuenten con funciones y requisitos específicos que contribuyan al cumplimiento de la misión y objetivos de la empresa
- Generar en los trabajadores el compromiso con el desempeño eficiente de los empleos, entregándoles la información básica sobre los mismos
- Aumentar la efectividad de los trabajadores a través del conocimiento de las funciones propias de su cargo.

	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>
	Asociación Comunal Administradora Del Sistema de Abastecimientos de Agua Potable, Salud y Medio Ambiente del Cantón El Cerrito, Departamento de Usulután.

### **Campo de Aplicación**

La aplicación del presente manual está destinado a los empleados permanentes de la asociación.

### **Supervisión**

La supervisión y aplicación del presente le corresponde a la junta de vigilancia ser evaluados permanentemente por los respectivos jefes para garantizar un adecuado desarrollo y calidad de las funciones.

### **Normas de aplicación / políticas**

- ✓ Todos los empleados deberán ser contratados mediante contrato individual de trabajo
- ✓ El Contratado desempeñara su trabajo en los periodos establecidos en el contrato individual de trabajo.
- ✓ El desempeño del trabajo del “Contratado” será supervisado por la Junta Administradora de Agua
- ✓ La jornada laboral del Contratado será según lo establecido en el contrato de cada empleado.

	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>
	Asociación Comunal Administradora Del Sistema de Abastecimientos de Agua Potable, Salud y Medio Ambiente del Cantón El Cerrito, Departamento de Usulután.

### **Cargos y Funciones**

**1. Cargo:**

Administrador

**Jefe Inmediato:**

la Junta Administradora

**Descripción del puesto:**

El administrador será la persona responsable del registro y control financiero presupuestado por la Junta Directiva, será responsable de Ejecutar el sistema de Facturación así como el manejo de caja chica, Cuentas Bancarias y Sistema Contable.

También es el responsable de la coordinación y administración de los planes y programas, ambiental y salud y se Encargara de la Administración Financiera y del personal.

**Funciones:**

- Elaborar programación de actividades
- Gestionar eventos de capacitación para la junta directiva y la junta de vigilancia
- Revisar documentación que entra y sale
- Asegurarse que el registro de cada partida cumpla con las normas procedimientos de la organización
- Analizar la situación financiera y presentar su interpretación mensualmente a los directivos
- Fomentar una atmósfera positiva en la oficina de trabajo

	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>
	Asociación Comunal Administradora Del Sistema de Abastecimientos de Agua Potable, Salud y Medio Ambiente del Cantón El Cerrito, Departamento de Usulután.

- Establecer y mantener catálogos de proveedores
- Evaluar el desempeño del personal a su cargo e informar a la junta directiva
- Apoyar a la junta directiva cuando hayan rendición de cuentas y en todas aquellas gestiones de carácter administrativo que beneficien a los objetivos de la asociación
- Informar cada mes del manejo de los fondos (ingresos y egresos)
- Ejecutar el sistema de facturación sobre la base del ciclo de facturación
- Apoyar a la junta directiva para realizar y evaluar los casos de morosidad, resistencia del pago, conexiones ilegales, condiciones de pago.
- Hacer gestiones legales en las instituciones gubernamentales y no gubernamentales
- Llevar la contabilidad del sistema
- Establecer los informes financieros: Ingresos versus gastos

**Funciones Periódicas:**

- Ordenar y clasificar documentos y correspondencias
- Atender quejas de los usuarios
- Atender todo tipo de solicitudes
- Sacar fotocopias
- Digitalizar formatos, cuadros, etc.
- Elaborar cheques de retiro y depósitos
- Sacar firmas a las personas autorizadas de firmar cheque
- Elaborar planilla de pagos del personal con las retenciones respectivas
- Pagar y presentar planillas de ISSS y AFP.
- Realizar retenciones de cuota de ISSS - AFP a Empleados
- Realizar el pago de Energía Eléctrica

	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>
	Asociación Comunal Administradora Del Sistema de Abastecimientos de Agua Potable, Salud y Medio Ambiente del Cantón El Cerrito, Departamento de Usulután.

- Retirar Recibos Cancelados en Banco de Fomento Agropecuario
- Efectuar partidas de Diario de las transacciones que se efectúan.
- Registrar las partidas de Diario en los Libros Diario Mayor y Auxiliares
- Elaborar El Estado de resultados mensualmente.
- Elaborar Conciliaciones Bancarias mensualmente.
- Elaborar Reporte de Toma de lectura de medidores mensualmente
- Llevar libros auxiliares: Caja Chica, Cuentas de los bancos

#### **Funciones Varias**

- Apoyar a la junta Directiva en acciones enfocadas a la administración de el sistema de agua, salud y medio ambiente

#### **Obligaciones**

- Obedecer las instrucciones que reciban de su jefe inmediato , el tesorero de la asociación
- Consultar las decisiones importantes con su jefe inmediato, el tesorero de la asociación
- Desempeñar el trabajo con diligencia y eficiencia apropiadas y en forma, tiempo y lugar convenido
- Guardar rigurosa reserva de los secretos de la asociación de los cuales tuvieren conocimientos por razones de su cargo y sobre todo lo administrativo, cuya divulgación puede causar perjuicios a la asociación
- Observar buena conducta en el lugar de trabajo

	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>
	Asociación Comunal Administradora Del Sistema de Abastecimientos de Agua Potable, Salud y Medio Ambiente del Cantón El Cerrito, Departamento de Usulután.

- Conservar en buen estado los instrumentos. Maquinarias y Equipo de Oficina
- Tener un trato amable con los usuarios del proyecto.

**Prohibiciones**

- Abandonar las labores durante la jornada de trabajo sin causa justificada.
- Emplear los útiles, materiales, maquinaria, y equipo de oficina, para objeto distinto de aquel a que están normalmente destinados o en beneficio de personas distintas a la asociación.
- Hacer cualquier clase de propaganda en el lugar de trabajo durante el desempeño de sus labores
- Tener preferencias por usuarios
- Portar armas de cualquier clase durante el desempeño de las labores
- Presentarse a su sitio de trabajo bajo los efectos de sustancias alcohólicas o alucinógenos.

	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>
	Asociación Comunal Administradora Del Sistema de Abastecimientos de Agua Potable, Salud y Medio Ambiente del Cantón El Cerrito, Departamento de Usulután.

**2. Cargo:**

Bombero Operador

**Jefe Inmediato:**

Administrador

**Descripción del puesto:**

- Responsable de la dotación de agua a los usuarios de la comunidad de forma permanente
- Encargados de la calidad del agua del sistema
- Encargado de las diferentes lecturas del uso y mantenimiento del acueducto.
- Encargado del mantenimiento y las reparaciones del acueducto.

**Responsabilidades**

- Responsable del equipo de bombeo y sus anexos
- Responsable del tanque de almacenamiento y de toda la red hidráulica
- Responsable del cuidado y conservación de sus herramientas de trabajo

**Funciones**

- Encender y apagar el equipo de bombeo
- Aplicación del cloro al sistema
- Supervisión del suministro del agua a los usuarios
- Monitoreo del funcionamiento a los medidores
- Revisar el tanque antes de iniciar el bombeo para evitar el desperdicio y el llenado insuficiente

	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>
	Asociación Comunal Administradora Del Sistema de Abastecimientos de Agua Potable, Salud y Medio Ambiente del Cantón El Cerrito, Departamento de Usulután.

- Bombear agua las horas de menor costo de la energía eléctrica
- Registrar las mediciones del cloro residual en el agua de consumo
- Revisar las válvulas reguladoras de presión y de compuerta.
- Realizar la respectiva medición de presión de agua para verificar el correcto funcionamiento de los equipos.
- Registrar volúmenes bombeados
- Registrar volúmenes consumidos
- Registrar volúmenes de pérdida
- Elaboración del Presupuesto trimestralmente sobre el consumo del cloro
- Realizar las respectivas cotizaciones de materiales y accesorios de fontanería etc.
- Realizar las compras Respectivas de materiales previa autorización de junta Directiva y de la Administración.
- Elaboración de programación de actividades a su cargo
- Elaborar y completar formularios necesarios para la documentación de su trabajo
- Apoyar a el Administrador en el establecimiento y revisión de el inventario físico
- Apoyar a la junta directiva cuando hallan rendición de cuentas en todas aquellas gestiones de carácter administrativo que beneficien a los objetivos de la asociación.
- Informar cada mes sobre los gastos de cloro, horas de bombeo, cantidad de agua bombeada y cantidad de agua consumida.
- Acompañar a los miembros de la Junta Directiva para la realización de visitas domiciliars a morosos.
- Realizar las conexiones a nuevos usuarios
- Realizar las desconexiones a usuarios morosos
- Registrar el consumo de cada usuario cada mes
- Llevar registros anuales, bi anuales, tri anuales del consumo de cada uno de los

	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>
	Asociación Comunal Administradora Del Sistema de Abastecimientos de Agua Potable, Salud y Medio Ambiente del Cantón El Cerrito, Departamento de Usulután.

usuarios inscrito al sistema de agua.

- Llevar control de las operaciones y maniobras que se le realicen al sistema de bombeo, almacenamiento y red hidráulica
- Responsable de la limpieza del tanque de almacenamiento, red hidráulica y el pozo
- Entrega de los recibos de cobro mensual
- Responsable de la lectura mensual de cada uno de los medidores
- Inspección y cambio de Medidores parados, aterrados, con fuga, con visor roto, mal ubicado, mal instalado o demasiado hondo, descalibrado.
- Fomentar una atmósfera positiva en la oficina de trabajo
- Llevar un registro en cuadro de control de horario de Bombeo que se realice cada día, anotando hora de encendido y hora de apagado del equipo de bombeo.
- Pasar un reporte mensual por escrito del tiempo total de bombeo durante el mes a la administración
- Atender a los lectores del medidor de Deusen , si estos se lo solicitan
- Dar reporte a la junta directiva del trabajo cuando esta se lo solicite.
- Presentar propuestas de mejoramiento del sistema a los directivos para su estudio y aprobación.
- Desempeñar aquellas otras tareas afines al puesto o las que le solicite la junta administradora.
- Apoyar al administrador en todas las actividades cuando este se lo solicite.

	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>
	Asociación Comunal Administradora Del Sistema de Abastecimientos de Agua Potable, Salud y Medio Ambiente del Cantón El Cerrito, Departamento de Usulután.

### **Obligaciones**

- Obedecer las instrucciones que reciba de su jefe inmediato, el Administrador
- Consultar las decisiones importantes con su jefe
- Desempeñar el trabajo con diligencia y eficiencia apropiadas y en forma, tiempo y lugar convenido
- Guardar rigurosa reserva de los secretos de la asociación de los cuales tuvieren conocimientos por razones de su cargo y sobre todo lo administrativo, cuya divulgación puede causar perjuicios a la asociación
- Observar buena conducta en el lugar de trabajo
- Conservar en buen estado los instrumentos. Maquinarias y herramientas.
- Tener un trato amable con los usuarios del proyecto.

### **Prohibiciones**

- Abandonar las labores durante la jornada de trabajo sin causa justificada.
- Emplear las herramientas, materiales, maquinaria, y equipos, para objeto distinto de aquel a que están normalmente destinados, en beneficio propio de trabajos o de personas distintas a la asociación.
- Hacer cualquier clase de propaganda en el lugar de trabajo durante el desempeño de sus labores
- Tener preferencias por usuarios
- Portar armas de cualquier clase durante el desempeño de las labores
- Presentarse a su sitio de trabajo bajo los efectos de sustancias alcohólicas o alucinógenos.

	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>
	Asociación Comunal Administradora Del Sistema de Abastecimientos de Agua Potable, Salud y Medio Ambiente del Cantón El Cerrito, Departamento de Usulután.

**3. Cargo:**

Vigilante

**Jefe Inmediato:**

Administrador

**Descripción del puesto:**

Encargado del Cuido de las Instalaciones de la Caseta de Bombeo durante la noche

**Responsabilidades**

- Responsable del cuidado y conservación de las herramientas de trabajo que se encuentran en las instalaciones.
- Responsable del cuidado de los equipos que se encuentran en la Oficina
- Responsable de bombear agua cuando se lo solicite el fontanero.

**Funciones**

- Encender y apagar el equipo de bombeo cuando el fontanero se lo solicite.
- Llevar un registro en cuadro de control de horario de Bombeo que se realice cada día, anotando hora de encendido y hora de apagado del equipo de bombeo.
- Desempeñar aquellas otras tareas afines al puesto o las que le solicite la junta administradora.
- Apoyar al administrador en todas las actividades cuando este se lo solicite.
- Realizar limpieza en las instalaciones de la caseta

	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>
	Asociación Comunal Administradora Del Sistema de Abastecimientos de Agua Potable, Salud y Medio Ambiente del Cantón El Cerrito, Departamento de Usulután.

