



**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA MEJORAR EL
CONTROL INTERNO DEL CENTRO DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO SANTA ELENA SECRETARÍA
DEL AGUA, PROVINCIA DE SANTA ELENA
DURANTE EL PERÍODO 2015 - 2018.**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del Título de:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

AUTORA: ROXANA ELIZABETH SORIANO BERNABÉ

TUTORA: ING. MERCEDES FREIRE RENDÓN, MSc.

LA LIBERTAD – ECUADOR

2015

**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA MEJORAR EL
CONTROL INTERNO DEL CENTRO DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO SANTA ELENA SECRETARÍA
DEL AGUA, PROVINCIA DE SANTA ELENA
DURANTE EL PERÍODO 2015- 2018.**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del Título de:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

AUTORA: ROXANA ELIZABETH SORIANO BERNABÉ

TUTORA: ING. MERCEDES FREIRE RENDÓN, MSc.

LA LIBERTAD – ECUADOR

2015

La Libertad, diciembre 2014

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del trabajo de investigación, **“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA MEJORAR EL CONTROL INTERNO DEL CENTRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO SANTA ELENA SECRETARÍA DEL AGUA, PROVINCIA DE SANTA ELENA DURANTE EL PERÍODO 2015- 2018.”**, elaborado por la Sra. ROXANA ELIZABETH SORIANO BERNABÉ, egresada de la Carrera de Administración Pública, Escuela de Administración, Facultad de Ciencias Administrativas, de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del Título de Licenciada en Administración Pública, me permito declarar que luego de haber dirigido científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, este cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual apruebo en todas sus partes.

Atentamente,

Ing. Mercedes Freire Rendón, MSc.
TUTORA

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de Titulación o Graduación **“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA MEJORAR EL CONTROL INTERNO DEL CENTRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO SANTA ELENA SECRETARÍA DEL AGUA, PROVINCIA DE SANTA ELENA DURANTE EL PERÍODO 2015- 2018.”**, elaborado por la suscrita declarando que los datos, análisis, opiniones y comentarios que constan en este trabajo de investigación son de exclusiva propiedad, responsabilidad legal y académica del autor. No obstante es patrimonio intelectual de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

La Libertad, diciembre de 2014

Atentamente

Roxana Soriano Bernabé
Céd. 0918672643

DEDICATORIA

Dedico mi trabajo de tesis principalmente a Dios, porque sin él no sería posible la culminación de mi proyecto, así mismo a mi familia y amigos, quienes de una u otra manera me apoyaron incondicionalmente y fomentaron el deseo de superación, depositaron en mi la confianza para poder cumplir con cada reto que se me presentara a lo largo de mi carrera.

Roxana

AGRADECIMIENTO

A Dios, quien supo guiarme en mi camino y darme las fuerzas necesarias para seguir adelante y culminar mi carrera.

A mis padres, quienes siempre estuvieron apoyándome con sus consejos, valores, comprensión, y amor.

A Carolina, mi hija, por su afecto y cariño, quien es mi motivación y me ha llevado a seguir superándome día a día.

A Joffre, amigo incondicional, quien siempre estuvo conmigo brindándome toda su ayuda y aportar exitosamente en mi proyecto de tesis.

A la Universidad Estatal Península de Santa Elena, y en ella a mis directivos y docentes, quienes con sus enseñanzas y conocimientos, influyeron para formarme como una persona de éxitos, preparada para los retos.

Roxana

TRIBUNAL DE GRADO

Ing. Mercedes Freire Rendón, MSc.
DECANA DE LA FACULTAD
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Econ. David Batallas González, MSc.
DIRECTOR DE LA CARRERA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Ing. Mercedes Freire Rendón, MSc.
PROFESORA-TUTORA

Ing. Jessica Linzán Rodríguez, MSc.
PROFESORA DE ÁREA

Ab. Joe Espinoza Ayala
SECRETARIO GENERAL

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA MEJORAR EL CONTROL
INTERNO DEL CENTRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO SANTA
ELENA SECRETARÍA DEL AGUA, PROVINCIA DE SANTA
ELENA DURANTE EL PERÍODO 2015- 2018.**

Autora: Roxana Soriano Bernabé

Tutor: Ing. Mercedes Freire Rendón, MSc.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la incidencia que tiene la gestión administrativa en el control interno del Centro de Atención al Ciudadano Santa Elena Secretaría Del Agua, Provincia De Santa Elena, a través de un estudio que involucre a las servidoras y los servidores públicos para el diseño de un manual de procedimientos para el control de la gestión administrativa del Centro de Atención al Ciudadano Santa Elena Secretaría Del Agua, Provincia De Santa Elena. En el marco teórico se da a conocer temas como: gestión, Administración, Gestión Pública, Políticas, Procedimientos. La investigación realizada se asentó especialmente en el trabajo de campo, la observación, encuestas a los servidores públicos y usuarios, que me permitió establecer los diferentes métodos para responder al problema ya identificado que es la insuficiente implementación de procedimientos claros, lo que disminuye el control interno de la gestión administrativa. Además se utilizó la técnica de la encuesta para determinar la gestión administrativa y su influencia en el control interno. Se alinearon las estrategias a la investigación realizada, con el fin de resolver la problemática. Por lo consiguiente, se demostró la hipótesis planteada, es decir, que la influencia de la gestión administrativa llevará a la efectividad del control interno.

Palabras claves: Gestión Administrativa, Control Interno.

ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
TRIBUNAL DE GRADO	vi
RESUMEN.....	vii
ÍNDICE GENERAL.....	viii
ÍNDICE DE CUADROS.....	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xiii
ÍNDICE DE TABLAS	xiv
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xv
INTRODUCCIÓN	1
MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN	2
TEMA	2
EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	2
Planteamiento del Problema.....	2
Formulación del Problema	3
Sistematización del Problema	3
JUSTIFICACIÓN DEL TEMA	4
OBJETIVOS	5
Objetivo General	5
Objetivos Específicos.....	5
HIPÓTESIS.....	6
OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	6
CAPÍTULO I.....	10
MARCO TEÓRICO.....	10
1.1 ANTECEDENTES.....	10

1.1.1 Antecedentes del tema.....	10
1.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	12
1.2.1 Gestión	12
1.2.2 Administración.....	12
1.2.3 Gestión administrativa	13
1.2.4 Orígenes de la Administración Moderna	13
1.2.5 Administración Sistemática	13
1.2.6 Administración científica.....	14
1.2.7 Teoría de la Administración General	15
1.2.8 Escuela de Relaciones Humanas	16
1.2.9 Enfoque Cuantitativo	16
1.2.10 Teoría General de Sistemas.....	17
1.2.11 Teoría de las contingencias	17
1.2.12 Diagnóstico situacional	17
1.2.13 La Gestión Pública.....	18
1.2.14 Gestión por resultados.....	18
1.2.15 Políticas	19
1.2.16 Procedimientos.....	19
1.2.17 Manual de Procedimientos.....	19
1.2.18 Diagramas de Flujo	20
1.2.19 Control Interno	22
1.2.19.1 Objetivos de control interno en el sector público.....	23
1.2.19.2 Ámbito del control interno	24
1.2.19.3 Tipos de control interno	24
1.3 MARCO SITUACIONAL	31
1.3.1 Historia de la Secretaría del Agua.....	31
1.4 MARCO CONCEPTUAL.....	34
1.5 FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	37
CAPÍTULO II	41
METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN	41
2.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	41

2.2 MODALIDAD DE INVESTIGACIÓN.....	42
2.2.1 Investigación Bibliográfica o documental	42
2.2.2 Investigación de Campo.....	43
2.3 TIPO DE INVESTIGACIÓN	43
2.3.1 Investigación Descriptiva.....	43
2.3.2 Métodos de la Investigación.....	44
2.4 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	44
2.4.1 Encuesta	44
2.4.2 Entrevistas.....	45
2.5 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	45
2.5.1 Población.....	45
2.5.2 Muestra.....	46
CAPÍTULO III.....	48
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	48
3.1 ENCUESTA A LOS FUNCIONARIOS DEL C.A.C. SANTA ELENA – SENAGUA.....	48
3.2 ENCUESTA REALIZADA A LOS USUARIOS DEL C.A.C. SANTA ELENA.....	61
3.3 CONCLUSIONES	74
3.4 RECOMENDACIONES	75
CAPÍTULO IV.....	76
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA MEJORAR EL CONTROL INTERNO DEL CENTRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO SANTA ELENA.	76
4.1 DATOS INFORMATIVOS	76
4.2 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA	76
4.3 MISIÓN.....	77
4.4 VISIÓN	77
4.5 VALORES	77
4.6 ORGANIGRAMA	78

4.7	FUNCIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL CAC SANTA ELENA – SENAGUA.....	79
4.8	JUSTIFICACIÓN	86
4.9	OBJETIVOS	86
4.9.1	Objetivo General	86
4.9.2	Objetivos Específicos	87
4.10	ALCANCE DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....	87
4.11	BASE LEGAL	88
4.12	POLÍTICAS GENERALES	89
4.13	CARATULA	90
4.14	PLAN DE ACCIÓN.....	136
4.15	PRESUPUESTO DE LA PROPUESTA.....	137
	CONCLUSIONES	138
	RECOMENDACIONES	139
	BIBLIOGRAFÍA.....	140
	ANEXOS.....	143

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO N° 1: Operacionalización de la Variable Independiente	8
CUADRO N° 2: Operacionalización de la Variable Dependiente	9
CUADRO N° 3 Principios de la Administración	15
CUADRO N° 4 Modelos de Métodos de Aplicación de Manuales	21
CUADRO N° 5 Tipos de Control Interno	24
CUADRO N° 6 Ambiente de Control Interno	26
CUADRO N° 7 Evaluación de Riesgos	30
CUADRO N° 8 Alcance Manual	88
CUADRO N° 9 Plan de Acción	136

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 1 Responsabilidades	25
GRÁFICO N° 2 Aplicabilidad de la Misión y Visión	48
GRÁFICO N° 3 Ambiente y Cultura Organizacional	49
GRÁFICO N° 4 Aprovechamiento de Recursos Tecnológicos	50
GRÁFICO N° 5 Competencias por Resultados	51
GRÁFICO N° 6 Control	52
GRÁFICO N° 7 Procesos Efectivos	53
GRÁFICO N° 8 Establecer Políticas	54
GRÁFICO N° 9 Diseño de Estructura de Procesos	55
GRÁFICO N° 10 Cumple con Objetivos.....	56
GRÁFICO N° 11 Mejorar el Control Interno	57
GRÁFICO N° 12 Elaboración de Manual de Procedimientos.....	58
GRÁFICO N° 13 Control Periódico de Resultados.....	59
GRÁFICO N° 14 Cumple Procedimientos y Normas Legales	60
GRÁFICO N° 15 Satisfacción Usuarios.....	61
GRÁFICO N° 16 Procesos Efectivos	62
GRÁFICO N° 17 Inconvenientes Presentados	63
GRÁFICO N° 18 Procesos con Inconvenientes	64
GRÁFICO N° 19 Personal Capacitado.....	65
GRÁFICO N° 20 Procesos Administrativos.....	66
GRÁFICO N° 21 Optimizar Recursos.....	67
GRÁFICO N° 22 Plan de Seguimiento.....	68
GRÁFICO N° 23 Objetivos y Metas	69
GRÁFICO N° 24 Mejora del Control Interno	70
GRÁFICO N° 25 Recursos Tecnológicos	71
GRÁFICO N° 26 Manual de Procedimientos.....	72
GRÁFICO N° 27 Normas y Procedimientos	73
GRÁFICO N° 28 Organigrama.....	79

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 1 Cantidad de Usuarios	46
TABLA N° 2 Cantidad de Usuarios Encuestados	47
TABLA N° 3 Aplicabilidad de la Misión y Visión	48
TABLA N° 4 Ambiente y Cultura Organizacional.....	49
TABLA N° 5 Aprovechamiento de Recursos Tecnológicos	50
TABLA N° 6 Competencias por Resultados	51
TABLA N° 7 Control.....	52
TABLA N° 8 Procesos Efectivos.....	53
TABLA N° 9 Establecer Políticas	54
TABLA N° 10 Diseño de Estructura de Procesos	55
TABLA N° 11 Cumple con Objetivos	56
TABLA N° 12 Mejorar el Control Interno	57
TABLA N° 13 Elaboración de Manual de Procedimientos	58
TABLA N° 14 Control Periódico de Resultados	59
TABLA N° 15 Cumple Procedimientos y Normas Legales	60
TABLA N° 16 Satisfacción Usuarios	61
TABLA N° 17 Procesos Efectivos.....	62
TABLA N° 18 Inconvenientes Presentados.....	63
TABLA N° 19 Procesos con Inconvenientes.....	64
TABLA N° 20 Personal Capacitado	65
TABLA N° 21 Procesos Administrativos	66
TABLA N° 22 Optimizar Recursos	67
TABLA N° 23 Plan de Seguimiento.....	68
TABLA N° 24 Objetivos y Metas.....	69
TABLA N° 25 Mejora del Control Interno.....	70
TABLA N° 26 Recursos Tecnológicos.....	71
TABLA N° 27 Manual de Procedimientos	72
TABLA N° 28 Normas y Procedimientos	73

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1 Encuestas a las servidoras y los servidores públicos.	143
ANEXO 2 Encuestas a los usuarios	145
ANEXO 3 Fotografías de la investigación.....	147

INTRODUCCIÓN

El desarrollo de este trabajo presenta como propuestas un estudio a la Secretaría del AGUA- Centro de Atención al Ciudadano SENAGUA- Santa Elena, con la finalidad de desplegar como idea un Manual de Procedimientos que le permita tener a su alcance una herramienta que establezca como realizar los procesos y administrar los recursos hídricos que están bajo su gestión, con la finalidad de garantizar y mejorar la situación actual de las mismas.

La investigación servirá como guía para facilitar y promover al máximo la gestión administrativa del Centro de Atención al Ciudadano Santa Elena - SENAGUA, involucrando a todos los miembros y desarrollando un sistema (medio) que aporte al cumplimiento de sus funciones y por ende al de los objetivos.

Para desarrollar este propósito existen varios mecanismos, pero para efectivizar la toma de decisiones administrativas, se debe destacar la importancia de un Manual de Procedimientos, el mismo que facilitará la realización de operaciones de forma explícita y proporcionará la orientación necesaria, para cumplir con sus funciones y procesos de una manera clara y sencilla. Es por esto, que se busca especificar en la institución las actividades administrativas y operativas, para potencializar a través de metodología fundamentada los procesos vitales de la misma.

El Manual de Procedimientos garantizará el correcto trabajo y actuación de los miembros de la institución, más aun si se aplica de acuerdo a las necesidades que se presenten, porque no solo se plasma en el escenario actual, sino que busca solucionar problemas futuros, los mismos que se pueden presentar si se sigue con la administración empírica actual.

Tomando en consideración que tienen como principio el mejoramiento continuo de las actividades administrativas y del talento humano, enfocado en un alto nivel competitivo para dar cumplimiento al objetivo general planteado en este proyecto.

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

TEMA

“Incidencia de la gestión administrativa en el control interno del Centro de Atención al Ciudadano Santa Elena Secretaría del Agua, Provincia De Santa Elena durante el período 2015 - 2018”.

EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

Planteamiento del Problema

Los Servidores Públicos necesitan procedimientos para poder realizar de una forma correcta sus labores en la institución, pero dichos procedimientos no han sido tomado en cuenta en el Centro de Atención al Ciudadano Santa Elena – SENAGUA, estableciéndose en el problema principal, causado por no haber establecido de una forma explícita y entendible los procedimientos, provocando una deficiencia en el control de la gestión administrativa.

Como problema se ha determinado la escasa planificación de los procedimientos en el Centro de Atención al Ciudadano Santa Elena – SENAGUA, por cuanto no se ha realizado un análisis situacional de la institución, además que los nuevos servidores públicos no tienen una inducción adecuada a las actividades que van a desempeñar.

Por ello, como es una entidad relativamente nueva, ésta se vio forzada a aplicar procedimientos sin flujogramas en base a experiencias de otras instituciones de las provincias donde ya habían sido establecidas los Centro de Atención al Ciudadano, que con el tiempo se desarrolló una cultura de pasos a seguir no explícita, ocasionando en la gestión por resultados algunos inconvenientes.

Otro problema adicional es que no se cuenta con un sistema de control que les permita medir y corregir el desempeño de la misma y hacer los respectivos ajustes, en el caso de encontrar una debilidad, lo que provoca un riesgo en la ausencia de información para corregir problemáticas en el Centro de Atención al Ciudadano Santa Elena – SENAGUA, por lo que se verificó que es reducida la respuesta para minimizar el riesgo que obstaculice la eficiencia de las actividades.

La diferencia entre los procesos y especialmente la comunicación entre usuario y servidores públicos es un problema evidente en el Centro de Atención al Ciudadano Santa Elena – SENAGUA, ya que no se han formalizado los canales de comunicación que se debe utilizar de forma cotidiana, lo que provoca que en muchas ocasiones exista una carga de trabajo en la ejecución de los procesos.

Po último, la limitada evaluación con indicadores de las funciones que desarrollan los servidores públicos del Centro de Atención al Ciudadano Santa Elena – SENAGUA, ocasiona una deficiencia en la gestión por resultados que ha implementado el gobierno actual. Por lo que, es necesario determinar los procedimientos ante esta necesidad en el Centro de Atención al Ciudadano Santa Elena – SENAGUA y cumplir así con el control interno, es decir, el diseño de un manual de procedimientos mejorará el control de la gestión administrativa.

Formulación del Problema

¿Qué incidencia tiene la gestión administrativa en el control interno del Centro de Atención al Ciudadano Santa Elena - SENAGUA, provincia de Santa Elena?

Sistematización del Problema

¿De qué manera la deficiencia de procedimientos no explícitos disminuye la gestión administrativa del Centro de Atención al Ciudadano Santa Elena - SENAGUA?

¿Cómo la baja implementación de flujogramas en los procesos influye en las actividades de los funcionarios del Centro de Atención al Ciudadano Santa Elena - SENAGUA?

¿Cómo incide la comunicación entre los servidores públicos y los usuarios del Centro de Atención al Ciudadano Santa Elena - SENAGUA?

¿Qué efectos ha tenido la limitada evaluación con indicadores de los funcionarios públicos del Centro de Atención al Ciudadano Santa Elena - SENAGUA??

¿Cuál será la incidencia de la implementación de un Manual de Procedimientos en el control interno del Centro de Atención al Ciudadano Santa Elena - SENAGUA?

JUSTIFICACIÓN DEL TEMA

Se resalta la elaboración de este proyecto por ser de suma importancia para lograr la eficacia en la dirección del Centro de Atención al Ciudadano Santa Elena - SENAGUA, que no solo es un ente del Estado, sino que maneja el recurso hídrico de la Provincia de Santa Elena, la misma que le debe su desarrollo a actividades como: la agricultura, la pesca, el turismo y demás, que dependen en su mayoría de una correcta administración del agua.

La adecuada gestión y planificación son de vital importancia para cualquier institución, porque a través de éstas resulta mucho más viable interrelacionar las actividades y roles asignados a cada funcionario en sus respectivas áreas de trabajo, logrando de esta manera integrarlas para dar cumplimiento a cada uno de los procesos, los mismos que si se realizan de forma sistemática y planificada, se proyectarán resultados ágiles que garanticen su efectividad.

Pero, para llegar a este punto de efectividad es necesario que los procesos se encuentren estructurados y que permitan definir una visión a corto plazo de la

finalidad de aquella actividad, además de conocer los recursos se van a utilizar y la factibilidad de contar con ellos, de esta forma el control de lo realizado en conjunto, tendrá resultados positivos.

En el caso de SENAGUA – Santa Elena, un Manual de procedimientos aportará en gran parte a la administración, puesto que direccionará las actividades que realizan cada funcionario y a su vez servirá de apoyo para medir el desempeño de cada uno de ellos, cumpliendo las metas con el máximo aprovechamiento posible.

El Manual de Procedimientos facilitará el funcionamiento y desarrollo de la administración en la institución, de igual forma ayudará a la toma de decisiones y conducirá el desarrollo de métodos más eficientes en las operaciones, aportando a un correcto control interno.

OBJETIVOS

Objetivo General

Determinar la incidencia que tiene la gestión administrativa en el efectivo control interno del Centro de Atención al Ciudadano Santa Elena Secretaría del Agua, basados en una investigación que aporte a la elaboración de un Manual de Procedimientos

Objetivos Específicos

- Establecer los procedimientos de la institución considerando las ideas y opiniones de los servidores públicos, que demuestren las actividades del Centro de Atención al Ciudadano Santa Elena - SENAGUA.
- Establecer los flujogramas de los procedimientos, basados en la evaluación de los servidores públicos del Centro de Atención al Ciudadano Santa Elena - SENAGUA.

- Instaurar el método de comunicación entre los servidores públicos y los usuarios del Centro de Atención al Ciudadano Santa Elena – SENAGUA, a través de campañas sobre temas relacionados al cuidado del agua.
- Indagar las funciones, mediante la investigación como fuente de información, para establecer indicadores que permitan evaluar cada función realizada por los servidores públicos del Centro de Atención al Ciudadano Santa Elena – SENAGUA.
- Diseñar un Manual de Procedimiento, que desarrolle de forma explícita el rol de cada una de las áreas de los servidores públicos del Centro de Atención al Ciudadano Santa Elena – SENAGUA y que indique paso a paso las actividades.

HIPÓTESIS

Incide la gestión administrativa en el efectivo control interno de Centro de Atención al Ciudadano Santa Elena Secretaría Del Agua

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables

- Gestión administrativa
- Control Interno

Variable Independiente: Gestión administrativa

Es la acción que se ejecuta para la obtención de algo o la tramitación de un asunto, parte del análisis de los elementos constitutivos a la institución estableciendo los

recursos que tiene a disposición y servicios que entrega al entorno, finalizando así con el estudio de las competencias laborales de la organización.

Variable Dependiente: Control Interno

Es un proceso trazado y aplicado por la administración, en conjunto con el personal de la organización para proporcionar garantías con miras a la consecución de objetivos de Administración eficaz, eficiente y transparente de los recursos del Estado, confiabilidad de la rendición de cuentas, cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

CUADRO N° 1: Operacionalización de la Variable Independiente

Hipótesis	Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas
¿Incide la gestión administrativa en el efectivo control interno de Centro de Atención al Ciudadano Santa Elena Secretaría del Agua?	Gestión administrativa	Es la acción que se ejecuta para la obtención de algo o la tramitación de un asunto, parte del análisis de los elementos constitutivos a la institución estableciendo los recursos que tiene a disposición y servicios que entrega al entorno, finalizando así con el estudio de las competencias laborales de la organización.	Acción	Diagnóstico Situacional	¿El Centro de Atención Ciudadano Santa Elena SENAGUA, tiene a disposición un análisis situacional actual?	Encuesta a Responsable Técnico
			Elementos constitutivos	Filosofía Institucional	¿Cree usted que la Visión y Misión de SENAGUA a nivel nacional, es aplicable y se cumple en el Centro de Atención Ciudadano Santa Elena?	Encuesta a funcionarios
				Objetivos	¿Según su perspectiva el Centro de Atención Ciudadano Santa Elena SENAGUA, cumple con eficacia y eficiencia sus objetivos?	Encuesta a funcionarios
				Organigrama	¿El ambiente y la cultura organizacional del CAC Santa Elena, son aptos para el desarrollo de sus funciones?	Encuesta a funcionarios
			Recursos	Humanos	¿Encuentra capacitado en aspectos técnicos y de servicio al personal del Centro de Atención Ciudadano Santa Elena SENAGUA	Encuesta a Usuarios
				Tecnológicos Materiales	¿El CAC Santa Elena aprovechan los recursos tecnológicos para estar más cerca de los usuarios?	Encuesta a funcionarios
			Servicios	Atención	¿Cuál es el grado de satisfacción, con la atención que recibe de Centro de Atención Ciudadano Santa Elena SENAGUA?	Encuesta a Usuarios
				Sistema de Procesos	¿Considera efectivos los procesos que realiza el Centro de Atención Ciudadano Santa Elena SENAGUA	Encuesta a Usuarios
			Competencias Laborales	Gestión por Resultados	¿Según su punto de vista las competencias por resultados han favorecido al desarrollo de sus funciones en el CAC Santa Elena?	Encuesta a funcionarios

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Roxana Soriano Bernabé

CUADRO N° 2: Operacionalización de la Variable Dependiente

Hipótesis	Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas
¿Incide la gestión administrativa en el efectivo control interno de Centro de Atención al Ciudadano Santa Elena Secretaría del Agua?	Control Interno	Es un proceso trazado y aplicado por la administración en conjunto con el personal de la organización para proporcionar garantías con miras a la consecución de objetivos de Administración eficaz, eficiente y transparente de los recursos del Estado, confiabilidad de la rendición de cuentas, cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.	Proceso	Tipos de Control	¿Conoce usted cuántos procesos existen en el Centro de Atención Ciudadano Santa Elena SENAGUA?	Encuesta a Responsable Técnico
				Manual de Procesos	¿Según su perspectiva el Centro de Atención Ciudadano Santa Elena SENAGUA cumple con todos los procesos y sus requisitos?	Encuesta a funcionarios y usuarios
			Objetivos	Corto Plazo	¿Cree usted que el control Interno puede mejorar el CAC Santa Elena?	Encuesta a funcionarios, usuarios
				Largo Plazo	¿Está de acuerdo con la elaboración de un manual de procedimientos para mejorar el control interno del CAC Santa Elena?	Encuesta a funcionarios, usuarios y responsable técnico
			Administración	Políticas	¿Según su criterio el establecer políticas explícitas aportará a un mejor control interno del CAC Santa Elena?	Encuesta a Usuarios
				Estructuras	¿Es necesario diseñar las estructuras para cada proceso para mejorar el control interno del CAC Santa Elena?	Encuesta a funcionarios
				Competencias	¿Cree usted que el cumplimiento de los procesos recae sobre la Gestión Administrativa o sobre el Control Interno del CAC Santa Elena?	Encuesta a Responsable Técnico
			Cumplimiento de Leyes	Normas y Procedimientos	¿Según su perspectiva el Centro de Atención Ciudadano Santa Elena SENAGUA, cumple con todas las normas y procedimientos según la ley?	Encuesta a Usuarios

Fuente: Investigación de Campo
 Elaborado por: Roxana Soriano Bernabé

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 ANTECEDENTES

1.1.1 Antecedentes del tema

Según, Medina J. (2012) en su tema de titulación “Modelo de gestión administrativa para el Gobierno de la Parroquia de Yaruquí, de Quito, Provincia de Pichincha”.

Medina expone la importancia de contar con un modelo de gestión administrativa, el mismo que administre los recursos públicos que poseen las instituciones inherentes al estado, la utilización del modelo no solo beneficia a la administración sino que satisface a la población en este caso de Yaruquí, también resalta que para lograr una eficiente dirección la misma dependerá de las habilidades que posean las personas a cargo, debido a que uno de los temas más preocupantes en una organización es la elección del personal idóneo para cubrir dicho cargo, puesto que de nada servirá un manual si no se lo aplica de la manera apropiada o no se logra adaptar a los cambios que presenten.

Esta investigación es tomada como antecedente porque posee el diseño de un manual de gestión en base a competencias y bajo una idea estratégica, en donde se planea con visión de lo que se puede realizar en base a la planificación, los alcances que se pueden lograr si se trabaja en un análisis situacional actual real, y las soluciones definidas que se le pueden ofertar como solución a los problemas encontrados, es por eso que servirá como fuente al momento de diseñar la propuesta, para poder realizarla de forma estructurada pero en base a la realidad y las necesidades de Centro de Atención al Ciudadano - SENAGUA Santa Elena.

Según, Guiracocha F., Sucuzhañay J. (2010) en su tema “Propuesta de un plan de gestión administrativa para el sistema de agua potable de la comunidad de Chiquintad de Cuenca”.

Este plan de gestión administrativa es elaborado para el sistema comunitario de agua potable de la Parroquia Chiquintad, la misma que se había formado de forma empírica con el afán de solucionar de manera rápida la ausencia del líquido vital en ese sector de la ciudad de Cuenca. Esta mala organización ha provocado la toma de decisiones sin planificación, ni control. Proponen un plan de gestión administrativa cubriendo todas las áreas de sistema comunitario, además de ofertarles como solución el uso de un software de servicio donde no solo se registra el uso cubico de agua, sino el costo, las cantidades por cobrar, denuncias y demás procesos que se realizan sin planificación alguna.

La toma de decisiones que realizan para el mejoramiento de los usuarios no es planificada, por ejemplo adquieren medidores de control de consumo de agua potable, pero no existe el control de lectura a pesar de llegar a acuerdos de consumo con la propia comunidad, en donde existe un límite de consumo para cierto pago y en caso de exceder, también se excede el pago pero no se aplica, y todo esto es porque la inversión se la ve como un gasto, es decir necesitan una persona que se encargue en la lectura de medidores pero no lo hacen porque supuestamente esto genera un gasto.

Este plan de gestión administrativa es referido al tema que se está procediendo a investigar, porque analiza el recurso del agua como líquido vital y la administración sobre el mismo, este trabajo hace un análisis sobre operaciones técnicas para llevar acabo la organización de un pequeño sector de Cuenca, es adaptable porque está fundamentado en base a la ley y a lo que establece la Secretaría del Agua a nivel de Ecuador, lo que lo convierte en un buen antecedente para su estudio y ampliación en la investigación que se está realizando.

1.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.2.1 Gestión

Según,(Robbins & DeCenzo, 2009) en su libro Fundamentos de la Administración Conceptos Esenciales y Aplicaciones, establece;

“Que la gestión es el quehacer y consecuencia de gestionar o administrar, con el fin de hacer diligencias que conducen a obtener algo, dentro de la misma concepción se establece como el conjunto de actividades que permiten guiar a una organización a cumplir algo determinado”.(p, 17).

La forma como expresan el concepto de gestión los autores, ratifica la importancia de la gestión, el papel que juega para que una organización se dirija y se pueda desarrollar; para la investigación se realiza aún más esta tarea debido a que la gestión pública según las reformas del gobierno actual es en base a resultados, de esa forma se mide la gestión de cada uno de sus funcionarios, también se expresa la fundamentación de administración que significan y tienen el mismo propósito, pero se cita dentro del trabajo para resaltar la utilización de los términos.

1.2.2 Administración

Según,(Robbins & DeCenzo, 2009) quienes expresan de administración lo siguiente;

“Se refiere al proceso de obtener que se realicen las cosas, con eficacia y eficiencia, en colaboración de otras personas y trabajando en conjunto.”(p, 6)

La administración y la gestión son aplicables al tema, porque no solo van a ser citados varias veces dentro de este contexto, sino que son los verbos claves para lograr las metas dentro de cualquier organización pública, privada, con o sin fines

de lucro, es por eso la importancia de citar las dos terminologías vistas desde el punto de vista del autor de Fundamentos de Administración.

1.2.3 Gestión administrativa

Acción que se ejecuta para la obtención de algo o la tramitación de un asunto, es acción y efecto de administrar. Esta definición es resultado de unir los dos términos permitiendo ver de forma más amplia los alcances que tiene la gestión administrativa, la misma que tiene la capacidad de precisar, conseguir y evaluar sus propósitos, con la eficaz y efectiva utilización de recursos que se encuentren a disposición, coordinando cada uno de los procesos.

Esta premisa se basa en la concepción de la idea de George Terry quien indicaba que la administración consistía en planear, organizar, ejecutar controlar con recursos para cumplir objetivos. Es así que a finales del siglo XIX e inicios del XX el francés Henry Fayol, definió a la administración según cuatro funciones: la planeación, la organización, la dirección y el control.

1.2.4 Orígenes de la Administración Moderna

Con el fin de mejorar los métodos de producción y poder maximizar el uso de los recursos de manera eficiente y eficaz, la ciencia de la administración ha buscado nuevas formas de ser aplicada.

Según,(Robbins & DeCenzo, 2009) conocer más sobre la historia de la administración puede mejorar y ayudar a entender a fondo la teoría y su aplicación (p, 22),

1.2.5 Administración Sistemática

Adam Smith, quien se destaca por ser uno de los primeros en redactar sobre los efectos que causaba la revolución industrial, este escritor estudió las fábricas

inglesas, él mismo obtuvo como conclusión que el rendimiento era debido al grado de especialización de los trabajadores. (Fernández, 2010) “En síntesis este autor sostiene que al incrementar el nivel de organización en el trabajo se aumenta el desempeño”.

Es importante hacer alusión a esta teoría, porque al realizar una planificación, con la finalidad de obtener resultados, se debe considerar el rendimiento de los trabajadores, en este caso el objeto de estudio es SENAGUA Santa Elena, tomando en cuenta la teoría que los funcionarios trabajen en áreas específicas adquieran experiencia lo que va dar excelentes resultados.

Los puestos de trabajo y sus funciones están divididos, pero es necesario que exista una planificación concreta para efectivizar los procesos.

1.2.6 Administración científica

A partir de la década de los 90 autores como Frederick W. Taylor, Henry Gantt, Frank y Lillian Gilbreth, se dedicaron a estudiar cómo mejorar la perfección o especialización en el trabajo, tras analizar los estudios de Adam Smith.

“Cuyo objetivo es aumentar la eficiencia productiva, a través de la racionalización y estandarización de actividades mediante la descomposición de las tareas en una serie ordenada de movimientos simples.”(Ramio, 2008).

Estos autores analizaron la administración científica poniendo como base de sistema la concepción y programación de la ejecución de actividades, el efectivo control y la coordinación a través de la relación de jerarquía que se establece.

Frederick W. Taylor también conocido como el padre de la administración científica, en su teoría estableció cuatro principios. (Hellriegel & Slocum, 2009).

CUADRO N° 3 Principios de la Administración

PRINCIPIOS	DESCRIPCIÓN
Principio 1	Mejorar la forma de hacer el trabajo estudiando y recopilando la información necesario sobre la manera en como desempeñan sus actividades.
Principio 2	Establecer cada una de las actividades codificándolas las tareas a través de procedimientos de operación estandarizados.
Principio 3	Seleccionar a los trabajadores dependiendo de sus habilidades y destrezas las mismas que deben cubrir la necesidad de las tareas encomendadas de acuerdo a los procedimientos establecidos.
Principio 4	Establecer un puesto justo de acuerdo a las habilidades y el pago que premiará su desempeño.

Fuente:(Gareth & George, 2010)Administración Contemporánea

Elaborado por: Roxana Soriano Bernabé

Frank Gilbreth y Lilian Gilbreth, se encargaron de perfeccionar los estudios de Taylor, estudiaron formas para maximizar la eficiencia con las que se realizaban las actividades, potenciando ahorros en esfuerzo y tiempo, lo realizaron a través de filmaciones que efectuaban a trabajadores para eliminar movimientos inútiles.

Henry Gantt se preocupó por la motivación de los empleados, a través de la creación de un sistema de incentivos que entregaba a los trabajadores si se concluía el trabajo en menos tiempo.(Chiavanato, 2007).

Estos cuatro autores son base primordial para la propuesta, porque fueron descubriendo como efectivizar recursos, además de mejorar los tiempos para hacerlos más eficaces, sin dejar de lado la motivación que debe recibir el empleado en un puesto de trabajo de acuerdo a sus habilidades y con la recompensa de una paga justa.

1.2.7 Teoría de la Administración General

Según,(Rodríguez Valencia, 2007) esta teoría fue estudiada por dos europeos, Henri Fayol (francés) y Max Weber(alemán), las mismas que se enfoca en sistema de control y la creación de una estructura organizativa eficiente y eficaz.(p76).

Henry Fayol describió catorce principios de administración; División de trabajo, autoridad y responsabilidad, disciplina, unidad de mando, unidad de dirección, subordinación de los intereses individuales a los intereses generales, remuneración del personal, centralización, cadena de mando, orden, equidad, estabilidad y el mantenimiento del personal, iniciativa y el trabajo en equipo.

Max Weber (Fernández, 2010) el tipo ideal de burocracia como un sistema de organización y administración para asegurar la eficiencia y la eficacia, la misma que se basa en cinco principios. (p 45).

Los cinco principios se basan en la autoridad que se deriva de la jerarquía, los puestos que las personas deben ocupar según su desempeño, la especificación del alcance de autoridad, la autoridad que se ejerce de acuerdo a la jerarquía, y las reglas y normas que se establecen.

1.2.8 Escuela de Relaciones Humanas

Según,(Franklin & Enrique, 2007) Esta escuela tiene como objetivo comprender la interacción de los procesos psicológicos y sociales con la situación laboral a fin de influir en el desempeño. (p. 57).

Dentro de los precursores de este enfoque se encuentra Robert Owen, Hugo Munsterberg, Mary Parker Follet, Chester Barnard, Elton Mayo, los mismos que concluyen en que los directivos deberían centrarse en la satisfacción del trabajador y su bienestar, pues establecen que las necesidades sociales eran más importantes que las necesidades económicas, es por eso la importancia de la motivación.

