



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

Facultad de Ciencias de la Administración

Escuela Contabilidad Superior.

**Trabajo de Titulación: Auditoria de Gestión al Sistema de Talento Humano
bajo la LOSEP del Benemérito Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Cuenca.**

Trabajo de Titulación, previo a la obtención del título de
Ingeniera en Contabilidad y Auditoria

Autor: María Belén Cabrera Salinas.

Director : Ing. Genero Peña Cordero .

Cuenca – Ecuador.

DEDICATORIA.

Dedico este trabajo de titulación de manera muy especial a mis padres por ser el pilar fundamental de mi formación académica, a pesar de la distancia siempre estuvieron presentes, gracias a su sacrificio y apoyo incondicional para que culminara esta meta, además quiero dedicarle a Paul que siempre creyó en mí, jamás me dejó sola y por los consejos que me brindó en el trayecto de mi carrera.

AGRADECIMIENTO.

Primero quiero dar gracias a Dios por permitirme seguir viva y poder cumplir con esta meta, después a mis padres por su paciencia, comprensión y por confiar ciegamente en mí.

Agradezco de manera especial a mi tutor Ing. Genaro Peña por el asesoramiento y ser mi guía indispensable; además de su paciencia tiempo y sus conocimientos para el desarrollo del presente trabajo de titulación.

A Tatiana Andrade del Benemérito Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Cuenca por su colaboración facilitándome la información necesaria para que sea posible la culminación de mi tesis.

RESPONSABILIDAD.

Los contenidos expuestos en el siguiente trabajo de titulación son de única y exclusiva autoría, en el desarrollo de ideas, conceptos, análisis, conclusiones y recomendaciones.

Ma. Belén Cabrera Salinas.

INDICE DE CONTENIDOS.

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
RESPONSABILIDAD.....	iv
INDICE DE CONTENIDOS.....	v
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
INTRODUCCIÓN.....	x
CAPITULO I. ASPECTOS GENERALES EL CUERPO DE BOMBEROS VOLUNTARIOS DE CUENCA.....	11
1.1. Antecedentes.....	11
1.2. Plan estratégico.....	12
1.2.1. Reseña Histórica.....	12
1.2.2 Misión.....	13
1.2.3 Visión.....	13
1.2.4 Objetivos Generales:.....	13
1.2.5 Objetivos Estratégicos:.....	14
1.2.6 Organigrama.....	17
CAPITULO II. MARCO TEORICO DE LA AUDITORIA DE GESTION.....	18
2.1 Auditoria de Gestión.....	18
2.1.1 Definición.....	19
2.1.2 Objetivos de la Auditoría de Gestión.....	20
2.1.3 Alcance.....	20
2.1.4 Enfoque de Auditoria.....	21
2.1.5 Papeles de Trabajo.....	21
2.1.6 Pruebas de Auditoria.....	22
2.1.7 Indicadores de Gestión.....	24
2.1.8 Programas de Auditoria.....	25
2.2 Control de Gestión.....	26
2.2.1 Definición del control de Gestión.....	26

2.2.2	Objetivos de Control de Gestión.....	27
2.2.3	Tipos de Control de Gestión.	27
2.2.4	Control Interno.....	28
2.3	Fases de la Auditoria.....	30
2.3.1.	Planificación:	30
2.3.1.1	Conocimiento Preliminar.....	31
2.3.1.2	Planeación Específica.	31
2.3.2	Fase II Ejecución:	31
2.3.3	Fase III Conclusión.	31
CAPITULO III. APLICACIÓN DE LA AUDITORIA DE GESTIÓN AL SISTEMA DE TALENTO HUMANO BAJO LA LOSEP.		33
3.1	Fase I: PLANIFICACIÓN.....	33
3.1.1	Planificación Preliminar.....	33
3.1.1.1	Orden de Trabajo de la Auditoria.	34
3.1.1.2	Plan Estratégico al Sistema de Talento Humano bajo la LOSEP.	37
3.1.1	Conocimiento Preliminar del BCBVC.....	46
3.1.1.1	Programa de la Planificación Preliminar.....	46
3.1.1.2	Vista Preliminar del BCBVC.....	47
3.1.1.3	Datos Generales del Sistema de Talento Humano del BCBVC.....	51
3.1.1.4	Reporte del Conocimiento Preliminar.....	52
3.1.1.8	Cronograma de horas hombre en la Planificación del examen.	60
3.1.2.1	Programa de la Planificación Específica del BCBVC.	61
3.1.2.2	Cuestionario de Control Interno.....	62
3.1.2.3	Cuestionario de Control Interno al área de talento humano.....	73
3.1.2.4.	Diagramas de flujo en los subsistemas de talento humano	76
3.1.2.5.	Encuesta de liderazgo al Jefe de Talento Humano sobre el funcionamiento del Sistema.....	79
3.1.2.6.	Matriz de Riesgos.	82
3.1.2.7.	Informe de la Planificación Específica	89
3.2	FASE II: EJECUCIÓN	98
3.2.1	Programa del trabajo de ejecución	98
3.2.2.	Resultados de la Ejecución	100
3.2.2.1.	Hallazgos.....	100
3.3.	FASE III: CONCLUSION.....	108
3.3.1.	Informe de Auditoria.....	108

CAPITULO IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	135
Conclusiones:	135
Recomendaciones:	135
4.2. Bibliografía.	136
4.3. Anexos.	137

RESUMEN.

El Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Cuenca, es una Entidad Pública cuya finalidad es brindar la protección a la colectividad en general en casos de emergencia, así como capacitar para la prevención en toda clase de siniestros naturales o provocados por la mano del hombre.

El presente trabajo de titulación, consiste en la realización de una Auditoria de Gestión al Sistema de Talento Humano bajo la LOSEP, es de suma importancia para verificar a través de métodos, técnicas de auditoria; que las actividades y procesos internos sean llevados con eficiencia y eficacia. En el primer capítulo se hace una descripción general de la entidad, el segundo capítulo consta el marco teórico sobre la Auditoria de Gestión, el capítulo tres hace referencia exclusivamente a la aplicación práctica de los procesos de ejecución de la Auditoria a la Unidad Administrativa de Talento Humano del Cuerpo de Bomberos y concluyendo en el cuarto y último capítulo con las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos realizados.

El objetivo de la realización del presente trabajo de titulación es aplicar de una manera metodológica los conocimientos impartidos en la carrera de contabilidad con la finalidad de dar las conclusiones pertinentes a posibles hallazgos que se detecten.

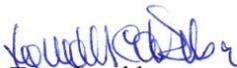
ABSTRACT

The Volunteer Firefighters Corps of Cuenca is a public entity whose purpose is to provide protection to the general public in emergencies, and train for the prevention for all kinds of natural or man-made disasters. This graduation work deals with the implementation of a Management Audit to the Human Talent system under the LOSEP (Public Service Organic Law). Therefore, it is very important to verify through auditing techniques, that the activities and internal processes are carried out efficiently and effectively.

The first chapter provides an overview of the entity. The second chapter contains the theoretical framework on management auditing. The third chapter refers exclusively to the practical application of the implementation of Audit processes to the Human Talent Administrative Department of the Fire Corps. The fourth and final chapter presents conclusions, recommendations, bibliography and annexes.

The objective of the implementation of this work is to apply, in a methodologically way, the knowledge received in the career of accounting in order to present relevant conclusions over possible findings detected.




Translated by,
Lic. Lourdes Crespo

INTRODUCCIÓN.

La presente Auditoria de Gestión tiene como finalidad verificar, controlar y analizar los planes, programas y procedimientos del sistema de Talento Humano del BCBVC, con el propósito de aportar eficiencia y eficacia en la organización a través de la realización del informe final de auditoria.

Las auditorias de gestión en la actualidad se han convertido en una herramienta indispensable de apoyo y consulta de los altos mandos de dirección y control de las empresas, pues las organizaciones se ven cada día en la necesidad de evaluar si sus políticas, procesos y procedimientos son llevados a cabo de una manera ágil, oportuna, con valor agregado para el desarrollo eficiente de sus actividades operacionales. La auditoría es una guía que ayuda a maximizar la calidad en sus usuarios internos y externos, en reducir, corregir procesos largos, complejos e innecesarios que afectan la cadena de valor del sistema.

Los conocimientos que se han adquirido en los años que duro la carrera universitaria ayudarán a aportar de manera personal en la vinculación del conocimiento teórico con el conocimiento práctico en nuestra vida profesional; y a la institución examinada en las conclusiones y recomendaciones expuestas en el informe final de auditoria, el mismo que ayudará de esta manera a la gerencia y a los mandos directivos para corregir y aplicar de una forma eficiente sus programas, políticas y procedimientos.

CAPITULO I. ASPECTOS GENERALES EL CUERPO DE BOMBEROS VOLUNTARIOS DE CUENCA.

1.1. Antecedentes.

La Ciudad de Cuenca en los últimos años ha tenido un notable crecimiento en su población e industria como es el caso del Parque Industrial que cada año se han ido incrementando fábricas. Dichas empresas manejan insumos para la elaboración de sus productos que son altamente tóxicos, inflamables aumentando el peligro en la población por los riesgos en: incendios, explosiones, contaminación, intoxicación inclusive hasta la muerte, es en donde el BCBVC se ve en la necesidad de estar al servicio de la comunidad para la mitigación de posibles situaciones imprevistas que se puedan suscitar.

Existe una falta de desconocimiento de las empresas en el correcto manejo y aplicación de sus políticas de seguridad, pudiendo observarse bodegas de depósito de combustible en ambientes calurosos, cerrados sin las seguridades apropiadas lo que ocasiona que haya una alta probabilidad que se genere un accidente grave a la sociedad; es ahí cuando el Cuerpo de Bomberos tiene como finalidad capacitar a las personas en la correcta implementación para el manejo de cualquier tipo de material nocivo, seguridades, rutas de evacuación, simulacros que ayuden a minimizar el riesgo de accidentes.

Por la alta concurrencia de los peligros existentes el Cuerpo de Bomberos de Cuenca se ha especializado en el factor humano con especialistas, primeros responsables y técnicos en el manejo de sustancias nocivas; y en el equipamiento con trajes de nivel A y nivel B, sensores de gases, equipos especiales para la utilización en incidentes con materiales peligrosos, aires comprimidos y otros, con la colaboración de la USAID y OFDA.

Además de los convenios internacionales el BCBVC también tiene convenios con el Cuerpo de Bomberos de Quito y Guayaquil, y se encuentran trabajando en un proyecto para la formación de una fuerza de respuesta para el manejo de incidentes que involucran materiales peligrosos que puedan darse en todo el país.

1.2. Plan estratégico.

1.2.1. Reseña Histórica.

El 21 de agosto de 1945 en la Ciudad de Cuenca se suscitó un gran incendio en las calles Padre Aguirre y Presidente Córdova (esquina) donde hubo pérdidas materiales y una víctima mortal quien fue el estudiante Julio César Sánchez Orellana, lo cual generó una gran impotencia en la ciudadanía al no poder controlar aquel incendio de tal magnitud; por lo tanto, en el mismo año las autoridades de la Provincia del Azuay se vieron en la necesidad de fundar el Ilustre Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Cuenca para salvaguardar la integridad de sus habitantes.

Las familias afectadas fueron: Sánchez- Orellana, Reinaldo Álvarez y Luís Mario Polo siendo estas familias miembros de la Cámara de Comercio de Cuenca lo cual contribuyeron a la ejecución de esta iniciativa creando un comité promotor el día 27 de agosto de 1945. Dicha comisión fue precedida por las siguientes personas: Sr. Manuel Arturo Cisneros cuyo nombre en la actualidad es recordado por el BCBVC, Dr. Gonzalo Cordero Crespo, Don Antonio Ávila Maldonado, Don Manuel Eloy Galarza y Don Alberto León Almeida, los recursos para este proyecto fueron aportados por entidades del sector público y privado.

El 12 de octubre de 1945 en el Salón de Sesiones del Ilustre Concejo de la Ciudad de Cuenca se dio el acto de la fundación del Cuerpo de Bomberos Voluntarios. La primera instalación en la que funcionó fue en la calle Padre Aguirre entre Bolívar y Gran Colombia.

A la fecha el Cuerpo de Bomberos cuenta con el edificio administrativo que se encuentra ubicado en la Calle Rafael María Arizaga y Miguel Heredia, la Estación N° 1 Calle Sevilla entre Gil Ramírez Dávalos y Av. España, Estación N° 2 Calle Presidente Córdova y Luis Cordero, Estación N° 3 Av. 27 de febrero y Av. Roberto Crespo Toral, Estación N° 4 Av. Octavio Chacón Moscoso y Calle Primera, Estación N° 5 Rafael María Arizaga y Miguel Heredia.

1.2.2 Misión.

Cumplir con los principios que se fundamentan en el buen vivir, con el objetivo de brindar respaldo y seguridad al Cantón de la Ciudad de Cuenca y a la sociedad en general; al igual que contar con personal altamente entrenado, capacitado y calificado en los servicios de apoyo a la comunidad, rescate y mitigación de riesgos en desastres naturales.

1.2.3 Visión.

Ser una Institución a la vanguardia en la planeación y atención de desastres y emergencias que la comunidad requiera; al igual que contar con equipos, personal técnicamente calificado para alcanzar altos estándares de eficacia.

1.2.4 Objetivos Generales:

- Integrar la excelencia al bombero, optimizándole en entrenamiento, capacitación al igual que conste con equipamiento de última generación para el desarrollo de sus actividades operativas.

- Manejar estándares de calidad en la aplicación de procedimientos de control y manejo de emergencias que ayuden a la prevención de riesgos en la seguridad de la comunidad.
- Mitigar la prevención de riesgos al medio ambiente a través de procedimientos óptimos.
- Resguardar la integridad de los bienes materiales tanto públicos como privados.

1.2.5 Objetivos Estratégicos:

- Incentivar y desarrollar a cada uno de los bomberos una capacitación regular y de manera oportuna para el eficiente desarrollo de sus habilidades y destrezas.
- Contar con instalaciones modernas, que satisfaga las exigencias de las labores continuas del día a día.
- Contar con el equipamiento de seguridad necesario para el desempeño de las funciones del Cuerpo de Bomberos al prestar sus servicios oportunos a la comunidad.
- Disponer y manejar tecnología de punta, que ayude a respuestas rápidas en las acciones operativas.
- Contar con vehículos multipropósito e instalaciones especializadas que permitan dar soporte a emergencias de manera oportuna.

- Promover e incentivar el ingreso de bomberos voluntarios para una respuesta más efectiva a la gran demanda de necesidades de la comunidad.
- Realizar de manera periódica capacitaciones de simulacros para los miembros de del Cuerpo de Bomberos como centros educativos, de salud para ayudar a la prevención de posibles riesgos.
- Informar a la comunidad a través de distintos canales sobre los servicios, acciones del Cuerpo de Bomberos.
- Obtener planes de contingencia para futuros riesgos que se podrían dar en la comunidad.
- Resaltar el respeto hacia los animales en la cual su vida sea objeto de respeto en cualquier situación de riesgo que se puedan encontrar.
- Dinamizar una comunicación directa con el ECU911 y que esta tenga una respuesta altamente efectiva ante cualquier evento emergente que se pueda presentar.

FODA.

Fortalezas

1. Cuentan con elementos voluntarios para tener mejor cobertura en el área del cantón Cuenca.
2. Se dispone con equipamiento personal de seguridad y comunicación.
3. Infraestructura de calidad sobresaliente a nivel nacional.
4. La autonomía basada en el GAD municipal de Cuenca.
5. La dinámica del personal administrativo contribuye a la buena marcha de los procesos.

Oportunidades

1. El conocimiento de la ciudadanía, evidencia observan el alto índice de confianza y aceptación.
2. Cuentan con un marco legal para obtener el ingreso de recursos económicos mediante tasas de servicios públicos.
3. Las vías del cantón son aptas para la circulación de los vehículos de emergencia de esta institución
4. El conocimiento a nivel mundial de la entidad ayuda al perfeccionamiento personal y alcance tecnológico.
5. La conexión con los sistemas de riesgos y emergencias, permite más conocimiento para evento producido.

Debilidades

1. Desconocimiento de los procesos al momento de contratar en normas que no pueden ser vulnerables por disposiciones de las autoridades.
2. Rotación del personal administrativo que realiza actividades no establecidas y definidas.
3. Por ser institución de voluntariado no hay disposición de tiempo completo del personal.
4. La asistencia voluntaria a eventos de emergencia es dependiente de la distancia, la labor y el riesgo a que se encuentran expuestos los bomberos.
5. El mantenimiento vehicular y sus equipos no son muy constantes internamente dentro de la institución.