### **Obligaciones**

- Obedecer las instrucciones que reciban de su jefe inmediato , el Administrador
- Consultar las decisiones importantes con su jefe
- Desempeñar el trabajo con diligencia y eficiencia apropiadas y en forma, tiempo y lugar convenido
- Guardar rigurosa reserva de los secretos de la asociación de los cuales tuvieren conocimientos por razones de su cargo y sobre todo lo administrativo, cuya divulgación puede causar perjuicios a la asociación
- Observar buena conducta en el lugar de trabajo
- Conservar en buen estado los instrumentos. Maquinarias y herramientas.
- Tener un trato amable con los usuarios del proyecto.

### **Prohibiciones**

- Abandonar las labores durante la jornada de trabajo sin causa justificada.
- Emplear las herramientas, materiales, maquinaria, y equipos, para objeto distinto de aquel a que están normalmente destinados o en beneficio de personas distintas a la asociación.
- Hacer cualquier clase de propaganda en el lugar de trabajo durante el desempeño de sus labores
- Tener preferencias por usuarios

	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>
	Asociación Comunal Administradora Del Sistema de Abastecimientos de Agua Potable, Salud y Medio Ambiente del Cantón El Cerrito, Departamento de Usulután.

**4. Cargo:**

Auxiliar Operativo

**Jefe Inmediato:**

Administrador

**Descripción Del Puesto**

Auxiliar al fontanero en todas las actividades que se desarrollen en el sistema y auxiliar al vigilante cuando este no esté trabajando.

Encargado de toda la red hidráulica y del equipo de bombeo cuando no se encuentre el fontanero.

Encargado del mantenimiento y las reparaciones del acueducto cuando no se encuentre el fontanero o él se lo solicite.

**Responsabilidades**

- Responsable de todo el sistema de agua cuando se le solicite.
- Responsable del cuidado y conservación de sus herramientas de trabajo
- Responsable del cuidado de las instalaciones de la Caseta una noche por semana.
- limpieza y mantenimiento de las instalaciones de caseta de Bombeo y Tanque de Almacenamiento de agua.

**Funciones**

- Encender y apagar el equipo de bombeo
- Aplicación del cloro al sistema
- Supervisión del suministro del agua a los usuarios

	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>
	Asociación Comunal Administradora Del Sistema de Abastecimientos de Agua Potable, Salud y Medio Ambiente del Cantón El Cerrito, Departamento de Usulután.

- Revisar el tanque antes de iniciar el bombeo para evitar el desperdicio y el llenado insuficiente
- Bombear agua las horas de menor costo de la energía eléctrica
- Revisar las válvulas reguladoras de presión y de compuerta.
- Realizar la respectiva medición de presión de agua para verificar el correcto funcionamiento de los equipos.
- Registrar volúmenes bombeados
- Apoyar al Administrador en el establecimiento y revisión del inventario físico
- Acompañar a los miembros de la Junta Directiva para la realización de visitas domiciliarias a morosos.
- Realizar las conexiones a nuevos usuarios
- Realizar las desconexiones a usuarios morosos
- Llevar control de las operaciones y maniobras que se le realicen al sistema de bombeo, almacenamiento y red hidráulica
- Responsable de la limpieza del tanque de almacenamiento, red hidráulica y el pozo
- Entrega de los recibos de cobro mensual
- Responsable de auxiliar al fontanero en la toma de lectura mensual de cada uno de los medidores
- Inspección y cambio de Medidores parados, aterrados, con fuga, con visor roto, mal ubicado, mal instalado o demasiado hondo, des calibrado.
- Llevar un registro en cuadro de control de horario de Bombeo que se realice cada día, anotando hora de encendido y hora de apagado del equipo de bombeo.
- Atender a los lectores del medidor de Deusen , si estos se lo solicitan
- Dar reporte a la junta directiva del trabajo cuando esta se lo solicite.

	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>
	Asociación Comunal Administradora Del Sistema de Abastecimientos de Agua Potable, Salud y Medio Ambiente del Cantón El Cerrito, Departamento de Usulután.

- Desempeñar aquellas otras tareas afines al puesto o las que le solicite la junta administradora.
- Apoyar al administrador en todas las actividades cuando este se lo solicite.

### **Obligaciones**

- Obedecer las instrucciones que reciban de su jefe inmediato , el administrador
- Consultar las decisiones importantes con su jefe el administrador
- Desempeñar el trabajo con diligencia y eficiencia apropiadas y en forma, tiempo y lugar convenido
- Guardar rigurosa reserva de los secretos de la asociación de los cuales tuvieren conocimientos por razones de su cargo y sobre todo lo administrativo, cuya divulgación puede causar perjuicios a la asociación
- Observar buena conducta en el lugar de trabajo
- Conservar en buen estado los instrumentos. Maquinarias y herramientas.
- Tener un trato amable con los usuarios del sistema

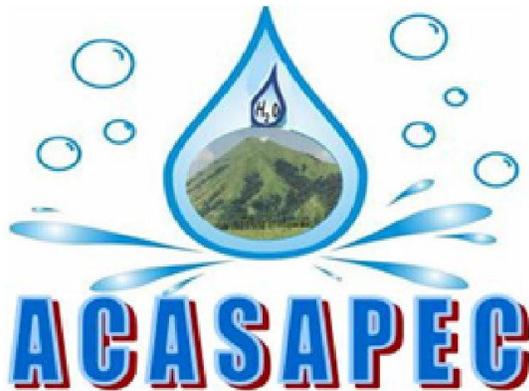
### **Prohibiciones**

- Abandonar las labores durante la jornada de trabajo sin causa justificada.
- Emplear las herramientas, materiales, maquinaria, y equipos, para objeto distinto de aquel a que están normalmente destinados, en beneficio personal o de personas distintas a la asociación.
- Usar el teléfono para uso personal

	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>
	Asociación Comunal Administradora Del Sistema de Abastecimientos de Agua Potable, Salud y Medio Ambiente del Cantón El Cerrito, Departamento de Usulután.

- Hacer cualquier clase de propaganda en el lugar de trabajo durante el desempeño de sus labores
- Tener preferencias por usuarios
- Portar armas de cualquier clase durante el desempeño de las labores
- Presentarse a su sitio de trabajo bajo los efectos de sustancias alcohólicas o alucinógenos.

**ASOCIACION COMUNAL ADMINISTRADORA DEL  
SISTEMA DE ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE,  
SALUD Y MEDIO AMBIENTE DEL CANTON EL  
CERRITO, DEPARTAMENTO DE USULUTAN  
(ACASAPEC)**



**MANUAL DE CONTROL DE CAJA CHICA  
(PROPUESTO)**

SAN MIGUEL, OCTUBRE DE 2013

	<b>MANUAL DE CAJA CHICA</b>
	Asociación Comunal Administradora Del Sistema de Abastecimientos de Agua Potable, Salud y Medio Ambiente del Cantón El Cerrito, Departamento de Usulután.

### **Introducción**

Los fondos de Caja Chica son mecanismos que permiten realizar compras menores y con los cuales a la vez se mejoran las operaciones de manera que se pueden adquirir mercaderías más rápidamente y cumplir en forma inmediata pagos y obligaciones menores adquiridas por la asociación.

El presente manual por lo tanto establece las disposiciones generales, de aplicación, que regulan la asignación, operación y el control de los fondos de cajas chicas en la asociación.

### **Objetivos**

- ✓ El presente Reglamento tiene por objeto regular y establecer las normas y la utilización del Fondo de Caja Chica a fin de que éstos cumplan con el propósito para el cual se los autoriza, y así permitir un rápido y eficiente manejo administrativo para el normal desarrollo de las actividades.
- ✓ Disminuir la posibilidad de faltas, errores o pérdida en el uso y administración de los fondos de caja chica.

### **Campo de Aplicación**

La aplicación de este manual le corresponde al administrador General y el Tesorero que son los involucrados directos del manejo de Caja Chica.

	<b>MANUAL DE CAJA CHICA</b>
	Asociación Comunal Administradora Del Sistema de Abastecimientos de Agua Potable, Salud y Medio Ambiente del Cantón El Cerrito, Departamento de Usulután.

### **Supervisión**

Es función de la Junta de vigilancia y del tesorero cerciorarse y responder del debido uso, aplicación y cumplimiento del presente Manual, así como de divulgar y dar a conocer todo su contenido al personal involucrado y responsable del manejo y custodia de fondos de Caja Chica.

### **Normas de aplicación / políticas**

- El Fondo de Caja Chica será hasta un monto que no excederá de \$500.00 (quinientos 00/100 dólares de los estados unidos de américa), el mismo que será aprobado por la Junta y serán utilizados solamente para el fin creado.
- El fondo fijo asignado tendrá como destino cubrir únicamente gastos menores
- Los pagos realizados contra el Fondo de Caja Chica deberán estar amparados por los documentos originales que soportan los correspondientes gastos.
- No se podrá realizar la reposición o liquidación del fondo, sin antes contar con los documentos de respaldo originales.
- Se almacenaran los comprobantes soportes del reintegro de caja chica mensuales por un periodo de diez años.
- Para asegurar el uso adecuado de los recursos del fondo, la junta de Vigilancia, realizará los arquezos de forma periódica y sorpresiva de los

	<b>MANUAL DE CAJA CHICA</b>
	Asociación Comunal Administradora Del Sistema de Abastecimientos de Agua Potable, Salud y Medio Ambiente del Cantón El Cerrito, Departamento de Usulután.

valores entregados al Administrador del Fondo de Caja Chica.

- En el caso de producirse un sobrante en el Fondo de Caja Chica, debe emitirse de inmediato, un comprobante de ingreso por la suma correspondiente. Los comprobantes de ingreso deben archivar en forma consecutiva, anotando el número de liquidación donde se dio el sobrante de caja.
- Los faltantes que resulten de las operaciones ordinarias de la caja chica y que sean debidamente comprobados al efectuar un arqueo, deben ser cubiertos en el acto por el responsable del manejo y custodia de los fondos e indicar el hecho lo cual debe ser comprobado por el superior encargado de los fondos de caja chica.
- El responsable del manejo del fondo, con la finalidad de cubrir los requerimientos en forma oportuna, podrá solicitar la reposición, cuando su ejecución haya alcanzado un nivel mínimo equivalente al 70 % del fondo asignado.

	<b>MANUAL DE CAJA CHICA</b>
	Asociación Comunal Administradora Del Sistema de Abastecimientos de Agua Potable, Salud y Medio Ambiente del Cantón El Cerrito, Departamento de Usulután.

### **Procedimientos a seguir**

Para la creación o apertura de fondos de caja chica

Para la creación o apertura de fondos fijos de caja chica, se establece los siguientes procedimientos:

1. Se dirigirá una nota al tesorero encargado de la autorización del fondo, justificando las necesidades de la creación y designando al funcionario responsable de su manejo; nota de solicitud que necesariamente deberá estar sellada y firmada por el administrador de la asociación.
2. Conocida la solicitud, el tesorero hará la evaluación pertinente, quién en función de las necesidades de la asociación asignará el monto que corresponde.
3. Efectuada la evaluación, y asignación del fondo se procederá al establecimiento o apertura del fondo de caja chica con sus normas y políticas de uso.

Para proceder a la reposición de los Fondos de Caja Chica

Solicitante

1. Inicia trámite de reposición, al consumirse el 70% del Fondo asignado, para que no se agote la disponibilidad del fondo.

	<b>MANUAL DE CAJA CHICA</b>
	Asociación Comunal Administradora Del Sistema de Abastecimientos de Agua Potable, Salud y Medio Ambiente del Cantón El Cerrito, Departamento de Usulután.

2. Organiza las facturas del gasto realizado con cargo al Fondo de Caja Chica y llena los Formularios relacionados con su manejo y reposición.
3. Remite documentos originales al tesorero responsable.

Tesorero

4. Recibe documentos de Solicitud de Reposición del Fondo de Caja Chica, revisa la documentación de respaldo, cuidando que sea el documento original de los gastos.
5. Recibe y revisa los documentos y trámites realizados, a los efectos de verificar el cumplimiento de la norma y políticas internas sobre el fondo de caja chica.
6. Se realizan los registros contables y de control que proceden según el tipo de gasto.
7. Emite el cheque por el monto de la Reposición del Fondo.
8. Ubica las firmas autorizadas que suscriben el cheque.

	<b>MANUAL DE CAJA CHICA</b>
	Asociación Comunal Administradora Del Sistema de Abastecimientos de Agua Potable, Salud y Medio Ambiente del Cantón El Cerrito, Departamento de Usulután.

### **Reportes**

✓ **Libro Auxiliar de caja Chica**

En este libro se reportara todos los pagos hechos con el fondo de caja anotados en las fechas en que se efectúen para tener así un mayor control.