1.2.9 Enfoque Cuantitativo

Se presenta el uso de técnicas matemáticas para el análisis y el procesamiento de datos, los mismos que servirán de fuente de información para tomar decisiones acertadas, el mismo que también se conoce como Método cuantitativo de decisión.(Bateman & Snell, 2009)

Esta teoría defiende el uso de datos para la toma de decisiones, lo que minimiza el riesgo al momento de tomarlo, de tal forma que el administrador ya no toma las decisiones solo en base a su institución y experiencia, sino que tienen una fuente fiable de tendencias que les facilita este proceso, es importante esta teoría, porque el manual de procedimientos que se plantea realizar, tiene como función ayudar a cumplir los objetivos por resultados, el mismo que se realiza en base a información anterior.

1.2.10 Teoría General de Sistemas

Esta teoría considera a la organización como un sistema abierto, que mediante procesos transforma materia para convertirlo en un producto o servicio, y es influenciada por factores externos. Además que resalta los componentes sociales y técnicos.

1.2.11 Teoría de las contingencias

La teoría de las contingencias es también conocida como el enfoque situacional, en donde puede afectar directa o indirectamente el desempeño de una organización, los factores internos y externos. Esta teoría permite realizar un análisis FODA, en donde se conoce fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, es importante para la investigación por el análisis situacional que se realiza en SENAGUA Santa Elena, para darle solución a la problemática. El estudio de estas teorías enriquece el trabajo porque hace un análisis retrospectivo de cómo fue modernizándose la administración y sobre la importancia de cada uno de los aspectos encontrados.

1.2.12 Diagnóstico Situacional

Según,(SENPLADES, 2012) establece que el diagnóstico institucional, permite conocer la situación actual de la institución, sus limitaciones, capacidades y la forma en la que opera, partiendo de aspectos como; Planificación, Estructura organizacional, Tecnología de la información comunicación, Procedimientos y Procesos (p. 19)

Al ser SENAGUA una institución adscrita al estado ecuatoriano, es importante resaltar lo que establece el SENPLADES, al ser un organismo rector de actividades de planificación.

1.2.13 La Gestión Pública

Según, la Constitución de la República de(Ecuador, 2008) establece que la administración pública es un servicio que se entrega a la colectividad regido por los principios de jerarquía, eficacia, eficiencia, calidad, desconcentración, coordinación, participación, descentralización, transparencia y evaluación.

El gobierno busca una gestión basada en principios, las instituciones públicas deben ofrecer un servicio completo, con el afán de satisfacer a los usuarios, quienes deben de recibir un servicio de calidad y que busque solucionar las problemáticas que se presentan, este debe ser un servicio justo y equitativo, donde todos los ciudadanos ecuatorianos o turistas que residan o estén de visita en el país se sientan amparadas por políticas y servidores eficientes y eficaces.

Esta transformación en gestión pública tiene como fin transformar las instituciones adscritas al estado ecuatoriano, incluyendo cambios que afectan desde el origen de las mismas hasta su poder político.

1.2.14 Gestión por resultados

Es un acumulado de metodologías, técnicas y herramientas que consisten en guiar las operaciones de la institución a la consecución de sus objetivos, por medio de una mayor responsabilidad de los funcionarios como resultado de su gestión. La aplicación de este modelo administrativo consistirá en aumentar la eficacia de las políticas institucionales, alineando los recursos, sistemas de gestión y estructura de responsabilidades para el alcance de resultados estratégicos precisos, definidos y alcanzables en un período determinado.

1.2.15 Políticas

Son las ideas generales o lineamientos para encaminar al cumplimiento de algo, las mismas poseen la capacidad de solucionar disputas por los límites que se establecen.

1.2.16 Procedimientos

Los procedimientos se los denomina también como planes porque permite establecer un método a seguir, el mismo que se debe cumplir obligatoriamente para lograr actividades efectivas, llegando al cumplimiento de objetivos planteados por la organización , están planteados en forma de secuencia con la finalidad de que se sistematice Según, Koontz y Weihrich (2007) los define como “Son pautas para la acción, o esquemas de pensamiento, y puntualizan la manera correcta en que deben cumplirse ciertas actividades”.

Esta definición permite interpretar la importancia de los procesos en la organización y como entidades deben considerar el cumplimiento de los mismos pero con el afán de hacerlos efectivos y eficaces, garantizado entregar un buen servicio a los usuarios.

1.2.17 Manual de Procedimientos

Según, (Benjamín & Fincowsky, 2009) estos autores en su libro “Organización de Empresas” definieron al manual de procedimientos como; “La manifestación de forma escrita, narrativa y con secuencia, de cada uno de los pasos inmersos en un procedimiento”. (Pág. 257).

La concepción del manual de procedimientos indica secuencia como la acción de seguir los pasos planteados, para lograr una administración eficiente y eficaz, es necesario plasmar cada una de las actividades que los funcionarios de Santa Elena pertenecientes a SENAGUA realizan, con la finalidad de establecer los procesos de forma definida, y que puedan cumplir con su gestión por resultados.

Al respaldar los procedimientos a través de un manual de procesos de forma explícita, se logra que cualquier funcionario interprete las actividades que debe cumplir, conociendo el límite de su rol y el resultado que debe alcanzar, además a través de diagramas es mucho más factible y fácil la lectura de las actividades.

Para elaborar un manual de procesos efectivo se debe tomar nota de las operaciones, el responsable, y las áreas que deben llevarlas a cabo, dentro de la parte de descripción se debe detallar de que se trata la actividad el cómo, donde y cuando realizarlas. Cuando se presente casos que la descripción sea de forma general, se exhorta a apuntar la unidad que es responsable de cada operación del proceso.

1.2.18 Diagramas de Flujo

También nombrados fluxogramas, simbolizan de forma gráfica la sucesión en que se realizan las actividades de un proceso, el recorrido de formas o materiales, muestran las áreas y los puestos que intervienen en cada operación expuesta. Los diagramas de flujo reúnen toda la información que concierne a los procesos de una actividad, hacen mucho más fácil el trabajo de los funcionarios, su interpretación es eficaz siempre y cuando se cumpla con los requisitos como simbología, codificación y coordinación de tiempos, puede completarse con los equipos y recursos que se van a utilizar para determinado proceso.

Importancia del manual de procesos

La importancia de la utilización del manual va de la mano con el crecimiento y perfeccionamiento de las actividades administrativas de una organización, debido a que pasa por una transición de una gestión tradicionalista y en algunos casos netamente empírica a una administración moderna que utiliza los recursos, los destaca poniéndolos de forma explícita, permitiendo elevar productividad y realizar los respectivos controles en ciertas áreas definidas del manual de proceso, sin necesidad de revisar todo el procedimiento efectuado.

Métodos de implementación

Con la finalidad de aplicar un manual de procesos sin problemas, constan indicadores que esencialmente deben ser tomados en cuenta para conocer sobre las competencias o procedimientos otorgados a cada funcionario, siendo los métodos más usados: cobertura, tipo, personal, naturaleza jurídica, cultura organizacional, recursos y cobertura.

CUADRO N° 4 Modelos de Métodos de Aplicación de Manuales

Método	Descripción
Método Instantáneo	Regularmente es el más utilizado, debido a que la decisión de establecer manuales administrativos, procede en la mayoría de los casos de los más altos niveles de la estructura de la organización, lo cual les otorga una naturaleza o validez casi ineludible.
Método del proyecto Piloto	La ejecución del manual en sólo una parte de la organización, con el fin de medir los resultados. El beneficio que se puede obtener radica en que permite realizar cambios en una escala reducida y llevar a cabo cuantas pruebas sean necesarias para determinar la viabilidad de las propuestas.
Método de implementación en paralelo	Este método es utilizado cuando los manuales tienen un amplio campo de acción donde se maneja mucha información, siendo estratégicos por que consiente atender con tranquilidad cualquier inconveniente, lo que descarta la presión del personal participante y, por lo tanto, minimiza el margen de error
Método de implementación parcial o aproximaciones sucesivas	Es de suma importancia porque permite modificar en partes donde se pueda encontrar errores y que perjudiquen o retrasen el funcionamiento de la actividad en la organización sin crear grandes alteraciones en el ámbito de acción, y dar el siguiente paso sólo cuando se haya consolidado el anterior, y así el cambio que se realice sea.
Combinación de Métodos	Se trata sobre el empleo de más de un método para implementar un manual dependiendo de sus requerimientos técnicos. Es recomendable que para implementar el manual se formen equipos de trabajo en todos los niveles jerárquicos de la organización con el fin de que, coordinados por el equipo responsable del proyecto.

Fuente:(Gareth & George, 2010) Administración Contemporánea

Elaborado por: Roxana Soriano Bernabé

1.2.19 Control Interno

Es un proceso trazado y aplicado por la administración, en conjunto con el personal de la organización para proporcionar garantías con la miras a la consecución de objetivos de administración eficaz, eficiente y transparente de los recursos del Estado, confiabilidad de la rendición de cuentas, cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicable.

Según,(NORMAS DE CONTROL INTERNO PARA LAS ENTIDADES, ORGANISMOS DEL SECTOR PÚBLICO Y DE LAS PERSONAS JURÍDICAS DE DERECHO PRIVADO QUE DISPONGAN DE RECURSOS PÚBLICOS) “El control interno recae como responsabilidad de cada institución adscrita al estado ecuatoriano y a las personas jurídicas de derecho privado que tengan bajo su poder recursos públicos y tiene como finalidad crear las condiciones para el control”.

Este control lo efectuará la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada institución, que busca garantías para el logro de los objetivos de cada entidad y el cuidado de sus recursos públicos. Dentro de los componentes se encuentran: el ambiente de control, las actividades de control, la evaluación de riesgos, la comunicación, el seguimiento y los sistemas de información.

El control interno se constituye como un proceso que incluye varias acciones, debe estar considerado como parte integral del sistema de administración que se utiliza, de esta forma se regularán y guiarán las operaciones aportando al manejo institucional.

Este se ejecuta por personas, pues no se restringe a ser solo políticas y manuales establecidos, sino al papel de las personas en cada nivel de la organización, las mismas hacen que el sistema funcione, como principio la responsabilidad cae directamente sobre los altos mandos, pero ellos son los encargados de fijar objetivos y buscar los mecanismos para que funcione, pero todos los involucrados en la organización tienen igual grado de responsabilidad para que el control funcione.

El control crea expectativas, pero se puede esperar que se establezca una seguridad razonable, pero no una seguridad absoluta, pues los efectos son medibles pero existen tanto factores internos como externos que pueden variar, además la presencia de la razón costo-beneficio es la más importante para la toma de decisiones, lo que puede en algún momento del proceso afectar el resultado final.

Para cumplir con los objetivos establecidos, es necesario ejercer el control interno, estos pueden ser por áreas específicas o separados pero siempre se encuentran interrelacionados, es por eso la importancia de estructurar el sistema basado en principios como: eficiencia, eficacia, ética, equidad, economía, preservación del medio ambiente y rendición de cuenta, de esta forma se cuida y preserva los intereses de los usuarios en general en este caso de administración pública.

1.2.19.1 Objetivos de control interno en el sector público

- Originar la eficiencia, eficacia y economía de los procedimientos bajo principios de transparencia y ética moral- profesional.
- Avalar la confiabilidad, integridad y oportunidad de la información.
- Efectuar las disposiciones legales y la normativa de la entidad para conceder bienes y servicios públicos de calidad.
- Resguardar y conservar el patrimonio público contra pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.

Estos objetivos reúnen las bases para efectuar un buen control interno en donde predomina la eficiencia, eficacia, confiabilidad, con la finalidad de que las entidades públicas realicen un trabajo que satisfaga a los usuarios.

1.2.19.2 Ámbito del control interno

Operacionales
•Prevee la utilización eficaz y eficiente de los recursos de la entidad.
Información Financiera
•Se refiere a la preparación y publicación de estados financieros confiables.
Cumplimiento
•Establece el cumplimiento por parte de la entidad de las leyes y normas que le sean aplicables.

Fuente: Manual de Control Interno

Elaborado por: Roxana Soriano Bernabé

1.2.19.3 Tipos de control interno

CUADRO N° 5 Tipos de Control Interno

Tipo de control interno	Descripción
Control Preventivo	Pronostican acontecimientos no deseados antes de que sucedan: <ul style="list-style-type: none"> • Son más rentables • Deben quedar añadidos en los sistemas • Impiden costos de corrección o reproceso
Control Detectivo	Identifican los acontecimientos en el momento en que se suscitan: <ul style="list-style-type: none"> • Representan más costos que los preventivos • Calculan la efectividad de los preventivos • Detectan errores que no aparecen en el control preventivo • Contienen revisiones y comparaciones (registro de desempeño)
Control Correctivo	Garantizan que las decisiones correctivas sean tomadas para revertir un evento no deseado: <ul style="list-style-type: none"> • Acciones y procedimientos de corrección (la recurrencia) • Expediente e informes que comunican a la Gerencia, controlando los asuntos hasta que son corregidos o remediados
Control Directivos	<ul style="list-style-type: none"> • Los preventivos, detectivos y correctivos se centran en evitar incidentes no deseados: • Los directivos son acciones positivas a favor de que sucedan ciertos acontecimientos que benefician al control interno.

Fuente: (Gareth & George, 2010) Administración Contemporánea

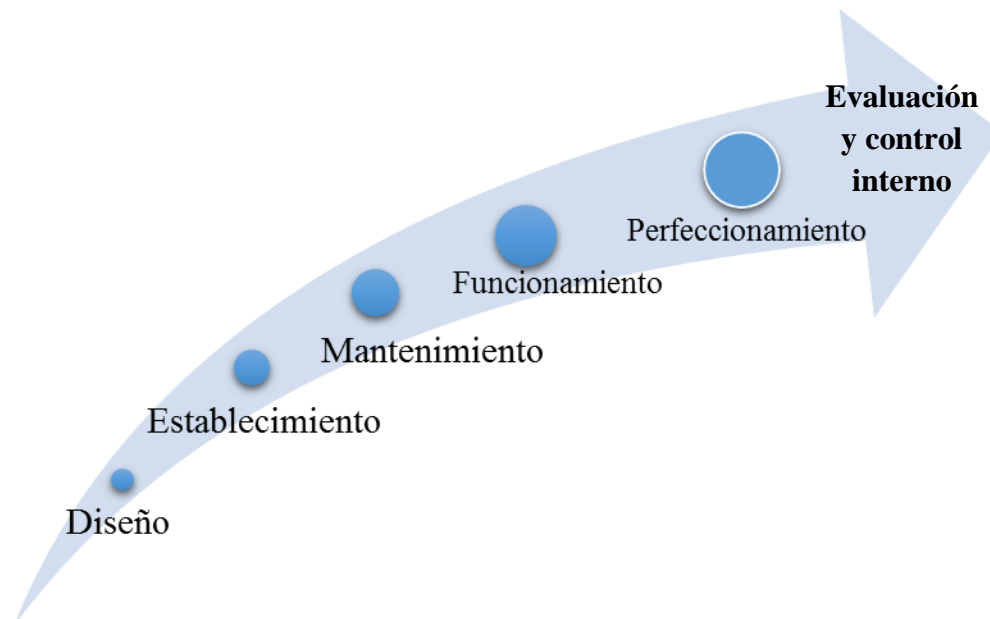
Elaborado por: Roxana Soriano Bernabé

Responsable de control interno

Las y los servidores de la entidad serán responsables de las acciones realizadas dentro de su área, los directivos serán el eje rector de todas las responsabilidades y deberán hacer énfasis en áreas de mayor importancia sea por el riesgo a ejecutarlo o por los recursos utilizados, considerando su impacto y el cumplimiento de los objetivos.

Responsabilidades

GRÁFICO N° 1 Responsabilidades



Fuente:(Gareth & George, 2010)Administración Contemporánea
Elaborado por: Roxana Soriano Bernabé

Los funcionarios de la institución, poseen la responsabilidad de ejecutar las acciones y atender las imposiciones de los pasos citados en el gráfico de forma acertada, sostenidos en la normativa legal y técnica vigente y con el apoyo de la auditoría interna como organismo asesor y de consulta. Cada parte del proceso debe ser asignada a personas diferentes con la finalidad de reducir los errores y de ir revisando mientras el mismo continúe, además crea un equilibrio en funciones dentro de la estructura organizacional.

Ambiente de control interno

Se enmarca como el conjunto de situaciones y conductas que están dentro del accionar de una organización, siendo fundamental la actitud asumida por la dirección y el resto de los funcionarios, por su efecto en las actividades y el resultado obtenido. La finalidad del control interno es establecer un entorno y clima organizacional beneficioso para todos sus actores desde la práctica, valores, conducta y normas, además influye en las tareas del personal al realizar las actividades con mayor responsabilidad debido al control.

Al analizar cualquier aspecto de administración la primicia principal es el factor humano, quien es la esencia de cualquier organización, así mismo las cualidades que los individuos pongan en práctica como la integridad, valores éticos se convierten en el motor de las operaciones. El ambiente de control interno posee influencia directa en la forma en que desarrollan las actividades, y como se diseñan los objetivos además de la probabilidad de reducir riesgos.

La relación que presenta con el comportamiento de los sistemas de información y los controles de monitoreo son ineludible, la dirección como eje responsable del control interno debe mostrar en todo momento una actitud de apoyo a los sistemas de control ejecutados en la institución, utilizándola y poniéndolas en práctica en sus actividades diarias.

CUADRO N° 6 Ambiente de Control Interno

Integridad y valores éticos	Gestión estratégica	Políticas y prácticas de talento humano	Estructura organizativa	Delegación de autoridad	Competencia Profesional	Coordinación de acciones organizacionales	Adhesión a las políticas	Unidad de Auditoría Interna
-----------------------------	---------------------	---	-------------------------	-------------------------	-------------------------	---	--------------------------	-----------------------------

Fuente: Manual de Control Interno
Elaborado por: Roxana Soriano Bernabé

Integridad y valores éticos

Siendo elementos esenciales del ambiente, el control interno busca mejorar la administración y el monitoreo de otros factores del control interno. Serán las máximas autoridades quienes establecerán los principios y valores éticos y formarán la cultura organizacional, con la finalidad que perdure y así exista rotación o cambios de personal, esta integridad rige el accionar de los funcionarios guiándolos al compromiso con la entidad, es necesario que se haga conocer las normas del código de ética dependiendo de la institución, esto contribuirá al buen uso de los recursos públicos y eliminar la corrupción.

Las personas que estén a cargo del control interno establecerán y animarán a la aplicación de la integridad y el cumplimiento de los valores éticos, con el fin de beneficiar al proceso y las actividades, buscando mecanismos que animen a que el personal practique los principios.

Administración estratégica

Es necesario que las entidades adjuntas al estado y las personas jurídicas que manejan recursos públicos, practiquen, actualicen, ejecuten el sistema de planificación, en donde se establecen indicadores que podrán medir el cumplimiento de objetivos.

Para la correcta administración estratégica, es necesaria la implementación de un sistema de planificación en donde se cubran aspectos como: formulación, realización, intervención, seguimiento y evaluación del plan anual de cada institución los mismos que son base de las actividades de una organización según su misión, visión al estar alineados a los organismos de planificación del estado, en este caso a la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo SENPLADES.

El análisis de la situación será evaluado según los resultados obtenidos, los mismos que se deben exponer de forma escrita para su evaluación.

Políticas

El control interno requiere de políticas y prácticas para los funcionarios, con el afán de augurar una planificación organizada, que permitirá garantizar el desarrollo del talento humano a través de la transparencia, efectividad y vocación de servicio.

Lograr obtener el máximo rendimiento de los funcionarios, es el objetivo del desarrollo de las políticas, a través de las gestiones que realice la dirección para lograr la satisfacción del personal, para que se perfeccione desde el ámbito humano hasta el técnico, el administrar el talento humano se convierte en la base del ambiente de control al ser esencial fomentar la ética y el crecimiento profesional en las practicas diarias, esto se puede comprobar en la ejecución de procesos los mismos que deben ser evaluados para el diagnóstico del rendimiento del personal.

Estructura Organizativa

La dirección es la encargada de establecer una estructura organizativa que permita cumplir la misión y apoye a lograr la visión a través del cumplimiento de los objetivos, la ejecución de procesos, labores y la realización de los controles periódicos. Esta depende de la naturaleza tamaño y actividades que cumpla la organización.

Delegación de autoridad

El seguimientos de las actividades el cumplimiento de objetivos además de la responsabilidad de los sistemas de información dependerán de las asignaciones de responsabilidades y de las políticas establecidas. La delegación de funciones busca aparte del cumplimiento de procesos la asignación de la autoridad necesaria, con la finalidad de emprender acciones oportunas.

Competencia Profesional

Las actividades designadas a cada funcionario dependerán de las competencias profesionales de cada individuo éstas deben estar acorde con las funciones y responsabilidades que tenga a su cargo.

Las competencias profesionales contienen los conocimientos y las destrezas para garantizar un ejercicio ordenado, con ética siendo efectivo, así mismo favorecerán al entendimiento de las actividades a ejecutar, deberán ser capaces de realizar sus funciones para cumplir los objetivos de la organización.

Coordinación de acciones organizacionales

La máxima autoridad ejecutará acciones para que cada uno de los funcionarios conozca las responsabilidades que les compete para el normal funcionamiento del control interno, también participarán activamente en el proceso y en la proposición de ideas de mejoramiento.

Unidad de auditoría interna

Esta actividad es independiente y objetiva, con el propósito de dar transparencia a los procesos y se encarga de: evaluar los procesos administrativos, ambientales, técnicos, financieros, estratégicos, operativos, legales y de gestión de riesgo.

No todas las instituciones pueden justificar la unidad de auditoría interna porque deben contar con los recursos necesarios para ofrecer la asesoría profesional.

CUADRO N° 7 Evaluación de Riesgos

Evaluación de Riesgos	
Son los mecanismos necesarios para identificar, analizar y tratar los riesgos	
Identificación de riesgos	<p>Permite identificar los riesgos que puedan afectar al cumplimiento de los objetivos, el mismo se establecerá a través de análisis de factores internos y externos, para emprender las correcciones y afrontar los riesgos.</p> <p>Para esto se desarrolla un proceso de constante interacción en donde se conjugan la estrategia y la planificación, a través de un mapa del riesgo en donde se especifique los puntos clave de control.</p>
Plan de mitigación de riesgos	<p>El plan de mitigación de riesgos desarrollado y documentando en una estrategia clara, constituida y participativa con el objetivo de identificar los riesgos que puedan afectar a la institución.</p>
Valoración de riesgos	<p>Está sujeta a conseguir la suficiente información sobre las situaciones de riesgo, para apreciar su probabilidad de ocurrencia, este análisis ayudará a las servidoras y servidores a estar conscientes de cómo los riesgos pueden afectar el logro de sus objetivos, ejecutando un estudio específico de los temas puntuales sobre riesgos que se hayan decidido evaluar.</p>
Respuesta al riesgo	<p>Se encontrarán las opciones de respuestas al riesgo, tomando en cuenta la probabilidad y el impacto en relación con la tolerancia al riesgo y su relación costo/beneficio.</p> <p>Los coordinadores reflexionarán para cada riesgo significativo las respuestas potenciales fundamentados en un rango de respuestas</p>

Fuente: Manual de Control Interno
Elaborado por: Roxana Soriano Bernabé

Seguimiento: La máxima autoridad y los directivos de la entidad, establecerán procedimientos de seguimiento continuo, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas para asegurar la eficacia del sistema de control interno. Seguimiento es el proceso que evalúa la calidad del funcionamiento del control interno en el tiempo y permite al sistema reaccionar en forma dinámica, cambiando cuando las circunstancias así lo requieran.

Se orientará a la identificación de controles débiles o insuficientes para promover su reforzamiento, así como asegurar que las medidas producto de los hallazgos de auditoría y los resultados de otras revisiones, se atiendan de manera efectiva y con prontitud.

El seguimiento se efectúa en forma continua durante la realización de las actividades diarias en los distintos niveles de la entidad y a través de evaluaciones periódicas para enfocar directamente la efectividad de los controles en un tiempo determinado, también puede efectuarse mediante la combinación de las dos modalidades.

1.3 MARCO SITUACIONAL

1.3.1 Historia de la Secretaría del Agua

La Secretaría del Agua se estableció en el año 2008, mediante Decreto Ejecutivo 1088, publicado el 27 de mayo de dicho año, con el Registro Oficial (346, 2009). La misma que tiene como finalidad de creación, conducir los procesos de gestión de los recursos hídricos del Ecuador de manera integrada y sustentable. (p. 1)

En el 2009 un convenio entre SENPLADES y SENAGUA con fecha de 28 de Septiembre se establece que el manejo de las cuencas hidrográficas de Catamayo-Chira, Puyango- Tumbes pasan a ser competencia de la Secretaría del Agua; el 13

de noviembre de mismo año se crean las siete unidades ejecutoras tras Acuerdo Ministerial No. 2009-46 las mismas que reciben el nombre de Demarcaciones Hidrográficas de Napo, Pastaza, Mira, Esmeraldas, Jubones, Santiago y Puyango.

En enero del 2010 según el Acuerdo Ministerial 2010-66, se establecen las zonales, las mismas que son unidades desconcentradas en la parte financiera y administrativa ubicadas en diversas partes del país.

La administración y la supervisión del recurso hídrico de la Provincia de Santa Elena anteriormente eran manejadas por la Provincia del Guayas, pero tras evaluaciones y diagnósticos se llegó a la conclusión de que existía un deficiente control, y para mejorar esta situación respecto al recurso hídrico, y las debidas concesiones del agua de una manera equitativa, la gestión del GAD Provincial y Gobernación, el 5 de Septiembre del 2011 según el acuerdo 2011-335 se decreta la creación del Centro Zonal Santa Elena de la Secretaría del Agua, la misma que contaría con autonomía en su gestión administrativa, operaria y técnica, ubicada dentro del Centro de Atención al Ciudadano de la provincia antes mencionada.

Agua Potable

Es el resultado que se obtiene del tratamiento que se le da al agua a través de su purificación, el mismo que genera agua apta para el consumo que cumpla con estándares legales y ambientales aceptables, este líquido se obtiene por medio de fuentes de agua subterránea o superficial.

Importancia del agua

Como segundo elemento vital para la supervivencia de los seres vivos en el planeta tierra está el agua, el primero es el aire, por ende se convierte en parte de los recursos y la riqueza de un país.

Al mismo tiempo que es vital su consumo para la vida, efectúa varios procesos de similar importancia entre ellos la industria, que no existan erosión en los suelos, la agricultura, generación de energía, el mantenimiento del ecosistema. Las aguas al combinarse con ciertos minerales en la tierra crean manantiales de aguas medicinales y termales que son una gran herramienta a favor de la salud debido a que poseen tipologías comprobadas medicinalmente que benefician y aportan a combatir ciertas enfermedades a muy bajos costos y de forma natural.

Por ser un recurso no renovable, su uso descontrolado ha provocado el peligro de desabastecimiento en algunas poblaciones actualmente y en otras en un futuro no muy lejano. La distribución inequitativa de agua en el mundo hace que ciertas poblaciones sufran más que otras, así mismo que existan o no la presencia de organizaciones para su control, según (Brooks, 2008) “para definir que un país posee escasez de agua se mide por habitante al año y que cuente con menos de mil metros cúbicos”. (p. 3)

Debido a esta carencia la sociedad ha comenzado a realizar campañas que promuevan el uso sustentable y sostenido del líquido vital, procurando que las personas comprendan las magnitudes de la problemática, aportando a favor de minimizar el desperdicio de agua aumentando los niveles de ahorro.

Gestión comunitaria del agua

La gestión comunitaria de agua está formada por un conjunto de personas con la misma necesidad básica del líquido vital, por lo general son poblaciones ubicadas en las periferias de las ciudades o poblaciones rurales, las mismas que para cubrir la falta de agua, la obtienen a través de pozos comunitarios de manantiales superficiales.

El líquido vital reunido ya sea por el bombeo a través de los pozos o recolectado de agua superficiales es conducido hacia la fuente de abastecimiento principal en donde los miembros de la comunidad la transportan cada una de sus viviendas.

La edificación de los pozos y las herramientas a utilizar para la extracción y su debida purificación es promovida por el gobierno, en algunos casos organizaciones privadas, y muchas financiadas por las mismas comunidades. También requieren de tanques para bombear y de almacenamiento, además del mantenimiento continuo que deben de proveerle estos gastos operativos son cubiertos en su totalidad por la junta de agua.

En la constitución de la República de Ecuador (Ecuador, 2008) se reconoce a estos grupos y su importancia:

“Se reconoce la importancia de las juntas comunitarias de autogestión del agua que bajo la denominación de juntas administradoras de agua potable o riego, comités, directorios y comunidades han cubierto la necesidad vital de agua, de forma histórica y trascendencia social haciendo que este recurso sea apto y accesible para el consumo humano de ciertas poblaciones, garantizando la subsistencia y la soberanía alimentaria”.

Estos sistemas por cubrir a la brevedad posible la falta de agua en poblaciones, se han construidos desde todos los aspectos, administrativos, técnicos y financieros de forma empírica acarreado problemas, dentro de estos: factores económicos, infraestructura y de poderes, presentándose en ciertas circunstancias problemas con los usuarios, los mismos que como única y necesidad principal solicitan que el líquido vital sea accesible sin interrupciones de forma continua con una calidad aceptable para el consumo.

1.4 MARCO CONCEPTUAL

Administración Estratégica: Es un proceso de evaluación sistemática de la naturaleza de una institución, definiendo los objetivos a largo plazo, identificando metas y objetivos cuantitativos, desarrollando estrategias para alcanzar dichos objetivos.

Amenazas: Son situaciones negativas externas, que inciden en el accionar de la institución, que si bien no pueden cambiarse, deben tomarse en cuenta para minimizar su impacto.

Análisis Situacional: Consiste en el conocimiento y análisis del ambiente externo (nacional e internacional) y principalmente del sector al cual pertenece.

Comunicación Integral: Es aquella que dentro de los sectores público, privado y social se da a la tarea de fortalecer la contribución positiva de quienes integran la institución y busca abrir espacios para la discusión de los temas por lograr soluciones.

Debilidades: Son deficiencias internas de la institución, en las que se debe trabajar para cambiar o eliminar.

Diagnóstico de Contexto: Permite alcanzar concreciones respecto al estado actual de la entidad y del sector al que pertenece, el método puede ser distinto en función del nivel de madurez, en los análisis de la realidad disponibles y de la disponibilidad de información en este mismo sentido.

Estrategia: Conjunto de decisiones y criterios por los cuales una organización se orienta hacia el logro de sus objetivos.

FODA: Es la exploración de los factores positivos y negativos, internos y externos que tienen efectos sobre la institución, que permitirá elaborar un estudio estratégico que identifiquen las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

Fortalezas: Son las características positivas internas que deben potenciarse para lograr una gestión eficiente e impactos nacionales positivos.

Gestión: Acción de administrar o gestionar algo.

Lineamientos: Conjunto de acciones específicas que determinan la forma, lugar y modo para llevar a cabo una política en materia de obra y servicios relacionados con la misma.

Metas: Es la finalidad que una persona, empresa u organismo público tiene para cumplir en un determinado plazo.

Misión: Es la razón de ser de la institución, y parte del rol y las competencias de la misma.

Objetivo Estratégico: Describe los resultados que la institución desea alcanzar en un tiempo determinado, hacia dónde deben dirigirse los esfuerzos y recursos.

Objetivo: Se entiende por objetivo a la meta o fin propuesto en una actividad determinada.

Oportunidades: Son características positivas externas, son factores del medio que deben aprovecharse para el beneficio de la institución.

Plan: Es un conjunto de orientaciones técnicas y políticas, que conducen las acciones hacia la consecución de objetivos y metas de mediano, corto y largo plazo. El plan incorpora la respectiva asignación de recursos.

PNBV: Plan Nacional para el Buen Vivir.

Políticas: Conjunto de criterios generales que establecen el marco de referencia para el desempeño de las actividades en materia de obra y servicios relacionados con la misma, constituirán el instrumento normativo y servirá de base para la emisión de los lineamientos.

SENAGUA: Secretaría del Agua

Valores: Son un conjunto de normas y creencias consideradas deseables, que guían la gestión de la entidad, representan su orientación y cultura institucional, que pueden estar implícitos o explícitos y deben ser analizados.

Visión: Es una imagen proyectada del futuro deseado por la organización, es una declaración general que describe la situación a la que la institución desea llegar dentro de los próximos años.

1.5 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

La administración hídrica según la Constitución de la República del Ecuador. El presente trabajo se fundamenta legalmente para empezar con el artículo 12 de la Constitución de la República del Ecuador el cual establece el derecho humano al agua es fundamental e irrenunciable. El agua constituye patrimonio nacional estratégico de uso público, inalienable, imprescriptible, inembargable y esencial para la vida.

También es importante destacar que en el mismo cuerpo de ley en su artículo 318 inciso segundo y final, menciona que la gestión del agua será exclusivamente pública o comunitaria; y que el Estado, a través de la autoridad única del agua, será el responsable directo de la planificación y gestión de los recursos hídricos que se destinarán a consumo humano, riego que garantice la soberanía alimentaria, caudal ecológico y actividades productivas, en este orden de prelación.

De igual manera, se menciona lo establecido en el Art. 411 y 412 que indica que el Estado es responsable de garantizar la conservación, recuperación y manejo integral de los recursos hídricos, cuencas hidrográficas y caudales ecológicos asociados al ciclo hidrológico; y que la autoridad a cargo de la gestión del agua será responsable de su planificación, regulación y control. Esta autoridad cooperará y coordinará con la que tenga a su cargo la gestión ambiental para garantizar el manejo del agua con un enfoque eco-sistémico.

Ámbito de Aplicación de Acuerdo a la Ley de Aguas

Tomando como referente el artículo 4 de la ley de aguas que establece el siguiente criterio:

Gestión Integrada e Integral

La Autoridad Única del Agua es responsable de la rectoría, planificación, gestión, regulación y control de la gestión integrada de los recursos hídricos y de la gestión integral del agua por cuenca o sistemas de cuencas hidrográficas. La unidad de planificación y gestión de los recursos hídricos es, en su orden, el sistema de cuencas, la cuenca y la sub-cuenca hidrográfica.

La Autoridad Única del Agua es responsable de los aspectos técnicos, hidrológicos, hidráulicos, económico productivos, sociales, administrativos de uso y aprovechamiento y culturales del agua.

La Autoridad Ambiental Nacional es responsable de los aspectos técnicos referentes tanto a la conservación de los ecosistemas, como a la prevención y control de la contaminación del recurso estratégico agua.

Normas y procedimientos de SENAGUA

De acuerdo al Decreto Ejecutivo No 1088 del 15 de mayo de 2008, publicado en el registro oficial No 346 del 27 del mismo mes y año, se reorganizó el Consejo Nacional de recursos hídricos (CNRH), mediante la creación de la Secretaría del agua (SENAGUA), como entidad de derecho público, adscrita a la Presidencia de la República, con patrimonio y presupuesto propio, con independencia técnica, operativa, administrativa y financiera.

En ejercicio de las atribuciones que le confieren:

1. Otorgar las concesiones o autorizaciones de derecho de uso y aprovechamiento de agua.
2. Recaudar las tasas por servicios, tarifas por el uso y multas por sanciones.
3. Conocer y resolver los reclamos, diferencias y controversias que los usuarios del agua tengan entre si y sometan a su conocimiento y resolución.
4. Conocer, juzgar y sancionar las infracciones administrativas a la ley de aguas y su reglamento.
5. Ejercer el procedimiento administrativo sobre procesos de coactiva.
6. Todas las acciones administrativas a realizarse y que tengan injerencia con las actividades diarias que cumple el centro zonal.
7. Otras delegaciones asignadas por el Secretario nacional o por el Subsecretario y coordinador de la demarcación hidrográfica.

Según, el acuerdo 2011-335 de la Secretaría Nacional del Agua del 5 de septiembre del 2011, se creó el centro zonal de Santa Elena con las cuencas de los ríos Daule, Zapotal y Jipijapa, cuya jurisdicción parroquial son:

- La Libertad
- Salinas
- Anconcito
- José Luis Tamayo
- Santa Elena
- Atahualpa
- Simón Bolívar
- Colonche
- Chanduy
- Manglaralto

Normas Técnicas de Control Interno

Las Normas de Control Interno fueron expedidas por la Contraloría General del Estado mediante Acuerdo No, 039 CG 16 de noviembre de 2009. En su artículo 1 menciona que Las Normas de Control Interno tienen por objeto propiciar con su aplicación, el mejoramiento de los sistemas de control interno y la gestión pública, en relación a la utilización de los recursos estatales y la consecución de los objetivos institucionales.

Constituyen el marco que regula y garantiza las acciones de titulares, servidoras y servidores de cada entidad u organismo según su competencia y en función de la naturaleza jurídica de la entidad para que desarrollen, expidan y apliquen los controles internos que provean una seguridad razonable en salvaguarda de su patrimonio.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

2.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Para lograr encontrar la información que sustente la hipótesis planteada, fue necesario establecer una investigación de campo, la misma que se estructuró a través del diseño de investigación, que permitió constituir las estrategias para dar solución al problema, fue preciso porque sustentó la suposición plasmada anteriormente a través de los datos recolectados.