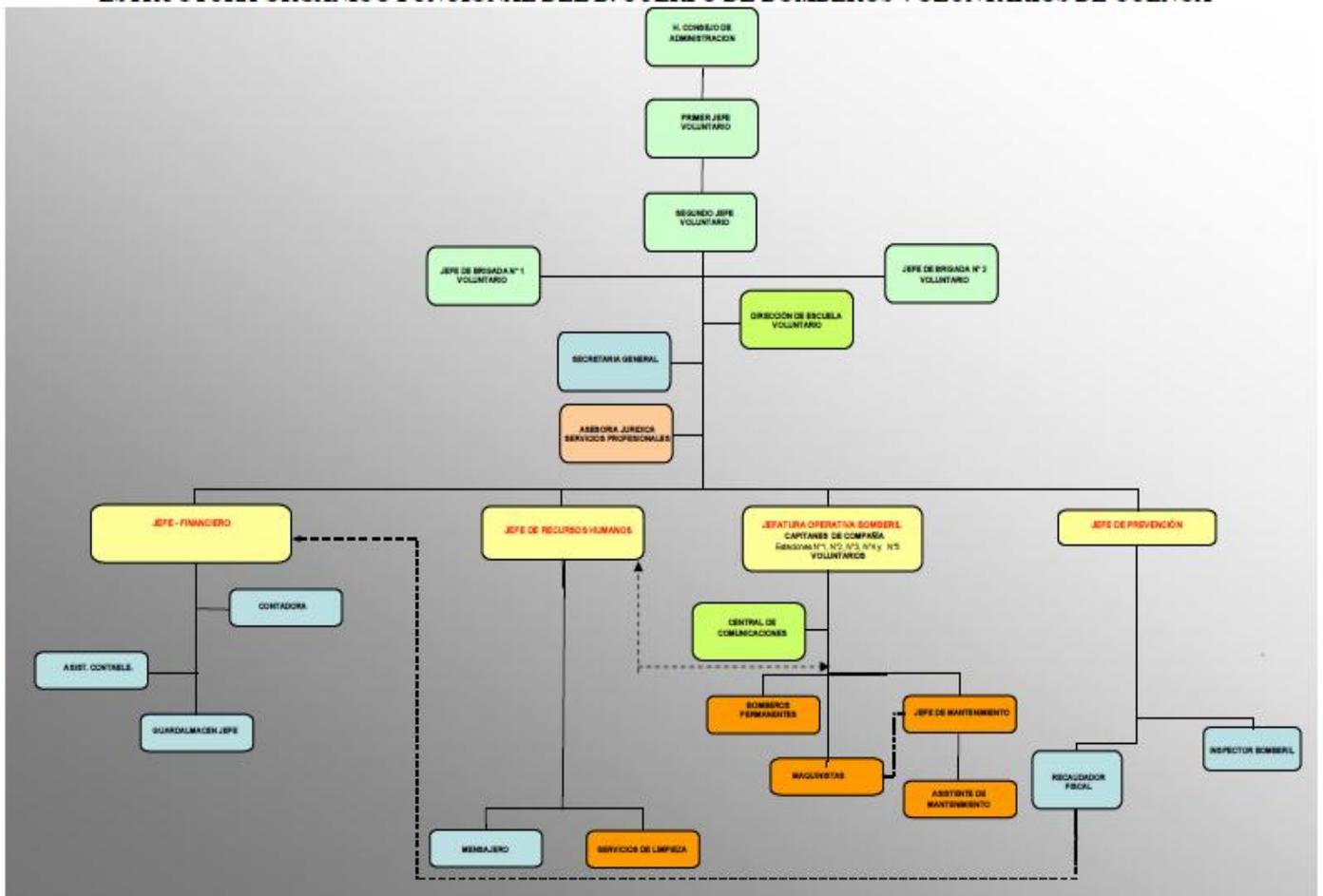
Amenazas

1. El tráfico vehicular dentro de la ciudad y en horas pico son inconvenientes para la institución ya que dificultan la movilización de las unidades de emergencia.
2. La eliminación de un rubro importante de ingresos por parte de la presidencia.
3. Sus adquisiciones mediante importación sin su debido soporte técnico y certificación.

4. La infraestructura del casco colonial de la ciudad construidas con materiales combustibles y requieren de intervenciones más especializadas.
5. La evasión de permisos y estudios para la construcción y ampliación de edificaciones que generan riesgo.

1.2.6 Organigrama.

ESTRUCTURA ORGANICO FUNCIONAL DEL B. CUERPO DE BOMBEROS VOLUNTARIOS DE CUENCA



Fuente: www.bomberos.gob.ec

Elaborado por: La Autora.

CAPITULO II. MARCO TEORICO DE LA AUDITORIA DE GESTION.

2.1 Auditoria de Gestión.

Para el presente estudio se tomó la definición de Auditoría de Gestión establecida en la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado define como “...*la acción fiscalizadora dirigida a examinar y evaluar el control interno y la gestión utilizando Talento Humano de carácter multidisciplinario, el desempeño de una institución, ente contable, o la ejecución de programas y proyectos, con el fin de determinar si dicho desempeño o ejecución, se está realizando de acuerdo a los principios y criterios de eficiencia, efectividad y economía. Este tipo de Auditoria examinará y evaluará los resultados originalmente esperados y medidos de acuerdo con los indicadores institucionales y de desempeño pertinentes...*”¹

Para relacionar la Auditoría de Gestión con la administración del Talento Humano, se presenta a continuación una definición planteada por Chiavenato Idalberto “*La administración de recursos humanos (ARH) es un área extremadamente sensible a la mentalidad que impera en las organizaciones, razón por la cual es contingente y situacional. Depende de la cultura que exista en cada entidad, así como de la cultura organizacional que se adopte. E igualmente depende de las características del contexto ambiental, del giro de la organización, de las características internas, de sus funciones y procesos y de un sin número de otras variables importantes*”.²

¹ <http://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/Acuerdo047-CG2011GUIAMETODOLOGICAPARA AUDITORIADEGESTION.pdf>.

² Chiavenato Idalberto (2007) Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones, McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, SA. D.V México.

2.1.1 Definición.

La Auditoría de Gestión ayuda a todas las actividades de una organización que envuelve el establecimiento de metas, objetivos, evaluación de su desempeño y cumplimiento de una estrategia operativa que garantiza la permanencia en las entidades públicas, su objetivo es ayudar a la administración eficientemente a través de la presentación de recomendaciones al examen realizado.

Es un examen positivo de recomendaciones para posibles mejoras cuando se obtiene las tres Es.

- **Eficacia.**

Reside en alcanzar los objetivos propuestos, las metas programadas, y los resultados deseados.

La Entidad debe tener una planificación detallada, con sistemas de información e instrumentos que permitan conocer en forma confiable y oportuna, para que se pueda medir el grado de eficacia.

- Metas Mensurables
- Metas Cualitativas

- **Eficiencia.**

Grado óptimo de aprovechamiento de los recursos humanos, tecnológicos, financieros y tiempo para el logro de objetivos, considerando la calidad y el tiempo asignado, tiene por objeto la medición del desempeño.

- **Economía.**

Es el uso adecuado los recursos utilizados para realizar un sistema, un programa, un proyecto, un proceso o una actividad, con la calidad requerida; evalúa si los resultados se están obteniendo a los costos más bajos posibles.

2.1.2 Objetivos de la Auditoría de Gestión.

- Valorar la eficiencia, con relación a los recursos que se consumen con la recomendable producción de los servicios.
- Evaluar la eficiencia, de los estándares que hayan cumplido las actividades o los programas que se planificaron.
- Evaluar la economía con las cantidades suficientes de recursos materiales, financieros, humanos que deben utilizar.
- Establecer el grado de cumplimiento de objetivos y metas planteadas en la Institución.
- Avalar la evidencia que sea suficiente, apropiada y competente.

2.1.3 Alcance.

La Auditoría de Gestión estudia las actividades que realiza una Entidad, no abarca a un solo sistema como es la Auditoría Financiera, ella solo analiza los Estados Financieros, cifras, datos, sino esta Auditoría incluye a diferentes sistemas, procesos, actividades que se asocian con las tres E, de tal manera que la Auditoría de Gestión examina las actividades administrativas como financieros que son llevados de manera correcta y realiza recomendaciones cuando existe diferencias.

Entre los aspectos estudiados son:

- Planificación estratégica
- Producción o ventas
- Eficacia de servicio al cliente Interno y Externo
- Tecnología Utilizada

2.1.4 Enfoque de Auditoria.

Es un análisis aplicado a las empresas del Sector Público tratando de verificar la eficiencia, eficacia, y economía, con los que son utilizados los recursos de la Entidad, enfocados al mejoramiento del bien de la Comunidad, con esto no se quiere decir que en las empresas privadas no se pueda realizar un análisis similar.

2.1.5 Papeles de Trabajo.

Los papeles de trabajo son la principal constancia de soporte del Auditor, con el propósito de ser fundamento para la realización del informe de auditoría, son documentos que contienen evidencia y nos ayudará a organizar y tener un registro de la información obtenida durante el trabajo de investigación mediante pruebas estructuradas de acuerdo a las técnicas y procedimientos aplicados con la finalidad de respaldar los hallazgos, observaciones, opiniones, conclusiones y recomendaciones.

Los papeles de trabajo son de propiedad del auditor y puede realizarse según su criterio y entregar a la entidad, al prepararlos se debe cerciorar de que los hallazgos sean suficientes, apropiados y competentes.

Deben contener índices, marcas, referencias adecuadas, estar fechados y firmados por el personal que lo realizo, estar completos y exactos esto significa claridad en el trabajo de auditoria, contener la información necesaria para el cumplimiento de los objetivos de la Auditoria, ser redactados con claridad y comprensibles, estar ordenados y tener un espacio suficiente para los datos, notas y comentarios.

El objetivo de los papeles de trabajo es organizar la información recopilada, que proporciona las evaluaciones que se realizan durante su elaboración y que se van acumulando a lo largo del periodo y estos documentos finalmente son base de la planificación de Auditoria.

Propósito de los papeles de trabajo.

- Constituir el principio de comprobar en detalle los comentarios, conclusiones y recomendaciones.
- Es el fundamento para preparar el informe de auditoría.
- Obtener la evidencia del trabajo realizado durante el examen y de las decisiones realizadas.

2.1.6 Pruebas de Auditoria.

Constituyen pruebas de Auditoria, las de enfoque muestral para evaluar tanto las actividades sustantivas como las de control (cumplimiento) son la evaluación de controles y la recopilación de evidencias suficientes, confiables y competentes, buscan comprobar el cumplimiento de la eficiencia, eficacia y economía dentro de una organización en el lapso del examen, comprenden niveles de revisión, aplicación de indicadores de desempeño y metodología.

Como objetivos tenemos:

- Evaluar la eficiencia y economía de los recursos humanos, materiales y financieros
- Detectar las causas de una práctica ineficiente, incompetente, insatisfactoria.
- Efectuar de manera integrada las actividades de la organización en el desarrollo de la Auditoría.

Clasificación de las Pruebas.

- **Pruebas de cumplimiento.** – Son diseñadas por los auditores, ayudan a recolectar la evidencia con el propósito de probar el cumplimiento de una organización con los procedimientos de control como el ambiente, actividades, información de comunicación, evaluación de riesgos y supervisión.
- **Pruebas sustantivas.** - Estas consisten en la recolección de evidencias, evaluando la integridad de un procedimiento, transacciones individuales, datos u otra información.
- **Pruebas de doble propósito.** – Sirve para verificar y comprobar la razonabilidad y confiabilidad de la auditoría y también para evaluar el control interno.

2.1.7 Indicadores de Gestión.

Es una referencia numérica que muestra el desempeño de una Institución en términos de resultados; objetivo del análisis, podrá determinar posibles desvíos respecto de los cuales se deberán tomar decisiones y acciones correctivas es comparada como un valor de referencia, interno o externo. Permiten medir la eficiencia y economía en el manejo de los recursos considerando su misión, visión y metas planteadas por la Entidad.

Los indicadores de Gestión analizan los aspectos cualitativos en la organización enfocados en los resultados dados en base a la planeación, organización, dirección y control, en cambio los indicadores financieros analizan datos, cifras de carácter cuantitativo, entre ellos son: de rentabilidad, liquidez, financiamiento, inventarios, ventas y producción.

Cada indicador debe satisfacer:

- Medible. – En términos de cantidad debe ser cuantificable.
- Entendible.- Ser reconocidos por todos los que utilizan
- Controlable.- Debe ser controlable dentro de la estructura organizacional.

Objetivos.

- En toma de decisiones, agregar valor en el proceso
- Establecer criterios de comparación
- Brindar información en el análisis de eficiencia y eficacia
- Examinar en cumplimiento en planes, objetivos, metas y resultados.

Se clasifican en:

- **Indicadores cuantitativos:** Se basan en cantidades o tiempo, se basa para medir la productividad de la empresa
- **Indicadores cualitativos:** Se basa en calidad del producto o servicio que se ofrece y se encuentra ligado a la eficiencia de productividad y no en la cantidad que se produce.

2.1.8 Programas de Auditoria.

Es una parte indispensable en la fase de la planificación del examen de Auditoria, es un vínculo entre los objetivos y los procedimientos con la finalidad de encaminarse de manera segura y ordenada hacia la fase de la ejecución en la auditoria.

Son planeados y elaborados con anticipación y cuyo contenido se detalla de manera sencilla y comprensiva que se pueda realizar modificaciones según los hallazgos sean descubiertos y poder generar recomendaciones oportunas, aplicables y adecuadas.

Se debe tomar en cuenta las normas de auditoria, los métodos y técnicas de auditoria, las experiencias anteriores y las experiencias de terceros.

Como objetivos tenemos:

- Obtener el acceso a la información de forma ordenada y planeada
- Facilitar los datos sobre la evaluación de los procedimientos.
- Evitar la omisión de procedimientos necesarios.
- Controlar el tiempo y la extensión del trabajo desarrollado.

2.2 Control de Gestión.

Es el proceso que sirve de aseguramiento para los gerentes y administradores de los recursos obtenidos se utilicen de manera eficiente con el fin de que los objetivos institucionales puedan ser alcanzados de un modo económico.

Las autoridades, funcionarios y directivos que prestan sus servicios en las entidades del Estado, tienen que realizar la gestión Pública como una necesidad social, y actuar con profesionalismo y transparencia.

2.2.1 Definición del control de Gestión.

Este enfoque se encamina a la obtención del cumplimiento de planes y objetivos establecidos para procesos administrativos que naturalmente se ajustan a las normas legales, estándares técnicos y científicos direccionados a actos humanos dentro de la organización. Definiendo que se autoajustará en la medida que la desviación estándar se produzca.

Es una etapa primordial de la administración, aunque la entidad cuente con planes, estructuras organizacionales adecuadas y una dirección eficiente, no se puede saber la situación real de la organización. Si no existe un mecanismo que informe si los hechos responden a los objetivos. Es un sistema dinámico e importante para el logro de las metas dentro de la organización.

El control de gestión ayuda a localizar las oportunidades para eliminar derroches e ineficiencia. Se debe tener un control adecuado en la reducción de costos, pero se debe tener en cuenta que esto puede influir en un menor desempeño de las actividades.

2.2.2 Objetivos de Control de Gestión.

El control dentro de las organizaciones es de mayor importancia ya que ayudara a desarrollar procesos como sistema para evaluar los resultados que la empresa desea alcanzar, utilizando los recursos disponibles de manera eficiente, cabe recalcar que es un proceso dinámico pero estricto; se ajusta al ritmo de cada organización, como la época, normativa y a los objetivos de cada entidad que desea alcanzar.

Los objetivos principales tenemos:

- Fortalecer los procesos de comunicación entre los grupos.
- Determinar acciones preventivas y correctivas.
- Facilitar el cumplimiento de los objetivos.
- Velar por el cumplimiento de su función constitucional y legal.
- Verificar que la información cumpla con las obligaciones en los diferentes niveles del Estado.

2.2.3 Tipos de Control de Gestión.

- **Control Preventivo.** - Trata de evitar problemas advertidos, son previstos para el futuro, se anticipa a lo que pueda suceder, para no enfrentar lamentaciones. Para este control se tiene que obtener gran mayoría de información histórica de lo que sucedió, para no tener equivocaciones en la utilización de procesos o en la toma de medidas que luego puedan ser inútiles y así evitar el gasto de innecesarios de los recursos.
- **Control Concurrente.** – En este control se debe tratar de corregir el problema antes de que los costos suban, se debe asistir a una supervisión directa para que se corrija a medida que vaya saliendo.

- **Control Correctivo.** – Se lo realiza cuando el daño ya se realizó, ya no se recuperan los recursos mal utilizados, un control debe ser preciso, eficaz, oportuno con criterios razonables.

2.2.4 Control Interno.

Según el marco Integrado de Control Interno publicado por COSO el año 2013, se define: *“Control Interno es un proceso llevado a cabo por el Consejo de Administración, la Gerencia y otro personal de la Organización, diseñado para proporcionar una garantía razonable sobre el logro de objetivos relacionados con operaciones, reporte y cumplimiento.”*

Componentes del coso.

- **Ambiente de control:** Conjunto de normas, procesos y estructuras base para establecer el control interno. El ambiente Interno al proveer disciplina y estructura, es el fundamento de todos los componentes.
- **Evaluación de riesgos:** La evaluación de riesgos determina un proceso dinámico e interactivo para identificar y analizar riesgos que afectan el logro de objetivos de la entidad, dando la base para determinar cómo los riesgos deben ser administrados. La gerencia considera posibles cambios en el contexto y en el propio modelo de negocio que impidan su posibilidad de alcanzar sus objetivos.
- **Actividades de control:** Políticas y Procedimientos desarrollados a través de toda la organización garantizan la labor gerencial, así como la administración de los riesgos para el cumplimiento de objetivos.
- **Información y comunicación:** La Información es necesaria en la entidad para ejercer las responsabilidades de Control Interno en soporte del logro de objetivos. La Comunicación ocurre tanto interna como externamente y

proporciona a la organización con la información necesaria para la realización de los controles diariamente. La Comunicación permite al personal comprender las responsabilidades del Control Interno y su importancia para el logro de los objetivos.

- **Supervisión y monitoreo:** Evaluaciones concurrentes o separadas, o una combinación de ambas es utilizada para determinar si cada uno de los componentes del Control Interno, incluidos los controles para efectivizar los principios dentro de cada componente, está presente y funcionando. Los hallazgos son evaluados y las deficiencias son comunicadas oportunamente, las significativas son comunicadas a la alta gerencia y al directorio.

Principios de Control Interno.

- 1.- La Organización demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.
- 2.- El Consejo de Administración debe demostrar independencia en la gestión y ejercer la supervisión del desarrollo y ejecución del control interno.
- 3.- La alta dirección debe establecer, con la supervisión del Consejo de Administración: la estructura, líneas de reporting, autoridad y responsabilidad en la consecución de objetivos.
- 4.- En sintonía con los objetivos, la Organización debe demostrar su compromiso para atraer, desarrollar, y retener personas competentes.
- 5.- En la consecución de los objetivos, la Organización debe disponer de personas responsables para atender sus responsabilidades de Control Interno.
- 6.- La Organización ha de especificar los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados.
- 7.- La Organización debe identificar y evaluar sus riesgos.

- 8.- La Organización gestionará el riesgo de fraude.
- 9.- La Organización debe identificar y evaluar los cambios importantes que podrían impactar en el sistema de control interno.
- 10.- La Organización ha de seleccionar y desarrollar actividades de control que contribuyan a la mitigación de los riesgos para el logro de sus objetivos.
- 11.- La Organización seleccionará y desarrollará Controles Generales sobre Tecnología de la Información
- 12.- La Organización implementa sus actividades de control a través de políticas y procedimientos adecuados
- 13.- La Organización ha de generar la información relevante para respaldar el funcionamiento de los otros componentes de Control Interno.
- 14.- La Organización compartirá internamente la información, incluyendo los objetivos y responsabilidades para el control interno, necesaria para respaldar el funcionamiento de los otros componentes de Control Interno.
- 15.- La Organización comunicará externamente las materias que afecten al funcionamiento de los otros componentes de Control Interno.
- 16.- La Organización llevará a cabo evaluaciones continuas e individuales, con el fin de comprobar si los componentes del control interno están presentes y están funcionando.
- 17.- La Organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno.