✓ **Reposición del fondo de caja chica**

Tras el proceso de reposición del fondo de caja chica se reportara sobre posibles problemas ya sea con el administrador del fondo de caja chica, o con la aplicación de normas o políticas Internas.

✓ **Arqueos de forma periódica y sorpresiva**

Se elaborará un acta estableciendo las novedades u observaciones detectadas y sugerencias para lograr el adecuado manejo de los fondos. Esta acta deberá hacerla el tesorero como encargado de los fondos y mantener una copia en archivo para futuras auditorias.

	<b>MANUAL DE CAJA CHICA</b>
	Asociación Comunal Administradora Del Sistema de Abastecimientos de Agua Potable, Salud y Medio Ambiente del Cantón El Cerrito, Departamento de Usulután.

### Formatos Propuestos

#### 1. Comprobante de Ingreso

	<b>COMPROBANTE DE INGRESO</b>
Recibi de: <span style="color: red; font-weight: bold; border: 1px solid red; border-radius: 50%; padding: 2px;">3</span>	<div style="border: 1px solid #0056b3; padding: 5px; width: fit-content; margin-left: auto;"> <div style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 2px;"> <span style="color: red; font-weight: bold; border: 1px solid red; border-radius: 50%; padding: 2px;">1</span> FECHA:         </div> <div style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 2px;"> <span style="color: red; font-weight: bold; border: 1px solid red; border-radius: 50%; padding: 2px;">2</span> NO: 00001         </div> <div style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 2px;">           US\$         </div> </div>
La suma de: _____ <span style="color: red; font-weight: bold; border: 1px solid red; border-radius: 50%; padding: 2px;">4</span> _____ /100 Dólares	
En concepto de: _____ <span style="color: red; font-weight: bold; border: 1px solid red; border-radius: 50%; padding: 2px;">5</span> _____	
Según: _____ <span style="color: red; font-weight: bold; border: 1px solid red; border-radius: 50%; padding: 2px;">6</span>	
<span style="color: red; font-weight: bold; border: 1px solid red; border-radius: 50%; padding: 2px;">7</span> Efectivo <input type="checkbox"/> Cheque <input type="checkbox"/>	
<span style="color: red; font-weight: bold; border: 1px solid red; border-radius: 50%; padding: 2px;">8</span> Firma	Firma

	<b>MANUAL DE CAJA CHICA</b>
	Asociación Comunal Administradora Del Sistema de Abastecimientos de Agua Potable, Salud y Medio Ambiente del Cantón El Cerrito, Departamento de Usulután.

### **Indicaciones para llenar el formulario**

- 1.** Fecha: fecha en que se emite el ingreso por sobrante de caja chica.
- 2.** US\$: Importe en números.
- 3.** Recibí de: Nombre de quién se recibe el efectivo o cheque.
- 4.** La suma de: Importe en literal (Letras).
- 5.** En concepto de: Una breve descripción del pago que para el caso sería por sobrante de caja chica.
- 6.** Según: Número del cheque y el banco en caso que el ingreso fuera con cheque.
- 7.** Efectivo – Cheque: se marca con una “X” la forma en que se recibe el ingreso
- 8.** Firma: del tesorero y administrador del fondo de caja chica, en señal de haber recibido

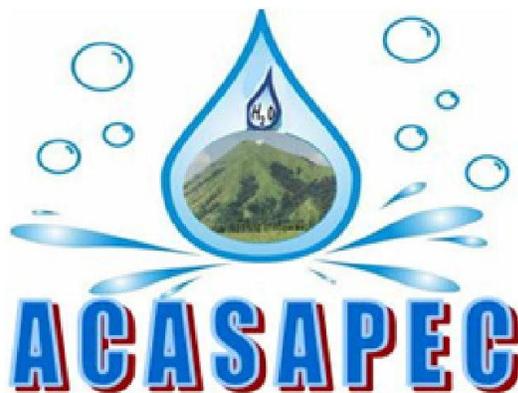


	<b>MANUAL DE CAJA CHICA</b>
	Asociación Comunal Administradora Del Sistema de Abastecimientos de Agua Potable, Salud y Medio Ambiente del Cantón El Cerrito, Departamento de Usulután.

### Indicaciones para llenar el formulario

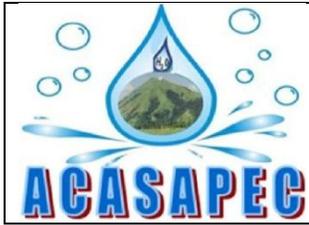
- 1.** Responsable: Nombre del responsable del manejo de los gastos menores pagados con los fondos de caja Chica
- 2.** Fecha: Día y mes en el que se hizo el pago
- 3.** Documento: Documento que respalda el gasto o pago realizado con el fondo
- 4.** No: Numero de documento de respaldo
- 5.** Descripción: Una breve descripción del pago
- 6.** Valor: Cantidad de dinero pagado con el fondo de caja
- 7.** Monto asignado: Monto inicial de caja chica
- 8.** Monto Gastado: Monto gastado durante el mes
- 9.** Diferencia: Resultado de la diferencia entre el monto inicial menos el monto gastado que da como resultado el sobrante o faltante de caja
- 10.** Firma: del administrador del Fondo de Caja Chica.

**ASOCIACION COMUNAL ADMINISTRADORA DEL  
SISTEMA DE ABASTECIMIENTO DE AGUA  
POTABLE, SALUD Y MEDIO AMBIENTE DEL  
CANTON EL CERRITO, DEPARTAMENTO DE  
USULUTAN (ACASAPEC)**



**MANUAL DE CONTROL DE BANCOS  
(PROPUESTO)**

SAN MIGUEL, OCTUBRE DE 2013



## MANUAL DE CONTROL DE BANCOS

Asociación Comunal Administradora Del Sistema de Abastecimientos de Agua Potable, Salud y Medio Ambiente del Cantón El Cerrito, Departamento de Usulután.

### **Introducción**

En el presente manual se describen los procedimientos a seguir para un mejor control, manejo y registro de las cuentas de bancarias.

### **Objetivos**

- Controlar los movimientos bancarios de la asociación, verificar el proceso de la emisión de cheques.
- Registrar los movimientos bancarios en el libro de banco.

### **Campo de Aplicación**

- La aplicación de este manual está destinado para el Administrador General, Presidente de la Asociación, Tesorero y demás personal que se involucre con los registros bancarios de la Asociación.

### **Supervisión**

La supervisión del cumplimiento este manual está a cargo del Tesorero de la Asociación.

	<b>MANUAL DE CONTROL DE BANCOS</b>
	Asociación Comunal Administradora Del Sistema de Abastecimientos de Agua Potable, Salud y Medio Ambiente del Cantón El Cerrito, Departamento de Usulután.

### **Normas de aplicación / políticas**

- Llevar un libro para Banco.
- Realizar conciliaciones bancarias los primeros diez día cada mes, en caso que no se tenga el estado de cuenta se solicitará al banco. (estado de cuenta y registro en libro de bancos).
- La realización de la conciliación bancaria está a cargo del Administrador o contador de la Asociación, mientras que su revisión estará a cargo del tesorero y auditor de la Asociación.
- La elaboración del reporte de los resultados de cada conciliación bancaria serán dirigidas al Administrador.
- Los cheques son autorizados mediante dos firmas: una indispensable del tesorero y otra ya sea del presidente de la asociación o síndico.
- Los cheques pagados se archivan correlativamente, con sus respectivos documentos de soporte y separados de acuerdo a la fecha de emisión.
- Se prohíbe la firma de cheques en blanco.
- Todo pago mayor de \$50 se hará con cheque.

	<b>MANUAL DE CONTROL DE BANCOS</b>
	Asociación Comunal Administradora Del Sistema de Abastecimientos de Agua Potable, Salud y Medio Ambiente del Cantón El Cerrito, Departamento de Usulután.

- Todo pago menor de \$50 se hará con fondo de caja chica de acuerdo a su manual de control interno.
- Registrar oportunamente las transacciones de las cuentas bancarias en libros contables y libro de bancos.
- Documentar todo cheque emitido, mediante copia de los cheques firmados y factura, crédito fiscal o recibo.
- En el caso, de robo o extravío de cheques, el administrador debe notificar al banco, para que no se realice el pago respectivo.

## **1. Procedimientos a seguir**

### **1.1 Firma de un cheque**

Cuando el administrador presente documento a pagar al tesorero, el tesorero debe asegurarse que no se ha emitido cheque para pagar ese mismo comprobante, por lo que el tesorero firmara o estampara un sello al comprobante con la información del cheque (banco, número de cuenta, número de cheque y fecha).

	<b>MANUAL DE CONTROL DE BANCOS</b>
	Asociación Comunal Administradora Del Sistema de Abastecimientos de Agua Potable, Salud y Medio Ambiente del Cantón El Cerrito, Departamento de Usulután.

## **1.2 Conciliación Bancaria:**

La conciliación bancaria: es una cedula que indica y explica todas diferencias entre los registros del banco y los registros de la Asociación.

Al día último de cada mes natural, el banco proporciona a cada uno de sus clientes un estado de cuenta (copia de la cuenta que el banco posee del cliente) junto con los cheques de los retiros que es banco pago durante el mes. Si no hay errores por parte del banco ni de la Asociación, si todos los depósitos hechos, y todos los cheques girados por él cuenta habiente llegaron al banco dentro del mismo mes y si no ocurrieron transacciones extraordinarias que afecten los registros del banco sin la Asociación, el saldo que informa el banco debe de ser igual al que muestren los registros de la Asociación en igual fecha.

Esta situación ocurre raras veces, debido a unos o más de las siguientes razones:

- **Depósitos en tránsito:** los depósitos de efectivos hechos a fin de mes, que se registran en los libros de la Asociación, los recibe el banco en el mes siguiente.
- **Cheques pendientes:** los cheques expedidos por la Asociación se registran en el momento de hacerlos, pero el banco no los registra sino hasta el mes siguiente.
- **Cargos bancarios:** cargos hechos por el banco al saldo de la Asociación, por partidas como servicios bancarios, impresión de cheques, fondos insuficientes y rentas de caja de seguridad. Es posible que la Asociación no conozca estos gastos sino hasta que recibe el estado de cuentas bancario.

	<b>MANUAL DE CONTROL DE BANCOS</b>
	Asociación Comunal Administradora Del Sistema de Abastecimientos de Agua Potable, Salud y Medio Ambiente del Cantón El Cerrito, Departamento de Usulután.

- **Créditos (abonos) bancarios:** cobros o depósitos hechos por banco al servicio de la Asociación, que puede este desconocer hasta el día en que recibe el estado de cuentas del banco; ejemplo cobro de pagare a favor de la Asociación, intereses ganados sobre las cuentas.
  
- **Errores del banco o de la Asociación:** los errores de cualquiera de las dos partes, banco o Asociación, hacen que los saldos de uno y otro no concuerden. Por consiguiente, las diferencias entre el registro de la Asociación y el registro del banco, son usuales y también son de esperarse. De otra manera, es necesario conciliar para determinar la naturaleza de las diferencias.

Las diferencias es resultado solo de las transacciones que aún no ha registrado el banco, se considera que los registros de la Asociación son correctos. Pero si alguna parte de las diferencias se debe a otras cosas, será necesario ajustar los registros de la Asociación, del banco o ambos.

### **1.3 Registro de transacciones bancarias.**

Debe registrarse oportunamente y adecuadamente en el libro de banco toda transacción por la cual sea emitido un cheque así como todo cheque emitido a favor de la Asociación.

Debe registrarse en el libro de banco toda transacción que refleje movimiento en las cuentas bancarias.

	<b>MANUAL DE CONTROL DE BANCOS</b>
	Asociación Comunal Administradora Del Sistema de Abastecimientos de Agua Potable, Salud y Medio Ambiente del Cantón El Cerrito, Departamento de Usulután.

#### **1.4 Emisión de cheque.**

Para la emisión de un cheque el tesorero del que es indispensable la firma debe de asegurarse de:

- Fecha de emisión del cheque.
- Nombre de quien se le emite el cheque.
- Concepto por lo que se emite el cheque.
- Revisar documento que respalde el servicio o bien adquirido.

Así mismo el Administrador debe de tomar la misma responsabilidad y supervisión que el tesorero.

#### **1.5 Sistema Voucher.**

Este sistema consiste en controlar la emisión de cheques por medio de un cheque Voucher que sirve para respaldar el pago anexándole a este los comprobantes de crédito fiscal, factura, recibo o documento que nos extienda el proveedor o a quien le realizamos dicho pago.