Para obtener un diseño que evite riesgos, se estructuró los siguientes pasos a seguir en la investigación:

- a) Se estableció la modalidad, por lo que se utilizó la investigación bibliográfica y de campo
- b) Se desarrollaron el objetivo general y los específicos los mismos que direccionaron el proceso de la investigación.
- c) Se definió el tipo de investigación y se diseñaron los cuestionarios de preguntas.
- d) Diseño de grupo objetivo para la investigación.
- e) Se aplicó los respectivos instrumentos de acuerdo al cronograma de tratamiento de información.
- f) Se revisó, filtró y se procedió a realizar la tabulación a través de una matriz de Excel que facilitaba el proceso.

- g) Diseño de los gráficos y su respectivo análisis crítico, que defiende el porqué de los resultados.

2.2 MODALIDAD DE INVESTIGACIÓN

La propuesta de acción consistió en demostrar si la hipótesis es verídica, además de establecer ciertos puntos que aportaron al desarrollo de la propuesta. Esto se llevó a cabo a través de la investigación de campo y documental, que permitieron diagnosticar detalles que aportan al diseño y la factibilidad de la propuesta.

Para iniciar con la investigación se realizó un diagnóstico interno que permitió plantear el problema de forma general y los sub-problemas, que visiblemente afectan la labor de Centro de Atención al Ciudadano SENAGUA Santa Elena, para esto se analizó el Plan Estratégico Nacional de esta Secretaría haciendo una comparación con los informes emitidos a inicios del 2014 donde se indican qué objetivos cumplieron y cuál fue su capacidad de respuesta, esto permitió diagnosticar la problemática.

Este diagnóstico permitió indicar la posibilidad de desarrollar un manual de procedimientos para mejorar el control interno, tomando en cuenta todos los detalles encontrados en este análisis, siendo principal beneficiario el Centro de Atención al Ciudadano SENAGUA Santa Elena y favoreciendo indirectamente a los usuarios, porque al potenciar el control interno su servicio será efectivo.

La modalidad para la investigación utilizada es la de campo y la bibliográfica.

2.2.1 Investigación Bibliográfica o documental

Esta modalidad permitió citar fuentes y citas de libros, revistas científicas, páginas web y demás que sirvieron como antecedentes y fundamentación teórica para

brindarle aval a lo que se está proponiendo. Además permitió conocer a fondo desde el punto de vista de distintos autores de cómo administrar.

Para citar dichas fuentes se recurrió a las normas APA las mismas que establecen citar; apellidos, nombres, título del libro, año de publicación, editorial y página de donde se extrajo la información, respetando cada uno de estos indicadores con el fin de obtener nueva información del conocimiento que brindan estos autores.

2.2.2 Investigación de Campo

Fue necesario aplicar esta modalidad de la investigación de campo, debido a que se desconocían ciertos aspectos, precisamente porque antes no se habían investigado, por lo que resultó imperioso efectuarla, para obtener la información y estadísticas actualizadas.

La investigación fue in situ con el fin de minimizar cualquier tipo de sesgo, y la elección aleatoria simple realizada brindó la facilidad de que todos fueran sujetos a ser investigados, se contó con el aporte y apoyo de los miembros de SENAGUA para realizar la investigación en zonas lejas, donde existían usuarios, a los mismos que se les plantearon las respectivas encuestas.

Esta investigación permitió obtener información primaria a través de la aplicación de la encuesta y entrevista a profundidad, la misma que fue un aporte valioso para el diseño de la propuesta, haciéndola lo mayor aplicable a la realidad posible.

2.3 TIPO DE INVESTIGACIÓN

2.3.1 Investigación Descriptiva

Se utilizó la investigación descriptiva con la finalidad de medir la información recolectada para luego describir, analizar e interpretar las características que

identifican a SENAGUA. Para conseguir una investigación sin sesgos se requiere realizar un diagnóstico previo que de forma objetiva identificará los problemas para plantear la hipótesis tentativa y la posible propuesta para solucionarla.

Por medio de este método se recogió datos que se transformaron en información pertinente al tema, lo que garantiza y fundamenta la investigación, y permitió profundizar el diagnóstico realizado para plantear el problema.

Lo que ayudó a la comprobación de la hipótesis, si la existencia de un manual de procedimientos efectivizará el control interno en Centro de Atención al Ciudadano Santa Elena - SENAGUA. Ampliando la perspectiva y los alcances de este proyecto lo que beneficiará a todos los involucrados.

2.3.2 Métodos de la Investigación

Según el análisis situacional de la información que se recolectó, se planteó como mejor alternativa el uso de métodos mixtos para el levantamiento de información debido a que, es necesario datos cuantitativos y datos cualitativos con la finalidad de conocer a fondo el fenómeno que se está presentando. Y como método para el análisis se utiliza el inductivo, debido a que permite realizar un proceso analítico, que admitió llevar el estudio de los hechos o fenómenos particulares para llegar a un descubrimiento de un principio general.

2.4 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

2.4.1 Encuesta

En esta investigación fue necesaria la aplicación de encuestas para obtener la mayor cantidad de información primaria pertinente posible, permitiendo ampliar los datos con los que ya contaba el investigado. Para este se desarrollaron cuestionarios de encuestas que cumplieran con el objetivo definido y estén

relacionados a las variables de gestión administrativa y control interno que se presentan como problema, dichos instrumentos fueron revisados minuciosamente a través de una prueba piloto que permitió guiar la investigación. Mediante el diálogo directo que se realizará con los trabajadores de SENAGUA-SANTA ELENA, utilizando a la entrevista como medio, se obtendrá información que contribuirá al desarrollo de la investigación.

2.4.2 Entrevistas

En esta herramienta se utilizó entrevista a profundidad, la misma permitió conocer lo que el individuo expresó libremente bajo un cuestionario estructurado con preguntas relacionadas al tema y que cumplen con el objetivo de la investigación, además brindó un análisis de situaciones pasadas y presentes que el entrevistado a vivido, de igual manera lo que espera a futuro, dándole al investigador una perspectiva mucho más amplia sobre el tema.

Esta técnica de recolección de datos se realizará mediante un cuestionario, el mismo que será aplicado a los directamente involucrados, que arrojarán datos cuantitativos y cualitativos que ayudarán a validar la hipótesis planteada.

2.5 POBLACIÓN Y MUESTRA

2.5.1 Población

La población está compuesta por 7 funcionarios actuales de SENAGUA- Santa Elena, a los cuales se aplicará los respectivos cuestionarios, estos serían considerados clientes internos.

Como clientes externos o en este campo denominados usuarios están; Las 30 juntas de agua, 32 usuarios por concesión y 40 usuarios en proceso.

2.5.2 Muestra

La función básica del muestreo es determinar qué parte de la realidad de estudio (población o universo) debe examinarse, con la finalidad de hacer inferencias sobre dicha población. Obtener una muestra adecuada significa lograr una versión simplificada de la población, que reproduzca de algún modo sus rasgos básicos.

Se aplica el muestreo probabilístico con la muestra aleatoria simple. Se aplicó el muestreo aleatorio simple, porque el procedimiento, tiene utilidad práctica considerando que la población que se está manejando no es muy grande. La fórmula es la siguiente:

TABLA N° 1 Cantidad de Usuarios

CANTIDAD DE USUARIOS	DESCRIPCIÓN DE USUARIOS
30	JUNTAS DE AGUA – COMITÉS DE AGUA
32	USUARIOS CON CONCESIONES
40	USUARIOS EN PROCESO
102	Total Encuestados

Fuente: SENAGUA Santa Elena

Elaborado por: Roxana Soriano Bernabé

$$n = \frac{N(p \cdot q)}{(N - 1) \left(\frac{e}{K}\right)^2 + p \cdot q}$$

Dónde:

n: tamaño de la muestra que deseamos conocer

N: tamaño de la población objeto de estudio

p: probabilidad de éxito

q: probabilidad de fracaso

e: error estándar

k: nivel de confianza

Aplicando la fórmula queda así:

$$n = \frac{102 (0,90.0,10)}{(102 - 1) \left(\frac{0,05}{2}\right)^2 + 0,90.0,10}$$

$$n = \frac{9,18}{(101)(0,000625) + 0,09}$$

$$n = \frac{9,18}{0,153125}$$

$$n = 60$$

Lo que implica que nuestra muestra es de 60 personas encuestadas, más los 7 funcionarios de SENAGUA Santa Elena que serán entrevistados.

Para una muestra sin sesgos se procedió a escoger aleatoriamente a:

TABLA N° 2 Cantidad de Usuarios Encuestados

DESCRIPCIÓN DE USUARIOS	CANTIDAD DE USUARIOS	CANTIDAD DE ENCUESTADOS
JUNTAS DE AGUA	30	17
USUARIOS CON CONCESIONES	32	19
USUARIOS EN PROCESO	40	24
Total Encuestados	102	60

Fuente: SENAGUA Santa Elena- Investigación de Campo
Elaborado por: Roxana Soriano Bernabé

CAPÍTULO III

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1 ENCUESTA A LOS FUNCIONARIOS DEL C.A.C. SANTA ELENA – SENAGUA

1. ¿Cree usted que la Visión y Misión de SENAGUA a nivel nacional es aplicable y se cumple en el Centro de Atención Ciudadano Santa Elena?

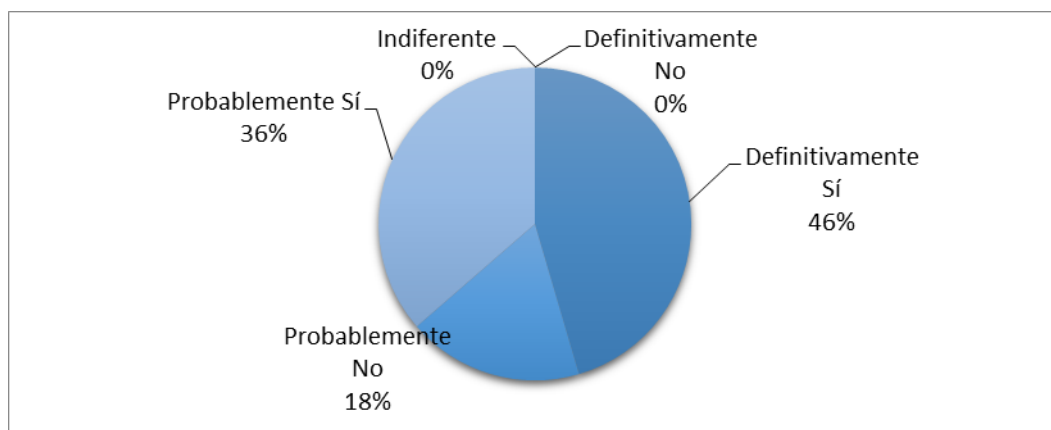
TABLA N° 3 Aplicabilidad de la Misión y Visión

ÍTEM	VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Definitivamente No	****	****
	Definitivamente Sí	5	46%
	Probablemente No	2	18%
	Probablemente Sí	4	36%
	Indiferente	****	****
	TOTAL		11

Fuente: Investigación de Campo Realizada a Funcionarios de SENAGUA-Santa Elena – Septiembre 2014

Elaborado por: Roxana Soriano Bernabé

GRÁFICO N° 2 Aplicabilidad de la Misión y Visión



Fuente: Investigación de Campo Realizada a Funcionarios de SENAGUA-Santa Elena – Septiembre 2014

Elaborado por: Roxana Soriano Bernabé

Los encuestados respondieron con un 46% definitivamente SI se cumple en el C.A.C. Santa Elena, seguido por un probablemente SI con un 36%, y un 18% considera que probablemente NO, la aplicabilidad depende de la perspectiva de los funcionarios y la visión que tienen de la institución.

2. ¿El ambiente y la cultura organizacional son aptos para el desarrollo de sus funciones?

TABLA N° 4 Ambiente y Cultura Organizacional

ÍTEM	VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
2	Definitivamente No	****	****
	Definitivamente Sí	8	73%
	Probablemente No	1	9%
	Probablemente Sí	2	18%
	Indiferente	****	****
	TOTAL	11	100,00%

Fuente: Investigación de Campo Realizada a Funcionarios de SENAGUA-Santa Elena – Septiembre 2014

Elaborado por: Roxana Soriano Bernabé

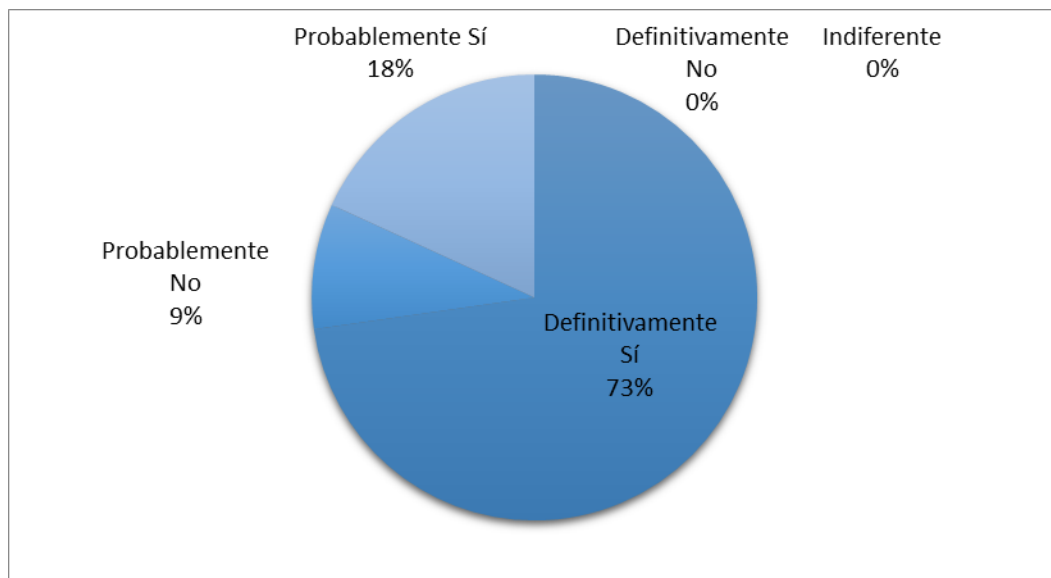


GRÁFICO N° 3 Ambiente y Cultura Organizacional

Fuente: Investigación de Campo Realizada a Funcionarios de SENAGUA-Santa Elena – Septiembre 2014

Elaborado por: Roxana Soriano Bernabé

El 73% de los funcionarios afirmaron que definitivamente SI, existe un ambiente y cultura organizacional, el18% probablemente SI, y un 9% probablemente NO, este factor indica que tan favorable es el ambiente de trabajo para que los funcionarios desarrollen sus roles sin tener inconveniente entre ellos como equipo y con la cultura de trabajo de la institución.

3. ¿Aprovechan los recursos tecnológicos para estar más cerca de los usuarios?

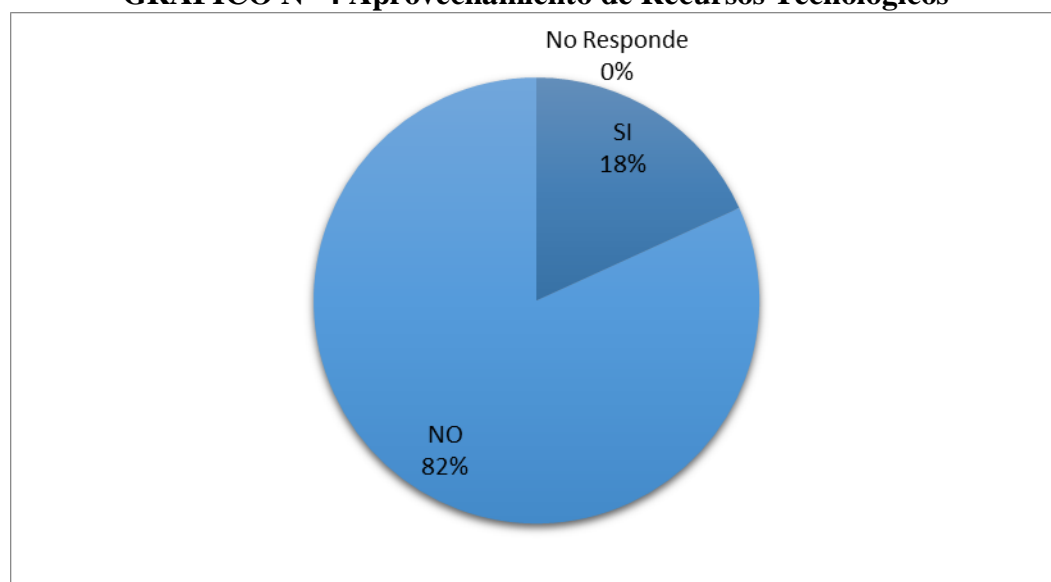
TABLA N° 5 Aprovechamiento de Recursos Tecnológicos

ÍTEM	VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
3	Si	2	****
	No	9	73%
	No Responde	****	****
	TOTAL	11	100,00%

Fuente: Investigación de Campo Realizada a Funcionarios de SENAGUA-Santa Elena – Septiembre 2014

Elaborado por: Roxana Soriano Bernabé

GRÁFICO N° 4 Aprovechamiento de Recursos Tecnológicos



Fuente: Investigación de Campo Realizada a Funcionarios de SENAGUA-Santa Elena – Septiembre 2014

Elaborado por: Roxana Soriano Bernabé

Con un 82% los encuestados respondieron que NO aprovechan los recursos tecnológicos para estar más cerca de los usuarios como Centro de Atención al Ciudadano poseen algunas restricciones para el social media, pero con 18% aducen que SI, por que aunque no utilizan Facebook, Twitter están utilizando otro tipo de herramientas para mantenerse en contacto con el usuario y brindar un servicio más eficaz.

4. ¿Según su punto de vista las competencias por resultados han favorecido al desarrollo de sus funciones?

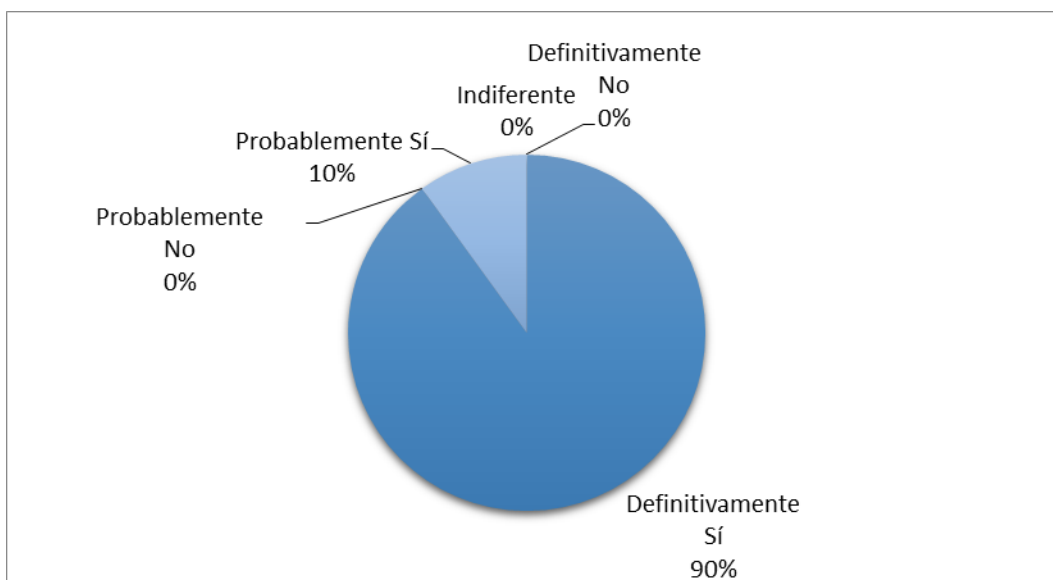
TABLA N° 6 Competencias por Resultados

ÍTEM	VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
4	Definitivamente No	****	****
	Definitivamente Sí	9	90%
	Probablemente No	****	****
	Probablemente Sí	1	10%
	Indiferente	****	****
	TOTAL	11	100,00%

Fuente: Investigación de Campo Realizada a Funcionarios de SENAGUA-Santa Elena – Septiembre 2014

Elaborado por: Roxana Soriano Bernabé

GRÁFICO N° 5 Competencias por Resultados



Fuente: Investigación de Campo Realizada a Funcionarios de SENAGUA-Santa Elena – Septiembre 2014

Elaborado por: Roxana Soriano Bernabé

Los encuestados respondieron un 90% que Definitivamente SI, las competencias por resultados han favorecido en sus funciones diarias, aunque con un 10% los encuestados dudaron y respondieron que probablemente SI, es decir ellos si notan diferencia en su trabajo al ser presionados por cumplir con resultados.

5. ¿En la institución se realiza control previo, control continuo y control posterior?

TABLA N° 7 Control

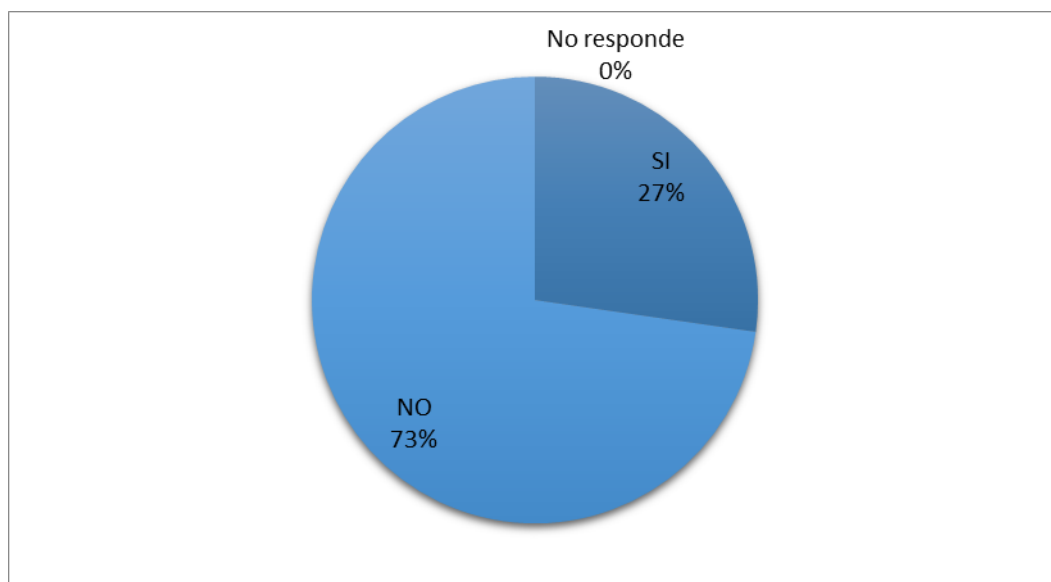
ÍTEM	VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
5	Si	3	21%
	No	8	73%
	No Responde	****	****
	TOTAL	11	100,00%

Fuente: Investigación de Campo Realizada a Funcionarios de SENAGUA-Santa Elena – Septiembre 2014

Elaborado por: Roxana Soriano Bernabé

GRÁFICO N° 6

Control



Fuente: Investigación de Campo Realizada a Funcionarios de SENAGUA-Santa Elena – Septiembre 2014

Elaborado por: Roxana Soriano Bernabé

Con un 73% los encuestados respondieron a la pregunta de si la institución se realiza control previo, control continuo y control posterior que NO, mientras que un 27% sostuvo que si se realiza, el mayor porcentaje recae en que no se realiza ningún tipo de control previo, continuo o posterior, esto es debido a que no se ha planteado de forma explícita la necesidad de ejecutarlo

6. ¿Considera efectivos los procesos que realiza el Centro de Atención Ciudadano Santa Elena SENAGUA?

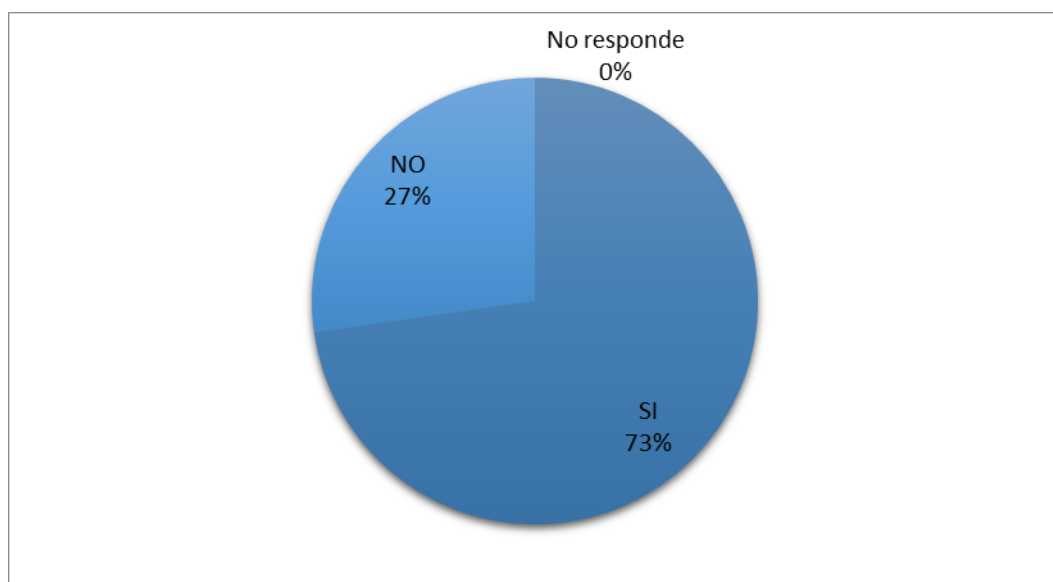
TABLA N° 8 Procesos Efectivos

ÍTEM	VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
6	Si	8	73%
	No	3	27%
	No Responde	****	****
	TOTAL	11	100,00%

Fuente: Investigación de Campo Realizada a Funcionarios de SENAGUA-Santa Elena – Septiembre 2014

Elaborado por: Roxana Soriano Bernabé

GRÁFICO N° 7 Procesos Efectivos



Fuente: Investigación de Campo Realizada a Funcionarios de SENAGUA-Santa Elena – Septiembre 2014

Elaborado por: Roxana Soriano Bernabé

Los encuestados respondieron que Probablemente Si con un 73% se realizan de forma efectiva los procesos de Centro de Atención Ciudadano Santa Elena SENAGUA por otra parte el definitivamente si con 27% también sostuvo la idea inicial.

7. ¿Según su criterio el establecer políticas explícitas aportara a un mejor control interno?

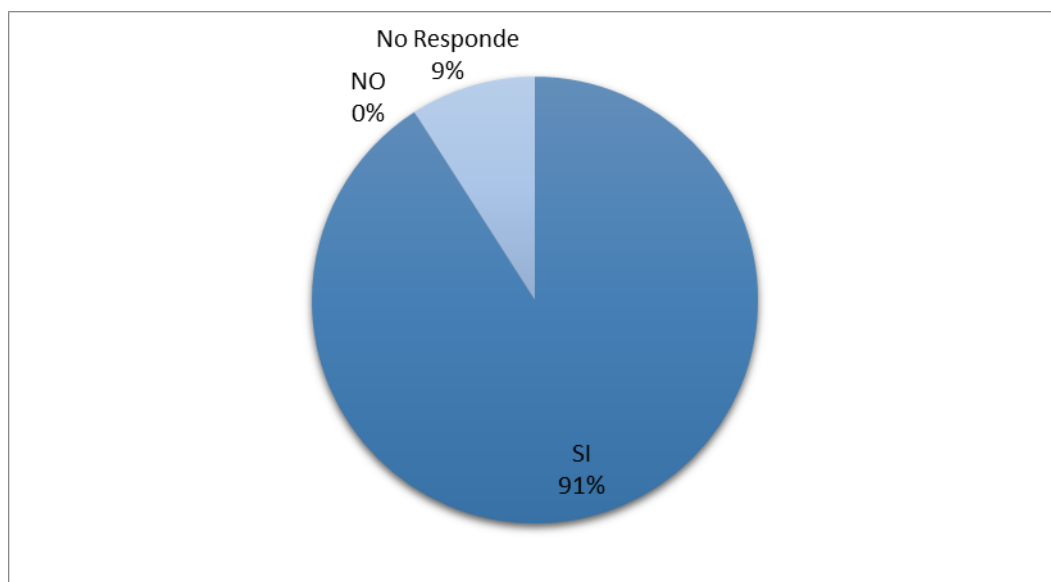
TABLA N° 9 Establecer Políticas

ÍTEM	VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
7	Si	10	91%
	No	*****	*****
	No Responde	1	9%
	TOTAL	11	100,00%

Fuente: Investigación de Campo Realizada a Funcionarios de SENAGUA-Santa Elena – Septiembre 2014

Elaborado por: Roxana Soriano Bernabé

GRÁFICO N° 8 Establecer Políticas



Fuente: Investigación de Campo Realizada a Funcionarios de SENAGUA-Santa Elena – Septiembre 2014

Elaborado por: Roxana Soriano Bernabé

Según la información recopilada en la investigación el grupo objeto de estudio definió con un 91% que el establecer políticas explícitas, es decir (que estas describan de forma definida los parámetros de acción de los funcionarios) si aportará de forma positiva al control interno de la gestión administrativa en SENAGUA.

8. ¿Es necesario diseñar las estructuras para cada proceso para mejorar el control interno?

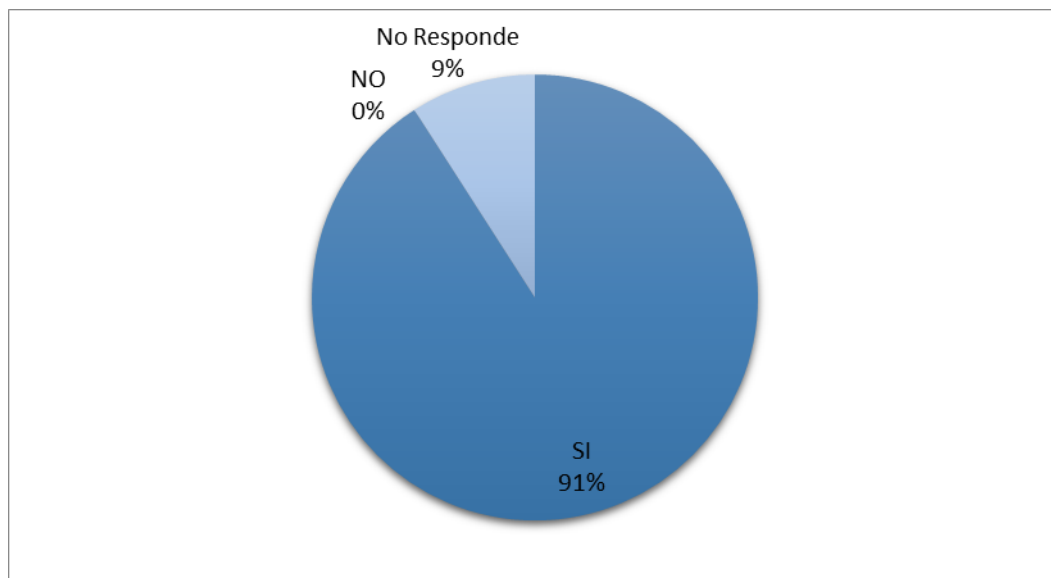
TABLA N° 10 Diseño de Estructura de Procesos

ÍTEM	VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
8	Si	10	91%
	No	*****	*****
	No Responde	1	9%
	TOTAL	11	100,00%

Fuente: Investigación de Campo Realizada a Funcionarios de SENAGUA-Santa Elena – Septiembre 2014

Elaborado por: Roxana Soriano Bernabé

GRÁFICO N° 9 Diseño de Estructura de Procesos



Fuente: Investigación de Campo Realizada a Funcionarios de SENAGUA-Santa Elena – Septiembre 2014

Elaborado por: Roxana Soriano Bernabé

Con respecto a la inquietud que el diseño de estructuras para cada proceso mejorar el control interno, los encuestados afirmaron según su percepción y conocimiento del área que en 91% sería factible el diseño de estas estructuras, un 1% se abstuvo de responder por no encontrarse seguro de su factibilidad.

9. ¿Según su perspectiva Centro de Atención Ciudadano Santa Elena SENAGUA cumple con eficacia y eficiencia sus objetivos?

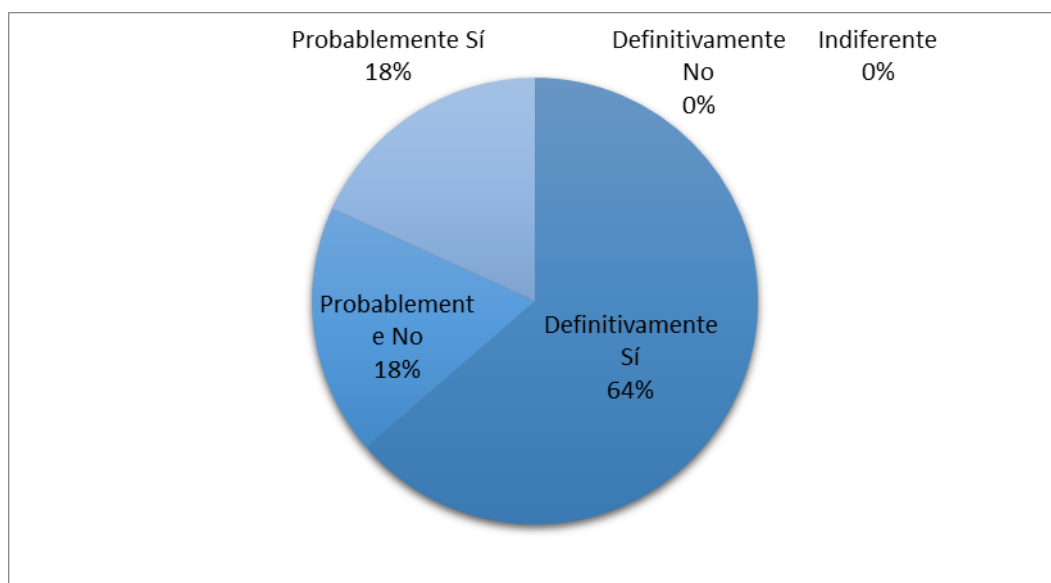
TABLA N° 11 Cumple con Objetivos

ÍTEM	VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
9	Definitivamente No	****	****
	Definitivamente Sí	7	64%
	Probablemente No	2	18%
	Probablemente Sí	2	18%
	Indiferente	****	****
	TOTAL	11	100,00%

Fuente: Investigación de Campo Realizada a Funcionarios de SENAGUA-Santa Elena – Septiembre 2014

Elaborado por: Roxana Soriano Bernabé

GRÁFICO N° 10 Cumple con Objetivos



Fuente: Investigación de Campo Realizada a Funcionarios de SENAGUA-Santa Elena – Septiembre 2014

Elaborado por: Roxana Soriano Bernabé

Según información obtenida a este grupo objetivo con un 64% de aceptabilidad se están cumpliendo los objetivos que se trazan en SENAGUA, con un 18% probablemente no y con otro 18% probablemente sí.

10. ¿Cree usted que el control Interno puede mejorar?

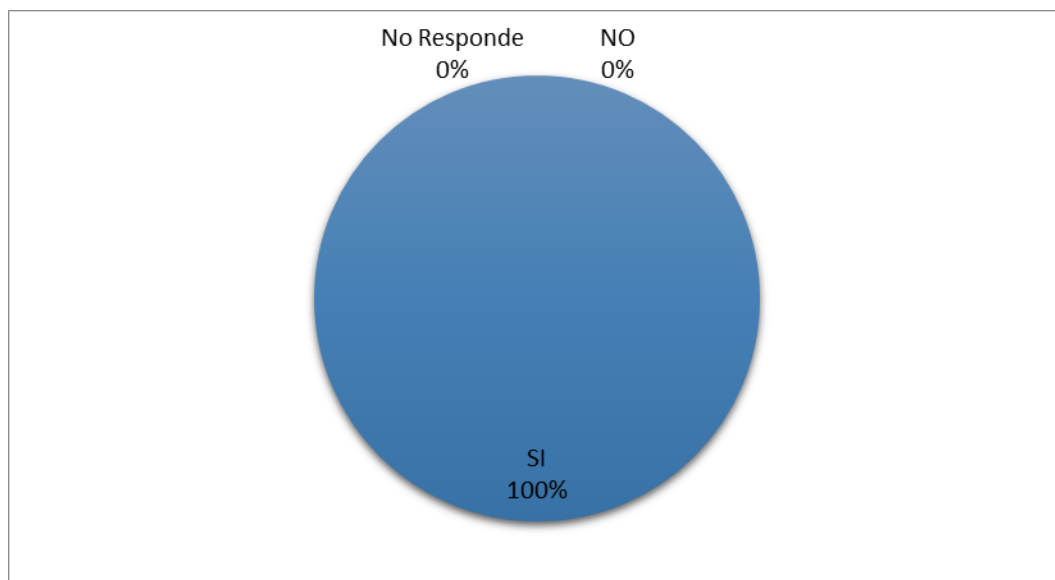
TABLA N° 12 Mejorar el Control Interno

ÍTEM	VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
10	Si	11	100%
	No	****	****
	No Responde	****	****
	TOTAL	11	100,00%

Fuente: Investigación de Campo Realizada a Funcionarios de SENAGUA-Santa Elena – Septiembre 2014

Elaborado por: Roxana Soriano Bernabé

GRÁFICO N° 11 Mejorar el Control Interno



Fuente: Investigación de Campo Realizada a Funcionarios de SENAGUA-Santa Elena – Septiembre 2014

Elaborado por: Roxana Soriano Bernabé

Con respecto a la inquietud de que si el control interno puede mejorar, los encuestados en totalidad con un 100% opinaron que sí, esta variable indica, la presencia de visión futurista de ofrecer un mejor servicio a la ciudadanía en general, la preservación y el cuidado del agua.