2.3 Fases de la Auditoria.

2.3.1. Planificación: Esta fase está orientada a conocer ampliamente a la empresa o actividad examinada y a evaluar su control interno, esto conformada por dos sub fases:

2.3.1.1 Conocimiento Preliminar.

Objetivos:

- Obtener y actualizar información y conocimiento del sistema de Talento Humano.
- Familiarizar al equipo de trabajo de la unidad de auditoría con las actividades sustantivas y adjetivas de apoyo.

2.3.1.2 Planeación Específica.

Objetivos:

- Estudiar y evaluar el control Interno
- Evaluar y calificar el Riesgo de Auditoría
- Identificar áreas críticas
- Establecer el enfoque del examen

2.3.2 Fase II Ejecución:

Esta fase está orientada a evaluar e incrementar la eficiencia, eficacia y economía para lo cual se aplicará pruebas y procedimientos de auditoría y se desarrollará los hallazgos.

Objetivos.

- Aplicar pruebas y procedimientos de auditoría conforme con el enfoque.
- Identificar y desarrollar los hallazgos del examen.

2.3.3 Fase III Conclusión.

Está dirigida a comunicar los resultados y la terminación del examen del sistema de mantenimiento de maquinaria.

Objetivos.

- Dar a conocer los resultados.
- Terminar las labores del examen al sistema de Talento Humano.
- Entregar el informe de Auditoría de Gestión.

CAPITULO III. APLICACIÓN DE LA AUDITORIA DE GESTIÓN AL SISTEMA DE TALENTO HUMANO BAJO LA LOSEP.

3.1 Fase I: PLANIFICACIÓN.

La planificación es la primera fase de la Auditoria de Gestión, en la que el equipo de auditoria establece una identificación minuciosa de la entidad y del área examinada a través de la recopilación de la documentación que se requiera; se evaluará el control interno. La planificación se divide en dos sub-fases como son la Planificación Preliminar y Planificación Específica.

3.1.1 Planificación Preliminar.

La Planificación Preliminar es: la primera sub-fase de la Planificación del proceso de Auditoria, en la que el auditor tiene informarse, conocer sobre el funcionamiento, objetivos de la organización como son: su misión, visión, objetivos, metas, alcance, financiamiento, estrategias, estructura organizacional, políticas, procedimientos y toda clase de información que dé a conocer el funcionamiento de la misma.

3.1.1.1 Orden de Trabajo de la Auditoría.



BENEMÉRITO CUERPO DE BOMBEROS VOLUNTARIOS DE CUENCA.

Orden de trabajo No. 001-2015

Fecha: 4 de noviembre de 2015

De: Ing. Genaro Pena Cordero, Supervisor de Auditoría.

Para: María Belén Cabrera Salinas, Auditor, Jefe del Equipo.

Asunto: Examen al Sistema de Talento Humano.

Origen o Motivos del Examen: Por solicitud del Coronel (B) del Benemérito Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Cuenca y presentación del trabajo de titulación.

Objetivo General: Verificar que el Sistema de Talento Humano esté dotando por la institución de personal cualificado e idóneo

Alcance: En el examen al Sistema de Talento Humano se estudiará los subsistemas componentes siguientes: planificación de talento humano, clasificación de puestos, reclutamiento y selección de personal, capacitación y desarrollo profesional, evaluación del desempeño; sueldos y salarios, aspectos disciplinarios, coordinación interdepartamental, métodos alternativos y servicios sociales.

Objetivos Particulares:

- Comprobar que el subsistema de planificación de talento humano este garantizando la calidad y cantidad de los recursos para la empresa.

- Verificar la clasificación de puestos establecidos por la institución, definir los puestos en función de las especializaciones, grados de responsabilidad, tipo, aptitudes, etc.
- Comprobar que el reclutamiento y selección de personal permita evaluar competitivamente los potenciales de los servidores de la institución.
- Verificar que el subsistema de capacitación y desarrollo profesional permita que el personal adquiera nuevos conocimientos, habilidades o destrezas y sea un mecanismo para el cambio.
- Verificar que el componente de sueldos y salarios responda a las normativas vigentes, políticas y requerimientos institucionales.
- Verificar que el subsistema de evaluación del rendimiento permita efectuar correcciones oportunas.
- Evaluar los aspectos disciplinarios en función del reglamento de la institución.
- Comprobar que los servicios sociales otorgados a los servidores estén de acuerdo con las exigencias del IESS, las particularidades de la empresa y la contratación colectiva.

Equipo de Trabajo.

NOMBRE	DENOMINACION	DIAS/HOMBRE
María Belén Cabrera Salinas	Auditor	70
Ing. Genaro Peña	Jefe de Equipo	10
TOTAL DIAS HOMBRE:		80

Recursos Materiales: Impresiones, Anillados, Copias, Resmas de papel bond.

Tiempo Estimado: Se realizará en 80 días laborables.

Costo Aproximado: \$750.00

Fecha de inicio: 5 de noviembre del 2015.

Fecha de terminación:

Ing. Genaro Peña Cordero.

Supervisor

3.1.1.2 Plan Estratégico al Sistema de Talento Humano bajo la LOSEP.

BEMEMERITO CUERPO DE BOMBEROS VOLUNTARIOS DE CUENCA

PLAN ESTRATEGICO DEL EXAMEN

EXAMEN AL SISTEMA DE TALENTO HUMANO

Origen o Motivos del Examen: Por haber recibido la Orden de Trabajo No. 001-2016 del 4 de noviembre de 2015 y por solicitud del Coronel (B) del Benemérito Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Cuenca y presentación del trabajo de titulación.

Objetivo General: Verificar que el Sistema de Talento Humano esté dotando por la institución de personal cualificado e idóneo

Alcance: En el examen al Sistema de Talento Humano se estudiará los subsistemas o componentes siguientes: planificación de talento humano, clasificación de puestos, reclutamiento y selección de personal, capacitación y desarrollo profesional, evaluación del desempeño; sueldos y salarios, aspectos disciplinarios, coordinación interdepartamental, métodos alternativos y servicios sociales.

Objetivos Específicos.

- Comprobar que el subsistema de planificación de talento humano este garantizando la calidad y cantidad de los recursos para la empresa.
- Verificar la clasificación de puestos establecidos por la institución, definir los puestos en función de las especializaciones, grados de responsabilidad, tipo, aptitudes, etc.
- Comprobar que el reclutamiento y selección de personal permita evaluar competitivamente los potenciales de los servidores de la institución.
- Verificar que el subsistema de capacitación y desarrollo profesional permita que el personal adquiera nuevos conocimientos, habilidades o destrezas y sea un mecanismo para el cambio.

- Verificar que el componente de sueldos y salarios responda a las normativas vigentes, políticas y requerimientos institucionales.
- Verificar que el subsistema de evaluación del rendimiento permita efectuar correcciones oportunas.
- Evaluar los aspectos disciplinarios en función del reglamento de la institución.
- Comprobar que los servicios sociales otorgados a los servidores estén de acuerdo con las exigencias del IESS, las particularidades de la empresa y la contratación colectiva.

Proceso Metodológico del examen.

1. **PLANIFICACIÓN:** Encaminada a recopilar información del subsistema de talento humano y evaluar el control interno.

1.1 Planificación Preliminar.

Objetivos:

- Obtener información y conocimientos del Benemérito Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Cuenca y del Sistema de Talento Humano.
- Familiarizar al equipo de auditoría con el sistema de talento humano
- Identificar los componentes a ser evaluados

Resultados:

- a) Un reporte de la Planificación Preliminar que detalle en conocimiento acumulado y la documentación obtenida, este reporte será de uso exclusivo del equipo y debe ser aprobado por el supervisor.
- b) La creación del archivo de los papeles de trabajo que manejará el flujo de información y de documentos y estará clasificado en:
 - Archivo Corriente: El conjunto de documentos recopilados como planillas, el auditor registra los datos y la información obtenida durante la auditoría.

- Archivo Permanente: Son los documentos que se utilizan como antecedentes, normatividad jurídica, e información financiera que podrá utilizarse en futuras auditorias.

c) El programa de la Planificación Específica.

1.2 Planificación Específica.

Objetivos:

- Evaluar el sistema de Control Interno de Talento Humano
- Evaluar y calificar el riesgo de auditoría
- Identificar áreas críticas
- Establecer el enfoque del examen.

Resultados:

- **Para el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Cuenca :**
 - El informe de evaluación del control interno al sistema de Talento Humano que implementado con el asesoramiento del auditor permitirá mejorar su efectividad
- **Para el equipo:**
 - El Informe
 - La matriz de riesgos: En esta matriz se calificará los riesgos inherentes y los de control estableciéndose los niveles de alto, medio, bajo y mínimo.
 - El Plan de muestreo que definirá el tipo de pruebas a utilizar en el examen:
 - Pruebas Sustantivas
 - Pruebas de cumplimiento
 - De doble finalidad
 - Papeles de trabajo.
 - El programa de la ejecución

- 2. EJECUCIÓN:** Encaminada a la aplicación de pruebas de cumplimiento y sustantivas para la identificación y desarrollo de los hallazgos.

Objetivos:

- Aplicar pruebas y procedimientos de auditoría de conformidad con el enfoque establecido.
- Incrementar la eficiencia eficacia y economía.
- Identificar y desarrollar los hallazgos de auditoría

Resultados:

Hallazgos: Que será la descripción lógico completa y ordenada de las desviaciones establecidas por el auditor producto de la aplicación de pruebas y procedimientos de auditoria. Es necesario que en su redacción se consideren los atributos:

Condición, Criterio

Causa, Efecto

- 3. CONCLUSION:** En esta última fase es encaminada a comunicar los resultados obtenidos del examen realizado al sistema de talento humano a los directivos, gerentes o jefes de las áreas pertinentes y entregar el informe final del examen realizado.

Objetivos:

- Comunicar los resultados totales del examen concluido
- Terminar el trabajo del sistema de talento humano bajo la LOSEP
- Entregar el informe del sistema de talento humano bajo la LOSEP

Resultados:

El Informe: Para su entrega final se seguirá el siguiente proceso:

- Redacción y consolidación del borrador del informe
- Conferencia final en la que se discutirá los resultados

- Redacción Final
- Entrega del Informe y culminación del trabajo.

Índices o referencias.

P	Planificación
Ppp	Planificación Preliminar
Ppp/p	Programas
Ppppth	Planificación del Talento Humano
Pppo	Organización y funciones
Pppbl	Base legal
Pppth	Talento humano
Pppcp	Clasificación de puestos
Ppprs	Reclutamiento y Selección
Pppc	Capacitación
Pppr	Remuneraciones
Ppped	Evaluación del desempeño
Pe	Específica
Pe/p	Programas
Peai	Ambiente Interno
Peer	Evaluación de Riesgos
Peac	Actividades de control
Peic	Información y comunicación
Pem	Monitoreo
Pec	Cuestionarios
Pei	Informes
Pefo	FODA
Pem	Matriz de riesgo
E	Ejecución
E/p	Programa de la ejecución
EP	Evaluación de la planificación
Eo	Evaluación de la organización
Ed	Evaluación de la Dirección
C	Conclusión
Cb	Borrador
Cd	Discusión del Borrador
Ci	Informe

Marcas a Utilizar.

MARCAS	SIGNIFICADO
Σ	Sumatoria
\checkmark	Revisado y Verificado
χ	Incumplimiento con la Normativa
ÑÈ	Notas relevantes
μ	Hallazgos
\neq	No Existe documentación
⊘	Falta de Proceso
⊘	Documentos mal estructurados
⊘ TM	Verificado físicamente
¥	Comparado con la base de datos
∅	Procedimiento deficiente

FALTA EVALUACION GLOBAL DEL RIESGO

Términos Técnicos del Examen.

BCBVC: Benemérito Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Cuenca.

LOSEP: Ley Orgánica de Servicio Público.

USAID: Agencia de los Estados Unidos de América para el Desarrollo Internacional.

OFDA: Oficina de asistencia a desastres en el exterior.

Terminología (Términos Técnicos)

Talento humano:

Planea, controla, organiza, desarrolla y coordina para promover el desempeño de cada uno de los integrantes y puedan alcanzar los objetivos individuales relacionados con el trabajo, también ayuda a mantener y conservar un número adecuado de colaboradores.

Gestión y Planificación de Talento Humano

Corresponde al flujo de personas que ingresan y salen de la entidad, también se involucra a las actividades que se desarrolla y de los cambios que se realizan en la entidad.

Análisis de puesto:

Este procedimiento hace referencia a la determinación de responsabilidades que se asigna a cada persona según su perfil y capacidad profesional.

Reclutamiento y Selección de Personal:

Es la técnica y selección de personal que reúnan con los requisitos y sean idóneos para cumplir con sus obligaciones en cada puesto establecido.

Desarrollo y Capacitación:

Es la preparación del personal para aumentar sus conocimientos, destrezas y habilidades para su desempeño laboral y fuera de ello, además el desarrollo sirve para la educación que recibe una persona para su crecimiento profesional.

Evaluación de puestos:

Sirve para evaluar el desempeño, aptitudes, y desenvolvimiento mejorando su trabajo y a su vez la reducción de quejas y rotación del personal.

Recursos.

Humanos:

EQUIPO	CARGO	DIAS HOMBRE
Ma. Belén Cabrera S	Auditor	40
Ing Genaro Peña	Jefe de Equipo	40
TOTAL DIAS HOMBRE		80

Materiales:

RUBRO/DENOMINACION	CANTIDAD	P. UNITARIO	P. TOTAL	JUSTIFICACION
Resmas de papel bond	4	\$ 6,00	\$ 24,00	UTILES DE OFICINA
Impresiones	500	\$ 0,10	\$ 50,00	
Anillados	4	\$ 1,50	\$ 6,00	
Copias	800	\$ 0,01	\$ 8,00	
Combustible		\$ 60,00	\$ 60,00	MOVILIZACIÓN
Parqueaderos		\$ 1,00	\$ 55,00	
Gastos Imprevistos	1	\$ 100,00	\$ 100,00	VARIOS
Refrigerios			\$ 120,00	
Gastos de Internet	6	\$ 10,00	\$ 60,00	
Proyecto de Titulación	1	\$ 620,00	\$ 620,00	
		TOTAL	\$ 1.103,00	

Otros Recursos.

El financiamiento de la presente auditoria será con fondos propios provenientes de la actividad laboral personal.

Cronograma del Examen.

BENEMÉRITO CUERPO DE BOMBEROS VOLUNTARIOS DE CUENCA



CRONOGRAMA Y ALCANCE DEL PLAN DE CONTROL

ETAPA/PROCESO	FASE	DESARROLLO	COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	TOTAL
PLANIFICACION	25	15	10	25
CONOCIMIENTO PRELIMINAR	10			
Auditor - Jefe de Auditoria	7			
Auditor Operativo	3			
ESPECIFICA	15			
Auditor - Jefe de Auditoria	11			
Auditor Operativo	4			
EJECUCION	65	50	15	65
Auditor - Jefe de Auditoria	45			
Auditor Operativo	20			
CONCLUSION	12		12	12
Auditor - Jefe de Auditoria	8			
Auditor Operativo	4			
TOTAL	102	65	37	102

3.1.1 Conocimiento Preliminar del BCBVC.

3.1.1.1 Programa de la Planificación Preliminar.

Programa de la Planificación Preliminar al Sistema de Talento Humano del BCBVC.				
Objetivos:				
<ul style="list-style-type: none"> • Obtener información y conocimientos del Cuerpo de Bomberos de Cuenca y del Sistema de Talento Humano. 				
<ul style="list-style-type: none"> • Familiarizar al equipo de auditoria con el sistema de talento humano. 				
Nr o.	Procedimiento	Re PT	Supervisado	Realizado
1	Solicite al Primer Jefe de Bomberos el Reglamento de Talento Humano que le permita identificar los procedimientos que se aplican en los subsistemas.		Ing. Genaro Peña.	Ma. Belén Cabrera.
2	Solicite el Manual de Procesos de la Institución para identificar los niveles, los procesos, responsabilidades.		Ing. Genaro Peña.	Ma. Belén Cabrera.
3	Solicite al Coordinador de Talento Humano la Planificación de Talento Humano para conocer las metas y objetivos referente a la capacitación, reclutamiento y selección, evaluación del desempeño, remuneraciones.		Ing. Genaro Peña.	Ma. Belén Cabrera.
4	Solicite al Coordinador el listado del personal que labora en Talento Humano con detalle de sus características.		Ing. Genaro Peña.	Ma. Belén Cabrera.
5	Obtenga en el Departamento de Talento Humano los informes presentados en los 12 últimos meses sobre novedades y movimientos.		Ing. Genaro Peña.	Ma. Belén Cabrera.
6	Requiera a los Coordinados los informes de evaluación del desempeño practicados en la Institución.		Ing. Genaro Peña.	Ma. Belén Cabrera.
7	Documéntese de los últimos procesos de Reclutamiento y selección y de capacitación.		Ing. Genaro Peña.	Ma. Belén Cabrera.
8	Obtenga el Distributivo de sueldos y salarios de la institución.			
			Cuenca 05/11/2015	

3.1.1.2 Vista Preliminar del BCBVC

	BENEMÉRITO CUERPO DE BOMBEROS VOLUNTARIOS DE CUENCA	Ppp1
	05 de Noviembre de 2015	
Ref. Conocimiento Preliminar		

Misión.

Cumplir con los principios que se fundamentan en el buen vivir, con el objetivo de brindar respaldo y seguridad al Cantón de la Ciudad de Cuenca y a la sociedad en general; al igual que contar con personal altamente entrenado, capacitado y calificado en los servicios de apoyo a la comunidad, rescate y mitigación de riesgos en desastres naturales.

Visión.

Ser una Institución a la vanguardia en la planeación y atención de desastres y emergencias que la comunidad requiera; al igual que contar con equipos, personal técnicamente calificado para alcanzar altos estándares de eficacia.