1. Realizar el cheque de pago e igual a este el cheque Voucher.
2. Anexar el comprobante que respalde dicho pago (Factura, o documento que nos entrega a quien realizamos el pago).
3. Archivar ordenándolos según número de cheque.

	MANUAL DE CONTROL DE BANCOS
	Asociación Comunal Administradora Del Sistema de Abastecimientos de Agua Potable, Salud y Medio Ambiente del Cantón El Cerrito, Departamento de Usulután.

### **Reportes**

Realizar reporte del resultado de la conciliación bancaria.

Realizar reporte de los cheques emitidos en el cada mes.

Realizar reporte sobre cheques extraviados.

Dichos reportes serán dirigidos al tesorero y a los miembros de la junta general.



	<b>MANUAL DE CONTROL DE BANCOS</b>
	Asociación Comunal Administradora Del Sistema de Abastecimientos de Agua Potable, Salud y Medio Ambiente del Cantón El Cerrito, Departamento de Usulután.

<p>▪ <b>Instrucciones para llenar del libro de banco</b></p> <p><b>Periodo:</b> Aquí se anotara el mes que se está registrando.</p> <p><b>Folio:</b> Se debe onotar un número correlativo de las hojas del libro de banco.</p> <p><b>Fecha de la operación:</b> Se anotara la fecha en que se está realizando la operación, es decir, cuando se esté emitiendo un cheque.</p> <p><b>Debe:</b> En esta columna se anotara los saldos a favor de la Asociación (ingresos), es decir, el valor de los cheques con los que se le pagan a la Asociación algún servicio.</p> <p><b>Haber:</b> En esta columna se anotara los saldos en contra de la Asociación (egresos), es decir, el valor de los cheques que la Asociación emite para algún pago.</p> <p><b>Saldo:</b> En esta columna se debe anotar primeramente saldo de la cuenta bancaria, luego en cada operación que se realice se debe anotar el resultado de restar (egresos) o sumar (ingresos) a último registro de la columna saldo.</p>
---



MANUAL DE CONTROL DE BANCOS

Asociación Comunal Administradora Del Sistema de Abastecimientos de Agua Potable, Salud y Medio Ambiente del Cantón El Cerrito, Departamento de Usulután.

V o u c h e r

**BFA** BANCO DE FOMENTO AGROPECUARIO  
 Banco de Fomento Agropecuario  
 SAN SALVADOR, EL SALVADOR, C.A.

CUENTA No. \_\_\_\_\_  
 CHEQUE SERIE "BFA" No. \_\_\_\_\_

10

DE \_\_\_\_\_ DE \_\_\_\_\_ US\$ \_\_\_\_\_

PAGUESE A LA ORDEN DE: \_\_\_\_\_

LA SUMA DE: \_\_\_\_\_

Banco de Fomento Agropecuario  
 DOLARES.

\_\_\_\_\_  
 FIRMA AUTORIZADA      FIRMA AUTORIZADA      FIRMA AUTORIZADA

FORMULARIOS STANDARD, S.A. DE C.M. 17 AV. NTE. No. 114, SAN SALVADOR, RRX: 2960-7822 FAX: 2960-8968

CONCEPTO: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

F. \_\_\_\_\_

F. \_\_\_\_\_

NºDUI: \_\_\_\_\_

**Recibe**

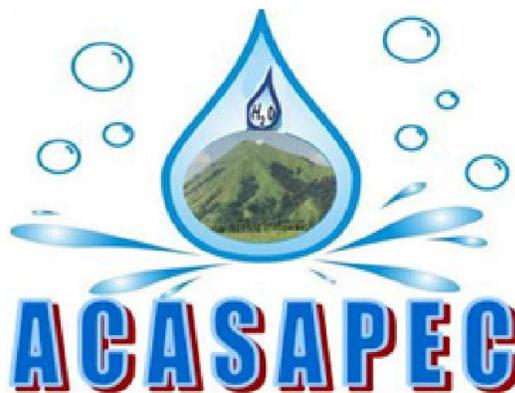
\_\_\_\_\_

Autoriza

	<b>MANUAL DE CONTROL DE BANCOS</b>
	Asociación Comunal Administradora Del Sistema de Abastecimientos de Agua Potable, Salud y Medio Ambiente del Cantón El Cerrito, Departamento de Usulután.

<b>Conciliación Bancaria</b>	
<b>Asociación Comunal Administradora Del Sistema de Abastecimientos de Agua Potable, Salud y Medio Ambiente del Cantón El Cerrito, Departamento de Usulután</b>	
Conciliación de saldos bancarios del _____ al _____	
Cuenta corriente y banco	
Saldo según estado de cuenta	\$
Más: depósitos en tránsito	\$
recibido y no depositado( efectivo a la mano)	\$
errores del banco que subestimen el saldo del estado de cuenta	\$
<hr/>	
Menos	
: cheques aun no cobrados	\$
errores del banco que sobreestimen el saldo del estado de cuenta	\$
<hr/>	
Saldo correcto de efectivo	\$
<hr/>	
Saldo según libros de la Asociación	\$
Más: créditos y cobros hechos por el banco y aun no registrados	\$
errores en libros, que subestiman el saldo en libros	\$
<hr/>	
Menos	
: cargos hechos por el banco y aun no registrados en libros	\$
errores en libros, que sobreestiman el saldo en libros	\$
<hr/>	
saldo correcto de efectivo	\$

**ASOCIACION COMUNAL ADMINISTRADORA DEL  
SISTEMA DE ABASTECIMIENTO DE AGUA  
POTABLE, SALUD Y MEDIO AMBIENTE DEL  
CANTON EL CERRITO, DEPARTAMENTO DE  
USULUTAN (ACASAPEC)**



**MANUAL DE CONTROL DE INVENTARIO  
(PROPUESTO)**

SAN MIGUEL, OCTUBRE DE 2013

	<b>MANUAL DE CONTROL DE INVENTARIOS</b>
	Asociación Comunal Administradora Del Sistema de Abastecimientos de Agua Potable, Salud y Medio Ambiente del Cantón El Cerrito, Departamento de Usulután.

### **Introducción**

Los inventarios representan una base fundamental debido a que permiten el buen funcionamiento de la asociación.

En el presente manual se describe lo procedimientos a seguir para un mejor control, manejo y funcionamientos de los materiales y herramientas.

### **Objetivos**

- Controlar las salidas y entradas de los materiales y herramientas de la Asociación así mismo realizarle su respectivo mantenimiento.
- Registrar correcta y oportunamente las compras de materiales y herramientas en los libros de contabilidad.

### **Campo de Aplicación**

- La aplicación de este manual está destinado para el encargado de bodega, Administrador General, y para conocimiento de todos los miembros de la Asociación.

	<b>MANUAL DE CONTROL DE INVENTARIOS</b>
	Asociación Comunal Administradora Del Sistema de Abastecimientos de Agua Potable, Salud y Medio Ambiente del Cantón El Cerrito, Departamento de Usulután.

### **Supervisión**

La supervisión del cumplimiento este manual está a cargo del Administrador General de la Asociación.

#### **Normas de aplicación / políticas**

- Llevar un libro de herramientas y materiales, en la cual se registre las salidas y entradas de cada una de ellas.
- Realizar inventario de materiales y herramientas la última semana de cada mes, este será realizado por el encargado de bodega y el Administrador General de la Asociación.
- Todas las herramientas y materiales deben de ser para uso exclusivo de la Asociación.
- Toda entrega de materiales o herramientas deberá ser solicitada y respaldada con una requisición de materiales debidamente aprobada.
- Codificar cada una de las herramientas existentes en la bodega.
- Verificar el uso de los materiales y herramientas mediante:
  - Un encargado de bodega.
  - Tener separados los materiales y herramientas para un mejor control de estas.

	<b>MANUAL DE CONTROL DE INVENTARIOS</b>
	Asociación Comunal Administradora Del Sistema de Abastecimientos de Agua Potable, Salud y Medio Ambiente del Cantón El Cerrito, Departamento de Usulután.

- Llevar anotaciones de las personas que reciben materiales detallando; fecha, el nombre de esta persona, el material con su respectiva utilización, nombre de quien lo entrega y las respectivas firmas de autorización y de recibido.
  - Es responsabilidad de las personas que utiliza las herramientas entregarlas en la bodega a la persona encargada de esta.
  - El encargado de bodega debe revisar bien los materiales y herramientas que recibe considerando que si posteriormente salen faltantes o herramientas dañadas será su responsabilidad.
  - Darle su debido mantenimiento a cada una de las herramientas.
- El encargado de bodega debe generar un reporte mensual dirigido al Administrador para que este dé a conocer a las Asociados cualquier anomalía de los uso las herramientas y materiales.
  - Los Faltantes de materiales y daños en las herramientas sin justificación serán responsabilidad del encargado de bodega.
  - Las llaves de la bodega solo deberán manejarlas el encargado de la bodega, una copia el Administrador de la asociación y una última copia el presidente de la asociación.
  - Las herramientas serán utilizadas primordialmente en:
    - Limpieza al tanque cada 6 meses.
    - Limpieza de caja de medidores cuando sea necesario.
    - Instalación de caja y medidores.
    - Y cuando la asociación crea necesario su uso.

	<b>MANUAL DE CONTROL DE INVENTARIOS</b>
	Asociación Comunal Administradora Del Sistema de Abastecimientos de Agua Potable, Salud y Medio Ambiente del Cantón El Cerrito, Departamento de Usulután.

- La bodega es exclusiva para los materiales y herramientas de la Asociación no se permiten mantener otros objetos en ella.

### Procedimientos a seguir para el control de inventarios



	<b>MANUAL DE CONTROL DE INVENTARIOS</b>
	Asociación Comunal Administradora Del Sistema de Abastecimientos de Agua Potable, Salud y Medio Ambiente del Cantón El Cerrito, Departamento de Usulután.

### **1. Almacenamiento**

Para un correcto control de inventarios se debe de contar con las instalaciones apropiadas para el almacenamiento de los materiales y herramientas considerando el espacio, la seguridad, la limpieza y el orden de estos lo cual es responsabilidad de la persona encargada de la bodega, realizando programas de limpieza y organización de la bodega mensualmente.

### **2. Ubicación:**

Se debe de tener los materiales y las herramientas adecuadamente ordenadas y clasificadas para una fácil ubicación cuando se necesiten evitando contratiempos en buscar dichos materiales y permitiendo un mejor control.

### **3. Control de Entradas y Salidas**

Para este proceso se debe de llevar un cuadro de entradas y salidas de materiales y herramientas en el cual se registren los materiales entrantes a bodega ya sea por compra o devolución de estos detallando:

- ✓ Fecha
- ✓ Cantidad
- ✓ Tipo de material
- ✓ Y las existencias anteriores y totales de esta.

Debiendo hacer el respectivo reporte de estas entradas de materiales y herramientas el cual se deberá de entregar al administrador General de la asociación el cual debe de comprar lo recibido con la cantidad comprada según crédito fiscal o factura.

	<b>MANUAL DE CONTROL DE INVENTARIOS</b>
	Asociación Comunal Administradora Del Sistema de Abastecimientos de Agua Potable, Salud y Medio Ambiente del Cantón El Cerrito, Departamento de Usulután.

Las salidas de materiales o herramientas deberá seguir el siguiente proceso:

- Solicitar los materiales, herramientas y equipos a utilizar en algún proyecto de la asociación para que se realice la respectiva requisición de materiales, esto lo deberá solicitar la persona que esté a cargo del proyecto o el bodeguero.
- Presentar la requisición de materiales al Administrador para su respectiva autorización.
- Presentar la requisición de materiales al encargado de bodega para su respectivo despacho, se hará original y copia la original la tendrá el bodeguero y la copia el encargado del proyecto o responsable de los materiales.
- Una vez entregados los materiales la persona que los recibe deberá firmar de recibido en la respectiva requisición de materiales.
- El Encargado de bodega deberá indicar en la requisición de materiales si por algún motivo se despachó menos material del solicitado.
- Con la respectiva requisición de materiales se deben hacer las anotaciones al cuadro de entradas y salidas.

	<b>MANUAL DE CONTROL DE INVENTARIOS</b>
	Asociación Comunal Administradora Del Sistema de Abastecimientos de Agua Potable, Salud y Medio Ambiente del Cantón El Cerrito, Departamento de Usulután.

#### **4. Existencias**

Con el correcto uso de los cuadro de entrada y salida de materiales se tiene conocimientos de las existencias, pero se debe realizar inventario físicos cada mes para comparar las existencias. Estos permitirán también saber en qué estado se encuentran las herramientas y los materiales.

El conteo de materiales y herramientas se deberá hacer con la presencia del Administrador General o por una persona delegada por este mismo o por la junta directiva de la asociación.