11. ¿Está de acuerdo con la elaboración de un manual de procedimientos para mejorar el control interno?

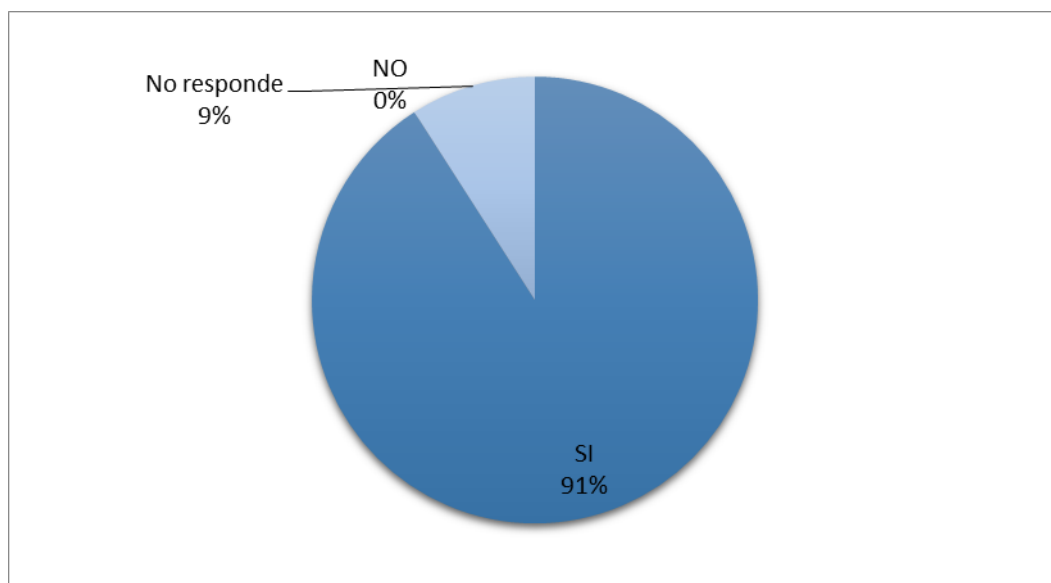
TABLA N° 13 Elaboración de Manual de Procedimientos

ÍTEM	VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
11	Si	10	91%
	No	****	****
	No Responde	1	9%
	TOTAL	11	100,00%

Fuente: Investigación de Campo Realizada a Funcionarios de SENAGUA-Santa Elena – Septiembre 2014

Elaborado por: Roxana Soriano Bernabé

GRÁFICO N° 12 Elaboración de Manual de Procedimientos



Fuente: Investigación de Campo Realizada a Funcionarios de SENAGUA-Santa Elena – Septiembre 2014

Elaborado por: Roxana Soriano Bernabé

Con respecto a la elaboración de un manual de procedimientos, los encuestados en un 92% opinaron que sí, esta variable indica, la presencia de instrumento guía será de ayuda para obtener mejores resultados en los objetivos y un 8% cree que no pueda mejorar el control interno.

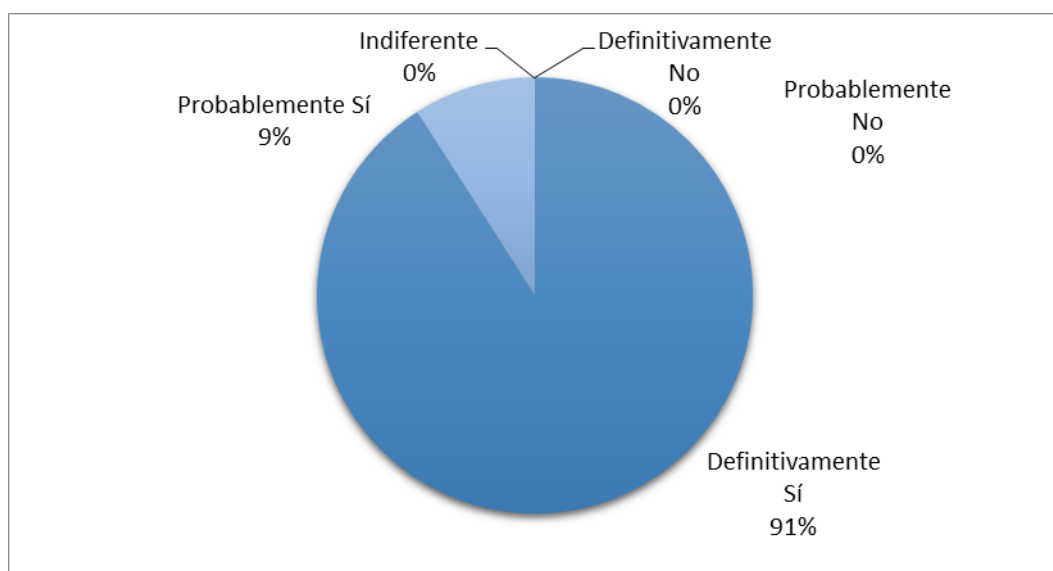
12. ¿Considera usted que para el alcance de los objetivos y metas de la empresa deben elaborarse, ejecutarse y evaluarse periódicamente los resultados logrados?

TABLA N° 14 Control Periódico de Resultados

ÍTEM	VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
12	Definitivamente No	****	****
	Definitivamente Sí	10	91%
	Probablemente No	****	****
	Probablemente Sí	1	9%
	Indiferente	****	****
	TOTAL	11	100,00%

Fuente: Investigación de Campo Realizada a Funcionarios de SENAGUA-Santa Elena – Septiembre 2014
Elaborado por: Roxana Soriano Bernabé

GRÁFICO N° 13 Control Periódico de Resultados



Fuente: Investigación de Campo Realizada a Funcionarios de SENAGUA-Santa Elena – Septiembre 2014
Elaborado por: Roxana Soriano Bernabé

Los encuestados respondieron un 91% que es factible evaluar periódicamente los resultados para analizar el alcance de los objetivos y metas de la institución, seguido de un probablemente si con el 9%

13. ¿Según su perspectiva el Centro de Atención Ciudadano Santa Elena SENAGUA cumple con todas las normas y procedimientos según la ley?

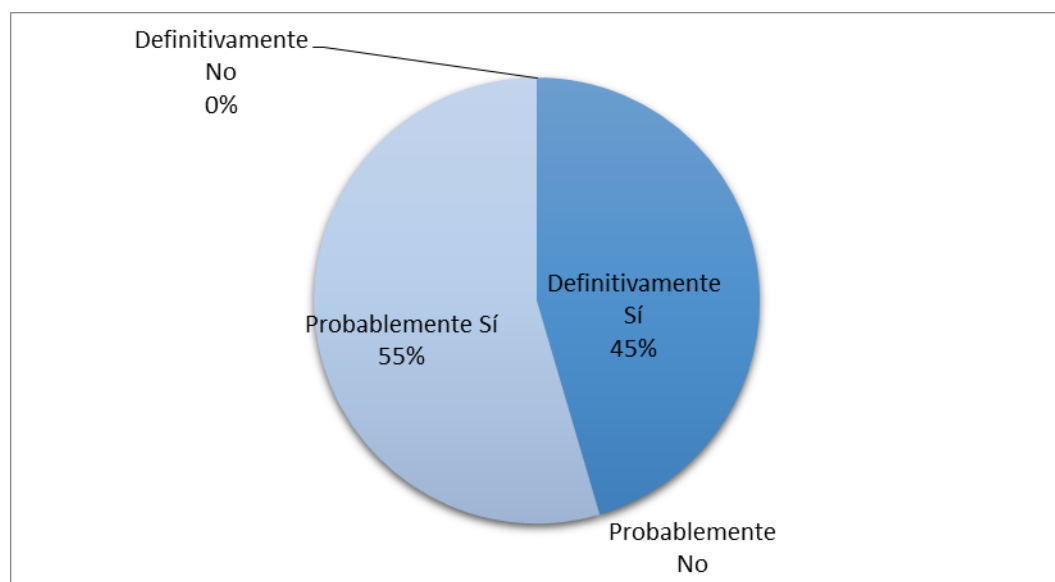
TABLA N° 15 Cumple Procedimientos y Normas Legales

ÍTEM	VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
13	Definitivamente No	****	****
	Definitivamente Sí	5	45%
	Probablemente No	****	****
	Probablemente Sí	6	55%
	Indiferente	****	****
	TOTAL	11	100,00%

Fuente: Investigación de Campo Realizada a Funcionarios de SENAGUA-Santa Elena – Septiembre 2014

Elaborado por: Roxana Soriano Bernabé

GRÁFICO N° 14 Cumple Procedimientos y Normas Legales



Fuente: Investigación de Campo Realizada a Funcionarios de SENAGUA-Santa Elena – Septiembre 2014

Elaborado por: Roxana Soriano Bernabé

Con un 55% los encuestados creen que probablemente si se cumple con todas las normas y leyes que rigen a Centro de Atención Ciudadano Santa Elena SENAGUA, seguido por un 45% que opina que definitivamente sí.

3.2 ENCUESTA REALIZADA A LOS USUARIOS DEL C.A.C. SANTA ELENA.

1. ¿Cuál es el grado de satisfacción con la atención que recibe de Centro de Atención Ciudadano Santa Elena SENAGUA?

TABLA N° 16 Satisfacción Usuarios

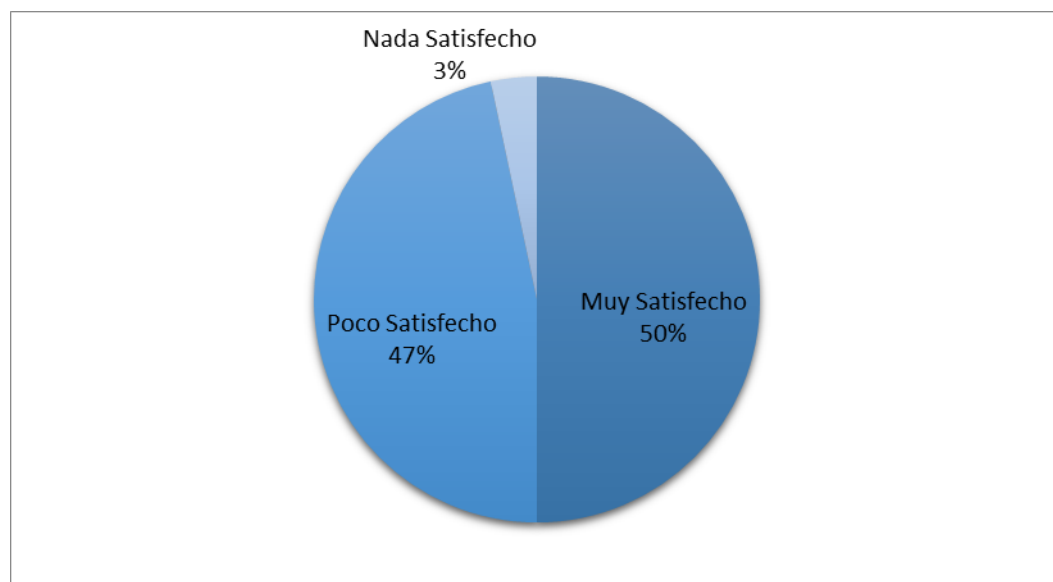
ÍTEM	VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Muy Satisfecho	30	****
	Poco Satisfecho	28	45%
	Nada Satisfecho	2	****
	TOTAL	60	100,00%

Fuente: Investigación de Campo Realizada a usuarios de SENAGUA-Santa Elena – Septiembre 2014

Elaborado por: Roxana Soriano Bernabé

GRÁFICO N° 15 Satisfacción

Usuarios



Fuente: Investigación de Campo Realizada a usuarios de SENAGUA-Santa Elena – Septiembre 2014

Elaborado por: Roxana Soriano Bernabé

Con un 50% los encuestados creen que es muy satisfactoria la atención que reciben del Centro de Atención Ciudadano Santa Elena SENAGUA, seguido por un 47% que opina que es poco satisfactorio.

2. ¿Considera efectivos los procesos que realiza el Centro de Atención Ciudadano Santa Elena SENAGUA?

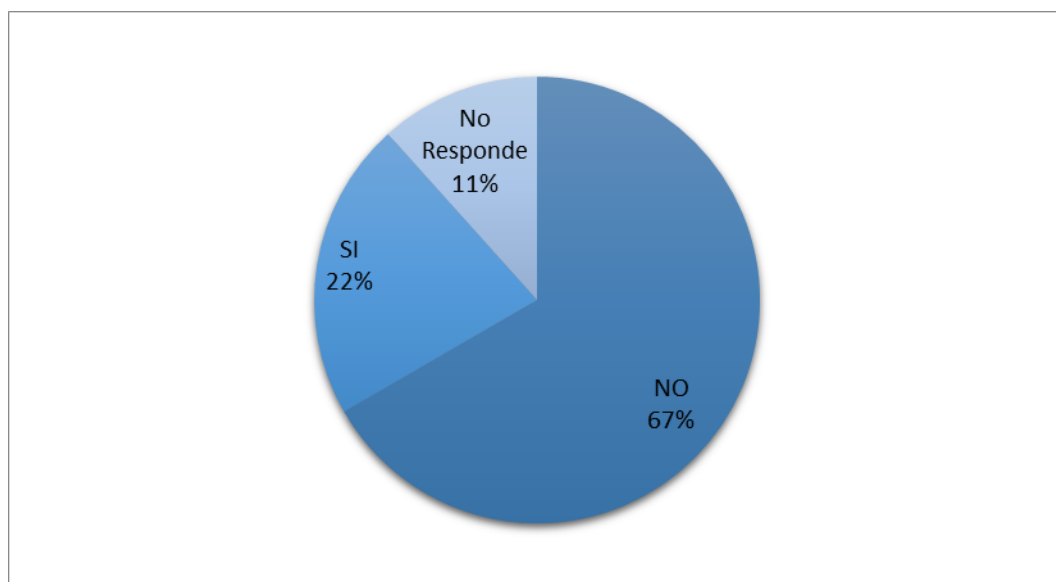
TABLA N° 17 Procesos Efectivos

ÍTEM	VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
2	SI	13	22%
	NO	40	67%
	No Responde	7	11%
	TOTAL	60	100,00%

Fuente: Investigación de Campo Realizada a usuarios de SENAGUA-Santa Elena – Septiembre 2014

Elaborado por: Roxana Soriano Bernabé

GRÁFICO N° 16 Procesos Efectivos



Fuente: Investigación de Campo Realizada a usuarios de SENAGUA-Santa Elena – Septiembre 2014

Elaborado por: Roxana Soriano Bernabé

Con un 67% los encuestados creen que no se realizan procesos efectivos en el Centro de Atención Ciudadano Santa Elena SENAGUA, por lo que consideran que no están explícitos y esto provoca la demora de sus requerimientos, seguido por un 22% que opina que no y un 11% que se abstiene a responder.

3. ¿Se le ha presentado algún inconveniente para llevar acabo su proceso en Centro de Atención Ciudadano Santa Elena SENAGUA?

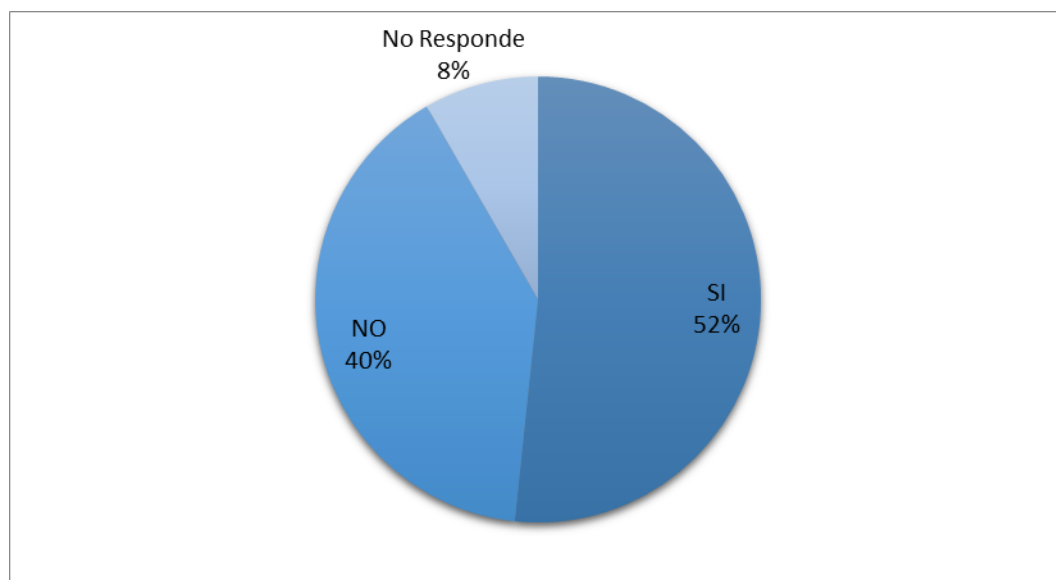
TABLA N° 18 Inconvenientes Presentados

ÍTEM	VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
3	SI	31	52%
	NO	24	40%
	No Responde	5	8%
	TOTAL	60	100,00%

Fuente: Investigación de Campo Realizada a usuarios de SENAGUA-Santa Elena – Septiembre 2014

Elaborado por: Roxana Soriano Bernabé

GRÁFICO N° 17 Inconvenientes Presentados



Fuente: Investigación de Campo Realizada a usuarios de SENAGUA-Santa Elena – Septiembre 2014

Elaborado por: Roxana Soriano Bernabé

Con respecto si se ha encontrado algún inconveniente, los encuestados en un 52% opinaron que sí, esta variable indica, que la ausencia de instrumento guía provoca algún retraso en los procesos y cumplimientos de los objetivos y un 8% cree que no ha tenido algún inconveniente.

4. ¿En cuál de los siguientes procesos se le ha presentado inconvenientes?

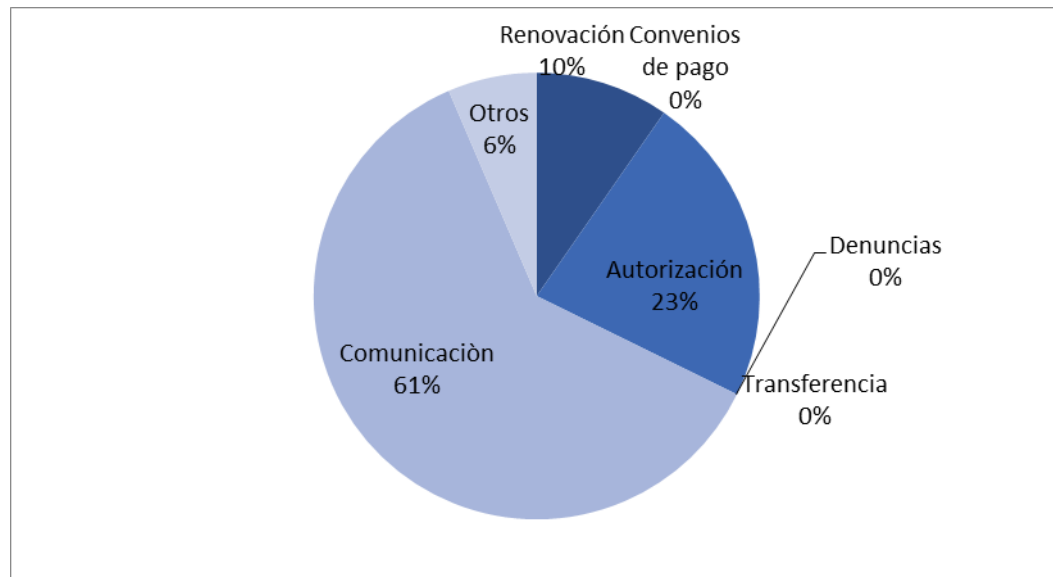
TABLA N° 19 Procesos con Inconvenientes

ÍTEM	VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
4	Renovación	3	10%
	Convenio de Pago	-----	-----
	Autorización	7	23%
	Denuncias	-----	-----
	Comunicación	19	61%
	Otros	2	6%
	TOTAL	60	100,00%

Fuente: Investigación de Campo Realizada a usuarios de SENAGUA-Santa Elena – Septiembre 2014

Elaborado por: Roxana Soriano Bernabé

GRÁFICO N° 18 Procesos con Inconvenientes



Fuente: Investigación de Campo Realizada a usuarios de SENAGUA-Santa Elena – Septiembre 2014

Elaborado por: Roxana Soriano Bernabé

Con un 61% los encuestados creen que en la comunicación existen inconvenientes y esto provoca malestar en los usuarios, seguido por un 23% en las Autorizaciones de concesiones y un 10% en las renovaciones.

5. ¿Encuentra capacitado en aspectos técnicos y de servicio al personal del Centro de Atención Ciudadano Santa Elena SENAGUA?

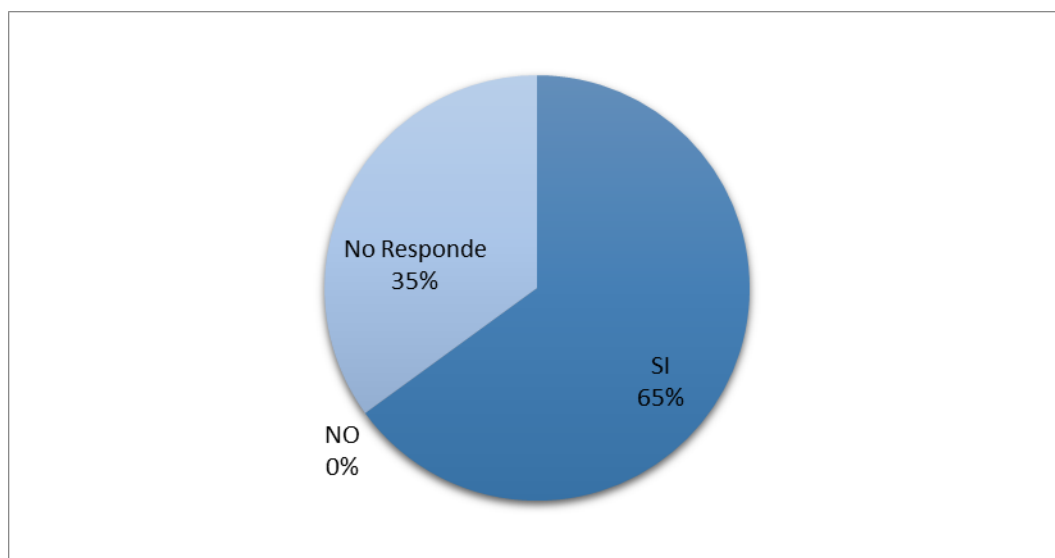
TABLA N° 20 Personal Capacitado

ÍTEM	VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
5	SI	39	65%
	NO		
	No Responde	21	35%
	TOTAL	60	100,00%

Fuente: Investigación de Campo Realizada a usuarios de SENAGUA-Santa Elena – Septiembre 2014

Elaborado por: Roxana Soriano Bernabé

GRÁFICO N° 19 Personal Capacitado



Fuente: Investigación de Campo Realizada a usuarios de SENAGUA-Santa Elena – Septiembre 2014

Elaborado por: Roxana Soriano Bernabé

El personal que se encuentre capacitado ayudará a realizar los procesos de una forma eficiente, donde los usuarios respondieron con un 65% que los servidores públicos se encuentran capacitados y un 35% que no, tal vez por la demora de los procesos que se desarrollan.

6. ¿Cree usted que con la debida aplicación de procesos administrativos se alcanzaría un servicio más eficiente y eficaz?

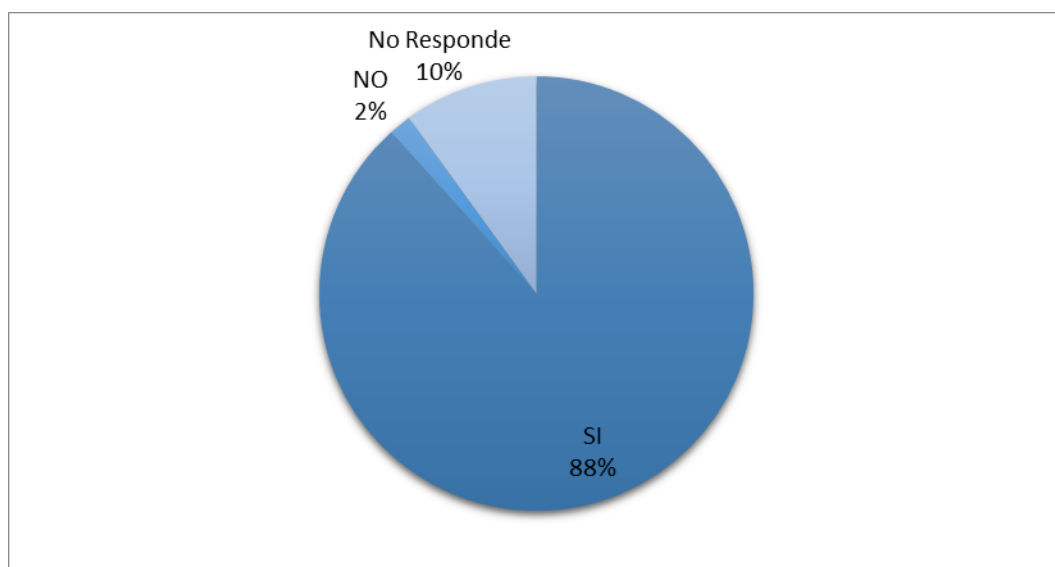
TABLA N° 21 Procesos Administrativos

ÍTEM	VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
6	SI	53	88%
	NO	1	2%
	No Responde	6	10%
	TOTAL	60	100,00%

Fuente: Investigación de Campo Realizada a usuarios de SENAGUA-Santa Elena – Septiembre 2014

Elaborado por: Roxana Soriano Bernabé

GRÁFICO N° 20 Procesos Administrativos



Fuente: Investigación de Campo Realizada a usuarios de SENAGUA-Santa Elena – Septiembre 2014

Elaborado por: Roxana Soriano Bernabé

De los usuarios encuestados el 88% creen que en una correcta aplicación de los procesos administrativos se puede alcanzar un servicio más eficaz y eficiente, además de que los usuarios quedarían satisfechos con la gestión administrativa del CAC Santa Elena, mientras que un 10% dice lo contrario.

7. ¿Con la aplicación adecuada de los procedimientos en el control de los bienes se optimizaría los recursos de la entidad?

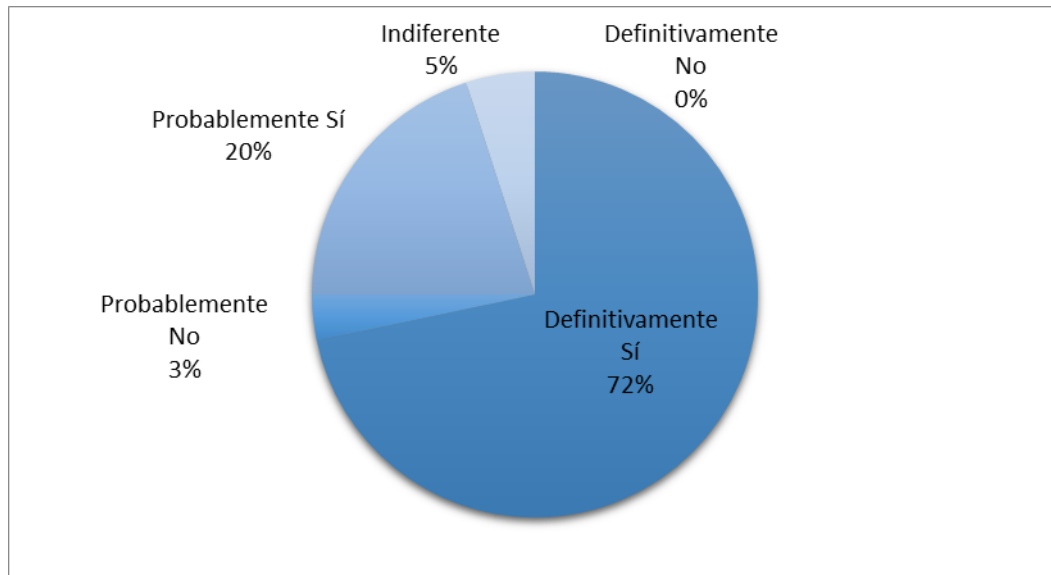
TABLA N° 22 Optimizar Recursos

ÍTEM	VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
7	Definitivamente No	53	88%
	Definitivamente Sí	1	2%
	Probablemente No	6	10%
	Probablemente Sí		
	Indiferente		
	TOTAL	60	100,00%

Fuente: Investigación de Campo Realizada a usuarios de SENAGUA-Santa Elena – Septiembre 2014

Elaborado por: Roxana Soriano Bernabé

GRÁFICO N° 21 Optimizar Recursos



Fuente: Investigación de Campo Realizada a usuarios de SENAGUA-Santa Elena – Septiembre 2014

Elaborado por: Roxana Soriano Bernabé

El 72% de los usuarios encuestados respondieron que con una adecuada aplicación de los procedimientos en el control de los bienes podría optimizar los recursos, mientras un 3% que no se podría.

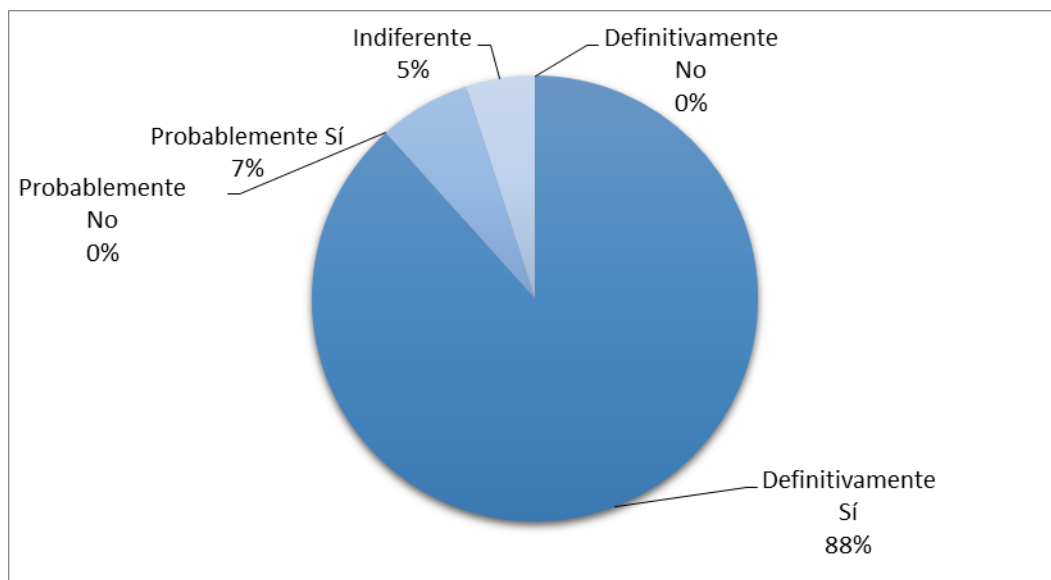
8. ¿Considera usted que la empresa debe cumplir periódicamente con un plan de seguimiento a todos los procesos administrativos?

TABLA N° 23 Plan de Seguimiento

ÍTEM	VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
8	Definitivamente No	-----	-----
	Definitivamente Sí	53	88%
	Probablemente No	-----	-----
	Probablemente Sí	4	7%
	Indiferente	3	5%
	TOTAL	60	100,00%

Fuente: Investigación de Campo Realizada a usuarios de SENAGUA-Santa Elena – Septiembre 2014
Elaborado por: Roxana Soriano Bernabé

GRÁFICO N° 22 Plan de Seguimiento



Fuente: Investigación de Campo Realizada a usuarios de SENAGUA-Santa Elena – Septiembre 2014
Elaborado por: Roxana Soriano Bernabé

Los usuarios encuestados con el 88% determinaron que la institución debe de cumplir con un Plan de Seguimiento continuo para mejorar la gestión administrativa mientras que un 7% es indiferente con los resultados esperados.

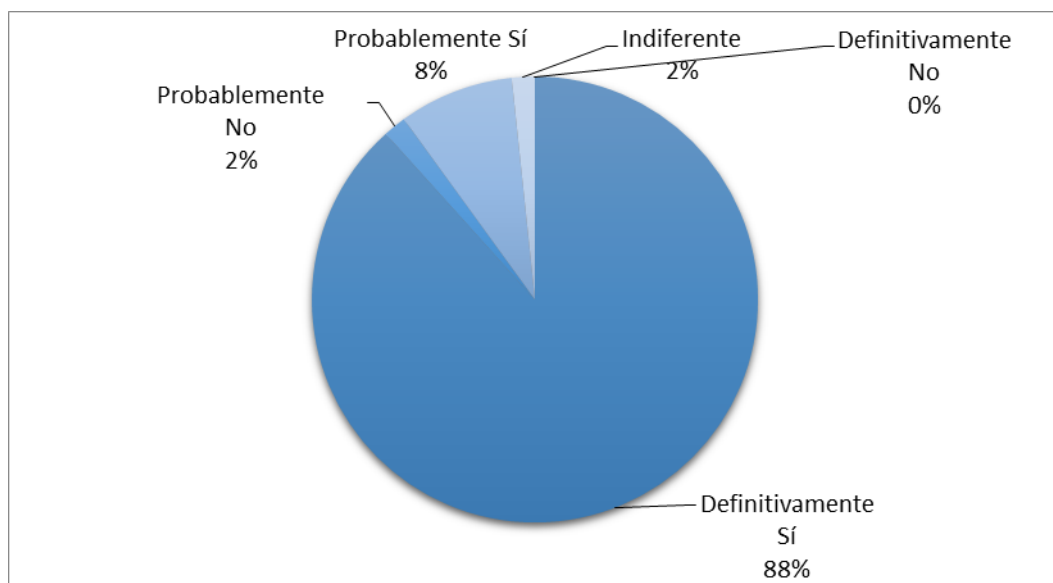
9. ¿Considera usted que para el alcance de los objetivos y metas de la empresa deben elaborarse, ejecutarse y evaluarse periódicamente los resultados logrados?

TABLA N° 24 Objetivos y Metas

ÍTEM	VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
9	Definitivamente No		
	Definitivamente Sí	53	88%
	Probablemente No	1	2%
	Probablemente Sí	5	8%
	Indiferente	1	2%
	TOTAL	60	100,00%

Fuente: Investigación de Campo Realizada a usuarios de SENAGUA-Santa Elena – Septiembre 2014
Elaborado por: Roxana Soriano Bernabé

GRÁFICO N° 23 Objetivos y Metas



Fuente: Investigación de Campo Realizada a usuarios de SENAGUA-Santa Elena – Septiembre 2014
Elaborado por: Roxana Soriano Bernabé

El 88% de los encuestados creen que deben evaluarse periódicamente los resultados logrados, de esta manera realizar una retroalimentación para fortalecer los procesos y objetivos que se deseen lograr, mientras un 2% cree que no es necesario aquello.

10. ¿Desde su perspectiva como usuario cree que el control Interno puede mejorar?

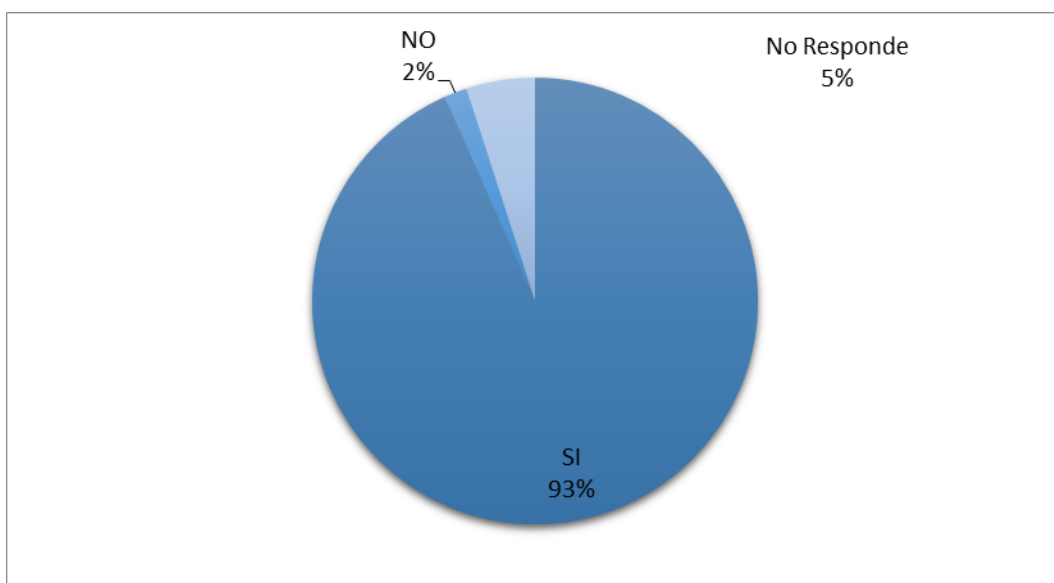
TABLA N° 25 Mejora del Control Interno

ÍTEM	VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
10	SI	53	88%
	NO	1	2%
	No Responde	6	10%
	TOTAL	60	100,00%

Fuente: Investigación de Campo Realizada a usuarios de SENAGUA-Santa Elena – Septiembre 2014

Elaborado por: Roxana Soriano Bernabé

GRÁFICO N° 24 Mejora del Control Interno



Fuente: Investigación de Campo Realizada a usuarios de SENAGUA-Santa Elena – Septiembre 2014

Elaborado por: Roxana Soriano Bernabé

Los usuarios encuestados con el 93% demuestran que si se puede mejorar el control interno para el beneficio mutuo entre usuario e institución y de esta manera la gestión administrativa pueda alcanzar la efectividad y cumplimientos de objetivos, mientras que un 2% piensa lo contrario.