Objetivos Generales.

- Integrar la excelencia al bombero, optimizándole en entrenamiento, capacitación al igual que conste con equipamiento de última generación para el desarrollo de sus actividades operativas.
- Manejar estándares de calidad en la aplicación de procedimientos de control y manejo de emergencias que ayuden a la prevención de riesgos en la seguridad de la comunidad.
- Mitigar la prevención de riesgos al medio ambiente a través de procedimientos óptimos.

- Resguardar la integridad de los bienes materiales tanto públicos como privados.

Objetivos Estratégicos.

- Incentivar y desarrollar a cada uno de los bomberos una capacitación regular y de manera oportuna para el eficiente desarrollo de sus habilidades y destrezas.
- Contar con instalaciones modernas, que satisfaga las exigencias de las labores continuas del día a día.
- Contar con el equipamiento de seguridad necesario para el desempeño de las funciones del Cuerpo de Bomberos al prestar sus servicios oportunos a la comunidad.
- Disponer y manejar tecnología de punta, que ayude a respuestas rápidas en las acciones operativas.
- Contar con vehículos multipropósito e instalaciones especializadas que permitan dar soporte a emergencias de manera oportuna.
- Promover e incentivar el ingreso de bomberos voluntarios para una respuesta más efectiva a la gran demanda de necesidades de la comunidad.
- Realizar de manera periódica capacitaciones de simulacros para los miembros de del Cuerpo de Bomberos como centros educativos, de salud para ayudar a la prevención de posibles riesgos.
- Informar a la comunidad a través de distintos canales sobre los servicios, acciones del Cuerpo de Bomberos.

- Obtener planes de contingencia para futuros riesgos que se podrían dar en la comunidad.
- Resaltar el respeto hacia los animales en la cual su vida sea objeto de respeto en cualquier situación de riesgo que se puedan encontrar.
- Dinamizar una comunicación directa con el ECU911 y que esta tenga una respuesta altamente efectiva ante cualquier evento emergente que se pueda presentar.

FODA.

Fortalezas

1. Cuentan con elementos voluntarios para tener mejor cobertura en el área del cantón Cuenca.
2. Se dispone con equipamiento personal de seguridad y comunicación.
3. Infraestructura de calidad sobresaliente a nivel nacional.
4. La autonomía basada en el GAD municipal de Cuenca.
5. La dinámica del personal administrativo contribuye a la buena marcha de los procesos.

Oportunidades

1. El conocimiento de la ciudadanía, evidencia observan el alto índice de confianza y aceptación.
2. Cuentan con un marco legal para obtener el ingreso de recursos económicos mediante tasas de servicios públicos.
3. Las vías del cantón son aptas para la circulación de los vehículos de emergencia de esta institución
4. El conocimiento a nivel mundial de la entidad ayuda al perfeccionamiento personal y alcance tecnológico.
5. La conexión con los sistemas de riesgos y emergencias, permite más conocimiento para evento producido.

Debilidades

1. Desconocimiento de los procesos al momento de contratar en normas que no pueden ser vulnerables por disposiciones de las autoridades.
2. Rotación del personal administrativo que realiza actividades no establecidas y definidas.
3. Por ser institución de voluntariado no hay disposición de tiempo completo del personal.
4. La asistencia voluntaria a eventos de emergencia es dependiente de la distancia, la labor y el riesgo a que se encuentran expuestos los bomberos.
5. El mantenimiento vehicular y sus equipos no son muy constantes internamente dentro de la institución.

Amenazas

1. El tráfico vehicular dentro de la ciudad y en horas pico son inconvenientes para la institución ya que dificultan la movilización de las unidades de emergencia.
2. La eliminación de un rubro importante de ingresos por parte de la presidencia.
3. Sus adquisiciones mediante importación sin su debido soporte técnico y certificación.
4. La infraestructura del casco colonial de la ciudad construidas con materiales combustibles y requieren de intervenciones más especializadas.
5. La evasión de permisos y estudios para la construcción y ampliación de edificaciones que generan riesgo.

3.1.1.3 Datos Generales del Sistema de Talento Humano del BCBVC.

El Benemérito Cuerpo de Bomberos de Voluntarios de Cuenca es una institución pública sin fines de lucro cuyo objetivo es salvaguardar la integridad de las personas ante cualquier riesgo o desastre natural, sus instalaciones se encuentran ubicadas de la siguiente manera: El edificio administrativo se encuentra ubicado en Rafael María Arizaga y Miguel Heredia, la Estación N° 1 Calle Sevilla entre Gil Ramírez Dávalos y Av. España, Estación N° 2 Calle Presidente Córdova y Luis Cordero, Estación N°3 Av. 27 de Febrero y Av. Roberto Crespo Toral, Estación N° 4 Av. Octavio Chacón Moscoso y Calle Primera, Estación N° 5 Rafael María Arizaga y Miguel Heredia.

Se solicitó mediante oficio PED-001 al Sra. Tatiana Andrade Jefa del departamento de Talento Humano la siguiente información para la correcta realización de la sub-fase de la planificación preliminar en dicho oficio se pidió políticas, manuales, reportes, documentación histórica que sirva como fuente de análisis para dicho examen.

En el área de Talento Humano se encuentra laborando: El Abogado Paul Sarmiento como Coordinador de dicha dependencia y la Sra. Tatiana Andrade como Jefa de Talento Humano.

En el sistema de Talento Humano, administra los procesos de selección y reclutamiento de personal nuevo; al igual que el personal que labora o ayuda en las funciones diarias del Cuerpo de Bomberos controla las capacitaciones tanto intelectuales como físicas, está a cargo de las gestiones, requerimientos o inquietudes cada uno de los trabajadores que se tenga, lo cual tiene como objetivo tener un eficiente ambiente de control. El procedimiento que se maneja al momento de receptor una carpeta de un aspirante a: bombero voluntario, bombero rentado, y personal del departamento administrativo.

3.1.1.4 Reporte del Conocimiento Preliminar.

El examen al Sistema de Talento Humano bajo la LOSEP se efectúa de conformidad con la orden de trabajo No. 001-2015, con fecha 05 de Noviembre de 2015, con el cual se obtuvieron los siguientes documentos e información.

Documentos.

Ppp1 Planificación Preliminar de Talento Humano

El plan contiene:

Políticas de control interno del departamento de talento humano,

- Manual de seguridad de talento humano,
- Procedimientos y flujogramas de los procesos que controla o administre talento humano,
- Copias de los curriculum vitae de bomberos voluntarios, rentados y personal administrativo (4 c/u),
- Procedimiento y flujograma para la contratación y selección de personal,
- Procedimiento para capacitaciones bomberiles,
- Reporte de cursos realizados,
- Tabla de remuneraciones del periodo 2014,
- Copias de las evaluaciones que se han realizado de los bomberos y empleados,
- FODA, POA,
- Auditorías realizadas al departamento de talento humano antes del periodo 2014,
- Actas de finiquito y reportes del periodo 2014 de ex empleados,
- Reporte de vacaciones tomadas durante el periodo 2014.

Nombre de la Institución.

Benemérito Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Cuenca.

Dirección.

Edificio administrativo se encuentra ubicado en Rafael María Arizaga y Miguel Heredia, la Estación N° 1 Calle Sevilla entre Gil Ramírez Dávalos y Av. España,

Estación N° 2 Calle Presidente Córdova y Luis Cordero, Estación N°3 Av. 27 de febrero y Av. Roberto Crespo Toral, Estación N° 4 Av. Octavio Chacón Moscoso y Calle Primera, Estación N° 5 Rafael María Arizaga y Miguel Heredia.

Naturaleza de la Institución.

El Benemérito Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Cuenca es una institución pública, cuyo objetivo es la asistencia en rescate ante desastres naturales, incendios, u otros que se puedan suscitar en la Ciudad de Cuenca.

Misión.

Cumplir con los principios que se fundamentan en el buen vivir, con el objetivo de brindar respaldo y seguridad al Cantón de la Ciudad de Cuenca y a la sociedad en general; al igual que contar con personal altamente entrenado, capacitado y calificado en los servicios de apoyo a la comunidad, rescate y mitigación de riesgos en desastres naturales.

Visión.

Ser una Institución a la vanguardia en la planeación y atención de desastres y emergencias que la comunidad requiera; al igual que contar con equipos, personal técnicamente calificado para alcanzar altos estándares de eficacia.

Objetivos Generales:

- Integrar la excelencia al bombero, optimizándole en entrenamiento, capacitación al igual que conste con equipamiento de última generación para el desarrollo de sus actividades operativas.

- Manejar estándares de calidad en la aplicación de procedimientos de control y manejo de emergencias que ayuden a la prevención de riesgos en la seguridad de la comunidad.
- Mitigar la prevención de riesgos al medio ambiente a través de procedimientos óptimos.
- Resguardar la integridad de los bienes materiales tanto públicos como privados.

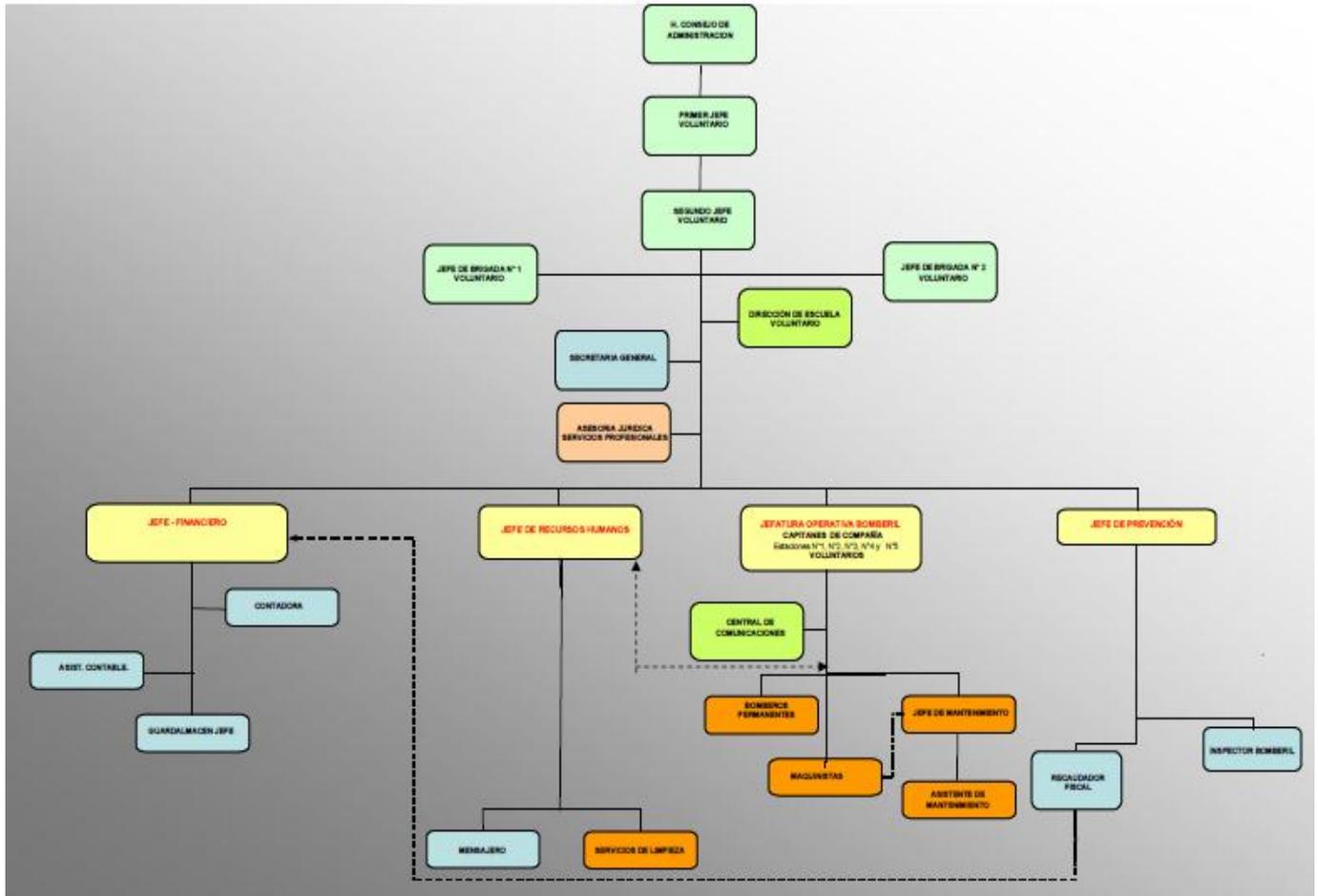
Objetivos Estratégicos:

- Incentivar y desarrollar a cada uno de los bomberos una capacitación regular y de manera oportuna para el eficiente desarrollo de sus habilidades y destrezas.
- Contar con instalaciones modernas, que satisfaga las exigencias de las labores continuas del día a día.
- Contar con el equipamiento de seguridad necesario para el desempeño de las funciones del Cuerpo de Bomberos al prestar sus servicios oportunos a la comunidad.
- Disponer y manejar tecnología de punta, que ayude a respuestas rápidas en las acciones operativas.
- Contar con vehículos multipropósito e instalaciones especializadas que permitan dar soporte a emergencias de manera oportuna.
- Promover e incentivar el ingreso de bomberos voluntarios para una respuesta más efectiva a la gran demanda de necesidades de la comunidad.

- Realizar de manera periódica capacitaciones de simulacros para los miembros de del Cuerpo de Bomberos como centros educativos, de salud para ayudar a la prevención de posibles riesgos.
- Informar a la comunidad a través de distintos canales sobre los servicios, acciones del Cuerpo de Bomberos.
- Obtener planes de contingencia para futuros riesgos que se podrían dar en la comunidad.
- Resaltar el respeto hacia los animales en la cual su vida sea objeto de respeto en cualquier situación de riesgo que se puedan encontrar.
- Dinamizar una comunicación directa con el ECU911 y que esta tenga una respuesta altamente efectiva ante cualquier evento emergente que se pueda presentar.

Ambiente Organizacional.

ESTRUCTURA ORGANICO FUNCIONAL DEL B. CUERPO DE BOMBEROS VOLUNTARIOS DE CUENCA



El organigrama del Cuerpo de Bomberos se encuentra estructurada de la siguiente manera: En el nivel directivo se encuentra Honorable Consejo de Administración disciplina que se encarga de velar por la correcta aplicación de la ley contra incendios y sus reglamentos, vigilar la gestión administrativa y económica de la institución, resolver los casos de jubilación y los beneficios de ley, resolver casos de disciplina y demás que determine la ley, seguido del Primer Jefe Voluntario y del Segundo Jefe Voluntario el cual coordina al Jefe de Brigada 1 y 2 Voluntarios.

Los dos Jefes de Brigadas Voluntarios están a cargo de la Dirección de Escuela Voluntario y esta dependencia coordina y controla a la Secretaria General y a la Asesoría Jurídica de Servicios Profesionales.

En el nivel de jefatura existen cuatro departamentos que son: Departamento Financiero, Departamento de Talento Humano, Departamento de Jefatura Operativa Bomberil y el Departamento de Prevención.

Pppo1 Funciones departamentales del Benemérito Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Cuenca son:

- **Departamento Financiero:** Es el encargado de coordinar las partidas presupuestarias, registrar en libros toda la información financiera que se realiza en el Cuerpo de Bomberos, está conformado por un Jefe Financiero, Contadora, Asistente Contable y un jefe de guardalmacén; cabe recalcar que el Jefe Financiero coordina las funciones del recaudador fiscal.
- **Jefatura Operativa Bomberil:** Están a cargo de las cinco estaciones los Capitanes de Compañía que a su vez coordinan la central de comunicaciones, y esta a su vez a los Bomberos permanentes, maquinistas, jefes de mantenimiento, y asistente de mantenimiento.
- **Jefatura de Prevención:** Está a cargo el Inspector Bomberil que a su vez se encarga del recaudador fiscal.

Pppth La Jefatura de talento humano contiene:

Jefatura de Talento Humano: Este sistema se encuentra actualmente bajo el examen de auditoría el cual está conformado por el Sr. Paul Sarmiento como Coordinador que tiene como misión: facilitar la gestión de la planificación, dirección, control de las actividades referentes a la ubicación, coordinación, asistencia y evaluación del Talento Humano de la Institución. Es responsable del diseño, implementación y administración del área de Recursos Humanos en todos

los temas relacionados a selección, capacitación, gestión de desempeño, clima organizacional, bienestar y desarrollo, manejo de nómina, apoyo en temas de cumplimiento de horarios, permisos, de trabajo, incapacidades, ausentismo, ejecutar y coordinar las actividades de selección para dotar a las áreas de la empresa del personal idóneo para cada puesto de trabajo, coordinar con las áreas y llevar a cabo los procesos de promoción, capacitación, vacaciones, licencias, reconocimientos, temas disciplinarios y retiros del personal, ejecutar las actividades relacionadas con la selección, contratación e inducción del personal nuevo, hacer seguimiento al desarrollo y desempeño del personal vinculado, coordinar las actividades de bienestar y beneficios que otorga la compañía, coordinar con el diseño, aprobación, adquisición y entrega uniformes y dotación de personal, mantener actualizado el archivo de hojas de vida y de elegibles, coordinar los remplazos en casos de ausencia, coordinar todo lo referente a salud ocupacional, elaborar las liquidaciones de nómina, seguridad social y parafiscales, coordinar la liquidación de contratos, entre otros.

Está a cargo de la jefatura de Talento Humano la Sra. Tatiana Andrade la misma que planifica, organiza, dirige y controla la aplicación de los sistemas del Talento Humano, a fin de optimizar las relaciones laborales, elevar la motivación y rendimiento dentro del marco legal correspondiente como funciones a desempeñar tenemos: Establecer los objetivos, métodos, procedimientos, políticas y estrategias sobre el talento humano, evaluar el cumplimiento de los planes operativos de gestión, las disposiciones institucionales y los acuerdos suscritos, a fin de alcanzar máximos índices de rendimiento y eficiencia.