#### **Verificación del uso de materiales y herramientas.**

Cuando se solicite la salida de alguna de las herramientas o materiales el encargado debe anotar en un libro el nombre de quien lleva un material o herramienta, fecha, hora, el nombre de material o herramienta lleva su uso y cuando fue devuelto.

Todo el tiempo que las herramientas y materiales estén fuera de la Asociación son responsabilidad de quien la usa; así como, que estás llegué después a la bodega.

Las herramientas después de usadas deben de ser entregadas al encargado de bodega, así como el encargado de bodega debe de darles el debido mantenimiento a cada una de las herramientas.

#### **Reportes**

Reporte del inventario realizado en la última semana de cada mes.



	<b>MANUAL DE CONTROL DE INVENTARIOS</b>
	Asociación Comunal Administradora Del Sistema de Abastecimientos de Agua Potable, Salud y Medio Ambiente del Cantón El Cerrito, Departamento de Usulután.

- **Instrucciones para llenar el formulario de entrada y salida de Materiales**

**Fecha:**

Aquí se anotara la fecha de entrada y salida de materiales.

**Concepto:**

Aquí se anota una descripción del material nombre, marca y para que se utilizara.

**Procedencia o destino:**

Aquí se anotara de donde ingresa el material así como para donde sale es decir, el proyecto donde se utilizara.

**Número de documento:**

Se anotara el número de documento de compra cuando sea entrada de material nuevo, o número de hoja de requisición cuando haya sido requerido.

**Entrada:**

Se anotaran cuanta cantidad de material entra a la bodega.

**Salida:**

Se anotara cuanta cantidad de material sale de la bodega.

**Existencia:**

Se anotaran cuanto queda en existencia al momento de entrada y salida del material.

**Firma:**

La firma de quien hace la salida o entrada de material.



	<b>MANUAL DE CONTROL DE INVENTARIOS</b>
	Asociación Comunal Administradora Del Sistema de Abastecimientos de Agua Potable, Salud y Medio Ambiente del Cantón El Cerrito, Departamento de Usulután.

▪ **Instrucciones para llenar el formulario de entrada y salida de Herramientas**

**Fecha:**

Aquí se anotara la fecha de entrada y salida de herramientas.

**Concepto:**

Aquí se anota la descripción de la herramienta nombre, color, o código y para que será utilizado etc.

**Procedencia o destino:**

Aquí se anotara de donde ingresa la herramienta así como para donde sale.

**Número de documento:**

Se anotara el número de documento de compra cuando sea entrada de herramienta nueva, o número de hoja de requisición cuando haya sido requerido.

**Entrada:**

Se anotaran cuantas herramientas entran.

**Salida:**

Se anotara cuantas herramientas salen.

**Existencia:**

Se anotaran cuantas herramientas queda en existencia al momento de entrada o salida.

**Firma**

La firma de quien realiza la salida o entrada de la herramienta.



	<b>MANUAL DE CONTROL DE INVENTARIOS</b>
	Asociación Comunal Administradora Del Sistema de Abastecimientos de Agua Potable, Salud y Medio Ambiente del Cantón El Cerrito, Departamento de Usulután.

▪ **Instrucciones para llenar el formulario de entrada y salida de Equipo**

**Fecha:**

Aquí se anotara la fecha de entrada y salida de equipo.

**Concepto:**

Aquí se anota la descripción del equipo nombre, marca, color y para que será utilizado etc.

**Procedencia o destino:**

Aquí se anotara de donde ingresa el equipo así como para donde sale.

**Numero de documento:**

Se anotara el número de documento de compra cuando sea entrada de equipo nuevo, o número de hoja de requisición cuando haya sido requerido.

**Entrada:**

Se anotaran cuanto entran a la bodega.

**Salida:**

Se anotara cuanto sale de la bodega.

**Existencia:**

Se anotaran cuanto queda en existencia al momento de entrada o salida.

**Firma**

La firma de quien lleva o regresa el equipo.

	<b>MANUAL DE CONTROL DE INVENTARIOS</b>
	Asociación Comunal Administradora Del Sistema de Abastecimientos de Agua Potable, Salud y Medio Ambiente del Cantón El Cerrito, Departamento de Usulután.

#### 4. Requisición de Materiales

	<b>ASOCIACION COMUNAL ADMINISTRADORA DEL SISTEMA DE ABASTECIMIENTO DE          AGUA POTABLE, SALUD Y MIEDIO AMBIENTE DEL CANTON EL CERRITO,          DEPARTAMENTO DE USULUTAN.</b>	
	<b>REQUISICION DE MATERIALES</b>	
		N° _____
<b>FECHA:</b> _____		
CANTIDAD	DESCRIPCION	OBSERVACIONES
AUTORIZADO POR:	ENTREGADO POR:	RECIBIDO POR:

	<b>MANUAL DE CONTROL DE INVENTARIOS</b>
	Asociación Comunal Administradora Del Sistema de Abastecimientos de Agua Potable, Salud y Medio Ambiente del Cantón El Cerrito, Departamento de Usulután.

- **Instrucciones para llenar el formulario de requisición de materiales**

**Cantidad:**

Aquí se anotara la cantidad de material que se desea en la requisición.

**Descripción:**

Se anotara el nombre del material que se requiere y especificaciones.

**Observaciones:**

Se anotara alguna nota específica sobre el material así como para lo que necesita.



	<p align="center"><b>MANUAL DE CONTROL DE INVENTARIOS</b></p>
	<p align="center">Asociación Comunal Administradora Del Sistema de Abastecimientos de Agua Potable, Salud y Medio Ambiente del Cantón El Cerrito, Departamento de Usulután.</p>

- **Instrucciones para llenar el formulario de toma física de inventario**

**Descripción:**

Se anotara nombre del material o herramienta, código si posee.

**Existencia física:**

Se anotara la cantidad que se está contabilizando físicamente de material o herramienta.

**Existencia inventarios:**

Se anotaran la existencia de materiales o herramientas según formulario de entradas y salidas de herramientas y materiales.

**Diferencias:**

Se anotara las diferencias encontradas entre la toma física, y lo que se tiene en registrado en los controles de salidas y entradas de materiales y herramientas.

**ASOCIACION COMUNAL ADMINISTRADORA DEL  
SISTEMA DE ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE,  
SALUD Y MEDIO AMBIENTE DEL CANTON EL  
CERRITO, DEPARTAMENTO DE USULUTAN  
(ACASAPEC)**



**MANUAL DE CONTROL DE FACTURACION  
(PROPUESTO)**

SAN MIGUEL, OCTUBRE DE 2013

	<b>MANUAL DE CONTROL DE FACTURACION</b>
	Asociación Comunal Administradora Del Sistema de Abastecimientos de Agua Potable, Salud y Medio Ambiente del Cantón El Cerrito, Departamento de Usulután.

### **Introducción**

Contar con los adecuados controles para la facturación y cobro en una empresa que garantice una buena administración Financiera. En el presente manual se desarrollan las normas y procedimientos que se deben de seguir al momento de realizar la lectura de medidores, facturación y cobros, considerando la debida supervisión de esto mismo para evitar riesgo de manipulación de información.

### **Objetivos**

- Verificar los procesos de toma de datos para la realización de los respectivos recibos de cobro.
- Controlar el ingreso de los datos al sistema así como el correlativo de los recibos emitidos.
- Supervisar el correcto proceso de toma de lectura de medidores, ingreso de consumo por usuario al sistema y elaboración de recibos.

### **Campo de Aplicación**

La aplicación de este manual es para el Administrador General, las personas encargadas de la lectura de medidores y distribución de facturas, personal encargado de cobro y todas las personas que se relacionan con el proceso de facturación y cobro.

### **Supervisión**

La supervisión del cumplimiento de este manual estará a cargo de la junta de vigilancia de la asociación.

	<b>MANUAL DE CONTROL DE FACTURACION</b>
	Asociación Comunal Administradora Del Sistema de Abastecimientos de Agua Potable, Salud y Medio Ambiente del Cantón El Cerrito, Departamento de Usulután.

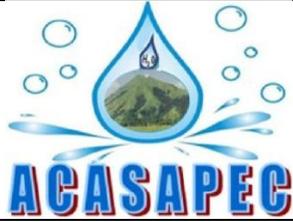
### **Normas de aplicación / políticas**

- **Lectura de Medidores**

- Realizar la respectiva lectura de medidores distribuida por las zonas.
- Se debe de contar con la programación establecida para la respectiva lectura de medidores.
- El formulario para la lectura de medidores debe de ser llenado correctamente y completamente.
- La supervisión debe de realizar visitas sin previo aviso, para verificar la correcta lectura de medidores

- **Elaboración y distribución de recibos.**

- Los recibos deben de elaborarse en los formatos pre impresos con que cuenta la asociación.
- Se debe respetar y llevar un control del número correlativo de los recibos.
- Se debe de detallar el número de recibos emitidos así como de los recibos anulados.
- Se debe de realizar un recibo por usuario con su respectivo código de cliente.
- Se debe seguir la respectiva programación de distribución de recibos, considerando como prioridad la zona lejana.
- Los recibos deben de entregarse en cada una de las viviendas por empleados de la asociación.



## MANUAL DE CONTROL DE FACTURACION

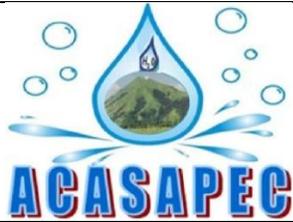
Asociación Comunal Administradora Del Sistema de Abastecimientos de Agua Potable, Salud y Medio Ambiente del Cantón El Cerrito, Departamento de Usulután.

### ▪ Cobro

- Los Cobros de recibos únicamente se realizaran en la institución financiera autorizada por la asociación.
- Está prohibido el cobro de recibos en las oficinas de la asociación.

### ▪ Recibos Extraviados

- El Administrador General es la única persona autorizada para emitir nuevamente un recibo en caso de extravió.
- Completar registro de recibos extraviados, anotando en libro con firma del cliente.



## MANUAL DE CONTROL DE FACTURACION

Asociación Comunal Administradora Del Sistema de Abastecimientos de Agua Potable, Salud y Medio Ambiente del Cantón El Cerrito, Departamento de Usulután.

### Procedimientos a Realizar

#### ▪ Lectura de Medidores

##### El Administrador General

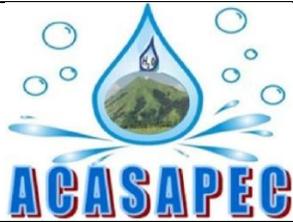
1. Realizar la respectiva programación de lecturas de medidores distribuyéndolos por zonas y fechas. Rotando al personal en cada mes.
2. Asignación del personal encargado a realizar la lectura de medidores.
3. Entrega de formato para la toma de lecturas, firmado y sellado por el administrador.
4. Entregar identificación a los tomadores de lectura a través de carnet.

##### Fontanero y auxiliares

4. Realizar la respectiva lectura de medidores según la programación establecida.

##### Administrador General

5. Recibir los respectivos formularios y verificar el correcto llenado.
6. Ingresar datos al sistema el consumo de agua correspondiente a cada usuario.
7. Verificar si los datos fueron ingresados correctamente al sistema.



## MANUAL DE CONTROL DE FACTURACION

Asociación Comunal Administradora Del Sistema de Abastecimientos de Agua Potable, Salud y Medio Ambiente del Cantón El Cerrito, Departamento de Usulután.

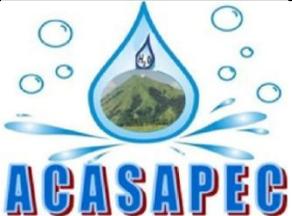
### ▪ **Elaboración y distribución de recibos.**

Administrador General y Auxiliares

1. Revisar si el consumo de agua que reporta el sistema es el correspondiente a cada usuario comparando con los datos que se tienen en el formato de lectura de medidores.
2. Verificar si los usuarios cuentan con saldos pendientes o están realizando el pago de la acometida en cuotas para realizar el respectivo recargo.
3. Realizar la debida impresión de los recibos, estampando última fecha de pago.
4. Hacer las anotaciones de los números correlativos de los recibos emitidos en este periodo de facturación detallando los anulados.
5. Programar la distribución de los recibos.

### ▪ **Cobro**

1. El usuario debe de presentarse a la institución financiera asignada para el cobro de los recibos y realizar el respectivo pago.
2. El Banco debe realizar el cobro al usuario haciendo el respectivo depósito de este en la cuenta de la asociación.
3. El banco debe de hacer llegar al Administrador los recibos cobrados con su respectivo estado de cuenta.
4. El Administrador debe de realizar el ingreso del pago al sistema considerando el código de los usuarios para actualizar saldos.

	<b>MANUAL DE CONTROL DE FACTURACION</b>
	Asociación Comunal Administradora Del Sistema de Abastecimientos de Agua Potable, Salud y Medio Ambiente del Cantón El Cerrito, Departamento de Usulután.