11. ¿Aprovechan los recursos tecnológicos para estar más cerca de los usuarios?

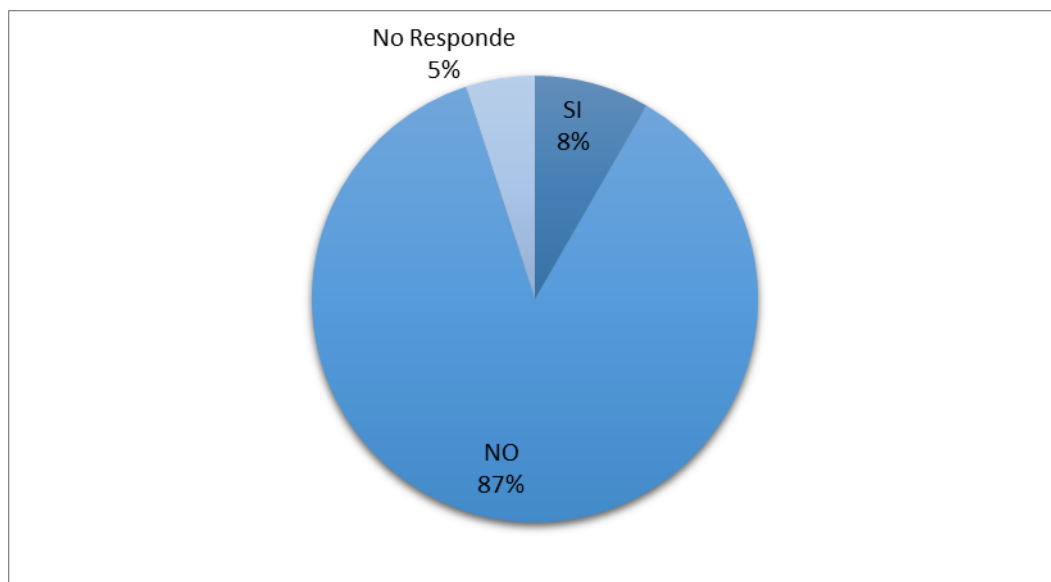
TABLA N° 26 Recursos Tecnológicos

ÍTEM	VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
11	SI	53	88%
	NO	1	2%
	No Responde	6	10%
	TOTAL	60	100,00%

Fuente: Investigación de Campo Realizada a usuarios de SENAGUA-Santa Elena – Septiembre 2014

Elaborado por: Roxana Soriano Bernabé

GRÁFICO N° 25 Recursos Tecnológicos



Fuente: Investigación de Campo Realizada a usuarios de SENAGUA-Santa Elena – Septiembre 2014

Elaborado por: Roxana Soriano Bernabé.

Los usuarios que fueron encuestados dan a conocer con el 87% que la institución no emplea los recursos tecnológicos para poder tener comunicación con ellos y que esto facilitaría a los usuarios saber de sus trámites y de esta manera reducir el tiempo de espera, mientras que un 8% considera que si por las llamadas que realizan para notificaciones.

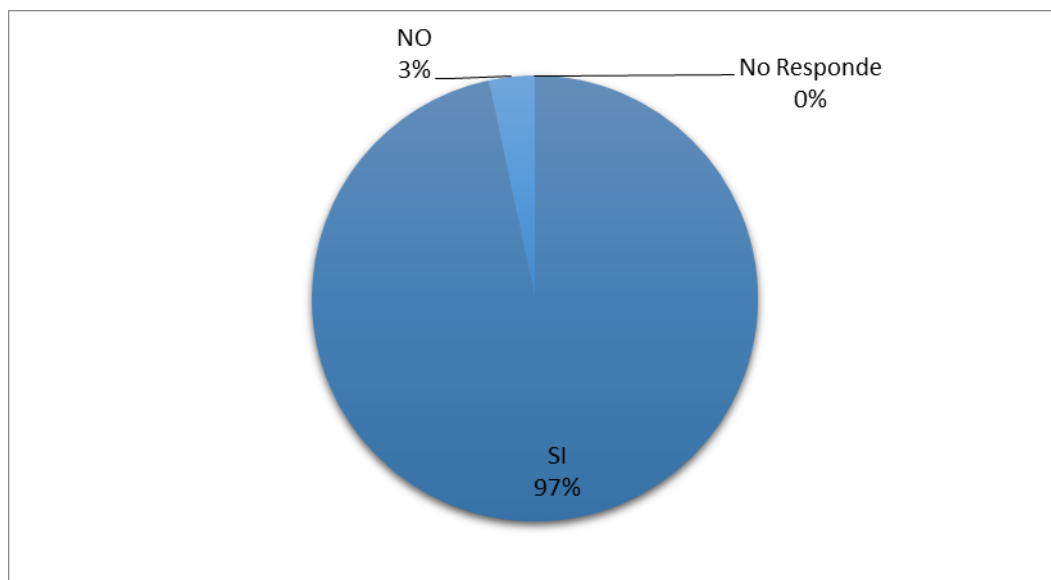
12. ¿Está de acuerdo con la elaboración de un manual de procedimientos para mejorar el control interno?

TABLA N° 27 Manual de Procedimientos

ÍTEM	VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
12	SI	58	97%
	NO	2	3%
	No Responde	0	0%
	TOTAL	60	100,00%

Fuente: Investigación de Campo Realizada a usuarios de SENAGUA-Santa Elena – Septiembre 2014
Elaborado por: Roxana Soriano Bernabé

GRÁFICO N° 26 Manual de Procedimientos



Fuente: Investigación de Campo Realizada a usuarios de SENAGUA-Santa Elena – Septiembre 2014
Elaborado por: Roxana Soriano Bernabé.

La elaboración de un manual de procedimientos es muy beneficio para el 97% de los usuarios encuestados por lo que permitiría mejorar el control interno de la gestión administrativa de la institución y además permitirá lograr sus objetivos, pero lo más importante que el usuario se beneficie de una atención eficiente, mientras un 3% no lo ve beneficioso.

13. ¿Según su perspectiva como usuario el Centro de Atención Ciudadano Santa Elena SENAGUA cumple con todas las normas y procedimientos según la ley?

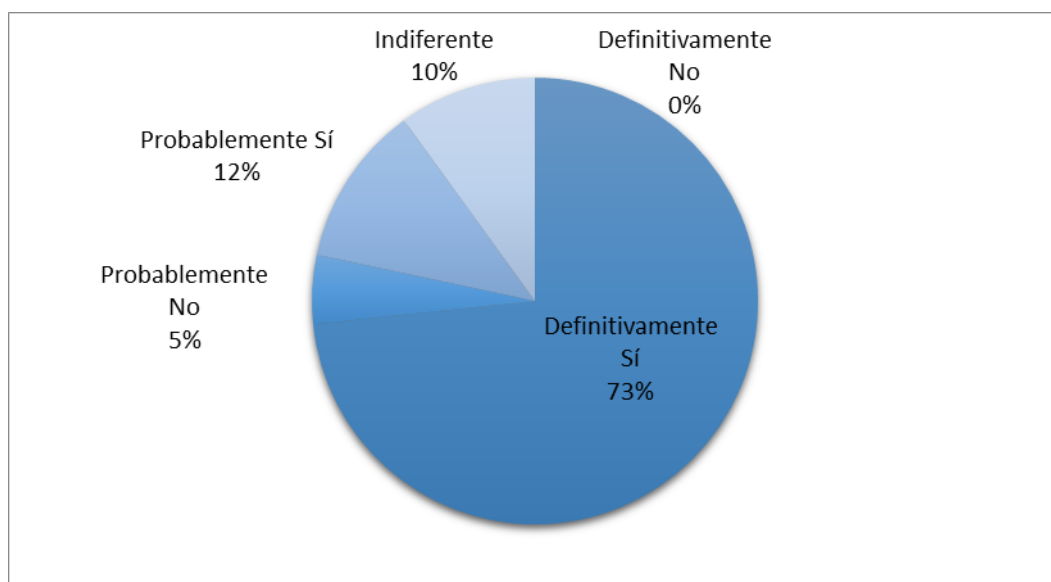
TABLA N° 28 Normas y Procedimientos

ÍTEM	VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
13	Definitivamente No		
	Definitivamente Sí	44	88%
	Probablemente No	3	2%
	Probablemente Sí	7	8%
	Indiferente	6	2%
	TOTAL	60	100,00%

Fuente: Investigación de Campo Realizada a Funcionarios de SENAGUA-Santa Elena – Septiembre 2014

Elaborado por: Roxana Soriano Bernabé

GRÁFICO N° 27 Normas y Procedimientos



Fuente: Investigación de Campo Realizada a Funcionarios de SENAGUA-Santa Elena – Septiembre 2014

Elaborado por: Roxana Soriano Bernabé

Los usuarios encuestados demuestran con el 73% que la institución cumple con las normas y procedimientos que establece la ley establece, de esta manera cumplían con los propósitos creados, mientras el 5% de los encuestados creen que no cumple.

3.3 CONCLUSIONES

- La implementación de procedimientos es ineficiente, generando un bajo control interno de la gestión administrativa del Centro de Atención al Ciudadano Santa Elena, producto a que los servidores públicos no se han involucrado o capacitado en los temas claves para tener un mejor control desarrollando de forma efectiva los servicios y comunicación entre usuario y servidor público.
- Los procesos que se desarrollan dentro Centro de Atención al Ciudadano Santa Elena no son explícitos, por lo que los servidores públicos han optado de desarrollar procesos impuestos de otros Centros de Atención al Ciudadano, y además el proceso de inducción es ineficiente, esto podría afectar las labores que desarrollan dentro del puesto de trabajo no alcanzando la eficiencia y la eficacia.
- El control que se realiza a la gestión administrativa del Centro de Atención al Ciudadano Santa Elena no es suficiente, por lo que no se ha considerado las retroalimentaciones para poder establecer los posibles errores en los procesos que se desarrollan en la institución, afectando los objetivos a lograr.
- Los períodos para realizar retroalimentación para todas las actividades que se desarrollan no se han establecido, por lo que afecta la efectividad y eficiencia de la gestión administrativa, los cuales se ven reflejados en los usuarios.
- Los procesos que realiza el Centro de Atención al Ciudadano Santa Elena no se están aplicando medidas correctivas y preventivas para poder corregir los procedimientos que se demoran o tienen atraso con los usuarios, esto provoca que la capacidad de respuesta sea baja.

3.4 RECOMENDACIONES

- Se debe de planificar los procedimientos para poder implementar el control interno de la gestión administrativa, donde se involucre a todos los servidores públicos del Centro de Atención al Ciudadano Santa Elena, socializando los procesos que se desarrollan en la institución.
- Es necesario coordinar la inducción de los servidores públicos para que se familiaricen con el puesto de trabajo y los procesos que se desarrollan dentro del mismo, para que de esta manera mejorar la gestión administrativa del Centro de Atención al Ciudadano Santa Elena.
- Realizar retroalimentación en los procesos, acciones efectuadas por el Centro de Atención al Ciudadano Santa Elena, para poder sacar conclusiones del trabajo realizado y si el caso amerita realizar los correctivos necesarios para que la entidad alcance la eficiencia.
- Es necesario establecer períodos para la revisión y retroalimentación de las acciones y procedimientos desarrollados en el Centro de Atención al Ciudadano Santa Elena, y de esta forma contribuirá en la oportuna rectificación o mejora si el caso amerita.
- Para evaluar los procedimientos que se están efectuando en la actualidad, es necesario establecer flujogramas para que al momento de analizar saber en qué punto del proceso se encuentra y así tomar decisiones para el beneficio de la institución.

CAPÍTULO IV

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA MEJORAR EL CONTROL INTERNO DEL CENTRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO SANTA ELENA.

4.1 DATOS INFORMATIVOS

INSTITUCIÓN:	Secretaría del Agua
ÁREA:	DHG Centro de Atención al Ciudadano Santa Elena
DIRECCIÓN:	Av. Carlos Espinoza Larrea, Edificio Centro de Atención Ciudadana.
CANTÓN:	Salinas
PROVINCIA:	Santa Elena
BENEFICIARIOS:	Las servidoras y los servidores públicos, Usuarios

4.2 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

Según Registro Oficial No. 206 declarado el 7 de noviembre del 2007, en donde crea a la Provincia de Santa Elena, dado aquello el Centro de Atención al Ciudadano Santa Elena - SENAGUA, fue creada mediante acuerdo 2011-335 de la Secretaría del Agua el 5 de septiembre del 2011, cabe recalcar que dicha entidad empezó sus actividades desde el 31 de Enero del 2012, siendo su principal finalidad controlar y dirigir el recurso hídrico de los diferente sectores de la Provincia de Santa Elena.

Por lo que se puede resaltar que actualmente, la Provincia se encuentra viviendo un importante proceso de cambio en el modelo de la gestión de los recursos hídricos, siendo uno de ellos la creación del Centro Zonal de la Secretaría Nacional del Agua (Santa Elena), que va a permitir conducir los procesos de gestión de una manera integrada y sustentable que contribuya a la articulación de

la planificación del desarrollo y el ordenamiento territorial para afianzar el rol de rectoría que se estableció a dicha institución.

El primer Responsable Técnico a su cargo el Ing. Mauricio de la Torre quien desarrolló funciones durante 2 años.

En el 2014 la Ing. Sandra Izurieta asume el cargo de Responsable Técnico trazándose como objetivo principal el gestionar todas las funciones y cumplir las metas trazadas, para esto ha desarrollado varios procesos que aportan al cumplimiento del trabajo del departamento y la obtención de resultados.

4.3 MISIÓN

Dirigir la gestión integral e integrada de los recursos hídricos en todo el territorio nacional a través de políticas, normas, control y gestión desconcentrada para generar una eficiente administración del uso y aprovechamiento del agua.

4.4 VISIÓN

Garantizar el cumplimiento de los derechos ciudadanos consagrados en la Constitución, referentes al acceso justo y equitativo al uso, aprovechamiento y conservación de las fuentes hídricas en el país.

4.5 VALORES

- ❖ CALIDAD en la prestación de servicios para satisfacer las necesidades de la comunidad.
- ❖ COMPROMISO con la institución para lograr los objetivos planteados.

- ❖ **CONFIANZA** en la administración de los recursos, para lograr la sostenibilidad y sustentabilidad del mismo, generando la certeza de que es una institución fiable e íntegra.

- ❖ **COOPERACIÓN** entre todos los miembros de la institución a fin de encaminarse al cumplimiento de metas, apoyándose en el desarrollo personal y profesional en forma permanente.

- ❖ **EQUIDAD** brindar el servicio a la ciudadanía en general.

- ❖ **LIDERAZGO** ejercer el manejo de los recursos hídricos en la Provincia de Santa Elena.

- ❖ **RESPONSABILIDAD** en el cumplimiento de las competencias encomendadas.

- ❖ **TRANSPARENCIA** en el manejo de los fondos públicos cumpliendo con las disposiciones legales.

4.6 ORGANIGRAMA

Los organigramas de los Centros de Atención al Ciudadano presentan de una forma gráfica la estructura organizativa de la institución, dejando en claro los niveles jerárquicos con la finalidad de que todos los miembros interactúen, además determina las relaciones y conexiones que puedan existir en el departamento.

GRÁFICO N° 28 Organigrama



Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Roxana Soriano Bernabé

4.7 FUNCIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL CAC SANTA ELENA – SENAGUA.

RESPONSABLE: RESPONSABLE TÉCNICO DEL CENTRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO SANTA ELENA - SENAGUA.

1. Aplicar las políticas y normas de gestión integral e integrada de los recursos hídricos de la Demarcación Hidrográfica;
2. Informar al Responsable de Administración del Agua y al Subsecretario de Demarcación sobre los productos y servicios brindados por el Centro de Atención al Ciudadano;
3. Ejecutar programas de asistencia técnica y fortalecimiento a los gobiernos seccionales y juntas administradoras de agua potable;
4. Implementar las políticas de riego y drenaje emitidas por Planta central;

5. Asesorar a los usuarios del agua sobre las solicitudes de autorización de uso y aprovechamiento del agua, que los vertidos de aguas residuales en los cauces naturales cumplan las normas y parámetros de calidad emitidos por las autoridades competentes;
6. Elaborar el informe técnico sobre la solicitud de autorizaciones para el uso o aprovechamiento del agua;
7. Realizar informes de viabilidad técnica de los proyectos de riego y drenaje presentados por los Gobiernos Autónomos Descentralizados Provinciales;
8. Elaborar informes de monitoreo a los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales y juntas administradoras de agua potable en los temas relacionados a las competencias de agua potable y saneamiento;
9. Brindar apoyo a la Demarcación en temas de capacitación a los Gobiernos Autónomos Descentralizados Provinciales;
10. Elaborar informe técnico de los proyectos de riego y drenaje presentados por los Gobiernos Autónomos Descentralizados Provinciales;

INDICADORES DE EVALUACIÓN

- ✓ Número de informes entregados de los productos y servicios brindados por el centro de atención al ciudadano.
- ✓ Cantidad de programas de asistencia técnicas realizados.
- ✓ Numero de informes técnicos de solicitudes de autorización para el uso o aprovechamiento del agua.
- ✓ Numero de informes de viabilidad técnica de los proyectos de riego y drenaje presentados por los Gobiernos Autónomos Descentralizados Provinciales.
- ✓ Cantidad de informes de monitoreo a los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales y juntas administradoras de agua potable en los temas relacionados a las competencias de agua potable y saneamiento.

- ✓ Numero de informes técnico de los proyectos de riego y drenaje presentados por los Gobiernos Autónomos Descentralizados Provinciales.

RESPONSABLE: ASESOR JURÍDICO

1. Informe de ejecución de normas legales relacionadas con los recursos hídricos;
2. Resoluciones en primera instancia administrativa;
3. Informes de estados procesales, judiciales y administrativos;
4. Informes actualizados de atención a reclamos administrativos;
5. Informes de aplicación del instructivo de actos administrativos;
6. Informes sobre el asesoramiento de la gestión legal;
7. Registro y clasificación actualizado de solicitudes de carácter jurídico;
8. Informes de las audiencias de conciliación realizadas;
9. Informe actualizado de calificación de las solicitudes y denuncias;
10. Providencias en trámite;

INDICADORES DE EVALUACIÓN

- ✓ Cantidad de informe de ejecución de normas legales relacionadas con los recursos hídricos.
- ✓ Número de resoluciones en primera instancia administrativa.
- ✓ Número de informes de estados procesales, judiciales y administrativos.
- ✓ Cantidad de informes actualizados de atención a reclamos administrativos.
- ✓ Cantidad de informes de aplicación del instructivo de actos administrativos. Cantidad de informes sobre el asesoramiento de la gestión legal.
- ✓ Número de registro y clasificación actualizado de solicitudes de carácter jurídico; cantidad de informes de las audiencias de conciliación realizadas;

- ✓ Cantidad de informe actualizado de calificación de las solicitudes y denuncias.
- ✓ Número de providencias en trámite;

RESPONSABLE: ASISTENTE ADMINISTRATIVA.

1. Revisar el QUIPUX Y ZIMBRA del responsable técnico
2. Agendar citas o reuniones del responsable técnico
3. Atender a los usuarios en cualquier inquietud
4. Informes del consumo de combustibles
5. Informe del registro de asistencia de los servidores públicos del CAC Santa Elena – SENAGUA
6. Recepción de documentos.
7. Atender llamadas telefónicas.
8. Archivo de documentos.

INDICADORES DE EVALUACIÓN

- ✓ Cantidad de informes del consumo de combustible
- ✓ Cantidad de informes del registro de asistencia

RESPONSABLE: TÉCNICOS HIDRÁULICOS, TÉCNICOS DE RIEGO Y DRENAJE, TÉCNICO DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO.

1. Inspecciones e informes técnicos para las autorizaciones de uso y aprovechamiento, transferencia y renovaciones de uso y denuncias;
2. Informes técnicos para servidumbres y controversias;
3. Informe técnicos de revisión a las obras de captación y regulación de caudales;
4. Informes actualizados para eventos extremos inundaciones y sequías

5. Informes de las inspecciones para determinar impactos sobre los recursos hídricos;
6. Informe del cumplimiento de normativa de vertidos y aguas residuales por parte de los beneficiarios de las autorizaciones de uso y aprovechamiento;
7. Informe de ejecución de acciones de protección y conservación de fuentes de agua
8. Informes técnicos para la aprobación de planos y autorizaciones para perforación de pozos;
9. Informes sobre el tratamiento y mitigación de la contaminación en cuerpos hídricos;
10. Informe de seguimiento y evaluación del Plan Nacional de Dragado
11. Informe de asistencia técnica y fortalecimiento a los gobiernos seccionales y Juntas Administradoras de agua potable;

INDICADORES DE EVALUACIÓN

- ✓ Número de inspecciones e informes técnicos para las autorizaciones de uso y aprovechamiento, transferencia y renovaciones de uso y denuncias.
- ✓ Cantidad de informes técnicos para servidumbres y controversias.
- ✓ Cantidad de informe técnicos de revisión a las obras de captación y regulación de caudales.
- ✓ Cantidad de informes actualizados para eventos extremos inundaciones y sequías.
- ✓ Número de informes de las inspecciones para determinar impactos sobre los recursos hídricos.
- ✓ Numero informes del cumplimiento de normativa de vertidos y aguas residuales por parte de los beneficiarios de las autorizaciones de uso y aprovechamiento.
- ✓ Número de informes de ejecución de acciones de protección y conservación de fuentes de agua.

- ✓ Cantidad de informes técnicos para la aprobación de planos y autorizaciones para perforación de pozos.
- ✓ Cantidad de informes sobre el tratamiento y mitigación de la contaminación en cuerpos hídricos.
- ✓ Cantidad de informes de seguimiento y evaluación del Plan Nacional de Dragado.
- ✓ Cantidad de informe de asistencia técnica y fortalecimiento a los gobiernos seccionales y Juntas Administradoras de agua potable.

RESPONSABLE: TÉCNICO SOCIAL

1. Informe de la aplicación de las políticas y normas de gestión integral e integrada de los recursos hídricos en su jurisdicción;
2. Informe de la conformación de redes comunitarias de participación y promoción en los procesos vinculados a la gestión hídrica;
3. Informe de identificación de las propuestas e iniciativas de responsabilidad social y pública y de mejores prácticas para la gestión de recursos hídricos;
4. Informe sobre la articulación con Gobiernos Autónomos Descentralizados, Secretarías y Subsecretarías de Estado, instituciones privadas, no gubernamentales y comunitarias a fin de asegurar el acceso justo, equitativo y responsable del agua;
5. Informe de ejecución de los planes y proyectos de promoción de participación social, interculturalidad, cultura del agua y gestión de conflictos referidos a los recursos hídricos.

INDICADORES DE EVALUACIÓN

- ✓ Número de informes de aplicación de políticas
- ✓ Cantidad de informes de conformación de redes comunitarias

- ✓ Número de informe de identificación de las propuestas e iniciativas de responsabilidad social y pública y de mejores prácticas para la gestión de recursos hídricos;
- ✓ Cantidad de Informe sobre la articulación con Gobiernos Autónomos Descentralizados, Secretarías y Subsecretarías de Estado, instituciones privadas, no gubernamentales y comunitarias a fin de asegurar el acceso justo, equitativo y responsable del agua;
- ✓ Cantidad de informe de ejecución de los planes y proyectos de promoción de participación social, interculturalidad, cultura del agua y gestión de conflictos referidos a los recursos hídricos.

RESPONSABLE: RECAUDADOR

1. Registro del cálculo y recaudación de las tarifas por autorizaciones de uso y aprovechamiento del recurso hídrico;
2. Informes de recaudaciones de cartera vencida;
3. Registro de recaudación de las tasas por servicios institucionales;
4. Registro de la recuperación y monitoreo de la cartera vencida; y,
5. Registro y actualización de los datos de los cobros realizados.

INDICADORES DE EVALUACIÓN

- ✓ Porcentaje de recaudación de tarifas por recaudación.
- ✓ Numero de informes de recaudación de cartera vencida.
- ✓ Porcentaje de recaudación de tasas por servicios institucionales.
- ✓ Porcentaje de recuperación de cartera vencida.
- ✓ Porcentaje de cobros realizados.

4.8 JUSTIFICACIÓN

Por lo establecido en la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, dispone a cada institución, la regulación del funcionamiento del sistema de control, con la adaptación, expedición, aprobación y actualización de las Normas de Control Interno, con este marco regulador, sus máximas autoridades y/o servidores responsables del control interno, podrán dictar las normas, políticas y manuales específicos necesarios para su gestión, por eso el manual procedimientos es muy importante por lo que es una herramienta técnica para la gestión de la institución, de esta forma los servidores públicos puedan tener un mejor entendimiento y responsabilidad de cada actividad que realicen, de esta forma el Centro de Atención al Ciudadano Santa Elena puede lograr un servicio efectivo a los usuarios.

El Responsable Técnico para poder cumplir con su responsabilidad pondrá cuidado especial en todas las áreas de la institución, por eso los servidores públicos son responsables de realizar las acciones y atender todos los requerimientos para el diseño, implementación, funcionamiento y fortalecimiento del control interno de una manera oportuna. Por eso es importante el diseño de un manual de procedimientos para el Centro de Atención al Ciudadano Santa Elena que permita una eficiente gestión administrativa, a través de la mejora en el control interno de los procesos que desarrolla la institución.

4.9 OBJETIVOS

4.9.1 Objetivo General

Aportar una guía de procedimientos que describan detalladamente las operaciones, formatos y documentación para el manejo de los procesos de los servidores públicos del Centro de Atención al Ciudadano Santa Elena.

4.9.2 Objetivos Específicos

- Formular las actividades que se ejecutan en cada uno de los procedimientos de la institución mediante una evaluación de los puestos y las ideas de los servidores públicos que permitan mejorar las acciones.
- Aplicar los procedimientos de las actividades de los servidores públicos de forma clara y sencilla que permitan orientar al servidor público en las labores diarias.
- Implementar estrategias de evaluación de los procedimientos con la finalidad de detectar problemáticas no explícitas para prevenir sucesos no deseados.
- Condensar acciones de los servidores públicos involucrados en el CAC Santa Elena - SENAGUA, mediante el diseño de los flujogramas que contribuyan su ejecución de una secuencia lógica.

4.10 ALCANCE DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

El manual de procedimientos posee una particularidad por lo que es general, ya que su aplicación es para todos los casos donde ejercen los actos de autoridad hídrica permitida por la ley de recursos hídricos, de tal manera ninguna función puede excederse del contexto legal que los sustenta.

El manual será de aplicación exclusiva para el Centro de Atención al Ciudadano Santa Elena – SENAGUA, Provincia de Santa Elena.

En el contenido del manual de procedimientos, los responsables de cada una de las actividades se entenderá por:

CUADRO N° 8 Alcance Manual

DICE	DEBE ENTENDERSE
RESPONSABLE TÉCNICO	Persona que planea, organiza, dirige y controla los procesos y actividades
RECAUDADOR	Persona que controla y recauda los valores por consumo de agua concesionada.
USUARIO	Propietario del establecimiento, o el responsable de la actividad o su representante legal que desea la autorización del uso y aprovechamiento del agua.
TÉCNICO PERITO	Personal que realiza las inspecciones técnicas para las autorizaciones del uso y aprovechamiento del agua.
	Las principales necesidades son: a) Confianza b) Comprensión c) Comodidad

Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Roxana Soriano Bernabé

4.11 BASE LEGAL

El Secretario Nacional del Agua

CONSIDERANDO

Que el artículo 12 de la Constitución Política declara que el derecho humano al agua es fundamental e irrenunciable. El agua constituye patrimonio

nacional estratégico de uso público, inalienable, imprescriptible, inembargable y esencial para la vida.

Que el artículo 2 de Codificación 2004-016 de la Ley de Aguas, efectuada por la Comisión de Legislación y Codificación del H. Congreso Nacional el 24 de mayo del 2004, establece que las aguas son bienes nacionales de uso público, están fuera del comercio y su dominio es inalienable e imprescriptible; y, no son susceptibles de posesión, accesión o cualquier otro método de apropiación.

Que con oficio N° SN.1-0406, de 08 de noviembre de 2010, suscrito por el doctor Domingo Raúl Paredes Castillo, Secretario Nacional del Agua, solicita al Ministerio de Relaciones Laborales, el dictamen favorable al proyecto de reforma de Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de esa Entidad, y

En ejercicio de las atribuciones que le confiere el artículo 6 del Decreto Ejecutivo N° 1088 expedido el 15 de mayo de 2008.

4.12 POLÍTICAS GENERALES

En los casos que se realicen reclamos, denuncias o algún requerimiento de inspección, el Responsable Técnico deberá ejecutar la acción inmediata ejecución, otorgando al técnico responsable del mismo. La asistente de la institución deberá registrar los procesos y en qué estado se encuentran para poder coordinar a quienes se tiene que hacer las inspecciones técnicas.


El técnico al momento de finalizar su inspección deberá presentar el informe para su aprobación o no del mismo. Los usuarios que tengan autorización y aprovechamiento del recurso hídrico deberán presentar el original del pago realizado al recaudador de la institución.


4.13 CARATULA


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

C.A.C. SANTA ELENA

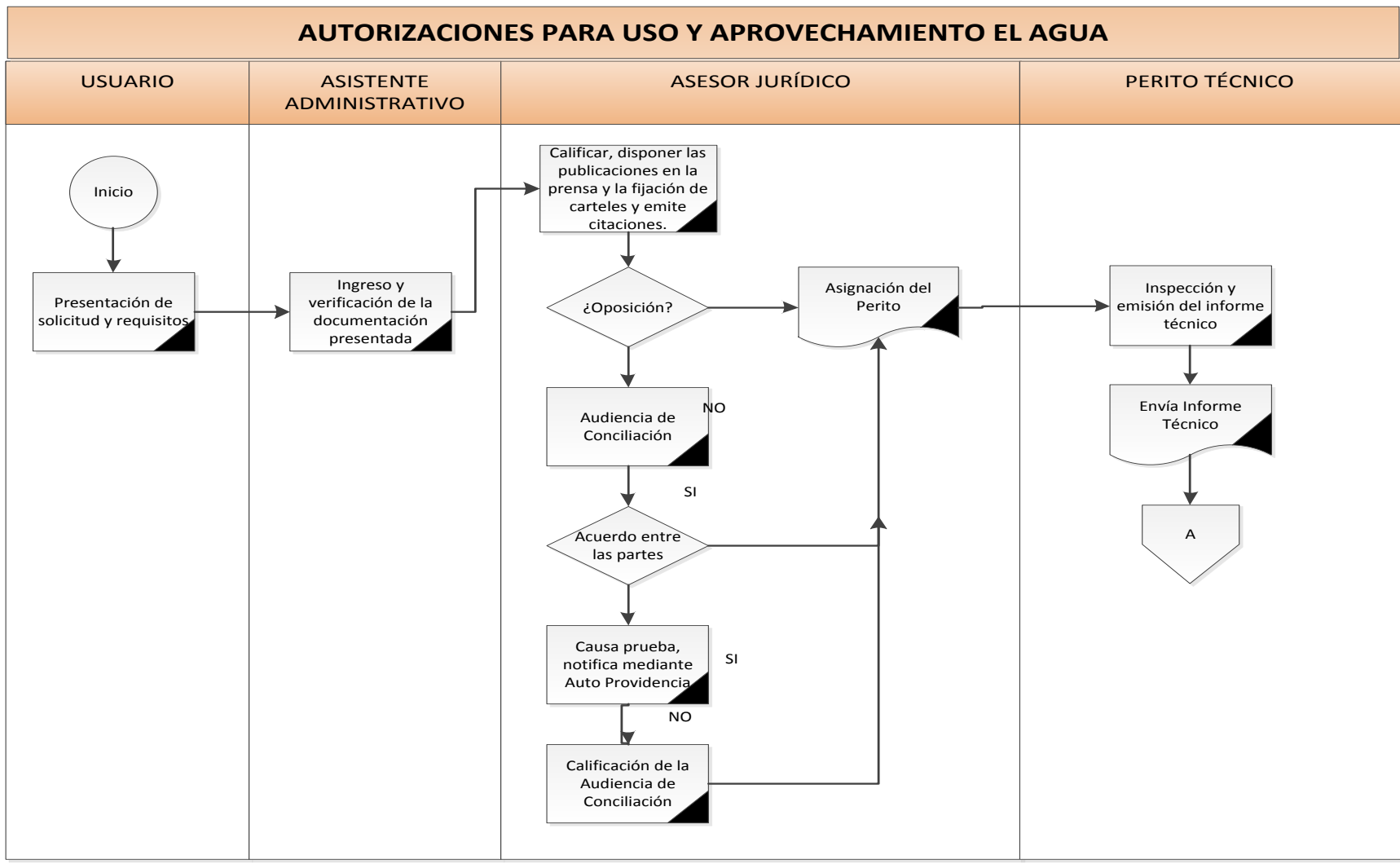


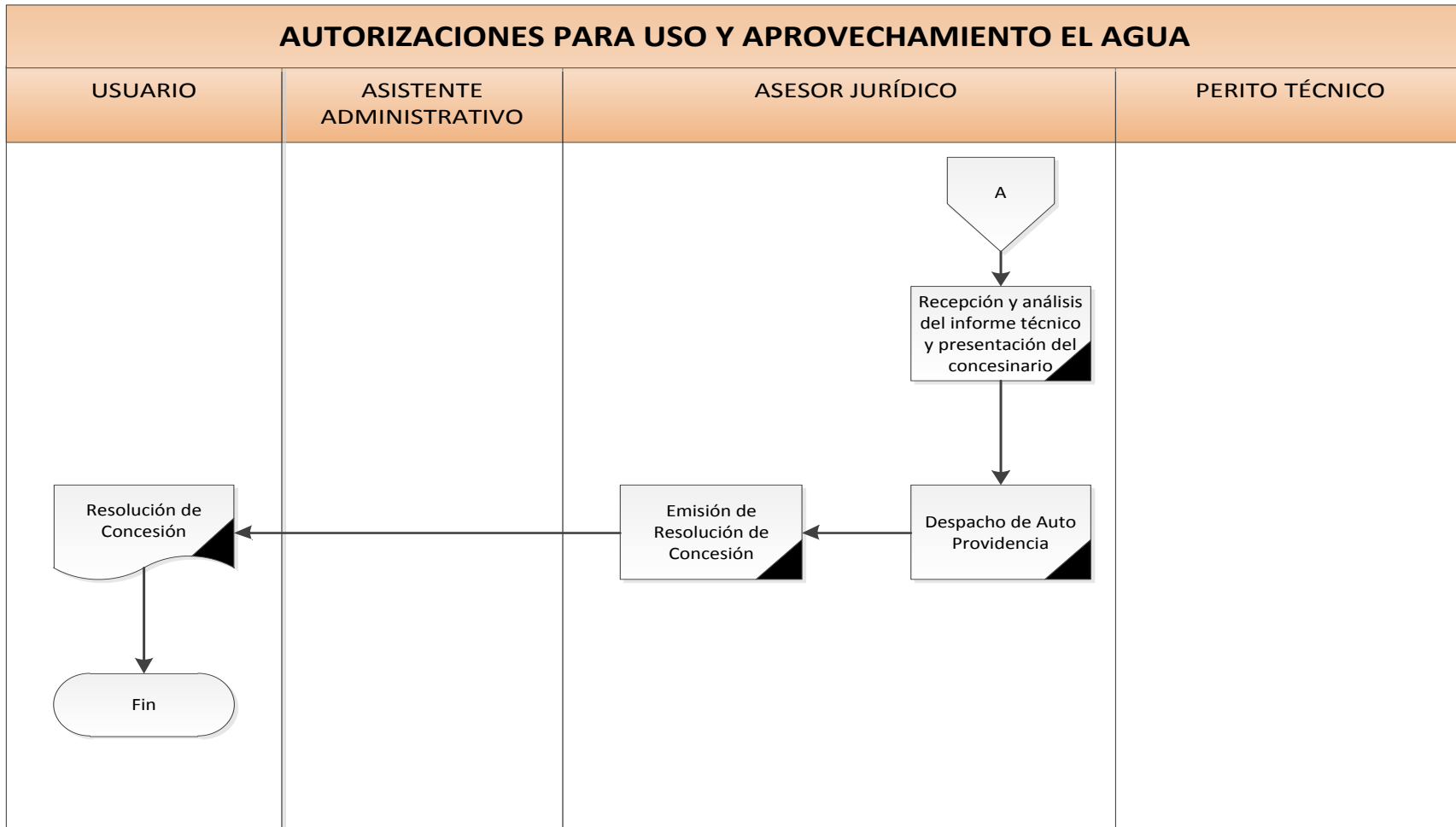
 <p>C.A.C. Santa Elena Secretaría del Agua</p>	Centro de Atención al Ciudadano Santa Elena	
	Manual de Procedimientos	
	Página	1/23
<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p> <p>El manual de procedimientos es un instrumento que permite detallar la información de cada procedimiento que se realizar en la institución.</p> <p>Esto permitirá que las funciones de los servidores mejoren y que se cumpla los objetivos planteados o propuestos de una manera efectiva.</p> <p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Expresar una información detallada de todas las operaciones que se realizan en la institución, para que los servidores públicos puedan contribuir con el cumplimiento de los objetivos establecidos.</p> <p>ALCANCE</p> <p>El presente Manual de Procedimientos, es de aplicación para el Centro de Atención al Ciudadano Santa Elena.</p>		
Elaboró:	Revisó:	Autorizó:

 C.A.C. Santa Elena Secretaría del Agua	Centro de Atención al Ciudadano Santa Elena		
	Manual de Procedimientos		
	Página	2/23	
AUTORIZACIONES PARA USO Y APROVECHAMIENTO EL AGUA (CONCESIÓN DE AGUA).			
OBJETIVO Expresar una información detallada de todas las operaciones que se realizan en la autorización para uso y aprovechamiento el agua, para que los servidores públicos puedan contribuir con el cumplimiento de los objetivos.			
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			
Nº	Responsable	Actividad	Requerimiento
1	Usuario	Presentación de la solicitud y requisitos.	Solicitud y documentos habilitantes.
2	Asistente Administrativo	Recepta y verifica que la documentación presentada este completa.	Check List de solicitud.
3	Asesor Jurídico	Califica los documentos presentados y si son los que se necesitan para seguir el proceso emite la citación, dispone las publicaciones en la presa y fijación de carteles.	
4	Asesor Jurídico	Si existe oposición se realizará la audiencia de conciliación, al momento de llegar un acuerdo se procede a notificar al Técnico.	
Elaboró:		Revisó:	Autorizó:


 C.A.C. Santa Elena Secretaría del Agua		Centro de Atención al Ciudadano Santa Elena	
		Manual de Procedimientos	
		Página	3/23
AUTORIZACIONES PARA USO Y APROVECHAMIENTO EL AGUA (CONCESIÓN DE AGUA).			
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			
Nº	Responsable	Actividad	Requerimiento
5	Perito Técnico	Realizar la inspección el día y la hora establecida por el Asesor jurídico. Posterior a la inspección deberá realizar y entregar el informe técnico.	Notificación de Inspección
6	Asesor Jurídico	Recepta el informe técnico, analiza y procede a realizar el auto de la providencia, y por ultimo emite la resolución de la concesión.	Informe técnico Notificación
7	Usuario	Recepta la resolución de autorización de la concesión	Resolución
Elaboró:		Revisó:	Autorizó:


Fuente: Investigación Directa
 Elaborado por: Roxana Soriano Bernabé



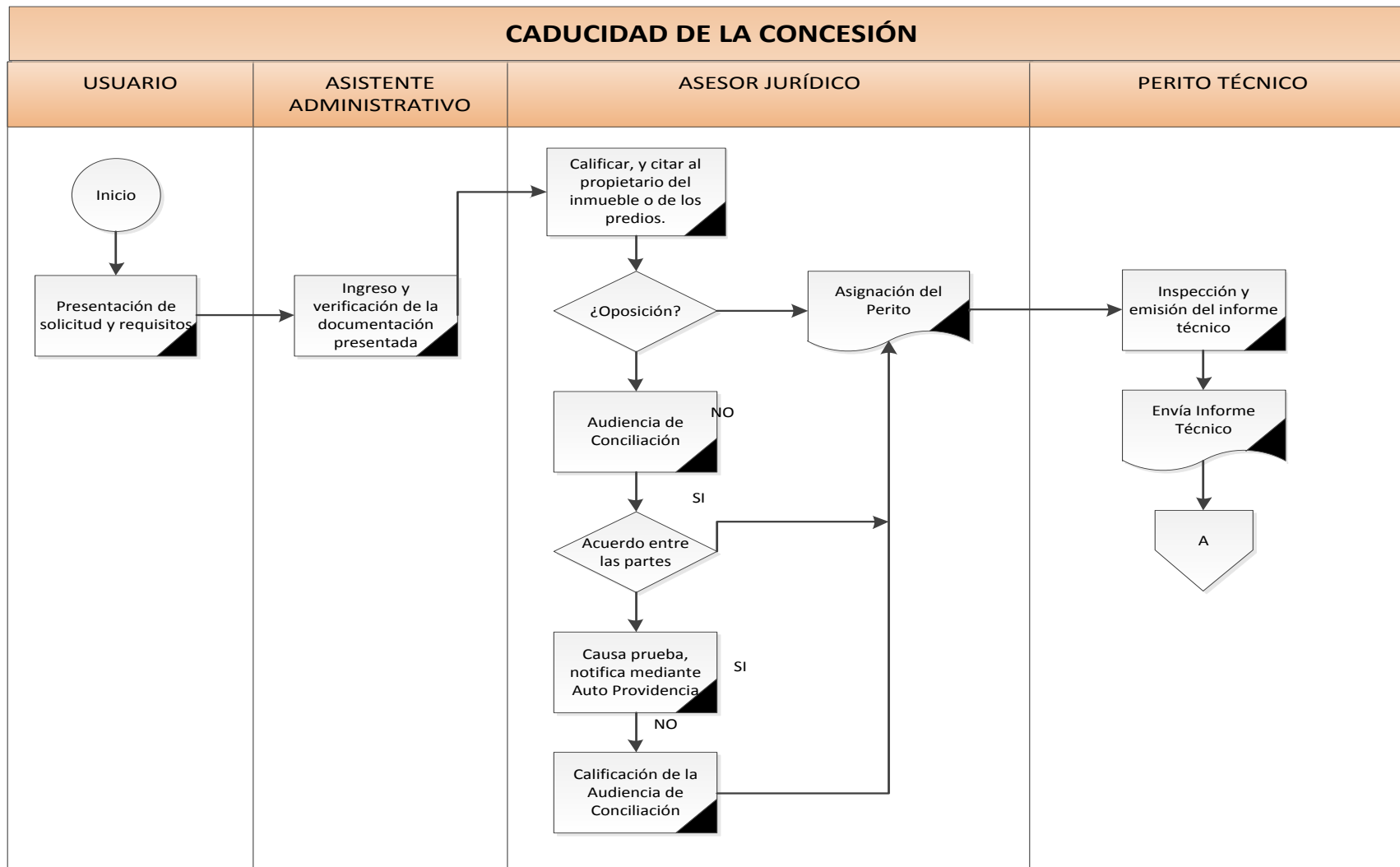


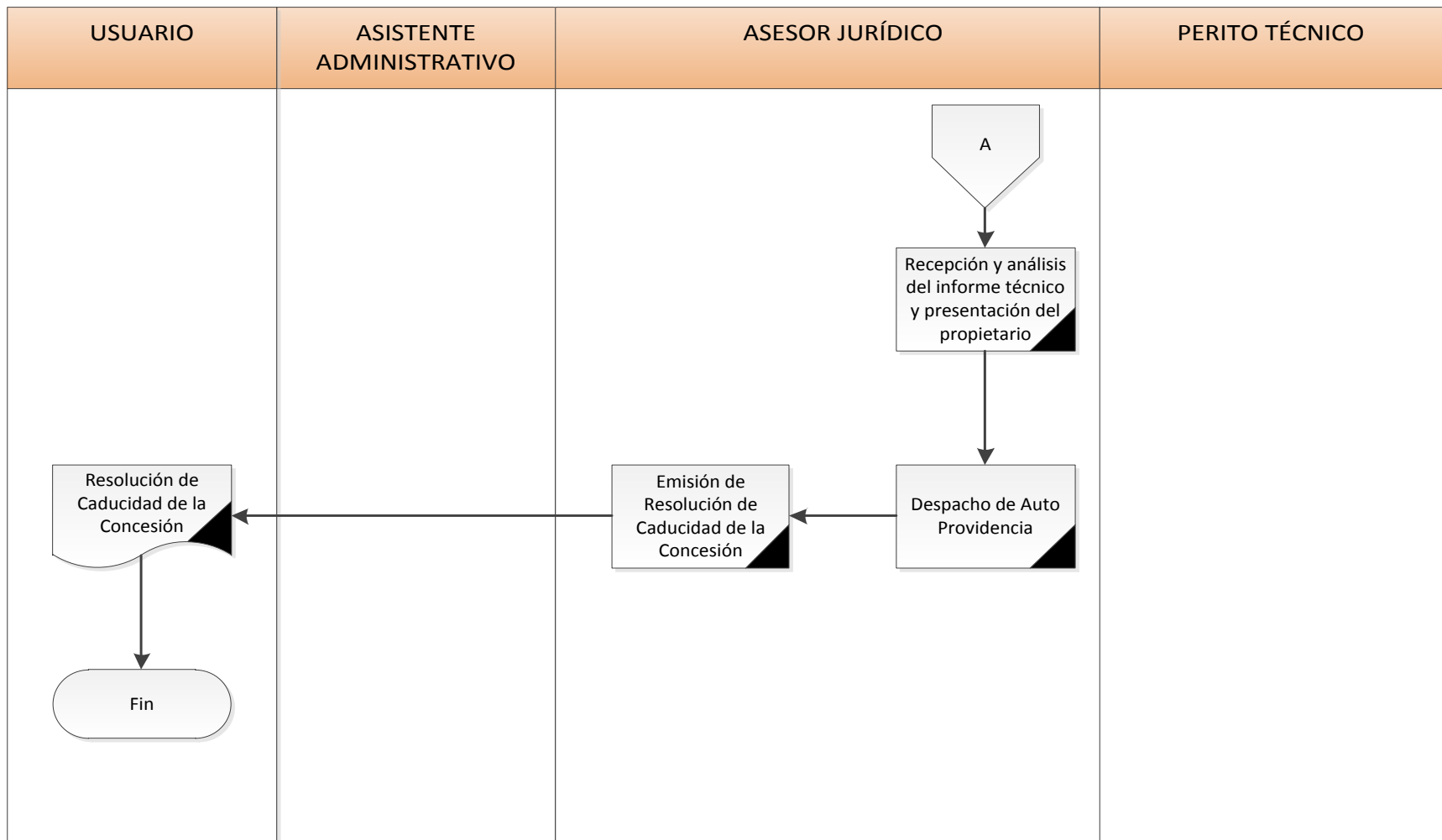
Fuente: Investigación Directa
 Elaborado por: Roxana Soriano Bernabé

 C.A.C. Santa Elena Secretaría del Agua	Centro de Atención al Ciudadano Santa Elena		
	Manual de Procedimientos		
	Página	4/23	
CADUCIDAD DE LA CONCESIÓN			
OBJETIVO			
<p>Expresar una información detallada de todas las operaciones que se realizan en la caducidad de la concesión, para que los servidores públicos puedan contribuir con el cumplimiento de los objetivos establecidos.</p>			
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			
Nº	Responsable	Actividad	Requerimiento
1	Usuario	Presentación de la solicitud y requisitos.	Solicitud y documentos habilitantes.
2	Asistente Administrativo	Recepta y verifica que la documentación presentada este completa.	Check List de solicitud.
3	Asesor Jurídico	Califica los documentos presentados y si son los que se necesitan para seguir el proceso emite la citación al propietario de la concesión.	
4	Asesor Jurídico	Si existe oposición se realizará la audiencia de conciliación, al momento de llegar un acuerdo se procede a notificar al Técnico.	
Elaboró:		Revisó:	Autorizó:


 C.A.C. Santa Elena Secretaría del Agua		Centro de Atención al Ciudadano Santa Elena	
		Manual de Procedimientos	
		Página	5/23
CADUCIDAD DE LA CONCESIÓN			
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			
N°	Responsable	Actividad	Requerimiento
5	Perito Técnico	Realizar la inspección el día y la hora establecida por el Asesor jurídico. Posterior a la inspección deberá realizar y entregar el informe técnico.	Notificación de Inspección
6	Asesor Jurídico	Recepta el informe técnico, analiza y procede a realizar el auto de la providencia, y por ultimo emite la resolución de la caducidad de la concesión.	Informe técnico Notificación
7	Usuario	Recepta la resolución de caducidad de la concesión	Resolución
Elaboró:		Revisó:	Autorizó:


Fuente: Investigación Directa
 Elaborado por: Roxana Soriano Bernabé



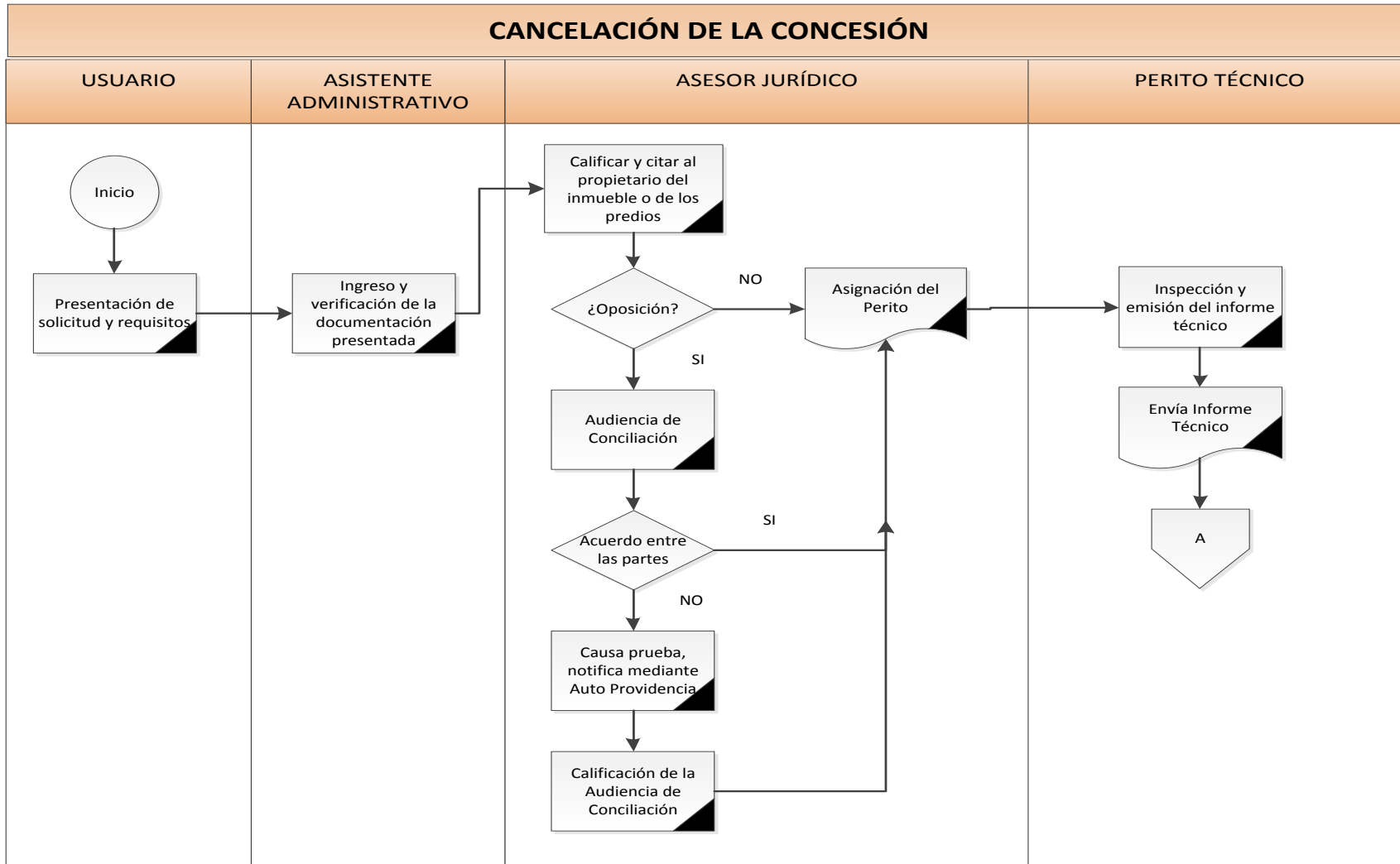


Fuente: Investigación Directa
 Elaborado por: Roxana Soriano Bernabé

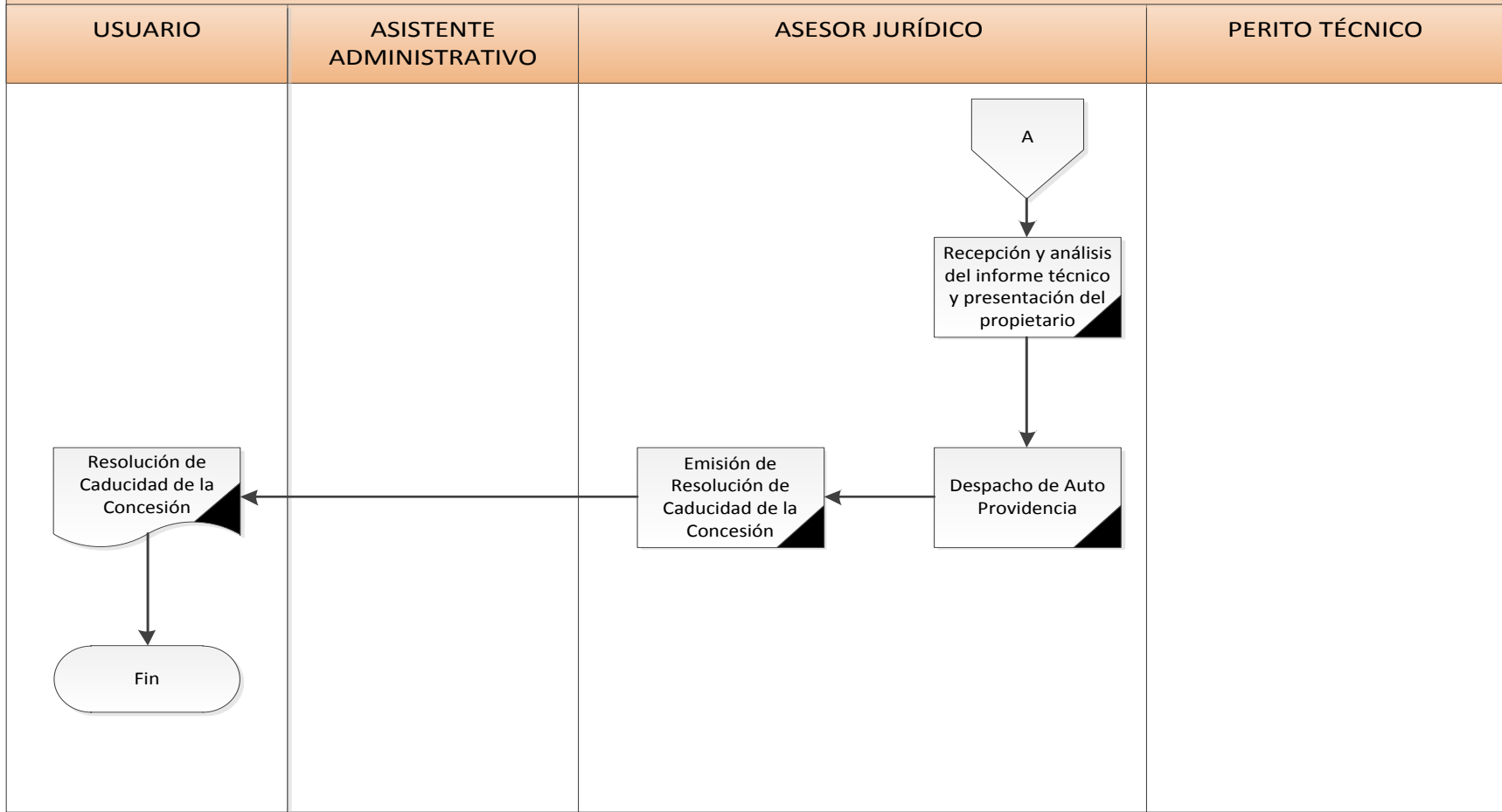
 C.A.C. Santa Elena Secretaría del Agua	Centro de Atención al Ciudadano Santa Elena		
	Manual de Procedimientos		
	Página	6/23	
CANCELACIÓN DE LA CONCESIÓN			
OBJETIVO			
<p>Expresar una información detallada de todas las operaciones que se realizan en la cancelación de la concesión, para que los servidores públicos puedan contribuir con el cumplimiento de los objetivos establecidos.</p>			
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			
Nº	Responsable	Actividad	Requerimiento
1	Usuario	Presentación de la solicitud y requisitos.	Solicitud y documentos habilitantes.
2	Asistente Administrativo	Recepta y verifica que la documentación presentada este completa.	Check List de solicitud.
3	Asesor Jurídico	Califica los documentos presentados y si son los que se necesitan para seguir el proceso emite la citación al propietario de la concesión.	
4	Asesor Jurídico	Si existe oposición se realizará la audiencia de conciliación, al momento de llegar un acuerdo se procede a notificar al Técnico.	
Elaboró:		Revisó:	Autorizó:

 C.A.C. Santa Elena Secretaría del Agua		Centro de Atención al Ciudadano Santa Elena	
		Manual de Procedimientos	
		Página	7/23
CANCELACIÓN DE LA CONCESIÓN			
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			
Nº	Responsable	Actividad	Requerimiento
5	Perito Técnico	Realizar la inspección el día y la hora establecida por el Asesor jurídico. Posterior a la inspección deberá realizar y entregar el informe técnico.	Notificación de Inspección
6	Asesor Jurídico	Recepta el informe técnico, analiza y procede a realizar el auto de la providencia, y por ultimo emite la resolución de la cancelación de la concesión.	Informe técnico Notificación
7	Usuario	Recepta la resolución de cancelación de la concesión	Resolución
Elaboró:		Revisó:	Autorizó:


Fuente: Investigación Directa
 Elaborado por: Roxana Soriano Bernabé




CANCELACIÓN DE LA CONCESIÓN

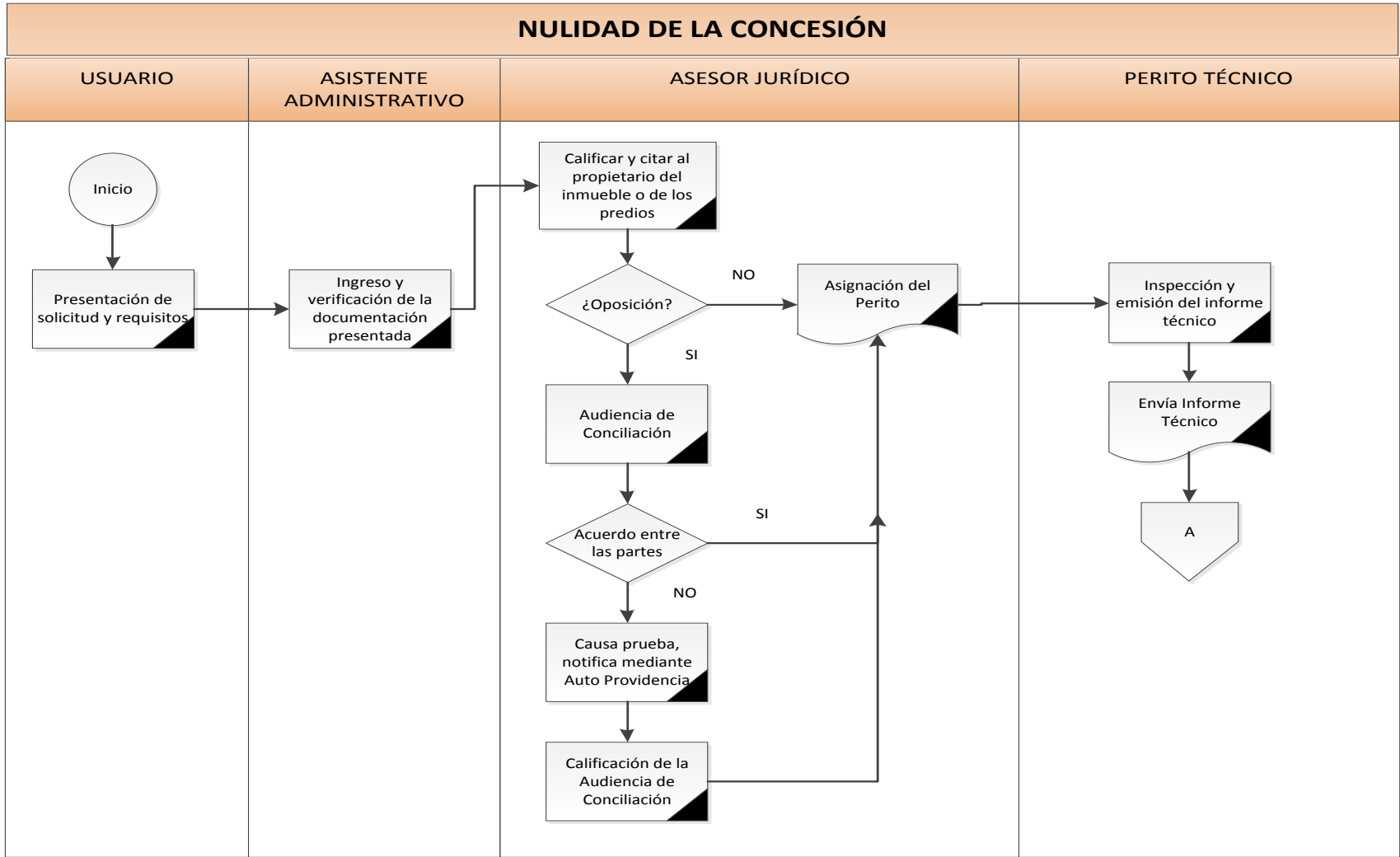


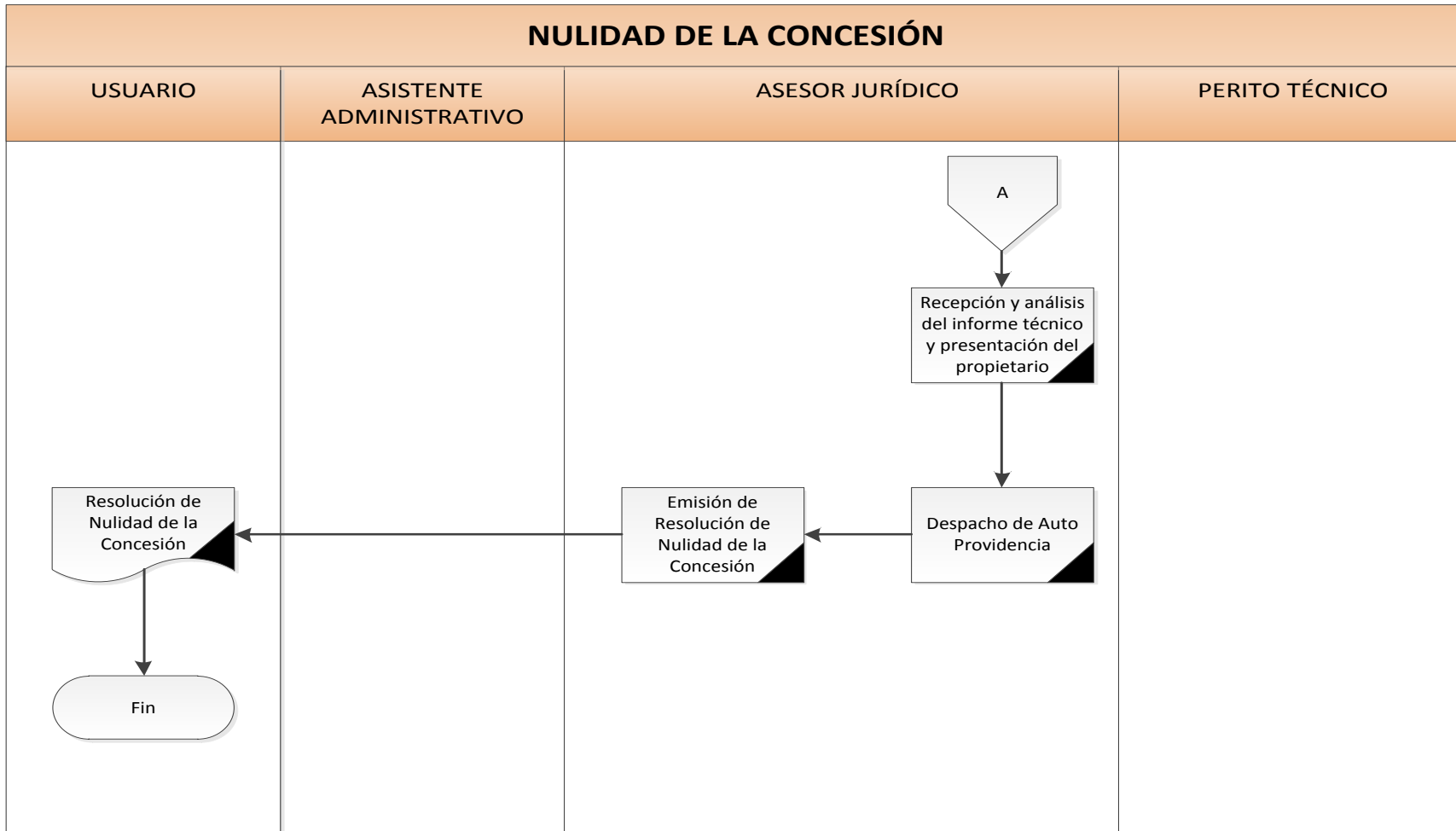
Fuente: Investigación Directa
 Elaborado por: Roxana Soriano Bernabé

 C.A.C. Santa Elena Secretaría del Agua	Centro de Atención al Ciudadano Santa Elena		
	Manual de Procedimientos		
	Página	8/23	
NULIDAD DE LA CONCESIÓN			
OBJETIVO			
Expresar una información detallada de todas las operaciones que se realizan en la nulidad de la concesión, para que los servidores públicos puedan contribuir con el cumplimiento de los objetivos establecidos.			
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			
Nº	Responsable	Actividad	Requerimiento
1	Usuario	Presentación de la solicitud y requisitos.	Solicitud y documentos habilitantes.
2	Asistente Administrativo	Recepta y verifica que la documentación presentada este completa.	Check List de solicitud.
3	Asesor Jurídico	Califica los documentos presentados y si son los que se necesitan para seguir el proceso emite la citación al propietario de la concesión.	
4	Asesor Jurídico	Si existe oposición se realizará la audiencia de conciliación, al momento de llegar un acuerdo se procede a notificar al Técnico.	
Elaboró:		Revisó:	Autorizó:


 C.A.C. Santa Elena Secretaría del Agua		Centro de Atención al Ciudadano Santa Elena	
		Manual de Procedimientos	
		Página	9/23
NULIDAD DE LA CONCESIÓN			
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			
Nº	Responsable	Actividad	Requerimiento
5	Perito Técnico	Realizar la inspección el día y la hora establecida por el Asesor jurídico. Posterior a la inspección deberá realizar y entregar el informe técnico.	Notificación de Inspección
6	Asesor Jurídico	Recepta el informe técnico, analiza y procede a realizar el auto de la providencia, y por ultimo emite la resolución de la nulidad de la concesión.	Informe técnico Notificación
7	Usuario	Recepta la resolución de nulidad de la concesión	Resolución
Elaboró:		Revisó:	Autorizó:


Fuente: Investigación Directa
 Elaborado por: Roxana Soriano Bernabé



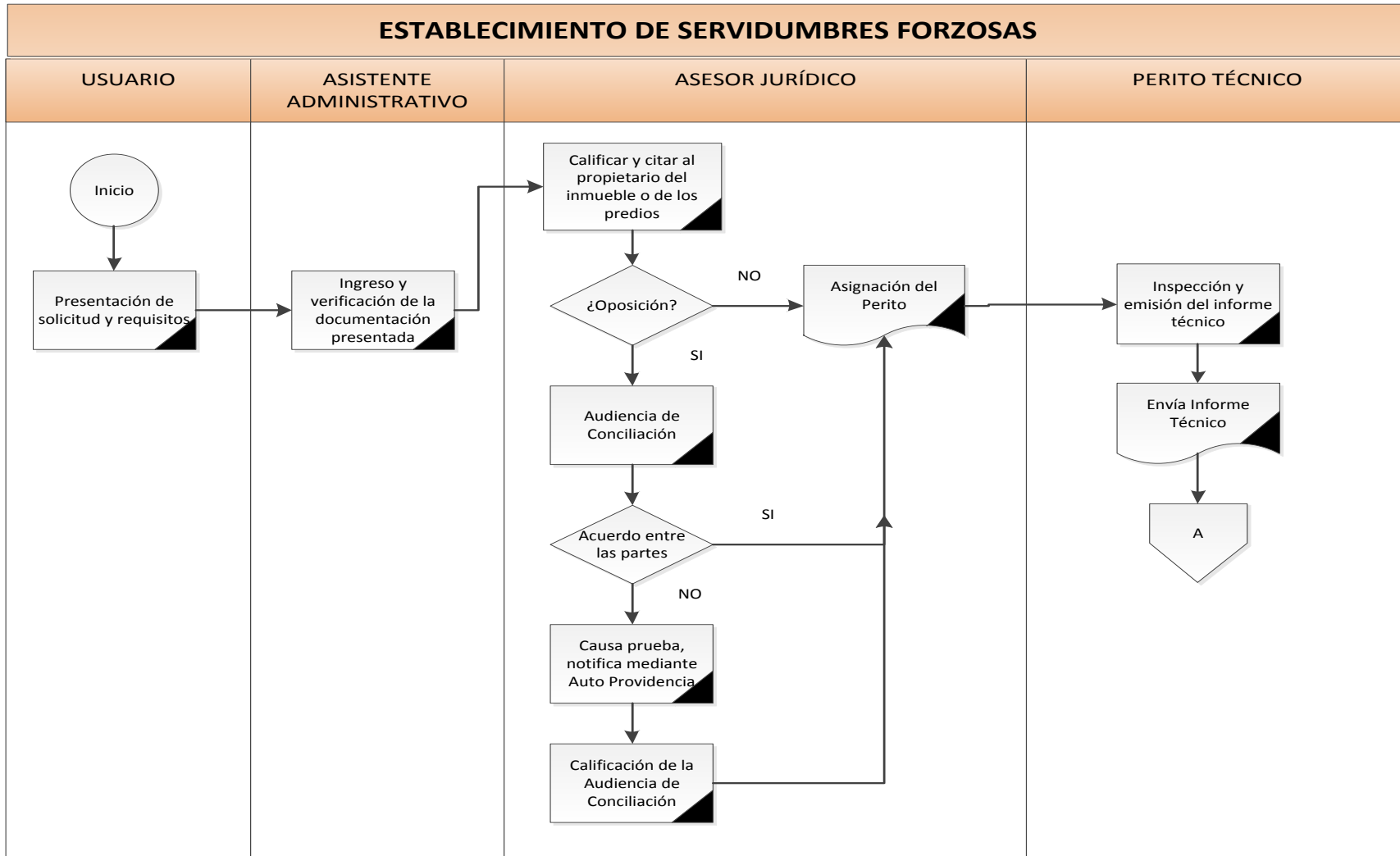


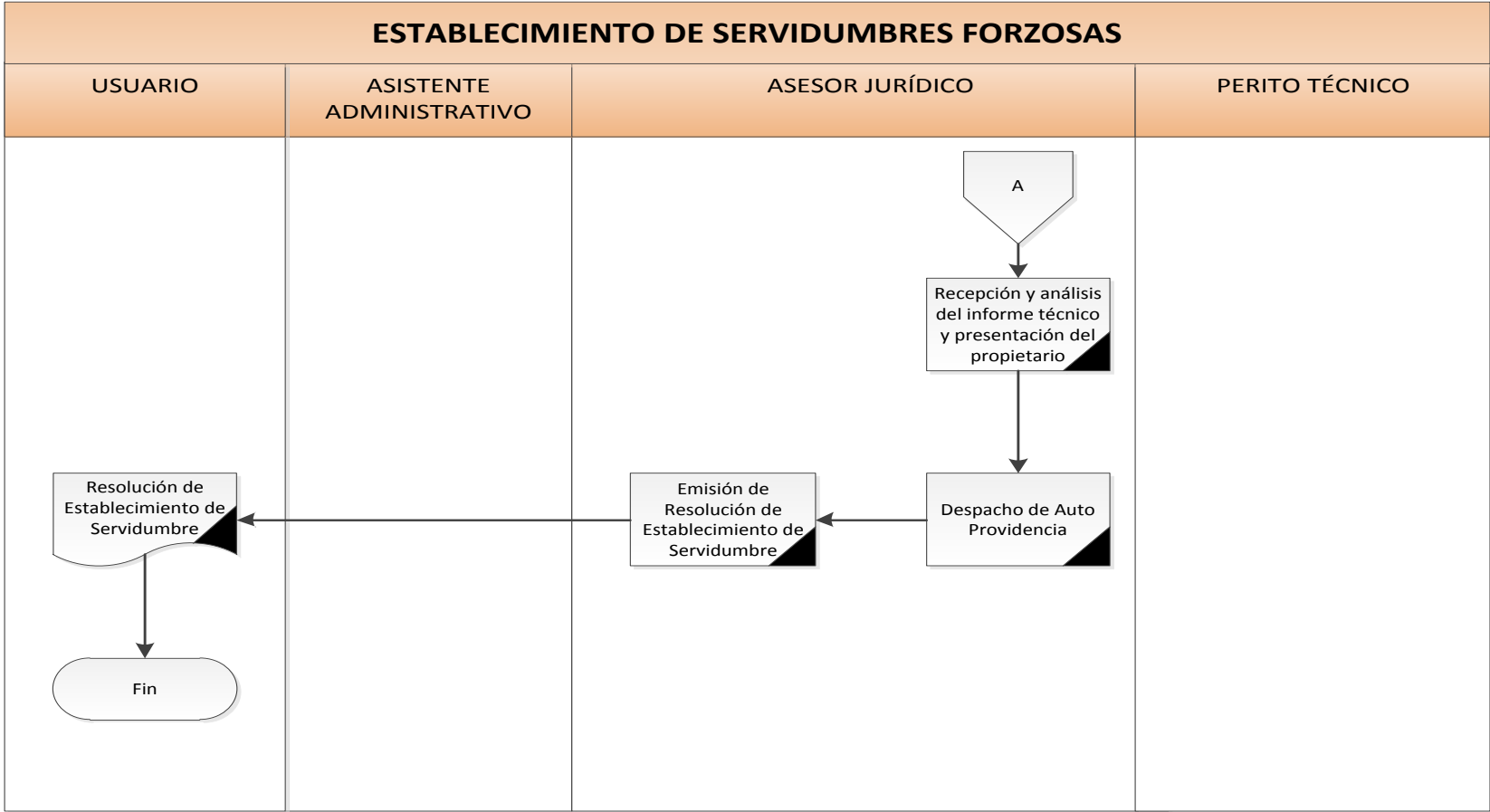
Fuente: Investigación Directa
 Elaborado por: Roxana Soriano Bernabé