Elaborar la programación presupuestaria del talento humano; administrar la nómina de pago de todo el personal, a fin de que los presupuestos de gestión humana mantengan concordancia con los acuerdos y convenios suscritos y el plan carrera institucional. Asesorar a las autoridades superiores en la toma de decisiones sobre gestión de talento humano, en cumplimiento de las normas y leyes vigentes, sin descuidar el bienestar laboral. Coordinar e impulsar planes programas de capacitación y desarrollo humano; evaluar el desempeño de los servidores;

supervisar y disponer la actualización de la documentación para mantener al día los expedientes del personal, a fin de elevar la competencia y motivación y fortalecer el plan de carrera institucional. Garantizar la ejecución, asesoramiento, registro, supervisión y control de todos los trámites administrativos correspondiente a los movimientos del personal de los diferentes regímenes laborales, según las normativas que rigen la materia; coordinar con las otras dependencias la elaboración de los planes y programas socioeconómicos que garanticen a la comunidad Bomberil el bienestar laboral, a fin de alcanzar máximos índices de rendimiento y seguridad ocupacional. Otras que determinen las leyes, ordenanzas, reglamentos y disposiciones superiores.

Pppf La fuente de financiamiento se obtiene de la siguiente manera:

Fuente de financiamiento.

El Benemérito Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Cuenca se encuentra financiado de varias fuentes como son: las tasas que se paga por el consumo de energía eléctrica en las distintas planillas con un porcentaje del 75% anual de ingresos y el 25% que recibe del Presupuesto General del Estado; el presupuesto del Cuerpo de Bomberos anual es de 11 millones de dólares aproximadamente.

Pppig Indicadores de gestión se representa de la siguiente manera:

Indicadores de gestión.

Los indicadores de gestión son representaciones porcentuales de dos variables que se desean comparar, con el objetivo de tener una idea clara y precisa si los niveles de eficiencia, costos y tiempo que se han obtenido en los sistemas, subsistemas, procesos y actividades fueron los apropiados o hace falta aplicar las correcciones debidas.

Los indicadores de gestión se clasifican en: eficiencia, eficacia, y economía. En dicho examen se aplicará los indicadores de eficiencia y eficacia al Sistema de Talento Humano a cada uno de sus procesos, como son los siguientes:

- Tiempo promedio de capacitación.
- Tiempo promedio de entrenamiento.
- Tiempo promedio en alcanzar las metas.
- Índice de rotación del personal.
- Niveles de ausentismo.
- Tasas de retención de talento.
- Tiempo promedio de vacantes pendientes de cubrir.
- Eficiencia en la contratación del personal.
- Índice de estabilidad del personal.
- Nivel de satisfacción en la gestión.

3.1.1.8 Cronograma de horas hombre en la Planificación del examen.

**CRONOGRAMA DE HORAS HOMBRE EN LA PLANIFICACIÓN DEL EXAMEN
RECURSO HUMANO DE LA UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA**

TIPO AUDITORIA: AUDITORIA DE GESTION AL SISTEMA DE TALENTO HUMANO BAJO LA LOSEP AL BCBVC
 PROVINCIA: AZUAY
 CIUDAD: CUENCA
 DIRECCION: RAFAEL MARIA ARIZAGA Y MIGUEL HEREDIA

PERSONAL	CARGO	PROFESION	ANOS DE EXPERIENCIA EN AUDITORIA	
			EN LA UAI	OTROS
MA. BELEN CABRERA SALINAS.	AUDITOR	ING. CONTABILIDAD Y AUDITORIA	1	1
ING. GENARO PEÑA CORDERO.	DIRECTOR DE TESIS	INGENIERO	1	1

DIAS/HOMBRES DISPONIBLES

	NUMERO	DIAS/HOMBRE
Director de Tesis	1	10
Audidores Jefes de Equipos/Operativos	1	70
TOTAL DIAS/HOMBRE (D/H)	2	80

DISTRIBUCION DEL TIEMPO

	%	D/H
Actividades Planificadas	90	72
Imprevistos	10	8
TOTAL DIAS/HOMBRE (D/H)	100	80

DIRECTOR

AUDITOR

3.1.2.1 Programa de la Planificación Específica del BCBVC.

Programa de la Planificación Específica al Sistema de Talento Humano del BCBVC.				
Objetivos:				
- Evaluar el sistema de Control Interno de Talento Humano				
- Evaluar y calificar el riesgo de auditoría				
- Identificar áreas críticas				
- Establecer el enfoque del examen.				
Nro.	Procedimiento	Ref. en PT	Supervisado	Realizado
1	Aplique de un cuestionario de control interno para evaluar los 17 principios de los componentes		Ing. Genaro Peña.	Ma. Belén Cabrera.
2	Aplique un cuestionario de control interno del área de talento humano evalúe sus procedimientos		Ing. Genaro Peña.	Ma. Belén Cabrera.
3	Mediante diagramas de flujo evalúe los procesos establecidos en los subsistemas de talento humano		Ing. Genaro Peña.	Ma. Belén Cabrera.
4	Mediante una encuesta de liderazgo evalúe el funcionamiento del sistema al Director de Talento Humano.		Ing. Genaro Peña.	Ma. Belén Cabrera.
5	Analice el sistema de Información y comunicación establecidas por la empresa.		Ing. Genaro Peña.	Ma. Belén Cabrera.
6	Evalúe la aplicación y resultados del reglamento Interno de trabajo		Ing. Genaro Peña.	Ma. Belén Cabrera.
7	Realice la matriz de riesgos, de acuerdo a los subcomponentes de Talento Humano.		Ing. Genaro Peña.	Ma. Belén Cabrera.
8	Indagar sobre el manejo de riesgos en el área de talento Humano		Ing. Genaro Peña	Ma. Belén Cabrera.
			Fecha: Cuenca, 04/01/2016	

3.1.2.2 Cuestionario de Control Interno.

CUESTIONARIO DE EVALUACION DE CONTROL INTERNO				
1. ENTORNO DE CONTROL				
1	Integridad y los valores éticos	S/N	S/N	Conclusión
1.1	La entidad cuenta con un reglamento interno de trabajo.	S	S	
1.2	La entidad cuenta con un Código de Ética.	N	N	
1.3	Se fomenta la práctica de valores éticos dentro de la institución.	S	S	
1.4	Se da a conocer a los empleados sobre sus deberes, derechos, obligaciones, responsabilidades y sanciones.	S	S	
1.5	Se evalúa la integridad del personal.	S	N	
1.6	Es reconocido y premiado el conocimiento y practica de valores.	S	N	
2	Supervisión del desarrollo y ejecución del control interno	S/N	S/N	Conclusión
2.1.	Se ha tomado medidas necesarias en el caso de incumplimiento al reglamento interno de trabajo.	S	S	
2.2	Se delega mediante la LOSEP la autoridad de los puestos de trabajo a ocupar.	S	S	
2.3	El primer Jefe es nombrado por parte del Ministerio de Bienestar Social.	S	S	
2.4	El nivel jerárquico es determinado acorde al mando y función del personal mediante la Ley de Defensa contra Incendios.	S	S	
2.5	El remplazo de un puesto a es designado a su subordinado inmediato.	S	N	
3	Autoridad y responsabilidad en la consecución de objetivos.	S/N	S/N	Conclusión
3.1	Se encuentran definidas y establecidas por escrito las responsabilidades de los empleados.	S	S	
3.2	La dirección fomenta campañas sobre el manejo de la imagen institucional.	S	S	
3.3	Las políticas, normas son conocidas y respetadas por el personal	S	S	

3.4	La alta dirección vigila la gestión económica y administrativa del Cuerpo de Bomberos	S	S	
3.5	Se controla oportunamente que estén al día las cancelaciones de los beneficios sociales, jubilaciones en general	S	S	
4	Compromiso para atraer, desarrollar, y retener personas competentes.	S/N	S/N	Conclusión
4.1	Existe una adecuada segregación de funciones de los empleados de la entidad.	S	S	
4.2	Se selecciona al personal de acuerdo con la capacidad profesional de cada uno de ellos.	S	N	
4.3	El organigrama institucional refleja los puestos y funciones del personal que labora.	S	S	
4.4	La comunicación y requerimientos en la institución se dan de manera jerárquica.	S	S	
4.5	Existen manuales que detallen la descripción de las funciones de cada uno de los puestos de trabajo.	S	S	
5	Responsabilidades de Control Interno.	S/N	S/N	Conclusión
5.1	Existe un programa de entrenamiento adecuado para el personal de la entidad.	S	N	
5.2	Existen métodos para incentivar a los empleados.	S	N	
5.3	Se comunica oportunamente al personal las responsabilidades, obligaciones, deberes y derechos.	S	S	
5.4	Se aplica sanciones disciplinadas, en caso de incumplimientos a los reglamentos internos.	S	N	
5.5	Se cumple con los procesos de selección y reclutamiento de personal.	S	S	
EVALUACION DEL COMPONENTE		SI	NO	Conclusión
¿Está presente el componente?		25	1	
¿Está en funcionamiento el componente?		17	8	

Presente	SI	NO
	$\frac{25}{26} = 96\%$	$\frac{1}{26} = 4\%$
En funcionamiento		
	$\frac{17}{26} = 65\%$	$\frac{8}{26} = 31\%$

	BENEMÉRITO CUERPO DE BOMBEROS VOLUNTARIOS DE CUENCA	Peec
	Componente sujeto al examen: Sistema de Talento Humano	
CEDULA NARRATIVA		
<p>Elaborado por: María Belén Cabrera</p> <p>Supervisado por: Ing. Genaro Peña.</p> <p>Componente: Entorno de Control</p> <p>Debilidades encontradas:</p> <p>Se constató que el Benemérito Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Cuenca aún no cuenta con un Código de Ética.</p> <p>Se realizó encuestas a empleados donde se verifico que no existe un conocimiento real sobre sus obligaciones, conducta y deberes dentro de la institución.</p> <p>Se verifico que se tiene presente pero no en funcionamiento métodos para incentivar a los empleados, además no está en funcionamiento la aplicación sanciones disciplinadas, en caso de incumplimientos a los reglamentos internos.</p>		

2. EVALUACION DE RIESGOS				
6	Identificación y evaluación de los riesgos relacionados	S/N	S/N	Conclusión
6.1	Se detecta claramente los tipos de riesgos inherentes y residuales.	N	N	
6.2	Se han realizado estudios sobre la probabilidad e impacto de riesgos ante las actividades ejecutadas.	S	N	
6.3	Existen sistemas informáticos que guarden la confiabilidad de los datos.	S	S	
6.4	La respuesta a los riesgos que se presentan es atendida o controlada de manera oportuna.	S	N	
7	Identificación y evaluación de riesgos	S/N	S/N	Conclusión
7.1	Existen planes de acción correctiva para mitigación de riesgos.	S	S	
7.2	La Institución cuenta con apoyo del Primer Jefe para la planeación y ejecución de estudios de probabilidades e impactos de riesgos.	S	S	
7.3	Se evalúa riesgos periódicamente para conocer la forma en que los eventos impacten en la consecución de objetivos de la entidad.	S	N	
7.4	Existe capacidad de metodología y recursos utilizados para evaluar los riesgos.	S	N	
7.5	Existe transparencia de la información sobre los resultados de la evaluación de riesgos.	S	S	
8	Gestión de riesgo de fraude	S/N	S/N	Conclusión
8.1	Existe un plan de comunicación y formación para toda la Institución	S	S	
8.2	La institución cuenta con un programa eficaz de prevención y detección de fraude.	S	N	
8.3	Cuenta con una evaluación periódica de la exposición al riesgo de fraude.	S	N	
8.4	La institución cuenta con un plan de desarrollo de investigaciones de antecedentes a cada uno de sus empleados.	S	S	
8.5	La jefatura cumple con sus obligaciones y responsabilidades y compromiso.	S	S	
9	Identificar y evaluar los cambios importantes	S/N	S/N	Conclusión
9.1	Existen mecanismos para reaccionar ante cambios que puedan afectar la entidad.	S	S	
9.2	La información interna y externa ayuda a conocer hechos que puedan generar cambios significativos en la institución.	S	S	

9.3	Se monitorea los riesgos institucionales originados por cambios que afecten la consecución de objetivos como nuevos sistemas informáticos, nuevo personal.	S	S	
EVALUACION DEL COMPONENTE		SI	NO	Conclusión
¿Está presente el componente?		16	1	
¿Está en funcionamiento el componente?		10	7	

Presente

SI

NO

$$\frac{16}{17} = 94\%$$

$$\frac{1}{17} = 6\%$$

En funcionamiento

$$\frac{10}{17} = 59\%$$

$$\frac{7}{17} = 41\%$$



**BENEMÉRITO CUERPO DE BOMBEROS
VOLUNTARIOS DE CUENCA**

Peec

Componente sujeto al examen: Sistema de Talento Humano

CEDULA NARRATIVA

Elaborado por: María Belén Cabrera

Supervisado por: Ing. Genaro Peña.

Componente: Evaluación de Riesgos

Debilidades encontradas:

Se comprobó que la Institución no cuenta con un plan de contingencia de riesgos, no realizan estudios sobre la probabilidad de riesgos.

No tienen en funcionamiento la evaluación riesgos periódicos para conocer la forma en que los eventos impacten en la consecución de objetivos de la entidad.

3. ACTIVIDADES DE CONTROL				
10	Selección y desarrollo de actividades de control	S/N	S/N	Conclusión
10.1	Se evalúa correctamente el desempeño de los servidores.	S	S	
10.2	Se tiene un correcto archivo actualizado de las hojas de vida de los empleados.	S	S	
10.3	La entidad realiza autoevaluaciones de control interno.	S	N	
10.4	Se realiza supervisiones continuas sobre las actividades de los empleados.	S	S	
10.5	Verifican si los empleados cumplen con sus competencias acorde a su cargo.	S	S	
11	Diseño y desarrollo de controles generales sobre Tecnología de la Información	S/N	S/N	Conclusión
11.1	Se ha implantado políticas de información y comunicación en todos los niveles.	S	N	
11.2	Existen informes de auditoría sobre las actividades planificadas y ejecutadas.	S	N	
11.3	Existen canales apropiados para difundir las políticas y procedimientos del BCBVC.	S	S	
11.4	Se realizan reuniones periódicas para comunicar los acontecimientos de carácter importante que se han generado en la institución.	S	N	
11.5	El departamento de TTHH comunica oportunamente a los colaboradores sobre sus inquietudes laborales.	S	S	
12	Implementa sus actividades de control a través de políticas y procedimientos adecuados	S/N	S/N	Conclusión
12.1	Se registra con normalidad y puntualidad los nombramientos de los empleados.	S	S	
12.2	Se realiza mínimamente dos veces por año auditorías internas a cada departamento.	S	N	No hay dpto. de Auditoría Interna
12.3	Se realizan evaluaciones sobre las capacitaciones y talleres impartidos.	S	S	
12.4	Se da un seguimiento oportuno del control interno, para determinar posibles vacíos o desconocimiento de leyes, normas, políticas y procedimientos.	S	S	
12.5	Los jefes de cada área se encargan de verificar la correcta ejecución de las actividades de manera permanente.	S	N	

EVALUACION DEL COMPONENTE	SI	NO	Conclusión
¿Está presente el componente?	15	0	
¿Está en funcionamiento el componente?	9	6	

Presente

SI

NO

$$\frac{15}{15} = 100\%$$

En funcionamiento

$$\frac{9}{15} = 60\%$$

$$\frac{6}{15} = 40\%$$

	BENEMÉRITO CUERPO DE BOMBEROS VOLUNTARIOS DE CUENCA	Peec
	Componente sujeto al examen: Sistema de Talento Humano	
CEDULA NARRATIVA		

Elaborado por: María Belén Cabrera

Supervisado por: Ing. Genaro Peña.

Componente: Actividades de Control

Debilidades encontradas:

Se constató que no se ha realizado últimamente una auditoria al departamento de Talento Humano, además se verificó que no se ejecutan reuniones para comunicar los acontecimientos de carácter importante que se han generado en la institución.

La Institución no tiene en funcionamiento la realización de autoevaluaciones de control interno.

4. INFORMACION Y COMUNICACIÓN				
13	Información relevante para respaldar el funcionamiento de los otros componentes	S/N	S/N	Conclusión
13.1	Existe una herramienta de supervisión para conocer si se han logrado los objetivos mediante metas.	S	N	
13.2	Existe un sistema de procedimientos que asegura la confiabilidad de los datos.	S	S	
13.3	La información reconoce los riesgos sobre errores a través de controles establecidos.	S	N	
13.4	La información es de calidad, adecuada, oportuna y accesible.	S	S	
13.5	Existe un mecanismo de auditoria para evaluar los procesos y los sistemas de información.	N	N	
14	Comunicación interna	S/N	S/N	Conclusión
14.1	Comunican al personal oportunamente sus responsabilidades.	S	S	
14.2	Se denuncian correctamente actos indebidos dentro de la institución.	S	S	
14.3	Los empleados de la institución saben cómo sus actividades se relacionan con el trabajo de los demás.	S	S	
14.4	Se ha establecido una comunicación sobre las normas de ética institucional.	S	N	
14.5	La institución ha elaborado los reportes periódicos sobre la ejecución del POA.	S	S	
15	Comunicación externa	S/N	S/N	Conclusión
15.1	Se comunica a terceros sobre el grado de ética de la institución.	N	N	
15.2	La unidad de comunicación ha implementado canales de externos a los usuarios sobre la calidad del servicio que se brinda.	S	S	
15.3	En los canales de información existen manuales, políticas, instructivos, información del personal en su página web.	S	S	
15.4	Se actualiza permanentemente su página web.	S	N	
15.5	La administración toma en cuenta los requerimientos de proveedores, clientes y organismos regulatorios.	S	S	
EVALUACION DEL COMPONENTE		SI	NO	
¿Está presente el componente?		13	2	

¿Está en funcionamiento el componente?	9	6	
---	----------	----------	--

Presente	SI	NO
	$\frac{13}{15} = 87\%$	$\frac{2}{15} = 13\%$

En funcionamiento

$\frac{9}{15} = 60\%$	$\frac{6}{15} = 40\%$
-----------------------	-----------------------

	BENEMÉRITO CUERPO DE BOMBEROS VOLUNTARIOS DE CUENCA	PeeC
Componente sujeto al examen: Sistema de Talento Humano		
CEDULA NARRATIVA		

Elaborado por: María Belén Cabrera

Supervisado por: Ing. Genaro Peña.