▪ **Recibos Extraviados**

1. El usuario debe presentarse a las oficinas Administrativas de la asociación a solicitar la reposición de otro recibo.
2. El Administrador debe anotar los datos de la persona que solicita la reposición del recibo.
3. Se debe realizar la impresión del recibo considerando el número pre impreso correlativo de este y realizando el respetivo registro de esto.
4. Entregar el recibo al usuario.

**Reportes**

Se debe de realizar reportes mensuales para la Junta Directiva con el fin de informar los siguientes resultados:

- ✓ Lectura de medidores; Resaltando variaciones importantes dadas o notificando que todo se ha realizado normalmente.
- ✓ Supervisión de lectura de medidores realizada; notificando el resultado.
- ✓ Número de recibos elaborados así como las reimpressiones realizadas en el periodo.
- ✓ Reporte de los ingreso recibidos en el periodo por el cobro del servicio; identificando los usuarios que no realizaron el respectivo pago.



	<b>MANUAL DE CONTROL DE FACTURACION</b>
	Asociación Comunal Administradora Del Sistema de Abastecimientos de Agua Potable, Salud y Medio Ambiente del Cantón El Cerrito, Departamento de Usulután.

### Indicaciones para llenarlo

- **Periodo:** Indicar el periodo al que corresponde la respectiva lectura de medidores.
- **Lectura:** Esta casilla sirve para identificar el número de hojas correspondientes al periodo.
- **No.:** Esto corresponde al número de usuarios a los que se le realizara la lectura de medidores correspondientes a esta hoja.
- **Contrato:** Identificar a los clientes mediante el número de contrato para una fácil localización en el sistema al momento de ingresar los datos.
- **Cliente:** Detallar el nombre de cliente al que corresponde le contrato.
- **Medidor:** Incluir el número del medidor al que se le realiza la lectura.
- **Lectura:**
  - **Anterior:** En esta casilla se detalla el saldo del periodo anterior.
  - **Actual:** realizar la respectiva anotación del consumo que indica el respectivo medidor del cliente.
  - **Diferencia:** Para identificar el consumo del periodo sacar la respectiva diferencia y anotarlo en esta casilla.
- **Ruta:** Es para identificar la zona y la persona encargada de realizar la lectura de medidores.

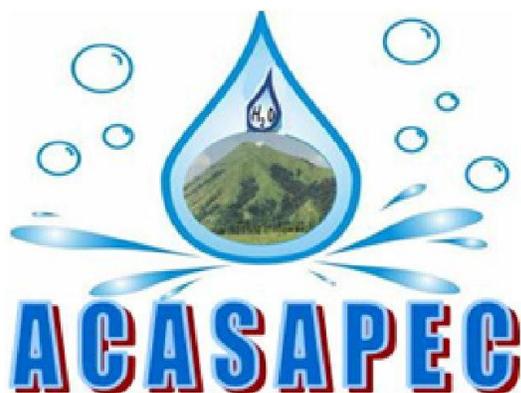






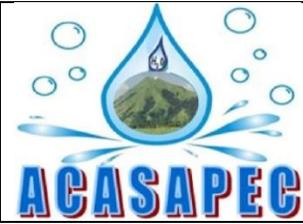


**ASOCIACION COMUNAL ADMINISTRADORA DEL  
SISTEMA DE ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE,  
SALUD Y MEDIO AMBIENTE DEL CANTON EL  
CERRITO, DEPARTAMENTO DE USULUTAN  
(ACASAPEC)**



**MANUAL DE CONTROL DE ACOMETIDAS  
(PROPUESTO)**

SAN MIGUEL, OCTUBRE DE 2013



## MANUAL DE CONTROL DE ACOMETIDAS

Asociación Comunal Administradora Del Sistema de Abastecimientos de Agua Potable, Salud y Medio Ambiente del Cantón El Cerrito, Departamento de Usulután.

### **Introducción**

La asociación cuenta con estatutos y reglamento interno definidos que sirven para orientar el propósito principal el cual va dirigido al abastecimiento de agua a los habitantes del Cantón El Cerrito Departamento de Usulután los cuales pueden adquirir esto mediante la adquisición de una acometida para lo cual se deben de seguir y cumplir los lineamientos ya establecidos así como los respectivos cambios que se presentaran.

### **Objetivos**

- Verificar el cumplimiento del régimen del servicio establecido en el reglamento Interno.
- Supervisar el correcto proceso de adquisición de acometidas mediante la revisión del llenado de formularios establecidos.

### **Campo de Aplicación**

La aplicación de este manual es para el Administrador General, las personas encargadas de la conexión de las acometidas.

### **Supervisión**

La supervisión del cumplimiento de este manual estará a cargo de la junta de vigilancia de la asociación.

	<b>MANUAL DE CONTROL DE ACOMETIDAS</b>
	Asociación Comunal Administradora Del Sistema de Abastecimientos de Agua Potable, Salud y Medio Ambiente del Cantón El Cerrito, Departamento de Usulután.

### **Normas de aplicación / políticas**

- **Reglamento Interno de ACASAPEC:**

- Art. 15 Los usuarios de acometidas domiciliarias serán responsables del buen uso del agua evitando su desperdicio y velando permanentemente por el buen estado de las instalaciones internas.
- Art. 16 Se prohíbe terminantemente la instalación de acometidas domiciliarias no autorizadas por la junta directiva, asimismo los usuarios del sistema no podrán comercializar este recurso, por lo que deberán vigilar, que usuarios no autorizados hagan uso de este servicio, informando por escrito o verbalmente a la Junta Directiva o Junta de Vigilancia.
- Art. 17 Las pilas o cisternas que se construyan para abastecerse de agua del sistema, así como de los recipientes que se tengan para tal fin deberán estar protegidos con tapadera o cubiertos, a fin de mantenerla calidad del agua.
- Art. 18 Toda persona que solicita una acometida de agua y que carezca de letrina en su vivienda, deberá construirla de acuerdo a normas del Ministerio de Salud Pública, ya que será requisito indispensable para tener derecho a hacer uso del agua. Asimismo de un Sistema de Eliminación de Aguas Usadas. Ambas construcciones deberán ser previa a la instalación de la acometida.

	<b>MANUAL DE CONTROL DE ACOMETIDAS</b>
	Asociación Comunal Administradora Del Sistema de Abastecimientos de Agua Potable, Salud y Medio Ambiente del Cantón El Cerrito, Departamento de Usulután.

▪ **Reglamento Interno de ACASAPEC:**

**Requisitos a Cumplir:**

- Art - 22. Del Artículo 6, Literal i. Toda persona interesada a ser usuaria del sistema de agua potable, deberá cumplir con los requisitos siguientes:
  - a) Ser miembro de las caseríos involucrados en el sistema.
  - b) Llenar y presentar solicitud a la Junta Directiva.
  - c) Presentar certificado de aporte comunal (aporte económico más 55 Jornales) brindados durante la construcción del sistema o calcular su equivalente \$4.00 por día de trabajo para la cual hará una revisión a través de la Junta Directiva de la Asociación en los respectivos registros y verificar si cumple con el número de, días que cada usuario aportó voluntariamente durante la ejecución de la obra. Si no tiene estos aportes, deberá pagar el derecho de conexión, el cual se detalla en el siguiente Artículo.
  - d) Aceptar el presente reglamento.
  - e) Firmar el compromiso del pago por servicio de agua y llenar un contrato que lo acredite como usuario/a del sistema.
  - f) El contrato debe contener entre otras cosas: nombre y apellido del o la solicitante, número de cédula de identidad personal o del documento vigente, estado civil, profesión u oficio, ubicación del inmueble, monto de la suscripción de acuerdo con el plazo acordado, compromiso de construcción de la letrina y un sistema de eliminación de aguas usadas, de acuerdo a las normas establecidas, por el Ministerio de Salud, lugar, fecha y firma del solicitante.



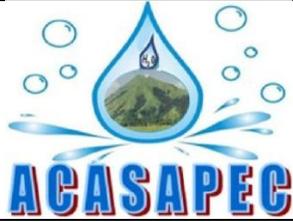
## MANUAL DE CONTROL DE ACOMETIDAS

Asociación Comunal Administradora Del Sistema de Abastecimientos de Agua Potable, Salud y Medio Ambiente del Cantón El Cerrito, Departamento de Usulután.

- g) La solicitud para ser usuarios/a del sistema de agua deberán tener los datos completos del formulario correspondiente, el cual se hará enduplicado, revisado, firmado y sellado por la Junta Directiva y duplicado al usuario.
- h) Haber cumplido con lo dispuesto en Art.35 de este Reglamento.

### **Reportes**

Realizar un reporte de las conexiones nuevas, desconexiones, reconexiones y solicitudes pendientes de resolver mensualmente para presentar a la Junta Directiva.



### Formatos propuestos

#### SOLICITUD DE TRAMITES EN NUEVAS ACOMETIDAS.

Nueva Acometida <input type="checkbox"/> Modificación de información <input type="checkbox"/>		No Medidor:	
<b>I IDENTIFICACION DEL SOLICITANTE</b>		D.U.I.:	
Nombre y apellidos		N.I.T.:	
<b>II DIRECCION</b>		Zona	Sector
		No.	
<b>III INFORMACION SOBRE LA AUTORIZACION EN NUEVA ACOMETIDA.</b>			
Fecha de recepción	Fecha de Inspección	Observaciones	
Resolución por Junta:			
<b>IV FORMA DE PAGO:</b>			
Contado <input type="checkbox"/>		Por cuotas mensuales <input type="checkbox"/>	
<b>V CONSUMO PROMEDIO AL MES:</b> <input type="text"/> Barriles			
<b>VI IDENTIFICACION DE LA PERSONA ENCARGADA PARA EL TRAMITE</b>			
Nombre y Apellidos		No de DUI:	
		Firma:	
<b>VII JUNTA DIRECTIVA.</b>			
Fecha de solicitud:		Fecha de Aprobación:	
___/___ del 20__		___/___ del 20__	
_____ Presidente			
Firma del usuario o responsable	_____ Síndico	_____ Administrador	



**MANUAL DE CONTROL DE ACOMETIDAS**

Asociación Comunal Administradora Del Sistema de Abastecimientos de Agua Potable, Salud y Medio Ambiente del Cantón El Cerrito, Departamento de Usulután.

**Autorización para Desconexiones del Servicio de Agua Potable.**

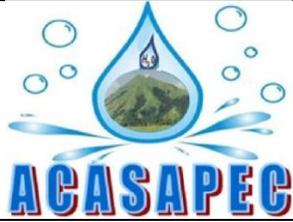
<b>I IDENTIFICACION DE LA PERSONA AUTORIZADA PARA EFECTUAR LA DESCONEXION</b>	
Nombres y Apellidos	Cargo
	Operador Fontanero
Firma _____	D.U.I

<b>II INFORMACION DE USUARIO</b>			
Nombre	Sector	Zona	Nº cuenta

<b>III DESCONEXION DEL SERVICIO</b>	Fecha:
Motivo:	

<b>IV LA RECONEXION</b>

<b>V DE LA ASOCIACION</b>	
Junta Administradora del Sistema de Agua Potable de Cantón El Cerrito. Usulután.	
Sello	
F _____ Administrador	F _____ Usuario o responsable



## MANUAL DE CONTROL DE ACOMETIDAS

Asociación Comunal Administradora Del Sistema de Abastecimientos de Agua Potable, Salud y Medio Ambiente del Cantón El Cerrito, Departamento de Usulután.

### SOLICITUD DE DESCONEXION DE ACOMETIDAS.

CONTRATO NUMERO :

No Medidor :

I IDENTIFICACION DEL SOLICITANTE

D.U.I:

NOMBRE Y APELLIDO

N.I.T.:

II DIRECCION

RUTA

Sector

No.

CUENTA

III INFORMACION SOBRE DESCONEXION DE ACOMETIDA.