 C.A.C. Santa Elena Secretaría del Agua	Centro de Atención al Ciudadano Santa Elena		
	Manual de Procedimientos		
	Página	10/23	
ESTABLECIMIENTO DE SERVIDUMBRES FORZOSAS			
OBJETIVO			
<p>Expresar una información detallada de todas las operaciones que se realizan en el establecimiento de servidumbres forzosas, para que los servidores públicos puedan contribuir con el cumplimiento de los objetivos establecidos.</p>			
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			
Nº	Responsable	Actividad	Requerimiento
1	Usuario	Presentación de la solicitud y requisitos.	Solicitud y documentos habilitantes.
2	Asistente Administrativo	Recepta y verifica que la documentación presentada este completa.	Check List de solicitud.
3	Asesor Jurídico	Califica los documentos presentados y si son los que se necesitan para seguir el proceso emite la citación al propietario de la concesión.	
4	Asesor Jurídico	Si existe oposición se realizará la audiencia de conciliación, al momento de llegar un acuerdo se procede a notificar al Técnico.	
Elaboró:		Revisó:	Autorizó:


 C.A.C. Santa Elena Secretaría del Agua		Centro de Atención al Ciudadano Santa Elena	
		Manual de Procedimientos	
		Página	11/23
ESTABLECIMIENTO DE SERVIDUMBRES FORZOSAS			
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			
Nº	Responsable	Actividad	Requerimiento
5	Perito Técnico	Realizar la inspección el día y la hora establecida por el Asesor jurídico. Posterior a la inspección deberá realizar y entregar el informe técnico.	Notificación de Inspección
6	Asesor Jurídico	Recepta el informe técnico, analiza y procede a realizar el auto de la providencia, y por ultimo emite la resolución de establecimiento de servidumbre.	Informe técnico Notificación
7	Usuario	Recepta la resolución de establecimiento de servidumbre	Resolución
Elaboró:		Revisó:	Autorizó:


Fuente: Investigación Directa
 Elaborado por: Roxana Soriano Bernabé



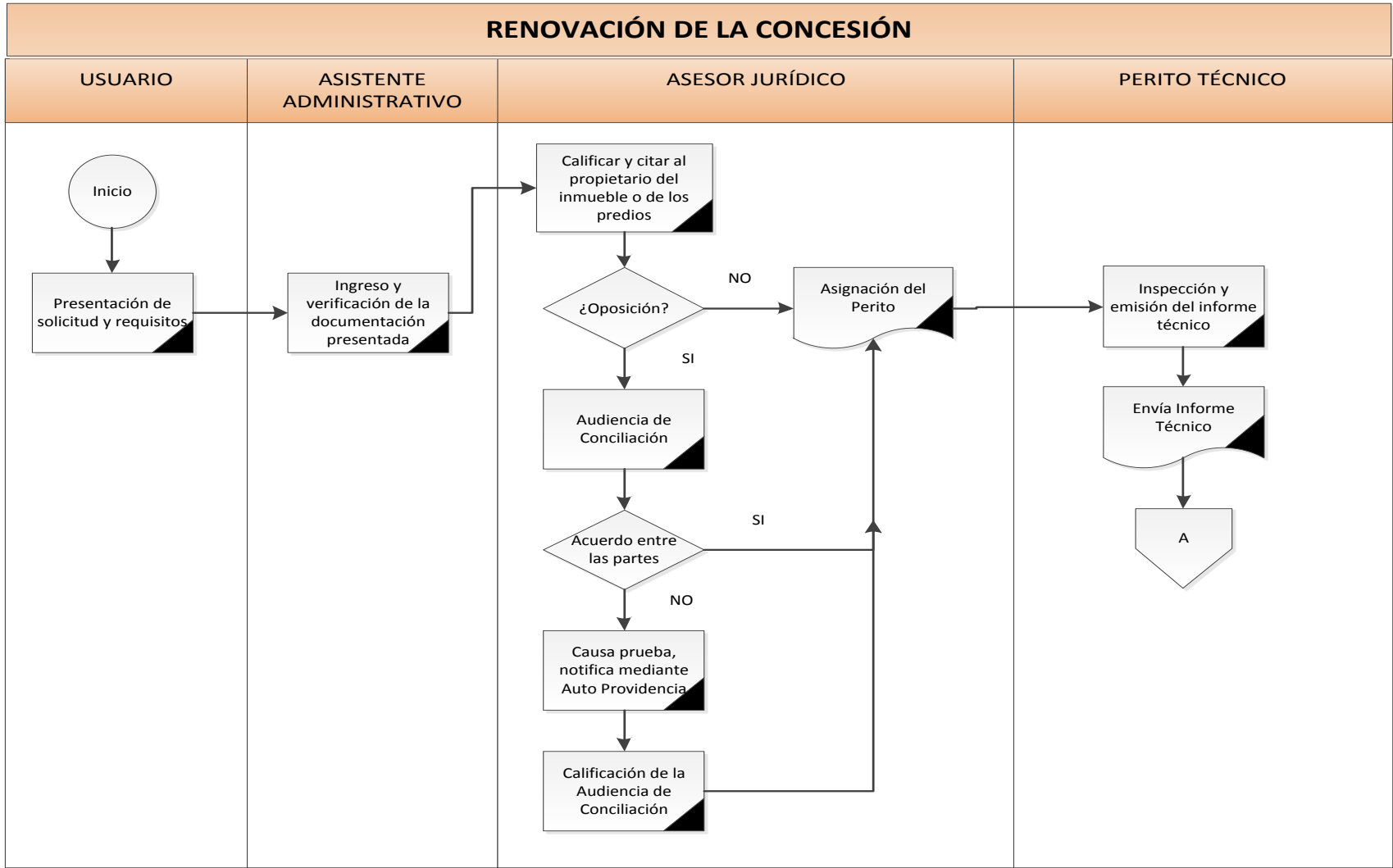


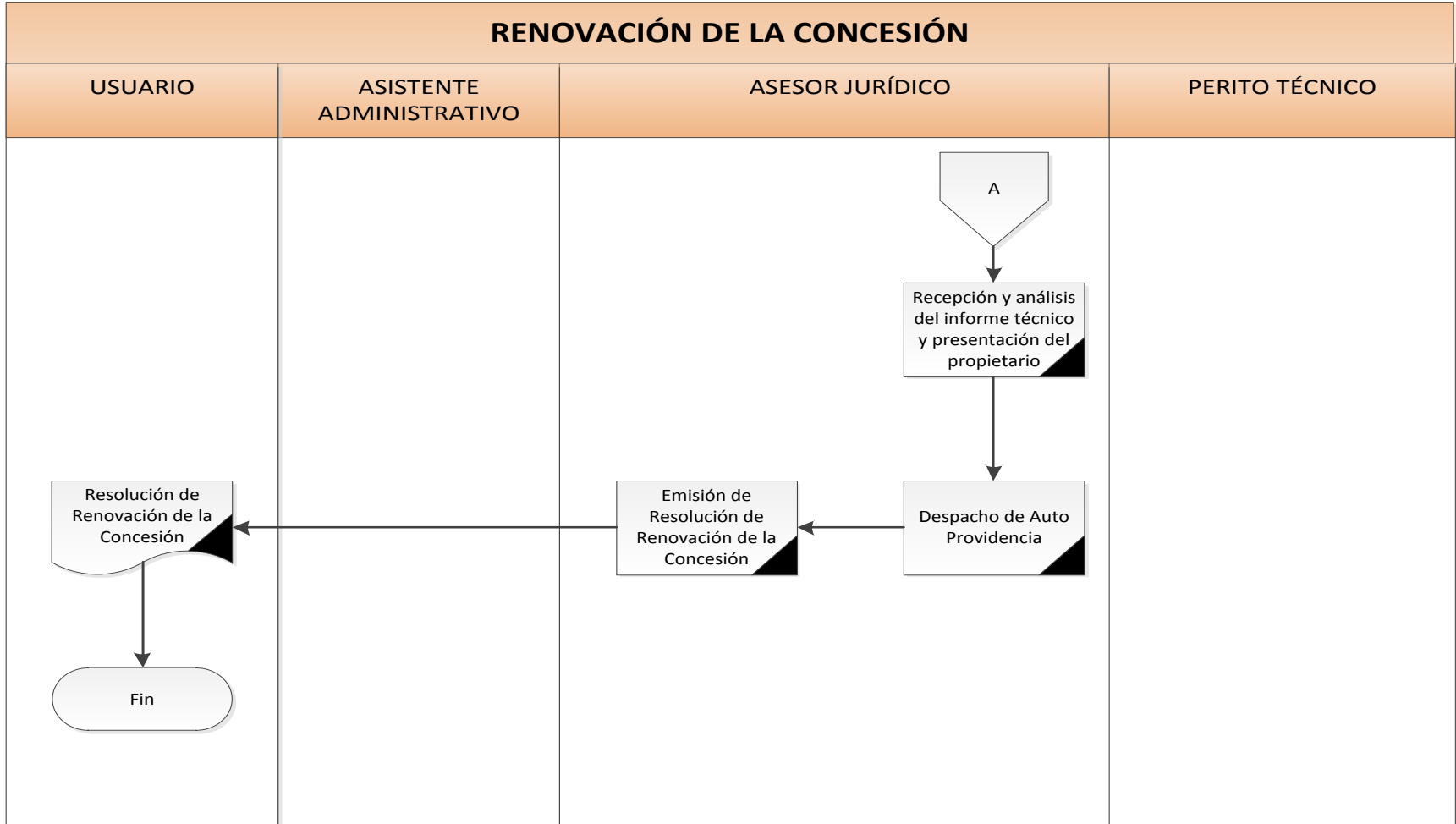
Fuente: Investigación Directa
 Elaborado por: Roxana Soriano Bernabé

 C.A.C. Santa Elena Secretaría del Agua	Centro de Atención al Ciudadano Santa Elena		
	Manual de Procedimientos		
	Página	12/23	
RENOVACIÓN DE LA CONCESIÓN			
OBJETIVO			
Expresar una información detallada de todas las operaciones que se realizan en la renovación de la concesión, para que los servidores públicos puedan contribuir con el cumplimiento de los objetivos establecidos.			
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			
Nº	Responsable	Actividad	Requerimiento
1	Usuario	Presentación de la solicitud y requisitos.	Solicitud y documentos habilitantes.
2	Asistente Administrativo	Recepta y verifica que la documentación presentada este completa.	Check List de solicitud.
3	Asesor Jurídico	Califica los documentos presentados y si son los que se necesitan para seguir el proceso emite la citación al propietario de la concesión.	
4	Asesor Jurídico	Si existe oposición se realizará la audiencia de conciliación, al momento de llegar un acuerdo se procede a notificar al Técnico.	
Elaboró:		Revisó:	Autorizó:


 C.A.C. Santa Elena Secretaría del Agua		Centro de Atención al Ciudadano Santa Elena	
		Manual de Procedimientos	
		Página	13/23
RENOVACIÓN DE LA CONCESIÓN			
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			
Nº	Responsable	Actividad	Requerimiento
5	Perito Técnico	Realizar la inspección el día y la hora establecida por el Asesor jurídico. Posterior a la inspección deberá realizar y entregar el informe técnico.	Notificación de Inspección
6	Asesor Jurídico	Recepta el informe técnico, analiza y procede a realizar el auto de la providencia, y por ultimo emite la resolución de renovación de la concesión.	Informe técnico Notificación
7	Usuario	Recepta la resolución de renovación de la concesión.	Resolución
Elaboró:		Revisó:	Autorizó:


Fuente: Investigación Directa
 Elaborado por: Roxana Soriano Bernabé



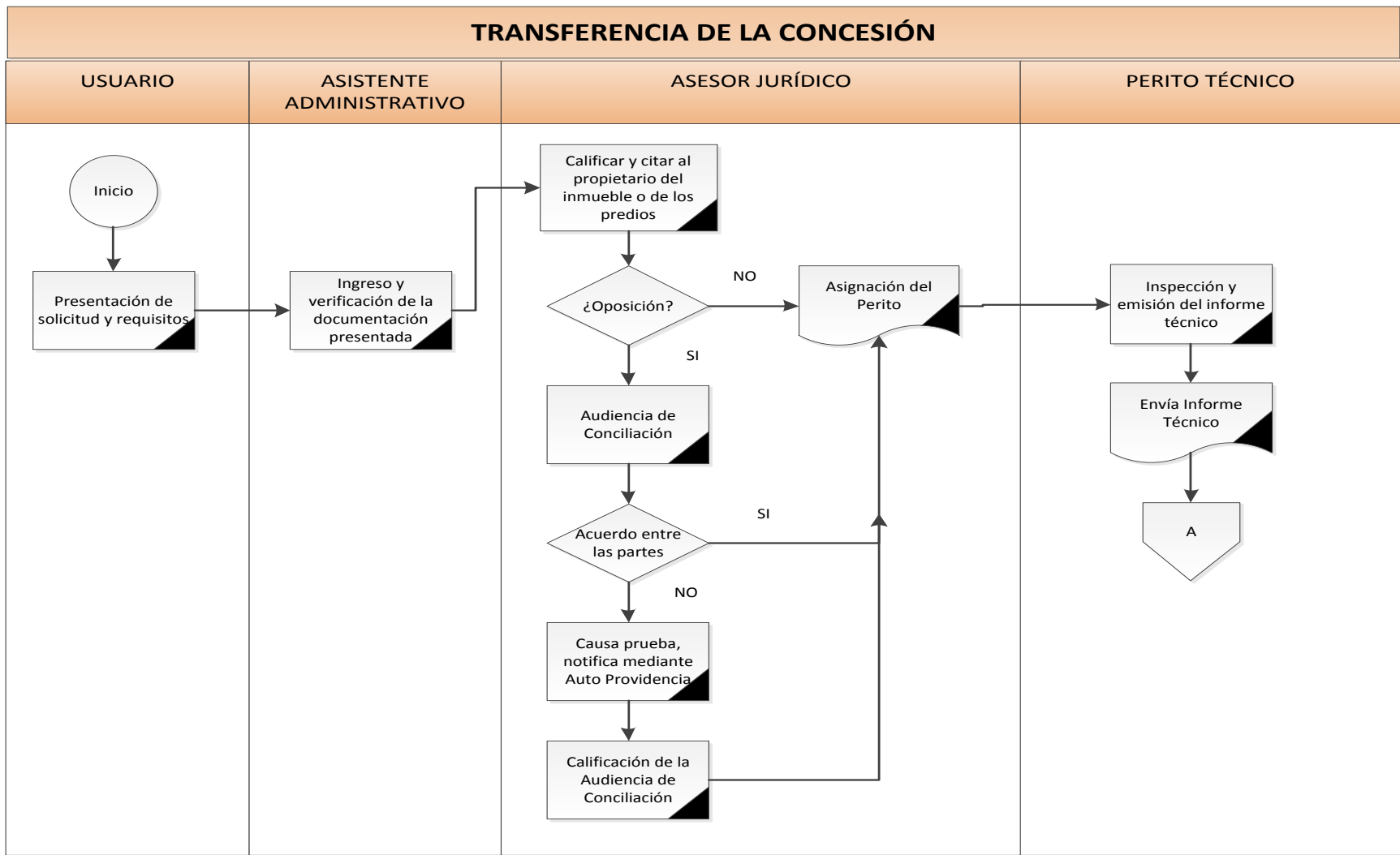


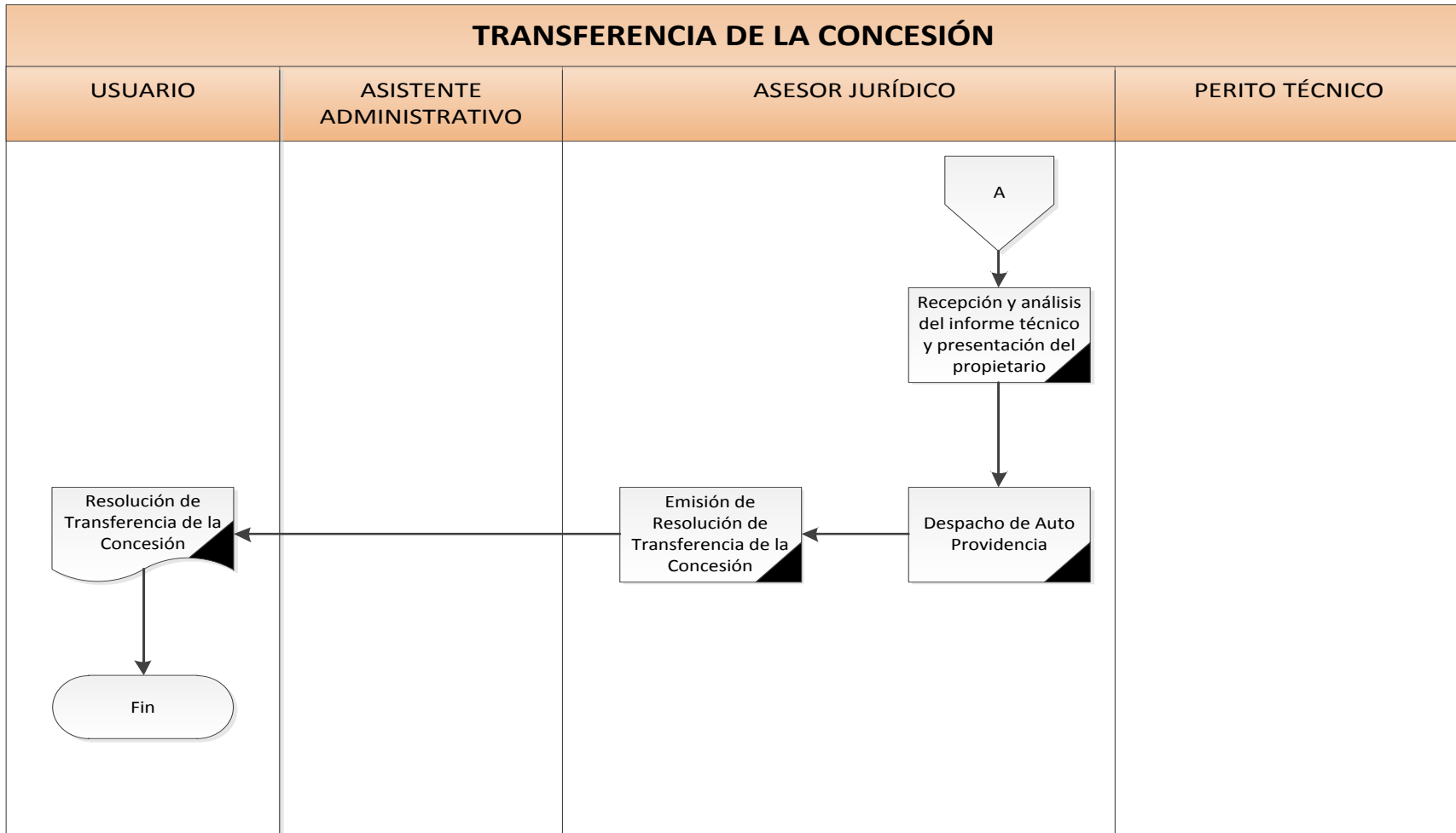
Fuente: Investigación Directa
 Elaborado por: Roxana Soriano Bernabé

 C.A.C. Santa Elena Secretaría del Agua	Centro de Atención al Ciudadano Santa Elena		
	Manual de Procedimientos		
	Página	14/23	
TRANSFERENCIA DE LA CONCESIÓN			
OBJETIVO			
Expresar una información detallada de todas las operaciones que se realizan en la transferencia de la concesión, para que los servidores públicos puedan contribuir con el cumplimiento de los objetivos establecidos.			
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			
Nº	Responsable	Actividad	Requerimiento
1	Usuario	Presentación de la solicitud y requisitos.	Solicitud y documentos habilitantes.
2	Asistente Administrativo	Recepta y verifica que la documentación presentada este completa.	Check List de solicitud.
3	Asesor Jurídico	Califica los documentos presentados y si son los que se necesitan para seguir el proceso emite la citación al propietario de la concesión.	
4	Asesor Jurídico	Si existe oposición se realizará la audiencia de conciliación, al momento de llegar un acuerdo se procede a notificar al Técnico.	
Elaboró:		Revisó:	Autorizó:


 C.A.C. Santa Elena Secretaría del Agua		Centro de Atención al Ciudadano Santa Elena	
		Manual de Procedimientos	
		Página	15/23
TRANSFERENCIA DE LA CONCESIÓN			
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			
Nº	Responsable	Actividad	Requerimiento
5	Perito Técnico	Realizar la inspección el día y la hora establecida por el Asesor jurídico. Posterior a la inspección deberá realizar y entregar el informe técnico.	Notificación de Inspección
6	Asesor Jurídico	Recepta el informe técnico, analiza y procede a realizar el auto de la providencia, y por ultimo emite la resolución de transferencia de la concesión.	Informe técnico Notificación
7	Usuario	Recepta la resolución de transferencia de la concesión.	Resolución
Elaboró:		Revisó:	Autorizó:


Fuente: Investigación Directa
 Elaborado por: Roxana Soriano Bernabé



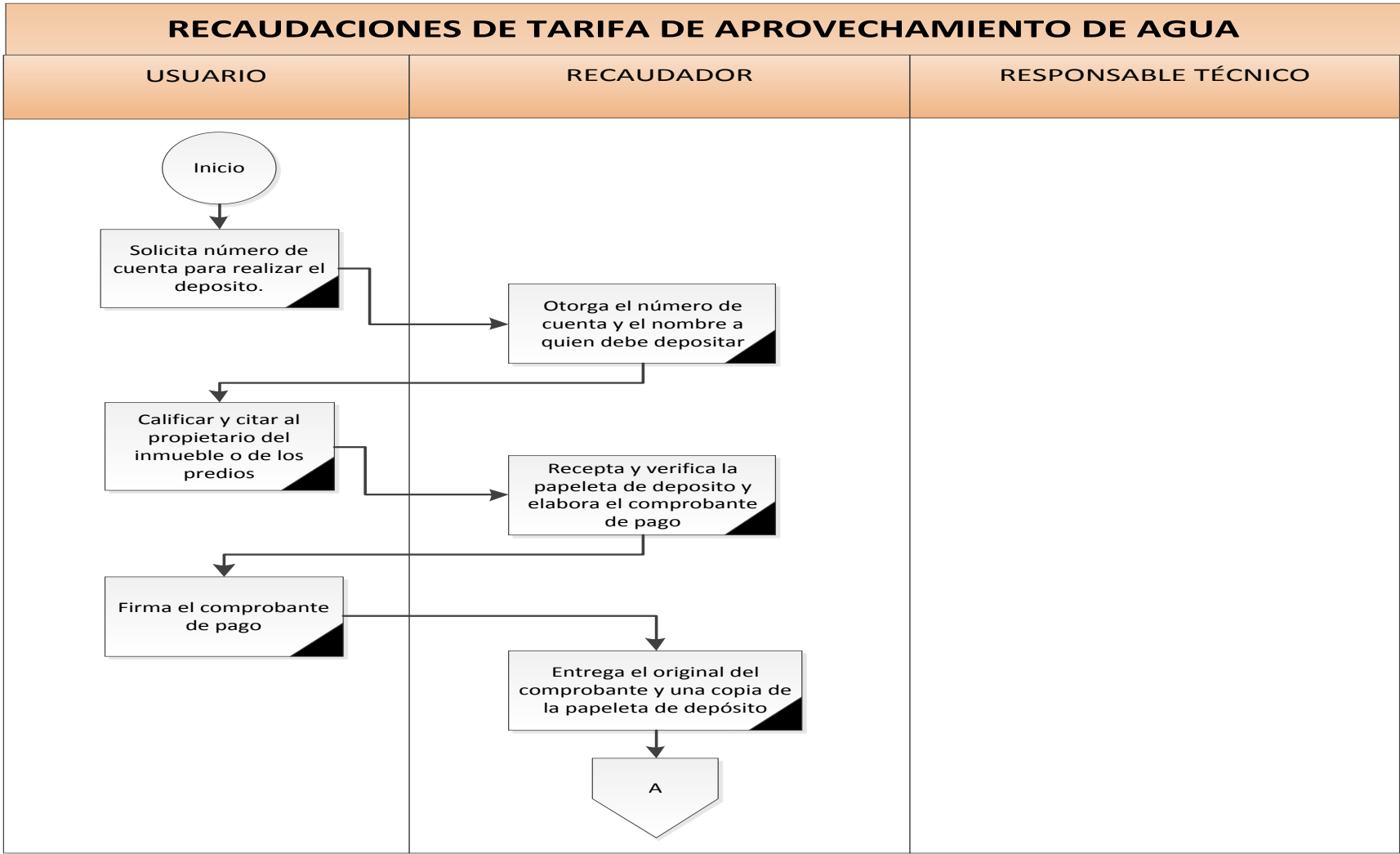


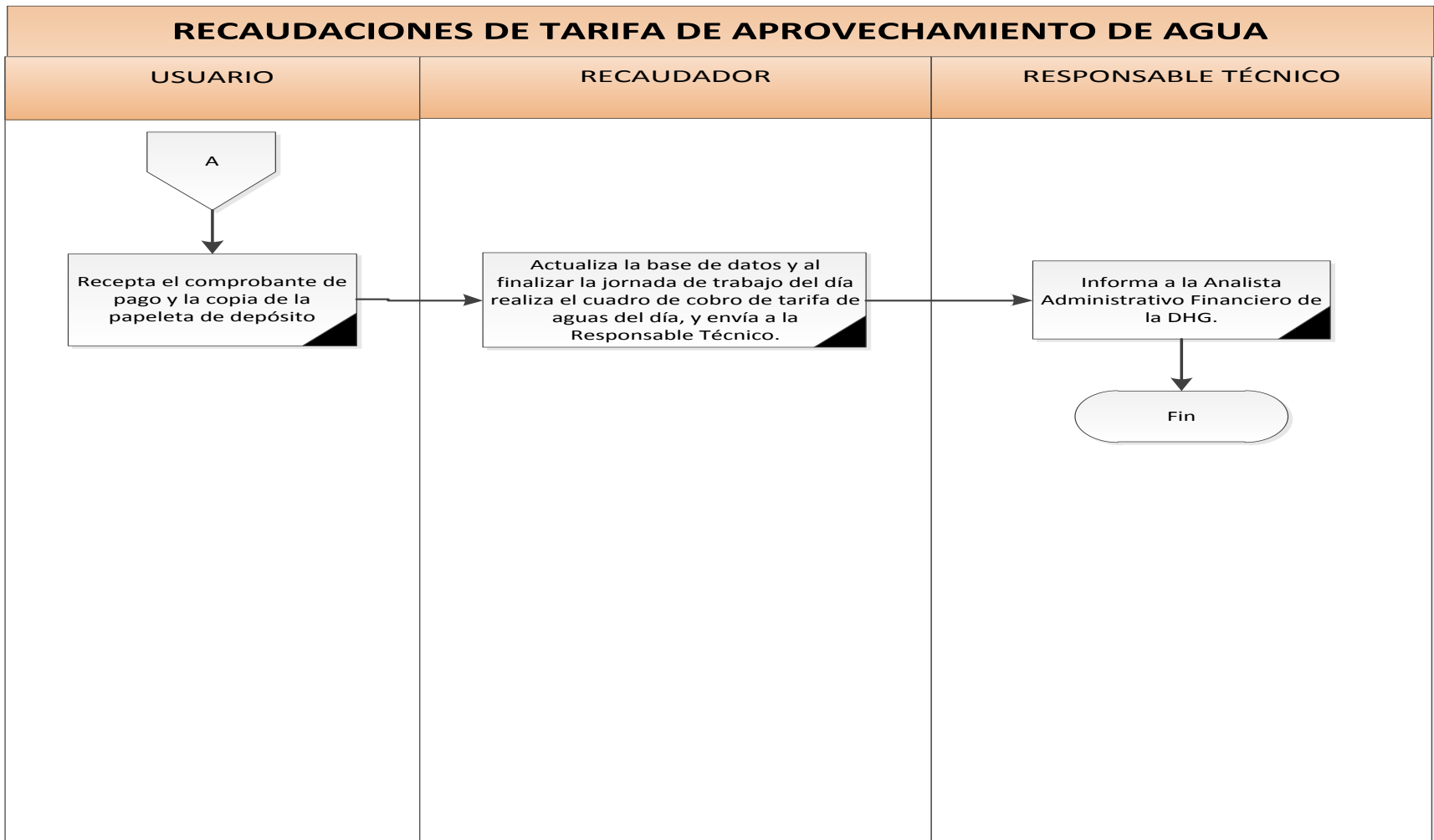
Fuente: Investigación Directa
 Elaborado por: Roxana Soriano Bernabé

 C.A.C. Santa Elena Secretaría del Agua	Centro de Atención al Ciudadano Santa Elena		
	Manual de Procedimientos		
	Página	16/23	
RECAUDACIONES DE TARIFA DE APROVECHAMIENTO DE AGUA			
OBJETIVO			
Expresar una información detallada de todas las operaciones que se realizan las recaudaciones de tarifa de aprovechamiento de agua, para que los servidores públicos puedan contribuir con el cumplimiento de los objetivos establecidos.			
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			
Nº	Responsable	Actividad	Requerimiento
1	Usuario	Solicita el número de cuenta donde debe depositar la tarifa de aprovechamiento de agua.	Número de cuenta
2	Recaudador	Otorga el número de cuenta y nombre de que debe ser depositado la tarifa de aprovechamiento de agua.	Número de cuenta
3	Usuario	Presentación del comprobante de pago del banco original.	Papeleta de deposito
4	Recaudador	Recepta y verifica que la papeleta presentada esta correcta, procede a llenar el comprobante de pago por el uso y aprovechamiento de agua, sella y firma el comprobante.	Papeleta de depósito y comprobante de pago.
Elaboró:		Revisó:	Autorizó:


 C.A.C. Santa Elena Secretaría del Agua		Centro de Atención al Ciudadano Santa Elena	
		Manual de Procedimientos	
		Página	17/23
RECAUDACIONES DE TARIFA DE APROVECHAMIENTO DE AGUA			
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			
Nº	Responsable	Actividad	Requerimiento
5	Usuario	Firma el comprobante de pago y escribe el número de cédula.	Comprobante de pago.
6	Recaudador	Entrega el original del comprobante y una copia de la papeleta de depósito.	Comprobante de pago.
7	Usuario	Receipta el comprobante de pago y la copia de la papeleta de depósito.	
8	Recaudador	Actualiza la base de datos y al finalizar la jornada de trabajo del día realiza el cuadro de cobro de tarifa de aguas del día, y envía a la Responsable Técnico.	Base de datos y cuadro de cobro de tarifa.
9	Responsable Técnico	Informa a la Analista Administrativo Financiero de la DHG.	
Elaboró:		Revisó:	Autorizó:


Fuente: Investigación Directa
 Elaborado por: Roxana Soriano Bernabé





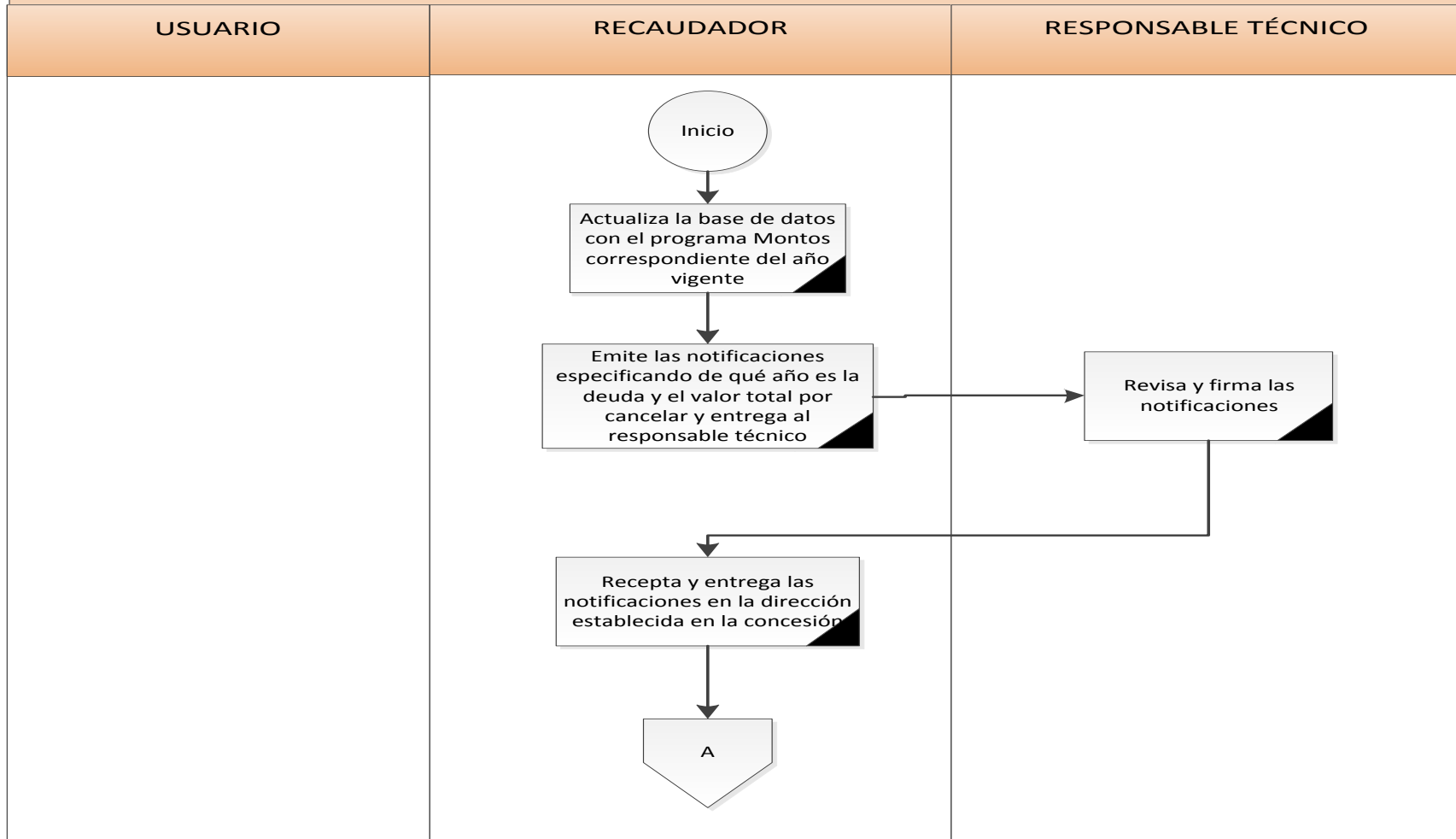
Fuente: Investigación Directa
 Elaborado por: Roxana Soriano Bernabé