Componente: Información y Comunicación

Debilidades encontradas:

Mediante la técnica de indagación se pudo conocer sobre información no reconoce los riesgos sobre errores.

No tienen presente ni en funcionamiento la existencia de un mecanismo de auditoria para evaluar los procesos y los sistemas de información.

Se comprobó que no tienen una comunicación a terceros sobre el grado de ética de la institución, por lo que no tienen un código de ética.

5. ACTIVIDADES DE SUPERVISION				
16	Evaluaciones continuas e individuales	S/N	S/N	Conclusión
16.1	Se supervisa en forma continua la calidad de rendimiento del sistema de control interno, su alcance y frecuencia.	S	N	
16.2	La administración define los procedimientos para que se informe las deficiencias de control interno.	N	N	
16.3	Las autoridades y asesores internos y externos facilitan periódicamente recomendaciones para reforzar la gestión de riesgos.	N	N	
16.4	Se ha tomado en cuenta los resultados de auditorías anteriores.	S	S	
16.5	Existe el apoyo por parte de la jefatura y administración a la ejecución del POA.	S	S	
17	Evaluación y comunicación de deficiencias	S/N	S/N	Conclusión
17.1	Existen planes de acción correctiva.	S	S	
17.2	La jefatura del BCBVC dispone al cumplimiento inmediato y obligatorio de las recomendaciones de la auditoría.	S	N	
17.3	Comunican al personal sobre los resultados de las auditorías realizadas.	S	N	
17.4	La administración toma en cuenta los resultados sobre los informes de auditoría del SRI.	S	S	
17.5	Existe coordinación entre la auditoría interna y externa.	N	N	no cuenta con un departamento de auditoría interna
EVALUACION DEL COMPONENTE		SI	NO	
¿Está presente el componente?		7	3	
¿Está en funcionamiento el componente?		4	6	

Presente

SI

NO

$$\frac{7}{10} = 70\%$$

$$\frac{3}{10} = 30\%$$

En funcionamiento

$$\frac{4}{10} = 40\%$$

$$\frac{6}{10} = 60\%$$



**BENEMÉRITO CUERPO DE BOMBEROS
VOLUNTARIOS DE CUENCA**

Peec

Componente sujeto al examen: Sistema de Talento Humano

CEDULA NARRATIVA

Elaborado por: María Belén Cabrera

Supervisado por: Ing. Genaro Peña.

Componente: Actividades de Supervisión.

Debilidades encontradas:

Se constató que no se supervisa en forma continua la calidad de rendimiento de los empleados de la institución.

De igual manera se verifico que cada jefe departamental no tiene un registro de las evaluaciones de puesto de sus empleados a cargo.

La jefatura del BCBVC no dispone el cumplimiento inmediato y obligatorio de las recomendaciones de la auditoria.

3.1.2.3 Cuestionario de Control Interno al área de talento humano

CUESTIONARIO DE EVALUACION DE CONTROL INTERNO				
SISTEMA DE TALENTO HUMANO BAJO LA LOSEP				
1	Planificación de Talento Humano	S/N	S/N	Conclusión
1.1	La Institución cuenta con misión, visión, objetivos.	S	S	
1.2	Tiene la institución una planificación de Talento Humano.	S	S	
1.3	El primer Jefe de la Institución cumple a cabalidad con la creación de puestos.	S	N	
1.4	La institución posee convenio con las instituciones educativas para pasantías y prácticas.	S	N	
1.5	Se ha obtenido un comité de para verificar la evaluación de talento humano.	N	N	
2	Clasificación de Puestos en el BCBVC	S/N	S/N	Conclusión
2.1.	Para la clasificación de puestos se toma en cuenta la dificultad, objetivo del puesto, tipo de trabajo.	S	N	
2.2	Se organizan los puestos de trabajo mediante las habilidades, destrezas de cada persona.	N	N	
2.3	Cuentan con políticas de responsabilidad en los dptos. y se verifica su cumplimiento.	N	N	
2.4	Se toma en cuenta las necesidades de cambios y mejoras que se necesitan respecto a la formación de un puesto.	S	N	
2.5	Se efectúa un análisis de necesidades de formación de puestos.	S	N	
3	Reclutamiento y Selección de Personal	S/N	S/N	Conclusión
3.1	Cuentan con una planificación de reclutamiento y selección de personal.	S	S	
3.2	En las carpetas, evaluaciones y calificaciones de los aspirantes cuentan con la información necesaria para su selección.	S	S	
3.3	Los ascensos son realizados mediante los aspectos de la LOSEP.	S	S	

3.4	Existe alguna meta u objetivo para ayudar a los trabajadores encuentren una meta profesional.	S	N	
3.5	Toman en cuenta tiempos para cubrir un puesto vacante	S	S	
4	Formación y Capacitación.	S/N	S/N	Conclusión
4.1	Se evalúa la eficiencia y eficacia de los diferentes programas de formación.	S	S	
4.2	Se evalúa el buen desempeño del empleado dentro de la institución.	S	S	
4.3	Los empleados de la Institución se preocupan por su formación y capacitación de sus conocimientos para el mejoramiento de su desempeño.	S	S	
4.4	Existen sanciones por el incumplimiento de sus obligaciones en las capacitaciones asignadas.	S	S	
4.5	La institución cuenta con un plan de formación y capacitación anual para el mejoramiento de desempeño de los empleados.	S	S	
5	Evaluación de desempeño	S/N	S/N	Conclusión
5.1	Se evalúa el cumplimiento de la ejecución de tareas, actividades o planes de acción.	S	S	
5.2	Se verifica la carga laboral de cada uno de los empleados en cada departamento.	S	S	
5.3	Se evalúa el ambiente laboral y el apoyo entre los trabajadores.	S	S	
5.4	Se regula mediante la LOSEP las calificaciones de las evaluaciones realizadas a los empleados.	S	N	
5.5	Se realiza controles de mejoramiento del personal en su desempeño diario.	N	N	
EVALUACION DEL COMPONENTE		SI	NO	
¿Está presente el componente?		21	4	
¿Está en funcionamiento el componente?		14	11	

Presente

SI

NO

$$\frac{21}{25} = 84\%$$

$$\frac{4}{25} = 16\%$$

En funcionamiento

$$\frac{14}{25} = 56\%$$

$$\frac{11}{25} = 44\%$$

	BENEMÉRITO CUERPO DE BOMBEROS VOLUNTARIOS DE CUENCA	Peec
		Componente sujeto al examen: Sistema de Talento Humano
CEDULA NARRATIVA		

Elaborado por: María Belén Cabrera

Supervisado por: Ing. Genaro Peña.

Componente: Sistema de Talento Humano bajo la LOSEP

Debilidades encontradas:

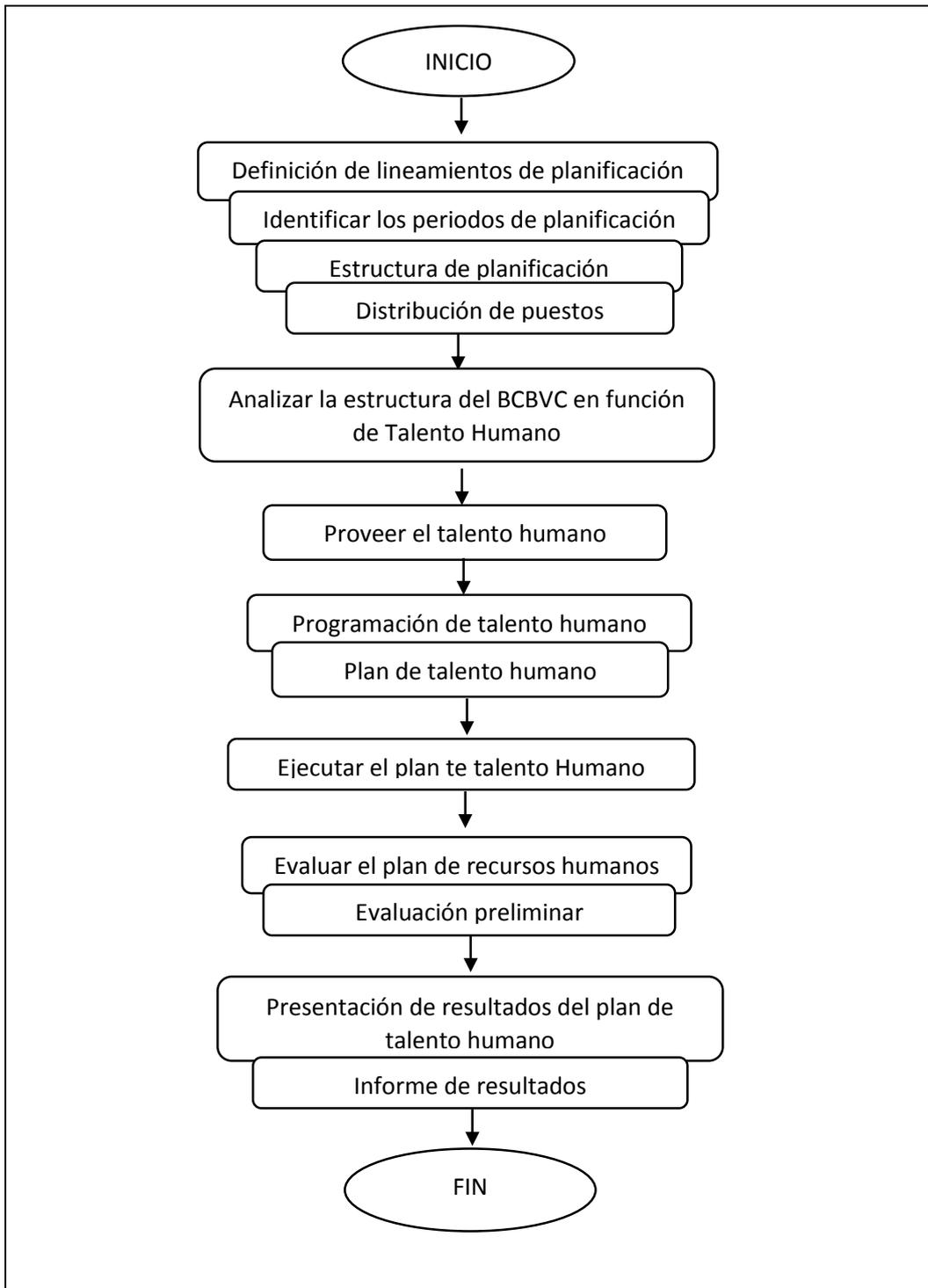
Se verificó que no se obtenido un comité para verificar la evaluación de talento humano, también no cuentan con políticas de responsabilidad en los dptos.

Se constató que para la clasificación de puestos no se toma en cuenta la dificultad, objetivo del puesto, tipo de trabajo; tampoco se organizan los puestos de trabajo mediante las habilidades, destrezas de cada persona.

Se verificó que no se regula mediante la LOSEP las calificaciones de las evaluaciones realizadas a los empleados; además no se realiza controles de mejoramiento del personal en su desempeño diario.

3.1.2.4. Diagramas de flujo en los subsistemas de talento humano

	BENEMÉRITO CUERPO DE BOMBEROS VOLUNTARIOS DE CUENCA	Pef/1
FLUJOGRAMA DE PLANIFICACION		

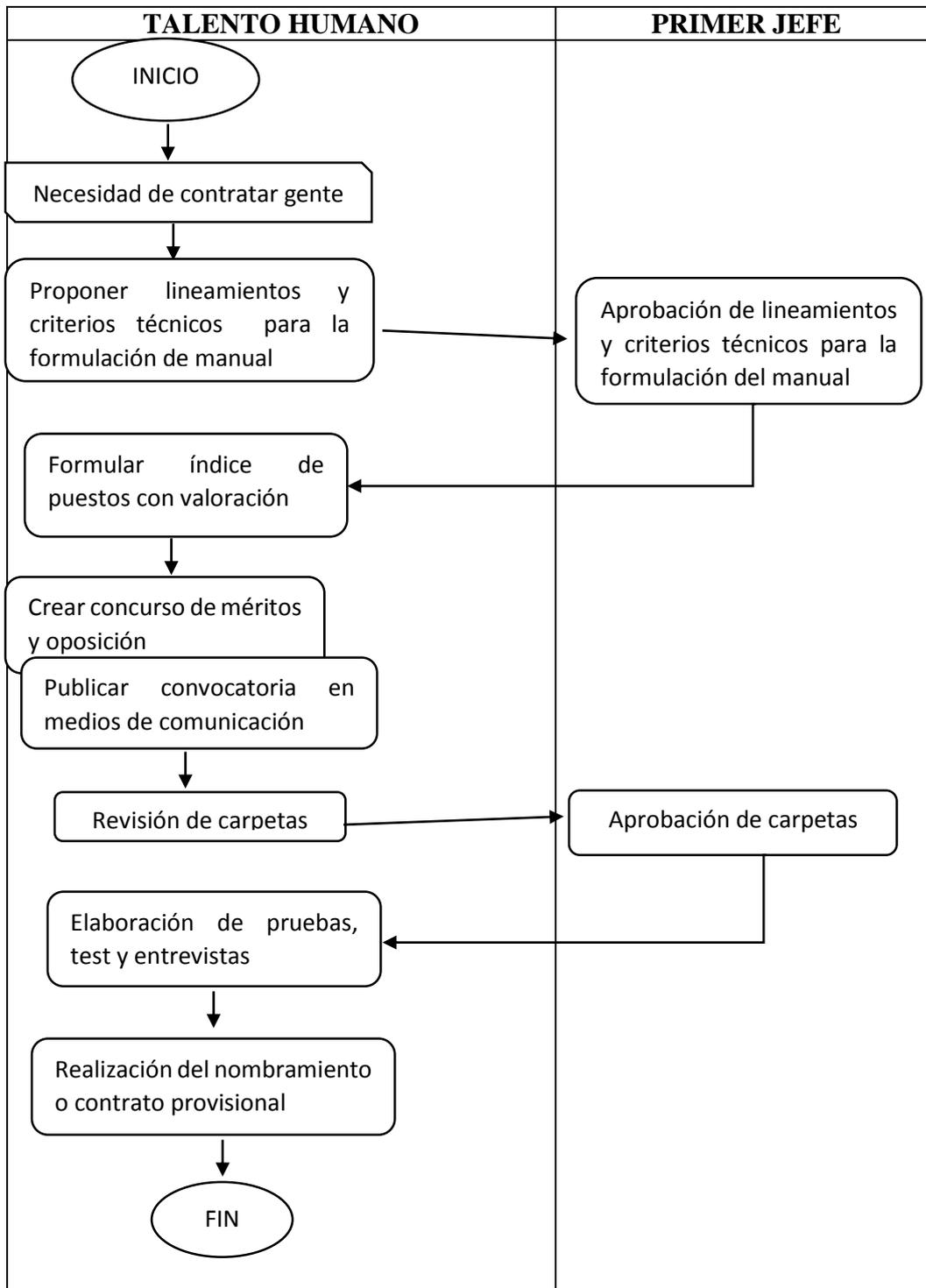




**BENEMÉRITO CUERPO DE BOMBEROS
VOLUNTARIOS DE CUENCA**

Pef/2

FLUJOGRAMA DE CLASIFICACION DE PUESTOS

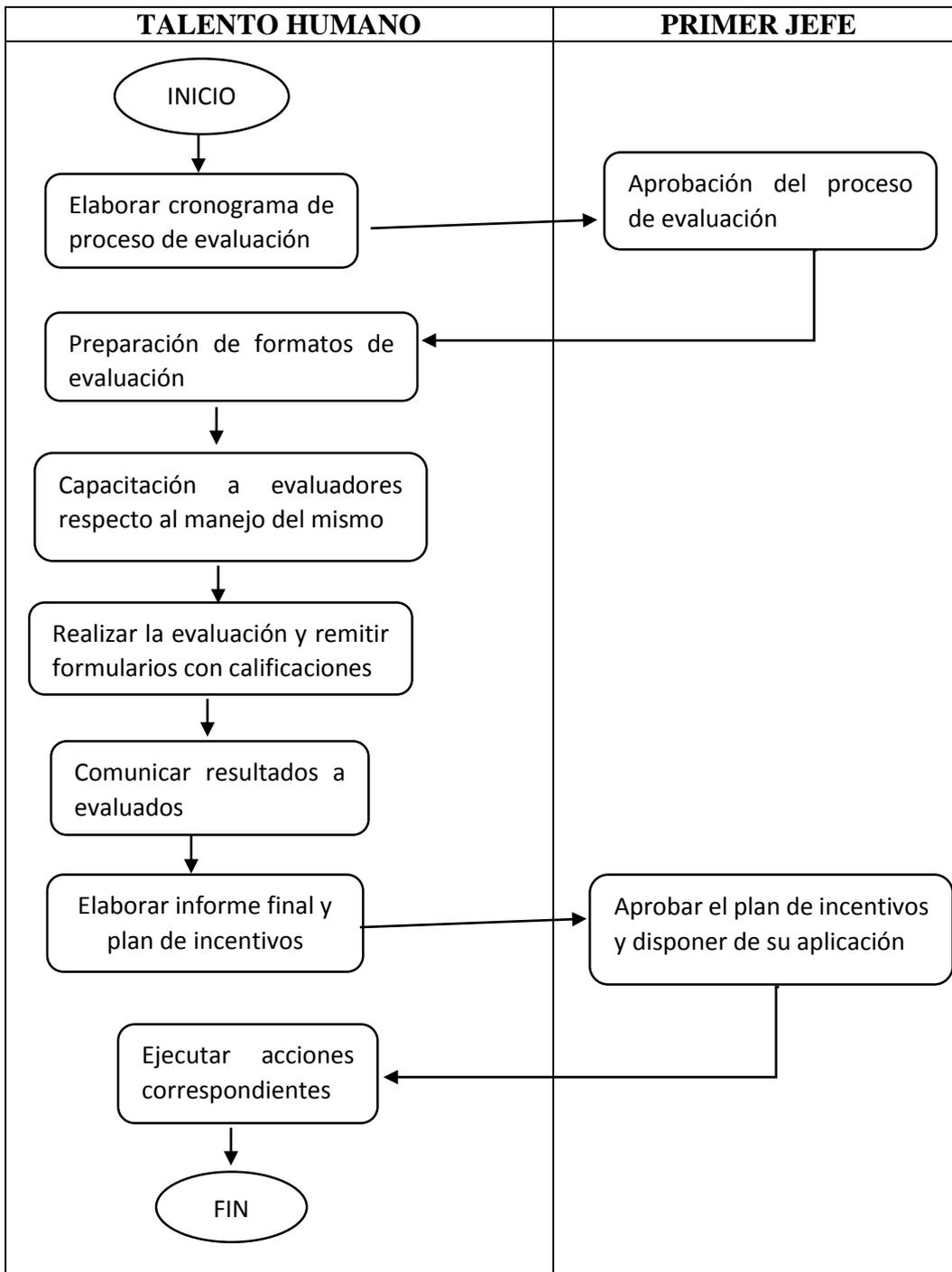




**BENEMÉRITO CUERPO DE BOMBEROS
VOLUNTARIOS DE CUENCA**

Pef/3

FLUJOGRAMA DE EVALUACION DE PUESTOS



3.1.2.5. Encuesta de liderazgo al Jefe de Talento Humano sobre el funcionamiento del Sistema

La siguiente encuesta se realizó junto a la Jefa de Talento Humano, con el fin de analizar sobre los subsistemas que se aplican en el Benemérito Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Cuenca.