MOTIVO

IV IDENTIFICACION DE LA PERSONA  
ENCARGADA PARA LA DESCONEXION  
NOMBRE Y APELLIDO

No de DUI:

Firma:

V JUNTA DIRECTIVA  
RESOLUCION JUNTA:

Fecha de Solicitud

Fecha de Aprobación  
de \_\_\_\_\_ de 20\_\_

\_\_\_\_\_  
Firma de Usuario o Responsable

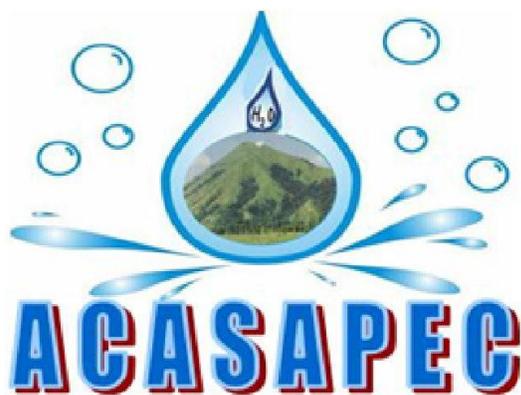
\_\_\_\_\_  
Presidente

\_\_\_\_\_  
Sindico

\_\_\_\_\_  
Administrador

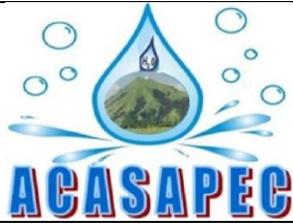
Autoriza: \_\_\_\_\_ Fecha de entrada en vigencia: \_\_\_\_\_

**ASOCIACION COMUNAL ADMINISTRADORA DEL  
SISTEMA DE ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE,  
SALUD Y MEDIO AMBIENTE DEL CANTON EL  
CERRITO, DEPARTAMENTO DE USULUTAN  
(ACASAPEC)**



**PROGRAMA DE MANTENIMIENTO  
(PROPUESTO)**

SAN MIGUEL, OCTUBRE DE 2013



## PROGRAMA DE MANTENIMIENTO

Asociación Comunal Administradora Del Sistema de Abastecimientos de Agua Potable, Salud y Medio Ambiente del Cantón El Cerrito, Departamento de Usulután.

### **Introducción**

Mantenimiento es el conjunto de actividades que hay que ejecutar para conservar en óptimas condiciones maquinaria, equipo e instalaciones de una empresa, para que esta opere con la mayor eficiencia, seguridad y economía.

Los mantenimientos a realizarse son: mantenimiento preventivo que consiste en un programa de revisiones periódicas de inspección y revisión de los equipos y mantenimiento correctivo el cual se realiza una vez se presente la falla en la maquinaria y equipo.

### **Objetivos**

- Mantener en buenas condiciones el equipo de bombeo de la asociación.
- Supervisar el correcto funcionamiento del equipo de bombeo de la asociación.
- Dar seguimiento a los respectivos programas de mantenimiento.

### **Campo de Aplicación**

La aplicación de este manual es para el Administrador General, fontanero, y las personas encargadas de realizar los mantenimientos preventivos y correctivos a la maquinaria y equipo de la asociación

### **Supervisión**

La supervisión del cumplimiento de este programa estará a cargo de la junta de vigilancia de la asociación.

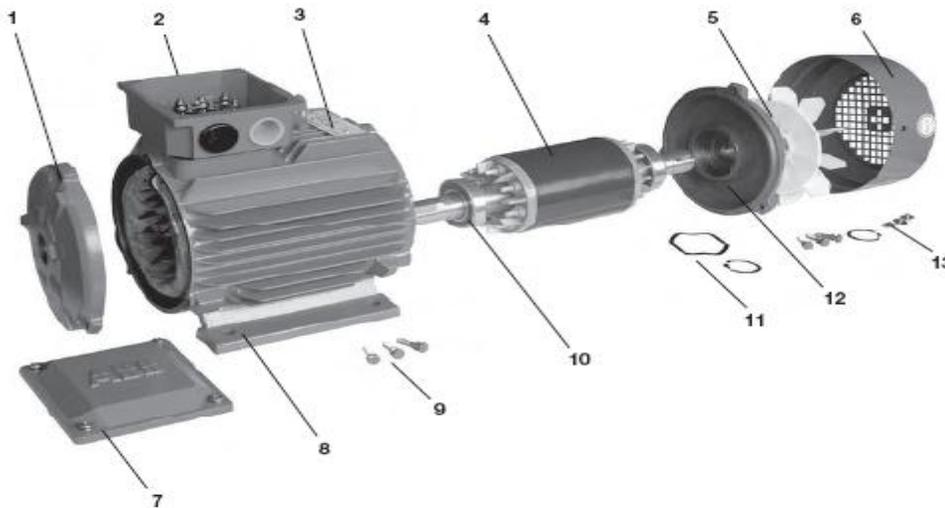


**PROGRAMA DE MANTENIMIENTO**

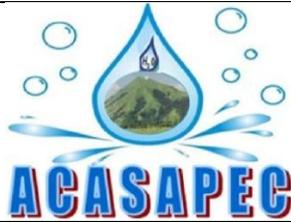
Asociación Comunal Administradora Del Sistema de Abastecimientos de Agua Potable, Salud y Medio Ambiente del Cantón El Cerrito, Departamento de Usulután.

**Característica de los equipos**

<b>Equipo</b>	<b>Características</b>
Motor	50 HP, 460 voltaje, trifilar marca Franklin electric.
Bomba Sumergible	50 HP, Marca Unitra

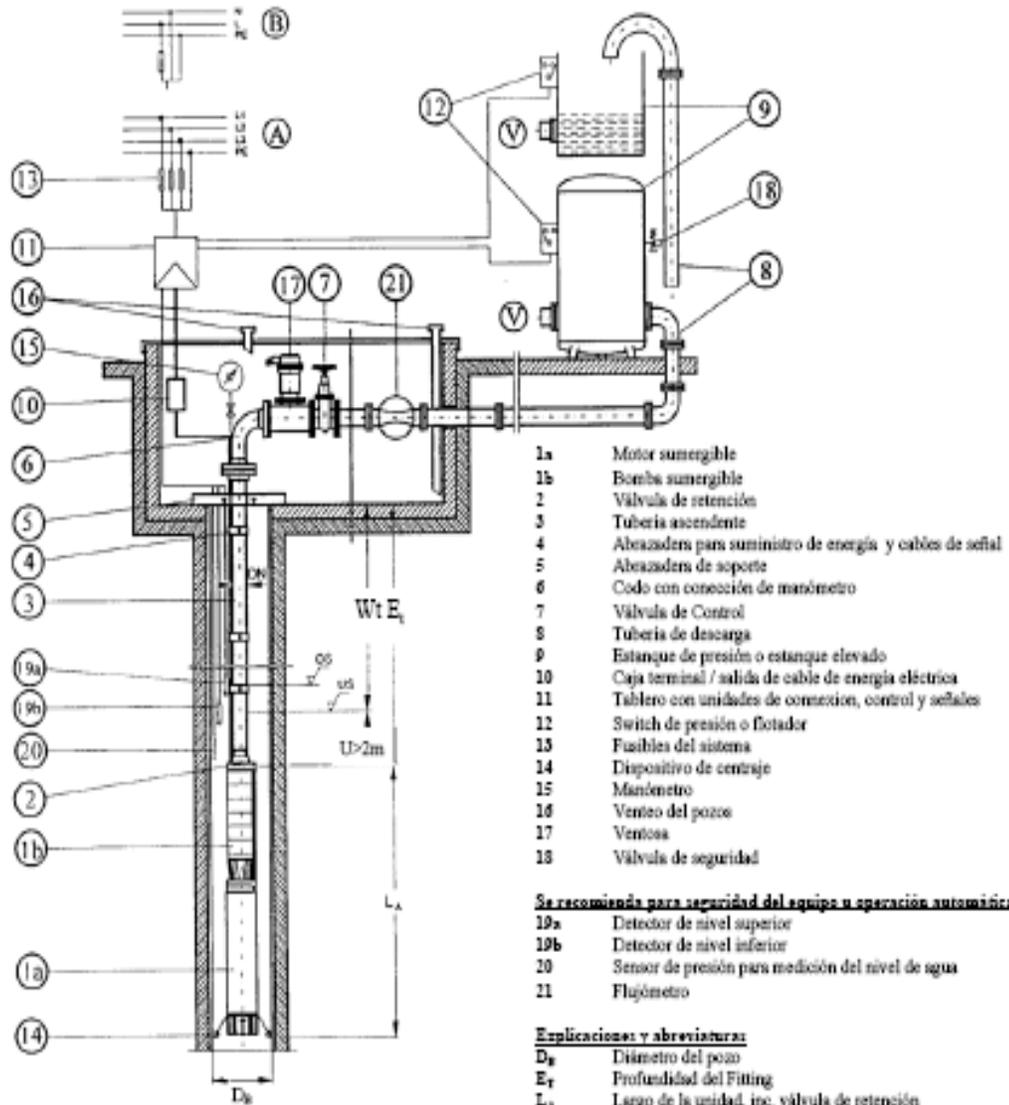


- |   |                               |    |                            |
|---|-------------------------------|----|----------------------------|
| 1 | Escudo lado acople            | 8  | Carcasa del estator        |
| 2 | Caja de bornes                | 9  | Perno                      |
| 3 | Placa de características      | 10 | Rodamiento                 |
| 4 | Rotor con eje                 | 11 | Arandela muelle            |
| 5 | Ventilador                    | 12 | Escudo lado del ventilador |
| 6 | Protector del ventilador      | 13 | Tomillo                    |
| 7 | Cubierta de la caja de bombes |    |                            |



PROGRAMA DE MANTENIMIENTO

Asociación Comunal Administradora Del Sistema de Abastecimientos de Agua Potable, Salud y Medio Ambiente del Cantón El Cerrito, Departamento de Usulután.



- 1a Motor sumergible
- 1b Bomba sumergible
- 2 Válvula de retención
- 3 Tubería ascendente
- 4 Abrazadera para suministro de energía y cables de señal
- 5 Abrazadera de soporte
- 6 Codo con conexión de manómetro
- 7 Válvula de Control
- 8 Tubería de descarga
- 9 Estanque de presión o estanque elevado
- 10 Caja terminal / salida de cable de energía eléctrica
- 11 Tablero con unidades de conexión, control y señales
- 12 Switch de presión o flotador
- 13 Fusibles del sistema
- 14 Dispositivo de centrado
- 15 Manómetro
- 16 Viento del pozo
- 17 Ventosa
- 18 Válvula de seguridad

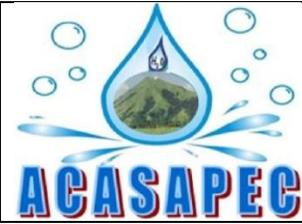
**Se recomienda para seguridad del equipo u operación automática:**

- 19a Detector de nivel superior
- 19b Detector de nivel inferior
- 20 Sensor de presión para medición del nivel de agua
- 21 Flujoímetro

**Explicaciones y abreviaturas:**

- D<sub>p</sub> Diámetro del pozo
- E<sub>T</sub> Profundidad del Fitting
- L<sub>A</sub> Largo de la unidad, inc. válvula de retención
- US Punto de operación más bajo = protección func. en seco
- OS Punto de operación más alto (solo operación automática)
- U Nivel mínimo de agua sobre la instalación
- W<sub>T</sub> Nivel mínimo de agua ( dinámico )
- V Al consumo
- A Conexión para motor trifásico
- B Conexión para motor monofásico

**Diagrama de sistema de Abastecimiento De Agua**



## PROGRAMA DE MANTENIMIENTO

Asociación Comunal Administradora Del Sistema de Abastecimientos de Agua Potable, Salud y Medio Ambiente del Cantón El Cerrito, Departamento de Usulután.

### **Advertencia de Seguridad**

- El equipo solamente puede ponerse en servicio por personas debidamente instruida en el funcionamiento, estando el equipo montado, así como la bomba llena y sumergida.
- Las protecciones de seguridad para piezas móviles no pueden retirarse estando el equipo en funcionamiento.
- Los trabajos de mantenimiento, inspección y montaje debe realizarse por personal técnicamente cualificado.

### **Condiciones normales de Servicio**

- Temperatura
- Contenido de arena.
- Ausencia de suciedad que pueda producir depósitos y atascamientos en la bomba o sedimentaciones en la superficie del motor.
- Ausencia de golpes de agua.
- No puede funcionar contra la corredera cerrada.
- Funcionamiento solo dentro de los márgenes de tolerancia de tensión prescritos.
- Margen autorizado de servicio: 50 a 120% de la corriente optima de caudal.
- Protección del motor correctamente seleccionada y ajustada
- Observancia de la frecuencia máxima permisible de conexión.



## PROGRAMA DE MANTENIMIENTO

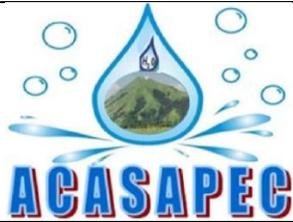
Asociación Comunal Administradora Del Sistema de Abastecimientos de Agua Potable, Salud y Medio Ambiente del Cantón El Cerrito, Departamento de Usulután.