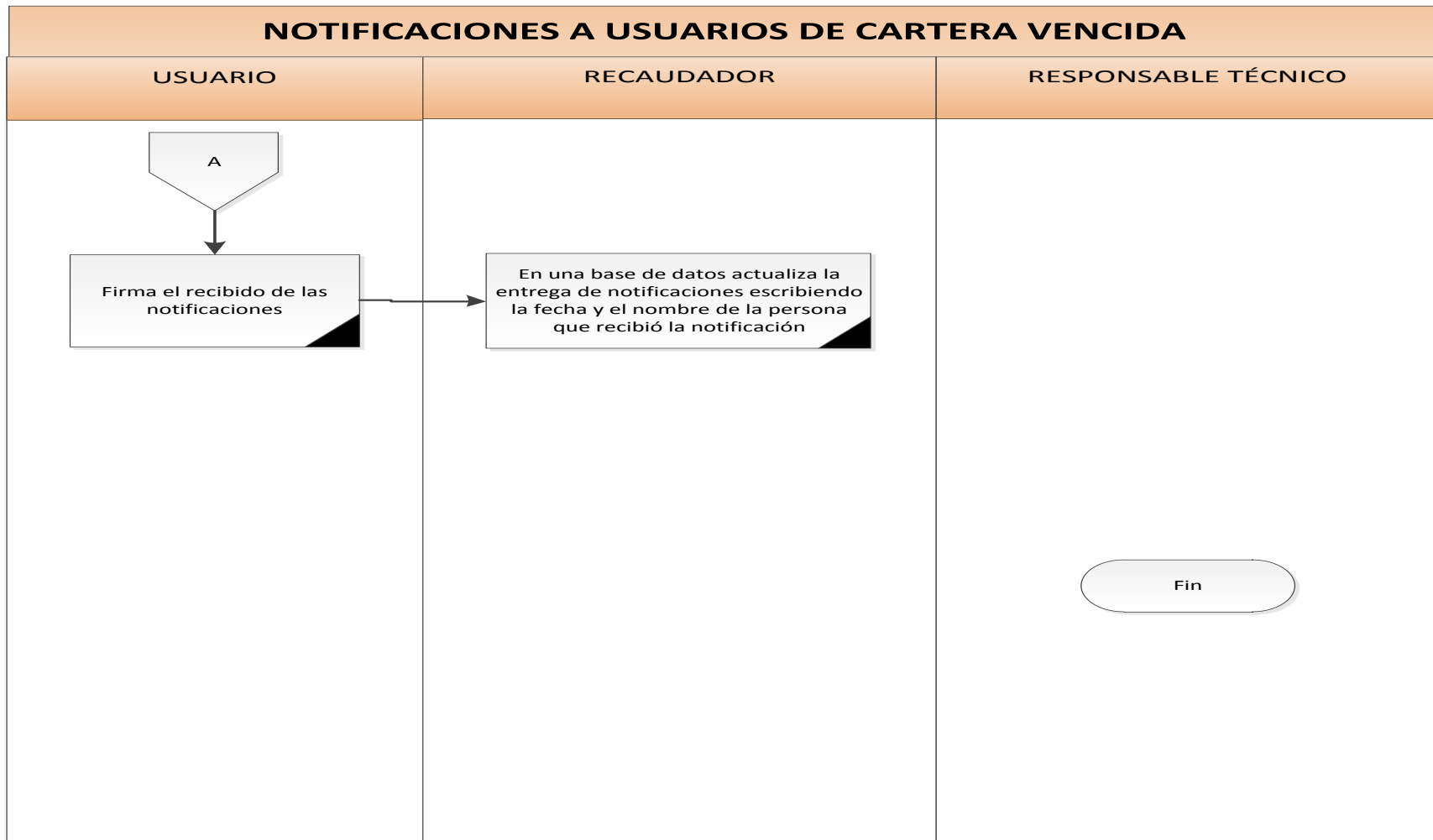
 C.A.C. Santa Elena Secretaría del Agua	Centro de Atención al Ciudadano Santa Elena		
	Manual de Procedimientos		
	Página	18/23	
NOTIFICACIONES A USUARIOS DE CARTERA VENCIDA			
OBJETIVO			
<p>Expresar una información detallada de todas las operaciones que se realizan las notificaciones a usuarios de cartera vencida, para que los servidores públicos puedan contribuir con el cumplimiento de los objetivos establecidos.</p>			
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			
Nº	Responsable	Actividad	Requerimiento
1	Recaudador	Actualiza la base de datos con el programa Montos correspondiente del año vigente.	Programa Montos
2	Recaudador	Emite las notificaciones especificando de qué año es la deuda y el valor total por cancelar y entrega al responsable técnico.	Base de datos
3	Responsable Técnico	Revisa y firma las notificaciones	Notificaciones
4	Recaudador	Recepta y entrega las notificaciones en la dirección establecida en la concesión.	Notificaciones
Elaboró:		Revisó:	Autorizó:

 C.A.C. Santa Elena Secretaría del Agua		Centro de Atención al Ciudadano Santa Elena	
		Manual de Procedimientos	
		Página	19/23
NOTIFICACIONES A USUARIOS DE CARTERA VENCIDA			
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			
Nº	Responsable	Actividad	Requerimiento
5	Usuario	Firma el recibido de las notificaciones	Notificaciones
6	Recaudador	En una base de datos actualiza la entrega de notificaciones escribiendo la fecha y el nombre de la persona que recibió la notificación.	Base de datos
7	Recaudador	Realiza un informe sobre las notificaciones y envía por vía QUIPUX al Responsable Técnico.	Informe
8	Responsable Técnico	Revisa el informe y archiva	
Elaboró:		Revisó:	Autorizó:


Fuente: Investigación Directa
 Elaborado por: Roxana Soriano Bernabé


NOTIFICACIONES A USUARIOS DE CARTERA VENCIDA





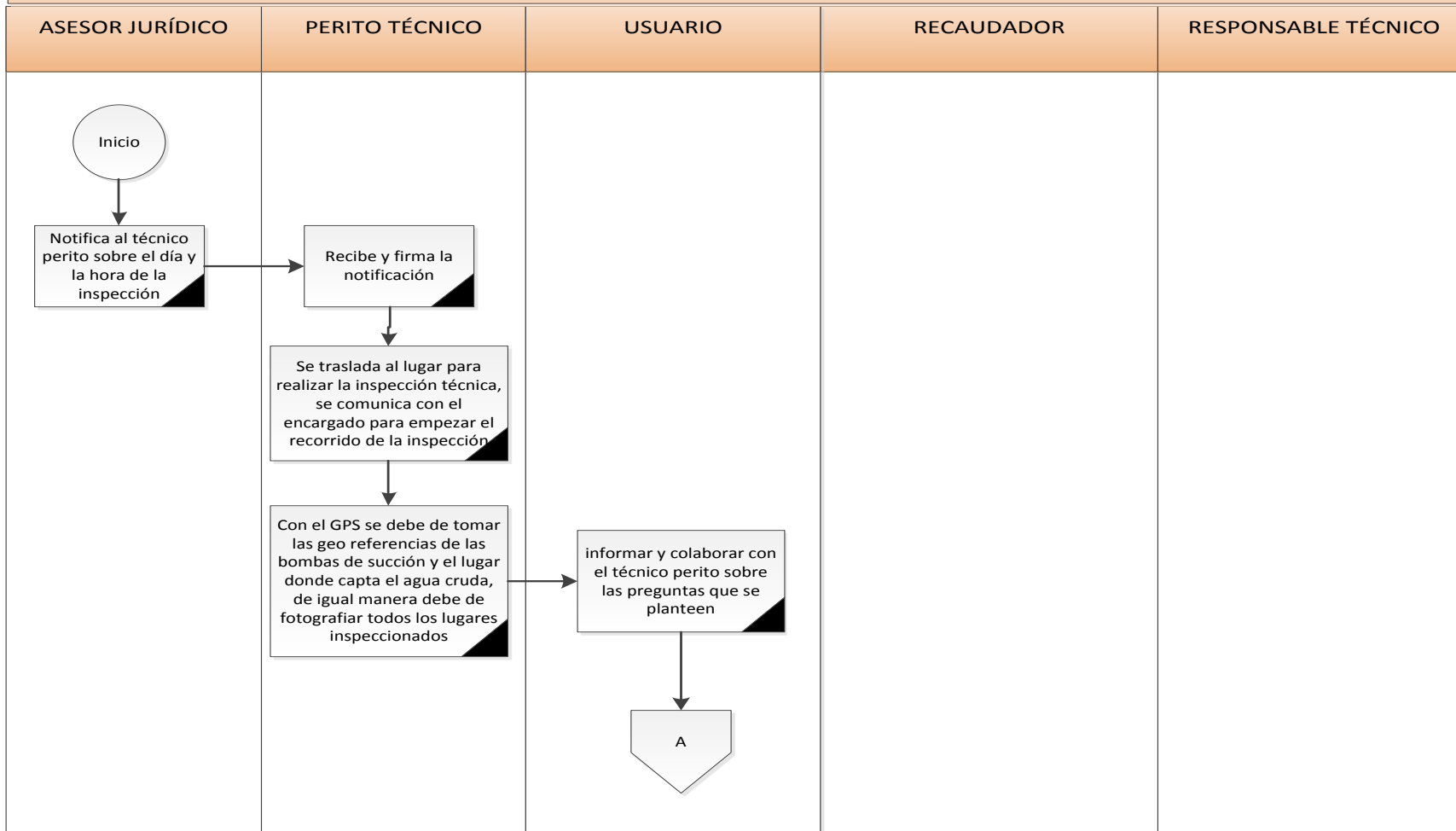
Fuente: Investigación Directa
 Elaborado por: Roxana Soriano Bernabé

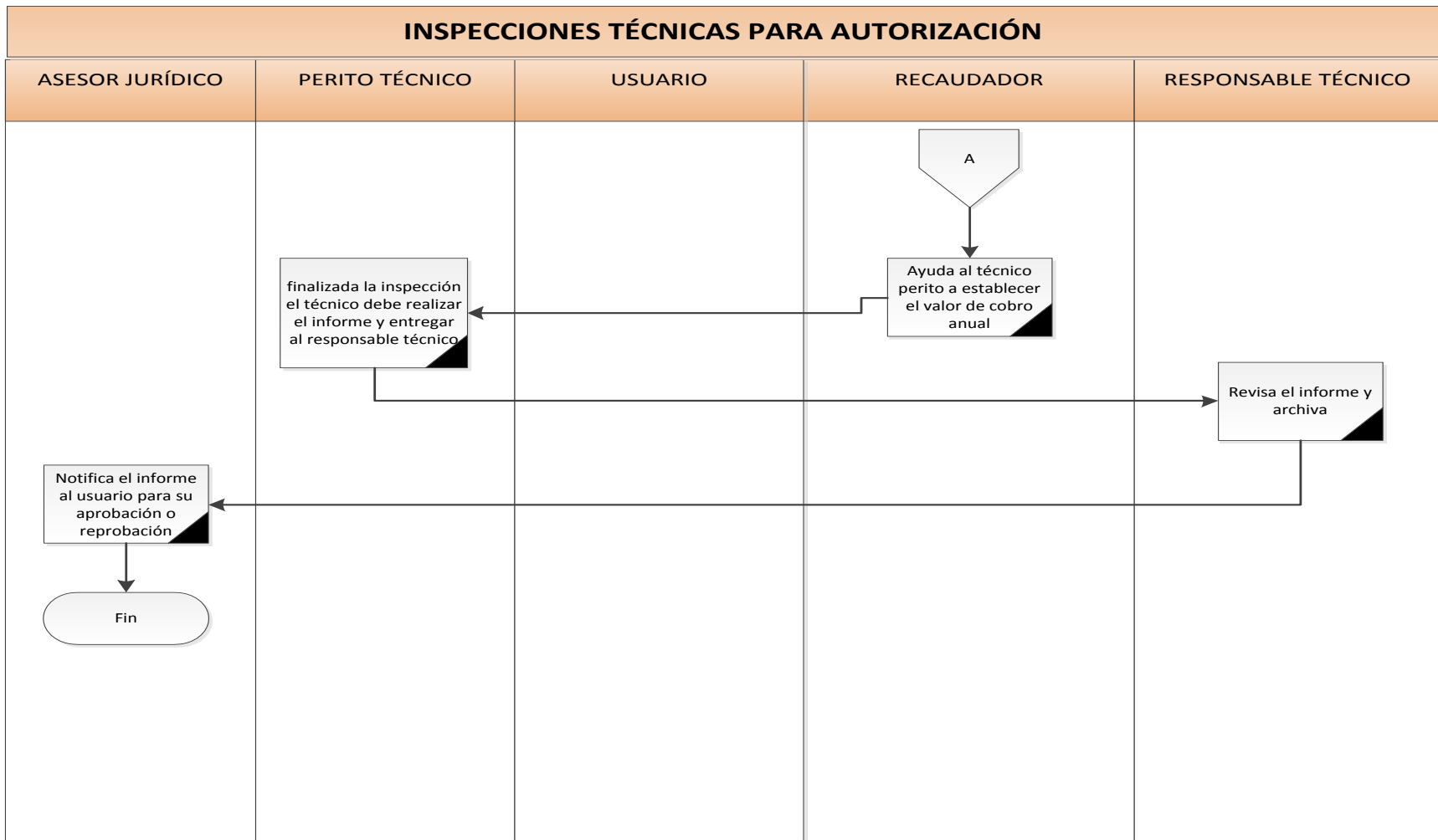
 C.A.C. Santa Elena Secretaría del Agua	Centro de Atención al Ciudadano Santa Elena		
	Manual de Procedimientos		
	Página	20/23	
INSPECCIONES TÉCNICAS PARA AUTORIZACIÓN			
OBJETIVO			
Expresar una información detallada de todas las operaciones que se realizan en las inspecciones técnicas para autorización, para que los servidores públicos puedan contribuir con el cumplimiento de los objetivos establecidos.			
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			
Nº	Responsable	Actividad	Requerimiento
1	Asesor Jurídico	Notifica al técnico perito sobre el día y la hora de la inspección	Notificación
2	Técnico Perito	Recibe y firma la notificación	Notificación
3	Técnico Perito	Se traslada al lugar para realizar la inspección técnica, se comunica con el encargado para empezar el recorrido de la inspección.	Notificación
4	Técnico Perito	Con el GPS se debe de tomar las geo referencias de las bombas de succión y el lugar donde capta el agua cruda, de igual manera debe de fotografiar todos los lugares inspeccionados.	GPS y Cámara
Elaboró:		Revisó:	Autorizó:

 C.A.C. Santa Elena Secretaría del Agua	Centro de Atención al Ciudadano Santa Elena		
	Manual de Procedimientos		
	Página	21/23	
INSPECCIONES TÉCNICAS PARA AUTORIZACIÓN			
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			
Nº	Responsable	Actividad	Requerimiento
5	Usuario	Debe de informar y colaborar con el técnico perito sobre las preguntas que se planteen.	
6	Técnico perito	Una vez finalizada la inspección el técnico debe realizar el informe y entregar al responsable técnico.	Informe
7	Recaudador	Ayuda al técnico perito a establecer el valor de cobro anual.	Programa Montos
8	Responsable Técnico	Revisa el informe y archiva	
9	Asesor Jurídico	Notifica el informe al usuario para su aprobación o reprobación	informe
Elaboró:		Revisó:	Autorizó:


Fuente: Investigación Directa
 Elaborado por: Roxana Soriano Bernabé


INSPECCIONES TÉCNICAS PARA AUTORIZACIÓN





Fuente: Investigación
 Elaborado por: Roxana Soriano Bernabé

 C.A.C. Santa Elena Secretaría del Agua		Centro de Atención al Ciudadano Santa Elena	
		Manual de Procedimientos	
		Página	22/23
CAMPAÑA DE SOCIALIZACIÓN CON USUARIOS Y COMUNIDAD EN GENERAL.			
OBJETIVO			
Expresar una información detallada de todas las operaciones que se realizan en la campaña de socialización con usuarios y comunidad en general, para que los servidores públicos puedan contribuir con el cumplimiento de los objetivos establecidos.			
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			
Nº	Responsable	Actividad	Requerimiento
1	Técnico Social	Planifica charlas con la base de datos de escuelas de la provincia, juntas de agua y comunas, y envía a la planificación de charlas al Responsable Técnico.	Bases de datos de escuelas de la provincia.
2	Responsable Técnico	Recibe y verifica la planificación para su aprobación y archiva.	Planificación
3	Técnico Social	Realiza la invitación de las charlas para que las escuelas, juntas de agua y comunas establezcan los horarios y planificar.	Invitación
4	Técnico Social	Prepara el contenido de la charla sobre: Competencias del CAC Sta. Elena, la nueva Cultura del Agua y el cuidado del Agua.	
Elaboró:		Revisó:	Autorizó:

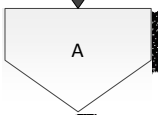
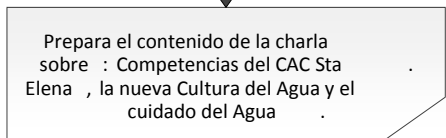
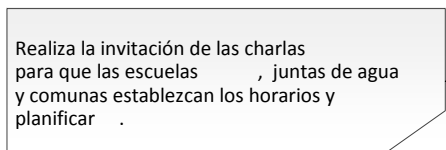
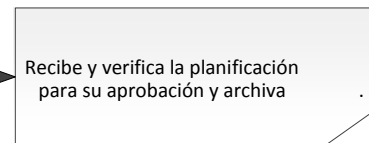
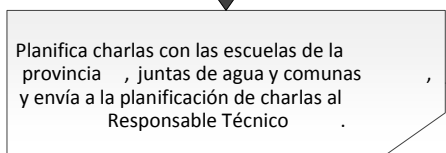
 C.A.C. Santa Elena Secretaría del Agua		Centro de Atención al Ciudadano Santa Elena	
		Manual de Procedimientos	
		Página	23/23
CAMPAÑA DE SOCIALIZACIÓN CON USUARIOS Y COMUNIDAD EN GENERAL.			
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			
Nº	Responsable	Actividad	Requerimiento
5	Responsable Técnico	Realiza con 72 horas de anticipación la invitación de la charla para las instituciones ya establecidas en la planificación por vía QUIPUX.	Cronograma
6	Técnico social	Entrega las invitaciones para el recibido.	Invitación
7	Técnico social	El día de la charla tiene que llevar el proyector y laptop para la presentación y exposición del tema.	
8	Técnico social	Entrega la hoja de registro de asistencia a las personas que reciben la charla.	
9	Técnico Social	Al finalizar la charla debe realizar el informe de las actividades realizadas y enviar al Responsable Técnico.	informe
Elaboró:		Revisó:	Autorizó:

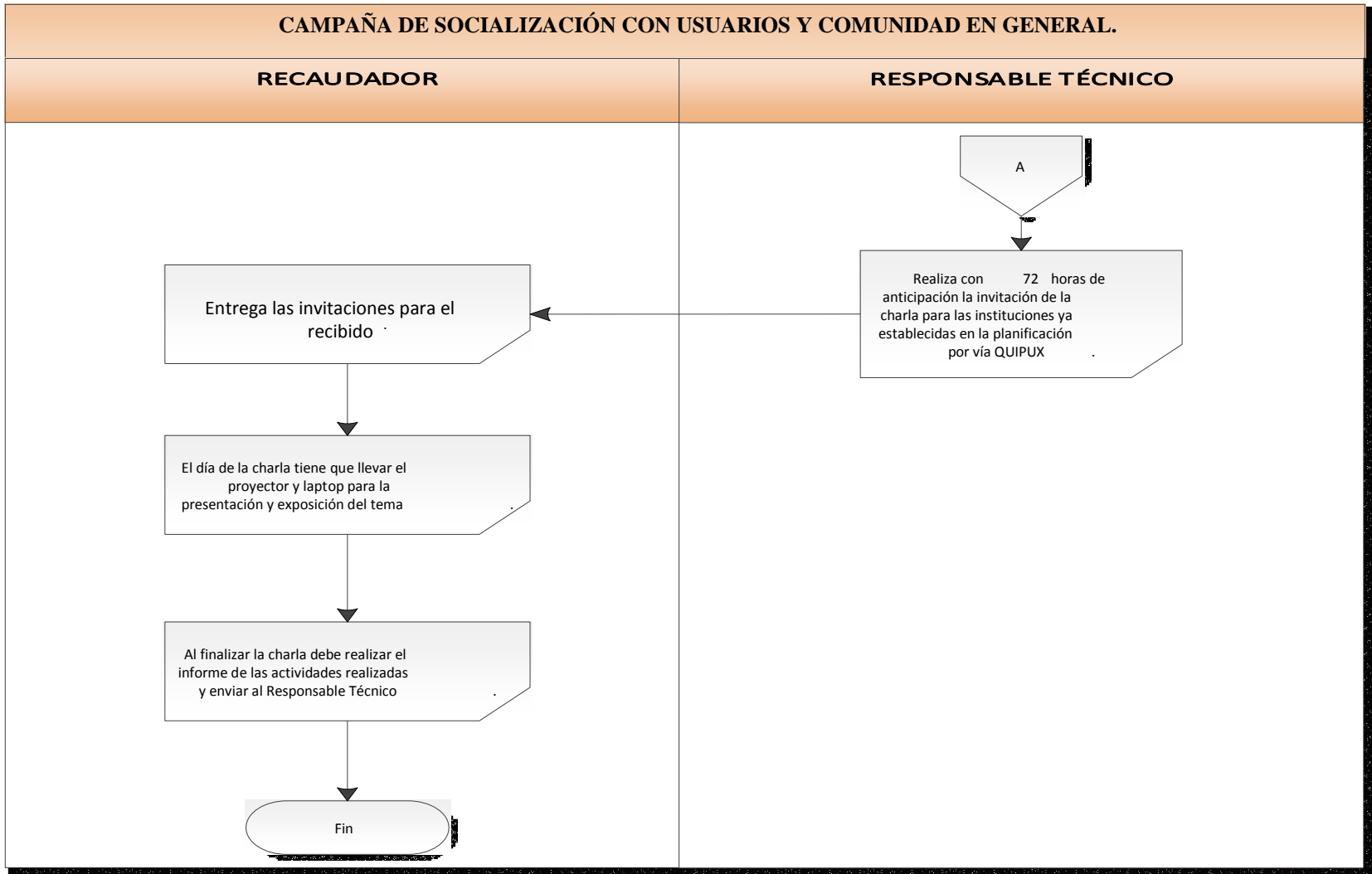
Fuente: Investigación Directa
 Elaborado por: Roxana Soriano Bernabé

CAMPAÑA DE SOCIALIZACIÓN CON USUARIOS Y COMUNIDAD EN GENERAL

TÉCNICO SOCIAL

RESPONSABLE TÉCNICO





Fuente: Investigación
 Elaborado por: Roxana Soriano Bernabé

4.14 PLAN DE ACCIÓN

CUADRO N° 9 Plan de Acción

Problema Principal: La incidencia que tiene la gestión administrativa en el control interno del Centro de Atención al Ciudadano Santa Elena Secretaría Del Agua, Provincia De Santa Elena			
Fin de la Propuesta: Aportar una guía de procedimientos que describan detalladamente las operaciones, formatos y documentación para el manejo de los procesos de los servidores públicos del Centro de Atención al Ciudadano Santa Elena.		Indicadores: Alto rendimiento de gestión y comunicación con el usuario del Centro de Atención al Ciudadano Santa Elena Secretaría Del Agua, Provincia De Santa Elena	
Propósito de la Propuesta: Elaborar un Manual de Procedimientos del Centro de Atención al Ciudadano Santa Elena Secretaría Del Agua, Provincia De Santa Elena		Indicadores: Alto rendimiento de gestión y comunicación con el usuario del Centro de Atención al Ciudadano Santa Elena Secretaría Del Agua, Provincia De Santa Elena	
Coordinador del Proyecto: Roxana Soriano Bernabé			
Objetivos	Indicadores	Estrategias	Actividades
Formular las actividades que se ejecutan en cada uno de los procedimientos de la institución mediante una evaluación de los puestos y las ideas de los servidores públicos que permitan mejorar las acciones.	<ul style="list-style-type: none"> • Diagnóstico de los procesos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de la acciones de cada servidor público con el proceso que desarrollan. 	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer detalladamente los procesos para cada puesto de trabajo.
Aplicar los procedimientos de las actividades de los servidores públicos de forma clara y sencilla que permitan orientar al servidor público en las labores diarias.	<ul style="list-style-type: none"> • Procesos detallados de cada actividad de los servidores públicos puntualizados en el instrumento orientador. 	<ul style="list-style-type: none"> • Constituir el manual de procedimientos 	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar técnicamente las actividades de los servidores públicos del CAC Santa Elena - SENAGUA.
Implementar estrategias de evaluación de los procedimientos con la finalidad de detectar problemáticas no explícitas para prevenir sucesos no deseados.	<ul style="list-style-type: none"> • Estudio de los indicadores GPR de los últimos 4 meses. • Evaluación de los informes que presenta los servidores públicos a la máxima autoridad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de las competencias de cada uno de los servidores públicos. • Seguimiento a las funciones de trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer cronogramas mensuales de reuniones para la retroalimentación y mejoras continuas de los procesos. • Implantar calendario de trabajo semanal de presentación de informes vinculados con las funciones y tareas.
Condensar acciones de los servidores públicos involucrados en el CAC Santa Elena - SENAGUA, mediante el diseño de los flujogramas que contribuyan su ejecución de una secuencia lógica.	<ul style="list-style-type: none"> • Esquema y presentación de los flujogramas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar los flujogramas de cada proceso. 	<ul style="list-style-type: none"> • Definir las acciones para la efectiva ejecución de los procesos.

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Roxana Soriano Bernabé

4.15 PRESUPUESTO DE LA PROPUESTA

DESCRIPCIÓN	COSTO TOTAL
Temas de Capacitación para Responsable Técnico	
Gestión Pública	\$ 100,00
Procesos Organizacionales	\$ 80,00
Administración del Riesgo	\$ 180,00
TOTAL	\$ 360,00
Temas de Capacitación para los servidores públicos	
Procesos Organizacionales	\$ 80,00
Administración del Riesgo	\$ 180,00
	\$ 260,00
TOTAL GASTOS	\$ 620,00

Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Roxana Soriano Bernabé

CONCLUSIONES

El Centro de Atención al Ciudadano Santa Elena - SENAGUA, tiene como función principal dirigir la gestión integral e integrada de los recursos hídricos de la provincia de Santa Elena.

- Con la ayuda de las técnicas de investigación aplicadas se determinó varios aspectos negativos que están afectado en el control interno de la gestión administrativa del Centro de Atención al Ciudadano Santa Elena, entre lo más importante es de no contar con un manual de procedimientos que describa cada actividad que los servidores públicos deben desarrollar.
- Cada uno de los procedimientos de las actividades que realiza la institución se formalizaron mediante una descripción detallada y gráfica de cada uno de los pasos que se deben seguir para alcanzar la eficiencia y eficacia de la gestión administrativa.
- Con el fin de tener un mejor entendimiento de los procesos se establecieron flujogramas que permitirán evaluar los procedimientos en cada uno de los pasos que se deben seguir.
- Para el desarrollo de los procedimientos se tomó en cuenta las ideas de los servidores públicos, de tal manera que las actividades que desarrollan dentro de la institución sean más eficaces.
- El control interno está inmerso en cada uno de los procedimientos que se establecieron para mejorar la gestión administrativa y así alcanzar la efectividad y logro de objetivos de la institución.

RECOMENDACIONES

La implementación de manuales aportará a la mejora de procesos, lo que permitirá que el Centro de Atención al Ciudadano Santa Elena - SENAGUA, logre la efectividad en el control de la gestión administrativa, obteniendo resultados eficaces y eficientes.

- Es de suma importancia la aprobación e implementación del Manual de Procedimientos realizado para el Centro de Atención al Ciudadano Santa Elena – SENAGUA de la Provincia de Santa Elena para poder realizar un mejor control en la gestión administrativa de la entidad.
- Socializar el Manual de Procedimientos y los flujogramas con los servidores públicos (Responsable Técnico, Asistente Administrativa, Peritos Técnicos, Recaudador, Asesor Legal) del Centro de Atención al Ciudadano Santa Elena – SENAGUA de la Provincia de Santa Elena.
- Instruir a los servidores públicos del Centro de Atención al Ciudadano Santa Elena – SENAGUA el funcionamiento de los flujogramas establecidos en los procedimientos.
- Aumentar el proceso de inducción y preparación de los nuevos servidores públicos, permitiendo crear un buen conocimiento de las funciones y tareas que deben realizar en los puestos de trabajo.
- Aplicar y respetar el Manual de Procedimientos para efectivizar las funciones y tareas de cada uno de los servidores públicos a través de la información escrita y grafica para un mejor entendimiento.

BIBLIOGRAFÍA



- ✓ 346, R. O. (2009). Acuerdo 2009 Secretaría del Agua.
- ✓ Bateman, T., & Snell, S. (2009). *Administración Liderazgo y Colaboración en un mundo competitivo*. Mexico: McGraw-Hill.
- ✓ Benjamín, E., & Fincowsky, F. (2009). *Organización de Empresa*. Mexico: McGraw-Hill.
- ✓ Brooks, D. (2008). *Agua manjeada a nivel local*. Bogota: Alfaomega.
- ✓ Chiavanato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico: Graw Hill.
- ✓ Ecuador, C. d. (2008). Constitución 2008. Quito, Pichincha.
- ✓ Fernández, E. (2010). *Administración de Empresas*. Madrid: Paraninfo.
- ✓ Franklin, F., & Enrique, B. (2007). *Auditoría Administrativa Gestión Estratégica del Cambio*. Mexico: Pearson Educación.
- ✓ Gareth, J., & George, J. (2010). *Administración Contemporánea*. Mexico: McGraw-Hill.
- ✓ Hellriegel, & Slocum, J. (2009). *Administración un enfoque basado en competencias*. Cengage Learning editores.
- ✓ NORMAS DE CONTROL INTERNO PARA LAS ENTIDADES, ORGANISMOS DEL SECTOR PÚBLICO Y DE LAS PERSONAS JURÍDICAS DE DERECHO PRIVADO QUE DISPONGAN DE RECURSOS PÚBLICOS. (s.f.).
- ✓ Ramio, C. (2008). *Teoría de la Organización y Administración Pública*. Madrid: Editorial Tecnos.

- ✓ Robbins, S., & DeCenzo, D. (2009). *Fundamentos de la Administración: Conceptos Esencias y Aplicaciones*. Mexico: Pearson Education.
- ✓ Rodríguez Valencia, J. (2007). *Como elaborar y usar los Manuales Administrativos*. International Thomson Editores.
- ✓ SENPLADES. (2012). *Guía Metodológica de Planificación Institucional*. Quito, Ecuador.

ANEXOS



ANEXOS

ANEXO 1 Encuestas a las servidoras y los servidores públicos.

	UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA			
OBJETIVO:	Evaluar la gestión administrativa mediante la investigación que determine el impacto en los procesos, gestión administrativa e impacto en el control interno del Centro de Atención Ciudadano Santa Elena SENAGUA			
ENCUESTADO:	GENERO	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;">M</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">F</td> </tr> </table>	M	F
M	F			
FECHA:	HORA DE INICIO:			
LUGAR:	HORA DE FINALIZACIÓN:			
1	<i>¿Cree usted que la Visión y Misión de SENAGUA a nivel nacional es aplicable y se cumple en el Centro de Atención Ciudadano Santa Elena?</i>			
Definitivamente No	Probablemente No	Indiferente		
Probablemente Sí	Definitivamente Sí			
2	<i>¿El ambiente y la cultura organizacional es apta para el desarrollo de sus funciones?</i>			
Definitivamente No	Probablemente No	Indiferente		
Probablemente Sí	Definitivamente Sí			
3	<i>¿Aprovechan los recursos tecnológicos para estar mas cerca de los usuarios?</i>			
SI	NO	No Responde		
4	<i>¿Según su punto de vista las competencias por resultados han favorecido al desarrollo de sus funciones?</i>			
Definitivamente No	Probablemente No	Indiferente		
Probablemente Sí	Definitivamente Sí			
5	<i>¿En la instituciones realiza control previo, control continuo y control posterior?</i>			
SI	NO	No Responde		

6	<i>¿Considera efectivos los procesos que realiza el Centro de Atención Ciudadano Santa</i>					
	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	No Responde	<input type="checkbox"/>
7	<i>¿Según su criterio el establecer políticas explícitas aportara a un mejor control interno?</i>					
	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	No Responde	<input type="checkbox"/>
8	<i>¿Es necesario diseñar las estructuras de cada proceso para mejorar el control interno?</i>					
	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	No Responde	<input type="checkbox"/>
9	<i>¿Según su perspectiva Centro de Atención Ciudadano Santa Elena SENAGUA cumple con eficacia y eficiencia sus objetivos?</i>					
	Definitivamente No	<input type="checkbox"/>	Probablemente No	<input type="checkbox"/>	Indiferente	<input type="checkbox"/>
	Probablemente Sí	<input type="checkbox"/>	Definitivamente Sí	<input type="checkbox"/>		
10	<i>¿Cree usted que el control Interno puede mejorar?</i>					
	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	No Responde	<input type="checkbox"/>
11	<i>¿Esta de acuerdo con la elaboración de un manual de procedimientos para mejorar el control interno?</i>					
	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	No Responde	<input type="checkbox"/>
12	<i>¿Considera usted que para el alcance de los objetivos y metas de la institución deben elaborarse, ejecutarse y evaluarse periódicamente los resultados logrados?</i>					
	Definitivamente No	<input type="checkbox"/>	Probablemente No	<input type="checkbox"/>	Indiferente	<input type="checkbox"/>
	Probablemente Sí	<input type="checkbox"/>	Definitivamente Sí	<input type="checkbox"/>		
13	<i>¿Según su perspectiva Centro de Atención Ciudadano Santa Elena SENAGUA cumple con todas las normas y procedimientos según la ley?</i>					
	Definitivamente No	<input type="checkbox"/>	Probablemente No	<input type="checkbox"/>	Indiferente	<input type="checkbox"/>
	Probablemente Sí	<input type="checkbox"/>	Definitivamente Sí	<input type="checkbox"/>		
Gracias por su Colaboración						

ANEXO 2 Encuestas a los usuarios

	UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA	
	FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	
	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN	
	CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	
OBJETIVO:	Evaluar la gestión administrativa determinando los factores que influyen en el servicio y satisfacción de seguimientos que reciben del Centro de Atención Ciudadano Santa Elena SENAGUA	
ENCUESTADO:	GENERO	M F
FECHA:	HORA DE INICIO:	
LUGAR:	HORA DE FINALIZACIÓN:	
1	<i>¿Cuál es el grado de satisfacción con la atención que recibe de Centro de Atención Ciudadano Santa Elena SENAGUA?</i>	
	Muy Satisfecho	Poco Satisfecho
	Nada Satisfecho	
2	<i>¿Considera efectivos los procesos que realiza el Centro de Atención Ciudadano Santa Elena SENAGUA</i>	
	SI	NO
		No Responde
3	<i>¿Se le ha presentado algún inconveniente para llevar a cabo su proceso en Centro de Atención Ciudadano Santa Elena SENAGUA?</i>	
	SI	NO
		No Responde
	Si responde No salte a la 5	
4	<i>¿En cuál de los siguientes procesos se le ha presentado inconvenientes?</i>	
	Autorización	Renovación
	Transferencia	
	Convenios de pago	Denuncias
		Otros
5	<i>¿Encuentra capacitado en aspectos técnicos y de servicio al personal del Centro de Atención Ciudadano Santa Elena SENAGUA</i>	
	SI	NO
		No Responde
6	<i>¿Cree usted que con la debida aplicación de procesos administrativos se alcanzaría un servicio más eficiente y eficaz?</i>	
	SI	NO
		No Responde

7	<i>¿Con la aplicación adecuada de los procedimientos en el control de los bienes se optimizaría los recursos de la entidad?</i>					
	Definitivamente No	<input type="checkbox"/>	Probablemente No	<input type="checkbox"/>	Indiferente	<input type="checkbox"/>
	Probablemente Sí	<input type="checkbox"/>	Definitivamente Sí	<input type="checkbox"/>		
8	<i>¿Considera usted que la empresa debe cumplir periódicamente con un plan de seguimiento a todos los procesos administrativos?</i>					
	Definitivamente No	<input type="checkbox"/>	Probablemente No	<input type="checkbox"/>	Indiferente	<input type="checkbox"/>
	Probablemente Sí	<input type="checkbox"/>	Definitivamente Sí	<input type="checkbox"/>		
9	<i>¿Considera usted que para el alcance de los objetivos y metas de la empresa deben elaborarse, ejecutarse y evaluarse periódicamente los resultados logrados?</i>					
	Definitivamente No	<input type="checkbox"/>	Probablemente No	<input type="checkbox"/>	Indiferente	<input type="checkbox"/>
	Probablemente Sí	<input type="checkbox"/>	Definitivamente Sí	<input type="checkbox"/>		
10	<i>¿Desde su perspectiva como usuario cree que control Interno puede mejorar?</i>					
	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	No Responde	<input type="checkbox"/>
11	<i>¿Aprovechan los recursos tecnológicos para estar mas cerca de los usuarios?</i>					
	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	No Responde	<input type="checkbox"/>
12	<i>¿Esta de acuerdo con la elaboración de un manual de procedimientos para mejorar el control interno?</i>					
	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	No Responde	<input type="checkbox"/>
13	<i>¿Según su perspectiva como usuario Centro de Atención Ciudadano Santa Elena SENAGUA cumple con todas las normas y procedimientos según la ley?</i>					
	Definitivamente No	<input type="checkbox"/>	Probablemente No	<input type="checkbox"/>	Indiferente	<input type="checkbox"/>
	Probablemente Sí	<input type="checkbox"/>	Definitivamente Sí	<input type="checkbox"/>		
Gracias por su Colaboración						

ANEXO 3 Fotografías de la investigación

Encuesta a servidores públicos del C.A.C. Santa Elena - SENAGUA



Encuesta a servidores públicos del C.A.C. Santa Elena - SENAGUA