En la entrevista se realizó las siguientes preguntas:

1. ¿Quiénes forman parte del Sistema de Talento Humano?

En el área de Talento Humano se encuentra laborando: El Abogado Paul Sarmiento como Coordinador de dicha dependencia y la Sra. Tatiana Andrade como Jefa de Talento Humano.

2. ¿Cuáles son las funciones a desempeñar en el área de Talento Humano?

- Desarrollo del programa de bienestar de la compañía,
- Manejo de Nomina,
- Proceso de selección y contratación del personal nuevo,
- Coordinación de charlas y capacitación al personal de diferentes temas,
- Apoyo de temas de cumplimiento de horarios, permisos de trabajo, incapacidades, ausentismo,
- Ejecutar y coordinar las actividades de selección para dotar a las áreas de la empresa del personal idóneo para cada puesto de trabajo,
- Coordinar con las áreas y llevar a cabo los procesos de promoción, capacitación, vacaciones, licencias, reconocimientos, temas disciplinarios y retiros del personal,
- Ejecutar las actividades relacionadas con la selección, contratación, e inducción del personal nuevo,
- Hacer seguimiento al desarrollo y desempeño del personal vinculado,
- Mantener actualizado el archivo de hojas de vida y de elegibles,
- Coordinar los reemplazos en casos de ausencia,

3. ¿Cuál es el manejo de la formación y capacitación de los empleados de la institución?

Se maneja de acuerdo a las normas técnicas, por lo tanto se pide a cada jefe departamental realizar encuestas de conocimientos a cada uno de los empleados para agrandar sus aptitudes, destrezas y conocimientos no solo para su puesto de trabajo sino para su vida profesional.

A continuación se envía a Talento Humano para la aprobación y realizar los cursos de capacitación y formación del personal.

4. ¿Cuál es el proceso de la planificación de las vacaciones?

Primero se verifica que cada empleado cumpla con los requisitos para su salida de vacaciones, luego se coordina con cada jefe departamental para verificar su reemplazo y por último se realiza un calendario anual para la aplicación de las mismas.

5. ¿Cómo es el proceso de selección y reclutamiento del personal?

Se realiza según las normas de la LOSEP siguiendo cada uno de sus pasos además se realizan entrevistas, se verifica la experiencia profesional, los estudios realizados, exámenes de aptitudes y actitudes, exámenes psicométricos entre otros para obtener al empleado idóneo y así cubrir el puesto bacante de la mejor manera para el beneficio de la entidad.

6. ¿Cómo se maneja el subsistema de Evaluación de Desempeño?

Este proceso se realiza anualmente y se encarga el Jefe de Talento Humano con cada uno de los Jefes Departamentales.

7. ¿Cuál es el proceso del subsistema de la Planificación de Talento Humano?

Se realiza conjuntamente con el Primer Jefe del Benemérito Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Cuenca y el Jefe de Talento Humano una planificación de puestos para contar con las partidas presupuestarias necesarias durante el periodo.

8. ¿Cómo se elabora la Planificación de Talento Humano?

Se realiza anualmente mediante el POA para ayudar a las destrezas de los subsistemas que maneja la entidad.

9. ¿Cómo se maneja el subsistema de clasificación de puestos y remuneraciones?

Este subsistema se maneja de acuerdo a las normas de la LOSEP y de la experiencia profesional de cada empleado al igual que las remuneraciones son de acuerdo a la escala que se encuentra registrada en la norma.

10. ¿Cómo se maneja las políticas salariales en el Benemérito Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Cuenca?

Se realiza mensualmente la nómina de sueldos que se incluye horas extraordinarias, suplementarias, faltas, atrasos. Este trabajo se realiza conjuntamente con los jefes departamentales para coordinar y verificar correctamente las faltas de parte de los empleados, a partir de eso se realiza el proceso de pago a los servidores.

3.1.2.6. Matriz de Riesgos.

COMPONENTES	FACTORES DE RIESGO	ESTIMACIONES DE RIESGO			CLASE DE PRUEBAS	PROCEDIMIENTOS DE AUDITORIA SUGERIDOS	VALORACIÓN PORCENTUAL		
		INHERENTE	CONTROL	COMBINADO			INHERENTE	CONTROL	COMBINADO
PLANIFICACION DE TALENTO HUMANO	Falta de ejecución y coordinación para la creación de puestos	BAJO	BAJO	ALTO	Pruebas de Cumplimiento	-Analice los procesos de creación de puestos evaluados en reportes y resultados definidos por la entidad	20%	20%	60%
CLASIFICACION DE PUESTOS	Falta de ejecución y coordinación de los perfiles profesionales, acorde a los puestos de trabajo.	BAJO	MEDIO	BAJO	Prueba de cumplimiento	-Revise y analice el perfil de competencias de cada puesto con las hojas de vida de los trabajadores.	9%	35%	22%

	Error en el cálculo de liquidación.	BAJO	ALTO	MEDIO	Prueba Sustantiva.	-Calcule que los datos para el cómputo de la liquidación hayan sido realizados correctamente.	7%	90%	48,50%
SELECCIÓN Y RECLUTAMIENTO DEL PERSONAL	Falta de análisis en la selección de carpetas de aspirantes.	BAJO	ALTO	MEDIO	Prueba de Cumplimiento .	-Analice los curriculum de los colaboradores contratados. -Verifique los resultados de las evaluaciones realizadas al momento de la contratación.	10%	75%	42,50%
	Falta de actualización del registro de hojas de vida del personal y de los aspirantes.	BAJO	ALTO	MEDIO	Prueba de Cumplimiento .	-Verifique físicamente que la documentación de cursos, talleres, memorándum estén debidamente	5%	65%	35%

						resguardada en cada una de las hojas de vida. -Solicite reportes antes mencionados para comparar la información.			
COORDINACION DE TALENTO HUMANO	Falta del diseño, implementación de políticas del Área de TTHH.	BAJO	ALTO	MEDIO	Prueba Cumplimiento	-Verifique la existencia de un manual de funciones de talento humano. -Solicite el informe de gestión de talento humano.	12%	72%	42%
	Deficiencia de gestión en las solicitudes de permisos, incapacidades, ausentismo.	MEDIO	MEDIO	MEDIO	Prueba de Cumplimiento	-Solicite al Jefe de TTHH las copias de las solicitudes por permisos de cualquier índole. -Revise los documentos de	42%	35%	38,50%

						confirmación de las solicitudes atendidas.			
	Falta de coordinación en actividades del bienestar a los empleados.	BAJO	ALTO	MEDIO	Prueba de Cumplimiento	-Revise si existe canales de comunicación en caso de quejas, sugerencias, consultas. -Indague sobre el fomento de actividades de esparcimiento y bienestar para los empleados.	20%	61%	40,50%
	Falta de dotación de entrega de uniformes y equipos.	BAJO	MEDIO	BAJO	Prueba de Cumplimiento	-Revise que las actas de entrega de uniformes y equipos de trabajo se encuentren debidamente firmadas,	5%	31%	18%

						detalladas y archivadas.			
	Falta de coordinación de remplazos de puestos por vacaciones, permisos o licencias.	BAJO	ALTO	MEDIO	Prueba de Cumplimiento	-Solicite los reportes de vacaciones, permisos. -Analice que los puestos sean reemplazados correctamente durante el tiempo del permiso.	4%	95%	49,5%
	Falta de coordinación de salud ocupacional.	BAJO	MEDIO	BAJO	Prueba de Cumplimiento	-Revise si la institución cuenta con un médico de planta. -Analice el cumplimiento del cronograma de atención médica a los trabajadores.	2%	40%	21%

CAPACITACION Y TALLERES	Falta de coordinación de charlas, talleres y capacitaciones	BAJO	ALTO	MEDIO	Prueba de Cumplimiento	<p>-Pida al Jefe de TTHH el reporte de charlas, talleres y capacitaciones.</p> <p>-Compare de acuerdo al cronograma de capacitaciones que los cursos dictados sean los mismos que el reporte de capacitaciones.</p>	1%	61%	31%
	Falta de inducciones continuas al personal nuevo.	BAJO	ALTO	MEDIO	Prueba de Cumplimiento	-Verifique las evaluaciones realizadas al personal nuevo en el periodo de inducción.	3%	65%	34%

EVALUACION Y DESEMPEÑO	Falta de seguimiento al desarrollo y desempeño del personal.	MEDIO	ALTO	MEDIO	Prueba de Cumplimiento	-Verifique que las evaluaciones efectuadas al personal hayan sido correctamente calificadas. -Compare que las evaluaciones y los cursos hayan sido efectuados en el mismo día.	31%	87%	59%
------------------------	--	-------	------	-------	------------------------	---	-----	-----	-----

RIESGO BAJO	1% AL 30%
RIESGO MEDIO	31% AL 60%
RIESGO ALTO	61% AL 100%

3.1.2.7. Informe de la Planificación Específica

	BENEMÉRITO CUERPO DE BOMBEROS VOLUNTARIOS DE CUENCA	PT
Componente	Sistema de Talento Humano	
Subcomponente		Pei 1/10
Periodo del Examen	01 de Enero al 31 de Diciembre de 2014	

INFORME DE LA PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

Oficio N° 004

Cuenca, 12 de enero de 2016

Crnl. (B)
Oswaldo Ramírez Palacios
PRIMER JEFE DEL B.C.B.V.C.
Su despacho.

De mis consideraciones:

El motivo del presente informe es para dar a conocer los hallazgos que se han encontrado en el análisis al Sistema de Talento Humano bajo el criterio de la LOSEP, correspondientes al control interno, como a la evaluación del riesgo de cada uno de los subcomponentes.

El objetivo del informe de la planificación específica es concluir y recomendar las pautas, acciones necesarias, acciones correctivas para mitigar los riesgos encontrados y que sirva de guía para futuros exámenes de gestión que llegaren a ejecutarse; A continuación, detallamos los siguientes hallazgos encontrados en esta sub-fase de la planificación.

NO CUENTAN CON EL CODIGO DE ÉTICA EN EL BCBVC

El Marco Integrado de Control Interno establece la necesidad de que en las empresas cuenten con un código de ética, la Norma de Control Interno 200-01 Integridad y valores éticos, define que: *“La máxima autoridad y los directivos establecerán los principios y valores éticos como parte de la cultura organizacional. La máxima autoridad de cada entidad emitirá formalmente las normas propias del código de ética.”*, sin embargo se estableció que la Institución aún no cuenta con un Código de Ética, este código sirve para ganar la confianza del trabajador y la productividad de la Institución es una pauta de responsabilidad profesional por lo que la máxima autoridad establecerán los principios y valores éticos parte de su cultura para que perduren ante los cambios de las personas de libre remoción, contribuyen al buen uso de los recursos públicos y a la lucha contra la corrupción.

La falta del Código de Ética va dirigido a la falta de responsabilidad, capacidad, honradez, disciplina, integridad, obediencia a sus superiores, compañeros y subordinados.

Causas: Por falta de conocimiento o incumplimiento de la Norma de Control Interno por parte del Primer Jefe del BCBVC.

Conclusión: No existe el código de ética para reunir las actitudes y valores del personal que labora dentro del BCBVC. Con su falta ya no existe un compromiso efectivo hacia las autoridades y entre compañeros.

Recomendación:

Al Primer Jefe del BCBVC

Disponer que se prepare un código de ética y ponerlo en aplicación en toda la institución este código establecerá derechos, deberes, obligaciones, prohibiciones y sanciones y se debe aplicar conjuntamente con el reglamento interno de trabajo.

FALTA DE UN DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA.

Este departamento es independiente que agrega valor y objetivo a la institución para la mejora de operaciones del BCBVC por lo que amerita su funcionamiento por su estructura organizacional, el volumen de operaciones, la estructura humana, además ayudará a la prevención y detección de fraudes, el cumplimiento de objetivos como de sus políticas, estudio del buen funcionamiento del sistema de control interno.

No se ha considerado la creación del departamento, el mismo que ocasiona la inexistencia de evaluación de los sistemas de control interno, y administración de riesgos.

Causas: Por falta de decisión de la máxima autoridad para la creación del puesto habiendo un presupuesto anual donde se puede planificar.

Conclusión: Al no contar con dicho departamento la institución minimiza la posibilidad de conocer con más eficiencia los riesgos existentes, el buen funcionamiento del sistema de control interno, también con este departamento ayudaría a incrementar la posibilidad del cumplimiento de políticas y objetivos.

Recomendación:

Al Primer Jefe del BCBVC

Establecer que se prepare un estudio adecuado para que le permita la creación del Sistema de Auditoría Interna, su estructura organizacional y humana.

EVALUACION DE RIESGOS

De acuerdo a la Norma de Control Interno 300, Evaluación del Riesgo, para las entidades, organismos del sector público y de las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos, Establece: *“La máxima autoridad establecerá los mecanismos necesarios para identificar, analizar y tratar los riesgos a los que está expuesta la organización para el logro de sus objetivos”*

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

La Norma 300-01 Identificación de riesgos dice: *“Los directivos de la entidad identificarán los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales debido a factores internos o externos, así como emprenderán las medidas pertinentes para afrontar exitosamente tales riesgos. Los factores externos pueden ser económicos, políticos, tecnológicos, sociales y ambientales. Los internos incluyen la infraestructura, el personal, la tecnología y los procesos. Es imprescindible identificar los riesgos relevantes que enfrenta una entidad en la búsqueda de sus objetivos. La identificación de los riesgos es un proceso interactivo y generalmente integrado a la estrategia y planificación. En este proceso se realizará un mapa del riesgo con los factores internos y externos y con la*

especificación de los puntos claves de la institución, las interacciones con terceros, la identificación de objetivos generales y particulares y las amenazas que se puedan afrontar. Algo fundamental para la evaluación de riesgos es la existencia de un proceso permanente para identificar el cambio de condiciones gubernamentales, económicas, industriales, regulatorias y operativas, para tomar las acciones que sean necesarias. Los perfiles de riesgo y controles relacionados serán continuamente revisados para asegurar que el mapa del riesgo siga siendo válido, que las respuestas al riesgo son apropiadamente escogidas y proporcionadas, y que los controles para mitigarlos sigan siendo efectivos en la medida en que los riesgos cambien con el tiempo.”

No obstante en el Benemérito Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Cuenca no se establece un plan de gestión de riesgos Institucionales, tampoco está contemplado dentro del POA del BCBVC; conteniendo su identificación, análisis y tratamiento de los riesgos, por lo tanto la Institución se encuentra expuesta a riesgos tanto internos como externos al no ser identificados, tratados y mitigados podrían afectar de manera significativa en el logro de objetivos y metas planteadas.

Causas: No se contempla dentro del POA del Benemérito Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Cuenca.

Conclusión:

El Benemérito Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Cuenca no dispone con un plan de mitigación de riesgos institucionales, por lo tanto no se identifica ni se realiza una evaluación de los riesgos tanto internos como externos a los que están expuestos y pueden incurrir en el cumplimiento de los objetivos y metas planteadas.

Recomendación:

Al Jefe del BCBVC

Encargar la estructuración, formulación y aplicación de un plan de riesgos Institucionales, eso ayudará al cumplimiento de los objetivos y metas de manera confiable y de los procesos que se manejan dentro del Benemérito Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Cuenca.

INCUMPLIMIENTO DEL REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

Se verifica que el Sistema de Talento Humano conjuntamente con el Primer Jefe Bomberil cuenta con la entrega del reglamento a cada empleado que ingresa a laborar en la institución incluyendo la misión, visión y objetivos, el mismo que no es de conocimiento de todos los empleados.

La existencia del reglamento interno de trabajo permite alcanzar los objetivos establecidos y ayuda al cumplimiento laboral y la mejora diaria del desempeño del personal con el buen funcionamiento que se dé al mismo.

Por falta de conocimiento del conjunto de normas internas existen desobediencias por parte del personal y eso conlleva a generar multas y desacuerdos entre el empleador y los empleados.

El contar con el reglamento interno de trabajo ayuda a resolver conflictos dentro de la institución y se encarga de divisar aspectos que no se encuentran expresos en la ley.

Causa: Falta de difusión periódica del Reglamento Interno para su respectiva aplicación y falta de socialización.

Conclusión: Se determina que el Reglamento Interno de Trabajo existente es claro y completo además se encuentra aprobado por el Ministerio de Trabajo desde el 15 de Junio de 1994 el mismo que por falta de interés personal y por parte de los jefes inmediatos incumplen con lo estipulado, siendo responsabilidad de cada uno de ellos mantenerse informados de tal manera que se puedan cumplir con los objetivos de la institución.

Recomendación:

Al Jefe de Talento Humano

Promover con incentivos al acatamiento del Reglamento Interno de Trabajo ya que de esta manera facilite alcanzar las metas y objetivos, ya que es una institución de abnegación y disciplina.

FALTA DE ANALISIS EN LA SELECCIÓN DE CARPETAS DE LOS ASPIRANTES.

No existe de manera detallada un respaldo documentario de las evaluaciones técnicas realizadas a los colaboradores que fueron contratados.