### **Funcionamiento**

- Todos los equipos de las bombas solamente pueden ponerse en funcionamiento estando el motor totalmente lleno y absolutamente sumergido.
- Se tiene que asegurar que el diámetro del pozo hasta la profundidad instalaciones es suficiente para poder montar el equipo de la bomba sin dificultades.
- Es posible que durante un largo periodo de tiempo en servicio, se produzcan modificaciones como por ejemplo si desciende el nivel del agua, siendo entonces necesario un pequeño ajuste del interruptor de protección del motor.

### **Protección**

- Se debe de proteger el motor contra sobrecarga con el ajuste del interruptor de motor (disparador térmico de sobre corriente) el cual hay que realizarse de acuerdo a los valores indicados en la hoja de características.
- Es recomendable el uso de un sensor de temperatura en el motor, con la finalidad de permitir el monitoreo de la temperatura interna del motor.



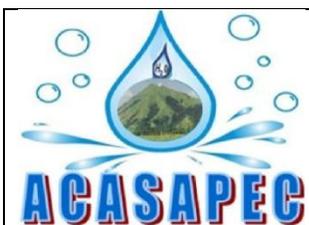
## PROGRAMA DE MANTENIMIENTO

Asociación Comunal Administradora Del Sistema de Abastecimientos de Agua Potable, Salud y Medio Ambiente del Cantón El Cerrito, Departamento de Usulután.

- Considerar la instalación con protección suficiente de sobre voltaje (protección de rayos) en la línea lateral (suministro de energía).
- Optar con medidas de seguridad contra cortocircuito para los conductores de acometida y del motor.

### **Mantenimiento**

- Los equipos de bombas sumergibles funcionan normalmente sin necesidad de mantenimiento.
- En el caso de que el equipo de la bomba esté durante bastante tiempo en reposo, se recomienda poner el equipo en marcha cada 2 o 3 meses durante 10 minutos, de modo que se detecten a tiempo fallos en el funcionamiento.
- Dado que los equipos se utilizan en grandes profundidades, recomendamos realizar en intervalos regulares los controles siguientes, protocolándolos, con el fin de detectar fallos a tiempo:
  - Consumo de corriente
  - Altura de elevación
  - Caudal
  - Tensión de la red
  - Horas de servicio
  - Verificación del aislamiento



## PROGRAMA DE MANTENIMIENTO

Asociación Comunal Administradora Del Sistema de Abastecimientos de Agua Potable, Salud y Medio Ambiente del Cantón El Cerrito, Departamento de Usulután.

- El equipo de bombeo puede funcionar sin necesidad de medidas de mantenimiento, en tanto que no se produzcan irregularidades en la marcha o en el bombeo a causa de arena o medios agresivos. Un consumo de corriente discontinuo y/o rápido creciente, indica que se producen fallas de carácter mecánico en la bomba o en el motor.

### **Revisión del equipo**

El diseño constructivo de un equipo de bomba sumergible hace posible desmontar y volver a montar las piezas con medios sencillos.

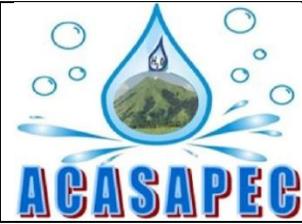
En el caso del desmontaje, puede solicitarse del fabricante una instrucción de desmontaje adecuada para el equipo.

Sin embargo, recomendamos que estos trabajos de revisión se realicen por el personal especializado.

Antes de poner la instalación fuera de servicio, así como de empezar los trabajos de desmontaje, recomendamos leer atentamente las indicaciones para el respectivo desmontaje.

En el caso de requerimiento de repuestos son necesarios los siguientes datos:

- 1) Denominación del tipo de la bomba de acuerdo con la placa de características
- 2) Número de la bomba de acuerdo a la placa de características



## PROGRAMA DE MANTENIMIENTO

Asociación Comunal Administradora Del Sistema de Abastecimientos de Agua Potable, Salud y Medio Ambiente del Cantón El Cerrito, Departamento de Usulután.

- 3) Al pedir repuestos:
  - a. Número de posición de acuerdo con el esquema
  - b. Denominación de la pieza y número de la pieza de acuerdo con la lista de piezas
  - c. Cantidad de piezas que se necesitan
- 4) En el caso de averías:
  - a. Breve descripción de la avería o de sus efectos
  - b. Denominación de la pieza defectuosa según la lista de piezas.

### **Tanque**

La programación de la limpieza del tanque de almacenamiento de agua se debe de realizar cada seis meses o según sea requerido por la junta directiva considerando que para dicha limpieza se le debe de avisar con anticipación a los usuarios, contar con todo lo necesario para hacer dicha limpieza (accesorios de limpieza, personal, entre otros recursos).

### **Reportes**

Se debe de realizar reportes mensuales para la Junta Directiva el estado del funcionamiento de equipo de bombeo así como de los resultados de los monitores realizados

**Autoriza:** \_\_\_\_\_ **Fecha de entrada en vigencia:** \_\_\_\_\_

# MATRIZ DE RIESGO

N°	PROCESOS / FACTORES DE RIESGO	IMPACTO			PROBABILIDAD			NIVEL DE RIESGO			CONTROL EXISTENTE	CAUSAS Y CONDICIONES / RIESGO	CONSIDERACIONES / ACTIVIDAD DE CONTROL PROPUESTA
		ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO			
1	CONTROL DE HERRAMIENTAS	X			X			X			No existe un control sobre las herramientas	Extravío de herramientas ocasionando mayores gastos.	Llevarse un adecuado control de herramientas.
2	MANTENIMIENTO DE MAQUINARIA	X			X			X			No se realiza la respectiva programación de los mantenimientos de las bombas.	Daños en maquinaria ocasionando que la comunidad se quede sin agua.	Programar mantenimiento sobre esta maquinaria.
3	CONTROL DE EMISION DE CHEQUES	X			X			X			No se lleva registro auxiliar de Bancos	Perdidas Financieras por no controlar el correlativo de los cheques emitidos.	Llevar control de cheques emitidos en libro auxiliar de bancos e implementar un adecuado sistema Voucher.
4	EMISION DE INFORMES FINANCIEROS	X				X		X			No se realizan debidamente documentados los informes financieros de la asociación	Desconocimiento por parte de los miembros y Falta de documentación adecuada para hacer comparaciones.	Emitir Informes mensuales de la situación financiera de la Asociación debidamente aprobado.
5	PAGO A PROVEEDORES	X				X		X			Se realizan con la debida autorización de los cheques que se le emite.	Perdidas financieras por no llevar informe de los pagos.	Controlar por medio del sistema voucher el pago a los proveedores.
6	PERSONAL TEMPORAL		X			X			X		Trato verbal sobre las actividades que van a realizar.	Pagos por trabajos no controlados.	Control de los horarios de trabajo y supervisión por parte del Administrador sobre la calidad de trabajo.
7	CONCILIACION BANCARIAS		X			X			X		Se realizan pero sin el formato adecuado.	Conciliaciones Bancarias con datos erróneos.	Realizar las conciliaciones mediante el adecuado procedimientos y formato.
8	REGISTROS CONTABLES		X			X			X		Debido a las pocas transacciones que la Asociación realiza son pocos los registros.	No se puede contar con la información inmediatamente.	Realizar los registros contables mas adecuada y oportunamente.
9	SOLICITUD DE ACOMETIDAS		X				X			X	Se cuenta con Formularios y procedimientos a seguir.	La falta de un adecuado control ocasionaría hasta pérdidas económicas.	controlar mas ordenadamente la solicitud de acometidas.
10	APROVACION DE ACOMETIDAS		X				X			X	La respectiva aprobación la realiza la Junta Directiva.	Atraso en la aprobación o negación.	Asesoramiento por parte del Administrador a los usuarios para realizar un proceso mas rápido.
11	CONTROL DE FACTURACION			X			X			X	Se realiza mediante sistema, pero no se lleva el detalle de los recibos emitidos.	Control adecuado del consumo de los usuarios.	Supervisión del ingreso de datos al sistema.
12	CUADRATURAS DE CAJA			X			X			X	El uso de la caja chica es responsabilidad del Administrador.	La falta de formularios correctos para amparar gastos puede ocasionar desconfianza.	Generar reportes del uso de caja chica.

## CONCLUSIONES

- La Asociación Comunal Administradora Del Sistema de Abastecimientos de Agua Potable, Salud y Medio Ambiente del Cantón El Cerrito, Departamento de Usulután no cuenta con manuales de Control Interno escrito que establezca políticas y actividades para el manejo óptimos de los recursos materiales, financieros y humanos.
- Cuentan con poco personal administrativo y operativo para poder realizar todas las actividades y cumplir con la demanda de los usuarios.
- No poseen un control adecuado de inventario de materiales y herramientas lo cual puede ocasionar pérdidas materiales y financieras a la asociación.
- Inexistencia de una adecuada monitoreo del funcionamiento del equipo de bombeo estableciendo parámetros escritos a evaluación.
- Los manuales propuestos están orientados a las políticas administrativas, los métodos y procedimientos para la eficiencia de las operaciones de la Asociación.

## **RECOMENDACIONES**

- Contratar personal capacitado que sirva de auxiliar Administrativo y operativo con el fin de distribuir mejor las funciones y obligaciones.
- Se les recomienda llevar un libro de banco donde se registren los movimientos de las cuentas bancarias, para un mejor control de los movimientos de dichas cuentas.
- Se recomienda que codifiquen las herramientas que se tienen en la bodega, para tener un buen control de lo que tiene en bodega.
- Se le recomienda a la Asociación que asigne una persona que lleve el control de las salidas y entradas de las herramientas y materiales, para evitar pérdidas de herramientas y materiales.
- Se recomienda a la Asociación un adecuado mantenimiento de limpieza a la bodega como a las herramientas y materiales, para estas se mantengan en buen estado.

## **BIBLIOGRAFIAS**

- Fundamentos del Control Interno, Abraham Perdomo Moreno, Editorial Cengage, , novena Edición, 2004.
- Establecimiento de Sistemas de Control Interno, Juan Ramón Santillana Gonzales, Editorial Cengage.
- Auditoria de Control Interno, Samuel Alberto Mantilla B. y Sandra Yolima Cante S., Eco Ediciones.
- Control Interno Informe Coso, Samuel Alberto Mantilla B., Eco Ediciones, Cuarta Edición 2005.
- Sistemas de Control Interno para Organizaciones, Oswaldo Fonseca Luna, editorial Instituto de Investigación en Contabilidad y Control.
- Auditoria: Un Enfoque Práctico, Benjamín Rolando Téllez Trejo, CengageLearning Editores

# **ANEXOS**



Universidad de El Salvador  
Faculta multidisciplinaria Oriental  
Departamento de ciencias Económicas  
Sección de Contaduría Pública

## CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

Dirigido: Usuarios del servicio de agua del Cantón el Cerrito

Objetivo: Conocer la opinión de los usuarios sobre el servicio de agua potable y el trabajo del personal que labora en la asociación

**Indicaciones: Marque con una X la respuesta que considera expresa mejor su sentir**

### Sobre el Servicio

1. ¿Desde cuándo posee el servicio de agua potable?

1 a 3 Años  4 a 6 Años  7 a 9 Años  más de 9 Años

2. ¿Considera que el cobro que se realizan es el adecuado?

Siempre  Casi siempre  A veces  Pocas veces

3. ¿El servicio de agua se adapta a sus necesidades como usuario?

Siempre  Casi siempre  A veces  Pocas veces

4. ¿Ha observado mejoras en el funcionamiento de los servicios de agua desde que lo usa hasta la fecha?

Siempre  Casi siempre  A veces  Nunca

5. Le informa sobre fallas o reparaciones del sistema que afectan el servicio

Siempre  Casi siempre  A veces  Pocas veces

6. ¿El servicio da respuestas rápidas a las necesidades y problemas que a usted se le presentan como usuario?

**Siempre**  **Casi siempre**  **A veces**  **Pocas veces**

### **Sobre el personal de la Asociación**

1. Como es la atención y trato que le brinda el personal de oficina de la asociación prestadora del servicio

**Excelente**  **Buena**  **Regular**  **Mala**

2. El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios cuando solicitan algún tipo de ayuda respecto a los servicios de agua

**Siempre**  **Casi siempre**  **veces**  **Pocas veces**

3. El trato del personal con los usuarios es considerado y amable cuando atiende las solicitudes o reclamos del servicio

**Siempre**  **Casi siempre**  **A veces**  **Pocas veces**

4. Como califica el tiempo de respuesta a las solicitudes o reclamos de servicio

**Excelente**  **Buena**  **Regular**  **Mala**

5. El personal da una imagen de honestidad y confianza al realizar o atender las funciones o trabajos encomendados

**Siempre**  **Casi siempre**  **A veces**  **Pocas veces**

6.Cuál es su grado de satisfacción general con respecto al servicio recibido

**Muy satisfecho**  **Satisfecho**  **Poco satisfecho**  **Nada satisfecho**