Según el Art. 63. De la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP) Del subsistema de selección de personal. Establece: *“Es el conjunto de normas, políticas, métodos y procedimientos, tendientes a evaluar competitivamente la idoneidad de las y los aspirantes que reúnan los requerimientos establecidos para el puesto a ser ocupado, garantizando la equidad de género, la interculturalidad y la inclusión de las personas con discapacidad y grupos de atención prioritaria.”*

Al revisar dicho hallazgo se aplicó la prueba de cumplimiento documentario, pues mediante oficio no pudieron darnos dicha información, lo que ocasiona para el auditor una presunción de falta de aplicabilidad de procedimientos.

El efecto que ocasiona dicho hallazgo, es un riesgo de contar con personal no idóneo para los cargos a ocupar.

Causa: Por descuido en el Dpto. de Talento Humano al no revisar en momento de la entrega de carpetas por parte de los aspirantes.

Conclusión: La solicitud de información requerida, no se realiza de una manera eficiente, no se tiene una respuesta parcial o nula.

Recomendación:

Al Jefe de Talento Humano

Gestionar de una manera eficiente la aplicación de pruebas técnicas a los aspirantes a un cargo, así como dichas evaluaciones archivar físicamente y digitalmente junto con las hojas de vida de cada uno de los aspirantes y empleados.

FALTA DE COORDINACIÓN EN ACTIVIDADES DEL BIENESTAR DE LOS EMPLEADOS.

No existe planificaciones o programas de cronogramas Referentes a Planes de Bienestar Social Laboral, de igual manera no hay buzones de sugerencias, quejas, e inquietudes.

Según el Art. 22. Referente a Los Deberes de las o los servidores públicos, literal f) de la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP) establece: *“Cumplir en forma permanente, en el ejercicio de sus funciones, con atención debida al público y asistirlo con la información oportuna y pertinente, garantizando el derecho de la población a servicios públicos de óptima calidad.”*

Lo que puede ocasionar descontento y malestares laborales por circunstancias que se presenten en el día a día.

Causa: Por falta de coordinación y ejecución de programas de bienestar social conjuntamente con el Departamento para el beneficio de los colaboradores.

Conclusión: A pesar de contar con programas externos para la comunidad, internamente no existe coordinación de actividades de bienestar social.

Recomendación:

Jefe de Talento Humano

Ejecutar, con el departamento de Seguridad Laboral los programas de bienestar para el BCBVC, mínimamente una vez cada trimestre, e implementar mecanismos para que los empleados den a conocer sus inquietudes.

Atentamente:

Ing. Genaro Peña
Director de Equipo de Auditoria.

3.2 FASE II: EJECUCIÓN

3.2.1 Programa del trabajo de ejecución

		BENEMÉRITO CUERPO DE BOMBEROS VOLUNTARIOS DE CUENCA		E/P
No	Objetivos y Procedimientos	Ref. programa	Realizado	Supervisado
	Objetivos			
1	Aplicar pruebas y procedimientos de auditoria.			
2	Comprobar e incrementar la eficiencia eficacia y economía.			
3	Identificar y desarrollar los hallazgos.			
	Procedimientos			
1	Verifique los resultados de las evaluaciones al momento de la contratación.	EP1	Ma. Belén Cabrera.	Ing. Genaro Peña.
2	Compruebe con el sistema de talento humano como se utiliza el archivo de hojas de vida.	EP1	Ma. Belén Cabrera.	Ing. Genaro Peña.
3	Identifique mediante arqueo documentario los perfiles de los cargos de acuerdo a sus funciones.	EO1	Ma. Belén Cabrera.	Ing. Genaro Peña.
4	Verifique las capacitaciones de cada uno de los empleados.	EO1	Ma. Belén Cabrera.	Ing. Genaro Peña.
5	Indague y realice una prueba de control de las carpetas y selección del personal.	EP1	Ma. Belén Cabrera.	Ing. Genaro Peña.
6	Inspeccione físicamente y documentalente los niveles de ausentismo y permisos de cualquier índole.	EO1	Ma. Belén Cabrera	Ing. Genaro Peña.

7	Verifique como se realiza la clasificación de puestos mediante la experiencia.	EO1	Ma. Belén Cabrera.	Ing. Genaro Peña.
8	Analice sobre los resultados de las evaluaciones de desempeño del personal.	EO1	Ma. Belén Cabrera.	Ing. Genaro Peña.
9	Evalué el informe anual sobre el desempeño bajo la técnica de la norma de evaluación.	EP1	Ma. Belén Cabrera.	Ing. Genaro Peña.
10	Revise y analice el perfil de competencias de cada puesto con las hojas de vida de los trabajadores.	EP1	Ma. Belén Cabrera.	Ing. Genaro Peña.
11	Verifique si existen canales de comunicación en caso de quejas, sugerencias y consultas.	EO1	Ma. Belén Cabrera.	Ing. Genaro Peña
12	Aplique indicadores de gestión, del movimiento de los subsistemas de talento humano.	EO1	Ma. Belén Cabrera.	Ing. Genaro Peña.

3.2.2. Resultados de la Ejecución

3.2.2.1. Hallazgos

EL PLAN ANUAL DE TALENTO HUMANO NO SE COORDINA EN EL BCBVC

Según criterio en el Art. 56. De la planificación institucional del talento humano de la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP) establece: *“Las Unidades de Administración del Talento Humano estructurarán, elaborarán y presentarán la planificación del talento humano, en función de los planes, programas, proyectos y procesos a ser ejecutados.”*

Según criterio de las Normas de Control Interno N° 407-1 del Plan de Talento Humano; dice: *“La planificación se elaborará sobre la base de un diagnóstico del personal, efectuado con la información estadística que mantendrá la unidad responsable de la administración del talento humano; considerando además, la normativa vigente relacionada con esta área, el plan estratégico institucional, los planes operativos anuales, programas y proyectos.”*

Al no contar con un Plan anual de Talento Humano no se ajustan a sus necesidades y requerimientos tales como: contratación de servicios profesionales, creación de puestos y supresión de puestos y demás movimientos de los empleados.

Causa: Por falta de planificación o descuido del Jefe de Talento Humano no se realiza el plan anual.

Conclusión: No se encuentra definida la planificación anual de Talento Humano dentro del Sistema de Talento Humano, sin que se pueda establecer la cantidad de puestos que se necesitan dentro de cada departamento.

Recomendación:

Al Jefe de Talento Humano

Se desarrolle un programa de planificación de Talento Humano, el mismo que estará en consideración de su respectivo Órgano Legislativo, para su ejecución. Realizar un diagnóstico que permita establecer la información actualizada y precisa del personal existente y sus necesidades.

FALTA DE SEGUIMIENTO AL DESARROLLO Y DESEMPEÑO DEL PERSONAL.

No existe un control apropiado y seguimiento continuo al momento de supervisar, analizar las evaluaciones realizadas al personal, como de los cronogramas de metas departamentales, hacia el cumplimiento de las políticas internas.

Según criterio en el Art. 22 LITERAL I de la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP) establece: *“Someterse a evaluaciones periódicas durante el ejercicio de sus funciones”*

Y Art. 76. Del Subsistema de evaluación del desempeño, de la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP) establece: *“Es el conjunto de normas, técnicas, métodos, protocolos y procedimientos armonizados, justos, transparentes, imparciales y libres de arbitrariedad que sistemáticamente se orienta a evaluar bajo parámetros objetivos acordes con las funciones, responsabilidades y perfiles del puesto.”*

“La evaluación se fundamentará en indicadores cuantitativos y cualitativos de gestión, encaminados a impulsar la consecución de los fines y propósitos institucionales, el desarrollo de los servidores públicos y el mejoramiento continuo de la calidad del servicio público prestado por todas las entidades, instituciones, organismos o personas jurídicas señaladas en el artículo 3 de esta Ley.”

Causa: Falta de coordinación en la falta de observancia de la calidad del trabajo desempeñado, ocasionando de esta manera un riesgo al momento al de monitorear y supervisar.

Conclusión: Existe una falta de coordinación de la ejecución, aplicación eficiente de las labores continuas de los trabajadores.

Recomendación:

Al Jefe de Talento Humano

Supervisar y monitorear, las evaluaciones realizadas en talleres, cursos, labores diarias, como reconocer el esfuerzo de los trabajadores cuando aportan valor agregado a las actividades diarias.

PERSONAL CON CALIFICACIONES REGULARES EN SUS EVALUACIONES

No existe un control apropiado al momento de realización y calificación de las evaluaciones.

Según criterio en el Art. 80 LITERAL I del Capítulo VI de la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP) establece: *“La servidora o servidor que obtuviere la calificación de insuficiente, será destituido de su puesto, previo el respectivo sumario administrativo que se efectuará de manera inmediata.”*

“La servidora o servidor público que obtuviere la calificación de regular, será nuevamente evaluado en el plazo de tres meses y si nuevamente mereciere la calificación de regular, dará lugar a que sea destituido de su puesto, previo el

respectivo sumario administrativo que se efectuará de manera inmediata. Posteriores evaluaciones deberán observar el mismo procedimiento.”

“La evaluación la efectuará el jefe inmediato y será revisada y aprobada por el inmediato superior institucional o la autoridad nominadora.”

“La servidora o servidor calificado como excelente, muy bueno o satisfactorio, será considerado para los ascensos, promociones o reconocimientos, priorizando al mejor calificado en la evaluación del desempeño. Estas calificaciones constituirán antecedente para la concesión de estímulos que establece la ley y sugerir recomendaciones relacionadas con el mejoramiento y desarrollo de los recursos humanos.”

Causa: Producido por falta de aplicabilidad de las políticas de la LOSEP y al no cumplir con disposiciones de esta ley, la institución está ocasionando que se encuentre con personal innecesario y por otro lado que aumente los episodios de riesgo laboral, deficiencias administrativas.

Conclusión: La institución no acata la LOSEP en el proceso de Evaluación y por ende los colaboradores no adquieren los conocimientos necesarios y no realizan bien su labor.

Recomendación:

Al Jefe de Talento Humano

Utilizar, la ley de la forma más oportuna al momento que el trabajador realice sus evaluaciones de manera más eficiente y se preparen mejor en sus labores diarias y presten mejor su servicio y así no prescindir de sus servicios.

INCUMPLIMIENTO EN EL PAGO DE HORAS EXTRAORDINARIAS Y SUPLEMENTARIAS

Según criterio en el Art. 114 del Capítulo II de la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP) establece: *“Cuando las necesidades institucionales lo requieran, y existan las disponibilidades presupuestarias correspondientes, la autoridad nominadora podrá disponer y autorizar a la servidora o servidor de las entidades y organismos contemplados en el Artículo 3 de esta Ley, a laborar hasta un máximo de sesenta horas extraordinarias y sesenta suplementarias al mes.”*

“No se obligará a la servidora o servidor público a trabajar horas extraordinarias o suplementarias sin el pago correspondiente.”

Se verifica en la institución no cuenta con el pago respectivo de horas extraordinarias y suplementarias, esto no permite realizar de manera adecuada los procesos de cancelación de sueldos, el cual el empleador le está quitando este derecho al trabajador y también no se encuentra cumpliendo la ley.

Causa: Desconocimiento de la Ley por parte del Primer Jefe al momento de solicitar los servicios de los empleados después de las ocho horas laborales.

Conclusión: Al analizar los respaldos de los roles de pago se determinó la ausencia del pago de horas extraordinarias y suplementarias lo que determina el incumplimiento del pago, ocasionando la falta de acatar la ley cuando es necesario la presencia del trabajador.

Recomendación: Programar la cancelación de horas extraordinarias y suplementarias cuando la entidad requiera de sus servicios y poder acatar la ley para que la gente sea recompensada por su trabajo lo que incrementará la calidad del trabajo desarrollado, un mejor rendimiento.

PERSONAL NO CAPACITADO

Según criterio en el Art. 73 del capítulo V de la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP) establece: *“La formación y capacitación efectuada a favor de las y los servidores públicos, en la que el Estado hubiese invertido recursos económicos, generará la responsabilidad de transmitir y de poner en práctica los nuevos conocimientos adquiridos por un lapso igual al triple del tiempo de formación o capacitación.”*

Su capacitación del personal contratado bajo la LOSEP no es cumplida a cabalidad según verificado con el análisis realizado, ya que se demostró que hay personal existente sin capacitaciones por razones como falta de coordinación y organización entre departamentos, tiempos, ocasionando la falta de actualización de conocimientos para el mejoramiento tanto personal como institucional como podemos verificar en el siguiente análisis.

Personal del BCBVC ingresados bajo código de trabajo son un total de 119 trabajadores y registrados bajo la LOSEP son 26

$$\frac{\text{empleados capacitados}}{\text{total de empleados bajo LOSEP}} = \frac{22}{26} = 85\%$$

Se identificó que un total de empleados sin capacitación está en un 15% siendo que el sistema de talento humano no coordino con las otras áreas para realizar su capacitación por lo tanto que existe un incumplimiento a las Normas de Control Interno.

Causa: Descuido del departamento de Talento Humano en no planificar tanto como del personal al no solicitar las capacitaciones.

Conclusión: Es necesario realizar una planificación adecuada de capacitación considerando las necesidades de los empleados para incrementar la calidad del trabajo desarrollado, actualización de conocimientos.

Recomendación:

Al Jefe de Talento Humano

Establecer un cronograma de requerimientos de capacitaciones departamentales en cuanto a tiempo y distribución de actividades con el objetivo de que todos los empleados tengan capacitaciones anuales para el mejoramiento de sus conocimientos.

FALTA DE ATENCIÓN A LAS SOLITUDES POR PERMISOS DE CALAMIDAD DOMESTICA.

No se concede permisos a los empleados previa solicitud entregada por motivo de calamidad doméstica.

Según criterio en el Art. 27 Licencias con Remuneración literal i de la Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP) establece: *“Por calamidad doméstica, entendida como tal, al fallecimiento, accidente o enfermedad grave del cónyuge o conviviente en unión de hecho legalmente reconocida o de los parientes hasta el segundo grado de consanguinidad o segundo de afinidad de las servidoras o servidores públicos. Para el caso del cónyuge o conviviente en unión de hecho legalmente reconocida, del padre, madre o hijos, la máxima autoridad, su delegado o las Unidades de Administración del Talento Humano deberán conceder licencia hasta por ocho días, al igual que para el caso de siniestros que afecten gravemente la propiedad o los bienes de la servidora o servidor. Para el resto de parientes contemplados en este literal, se concederá la licencia hasta por tres días y, en caso de requerir tiempo adicional, se lo contabilizará con cargo a vacaciones.”*

Causa: Por falta de conocimiento y aplicabilidad de las políticas de la LOSEP que rigen a las entidades del servicio público, lo que ocasiona que los derechos de los trabajadores no sean acatados según dicha normativa.

Conclusión: El conocimiento de las políticas internas como de leyes, reglamentos y normativas de instituciones externas que rigen al BCBVC es fundamental, pues asegura un control interno apropiado y evita posibles sanciones de organismos de control por la falta de inobservancia.

Recomendación:

Al Jefe de Talento Humano

Aplicar, la ley de la forma más oportuna al momento que un trabajador solicite formalmente un permiso por calamidad, pues son un derecho de los colaboradores.

3.3. FASE III: CONCLUSION

3.3.1. Informe de Auditoria



INFORME GENERAL.

“Auditoria de Gestión al Sistema de Talento Humano bajo la LOSEP del Benemérito Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Cuenca.”

INDICE

INTRODUCCION

Terminología

Carta de presentación

CAPITULO I. ENFOQUE DE AUDITORIA

1.1 Origen o Motivo del examen

1.2 Objetivo General

1.3 Alcance

1.4 Objetivos particulares

1.5 Componente y Subcomponente Auditado

CAPITULO II. INFORMACION DE LA INSTITUCION

2.1 Reseña Histórica

2.2 Misión

2.3 Visión

2.4 Objetivos

2.4.1 General

2.4.2 Específicos

2.5 Organigrama

2.6 Análisis FODA

CAPITULO III. RESULTADOS GENERALES

3.1 Comentarios Análisis de Control Interno

3.2 Resultados Específicos

CAPITULO IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Terminología

Términos Técnicos del Examen.

BCBVC: Benemérito Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Cuenca.

LOSEP: Ley Orgánica de Servicio Público.

USAID: Agencia de los Estados Unidos de América para el Desarrollo Internacional.

OFDA: Oficina de asistencia a desastres en el exterior.

Terminología (Términos Técnicos)

Talento humano:

Planea, controla, organiza, desarrolla y coordina para promover el desempeño de cada uno de los integrantes y puedan alcanzar los objetivos individuales relacionados con el trabajo, también ayuda a mantener y conservar un número adecuado de colaboradores.

Gestión y Planificación de Talento Humano

Corresponde al flujo de personas que ingresan y salen de la entidad, también se involucra a las actividades que se desarrolla y de los cambios que se realizan en la entidad.

Análisis de puesto:

Este procedimiento hace referencia a la determinación de responsabilidades que se asigna a cada persona según su perfil y capacidad profesional.

Reclutamiento y Selección de Personal:

Es la técnica y selección de personal que reúnan con los requisitos y sean idóneos para cumplir con sus obligaciones en cada puesto establecido.

Desarrollo y Capacitación:

Es la preparación del personal para aumentar sus conocimientos, destrezas y habilidades para su desempeño laboral y fuera de ello, además el desarrollo sirve para la educación que recibe una persona para su crecimiento profesional.

Evaluación de puestos:

Sirve para evaluar el desempeño, aptitudes, y desenvolvimiento mejorando su trabajo y a su vez la reducción de quejas y rotación del personal.

INFORME DE AUDITORIA

Cuenca, 01 de septiembre de 2016

Crnl. (B)
Oswaldo Ramírez Palacios
PRIMER JEFE DEL B.C.B.V.C.
Su despacho.

De mis consideraciones:

Reciba un cordial saludo, e informo que he realizado el examen al Sistema de Talento Humano bajo la LOSEP, del Benemérito Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Cuenca, Provincia del Azuay.

Se efectuó este examen de acuerdo con las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, Reglamento Interno de Trabajo, además los reglamentos de Ley Orgánica de Servicio Público, lo que se requiere que el examen sea planificado y ejecutado para conseguir evidencias que respalden el informe, siguiendo todas las fases de auditoria como: conocimiento preliminar, planificación específica, ejecución y conclusión.

Debido a la naturaleza de este examen, los resultados se hallan expresados en comentarios, conclusiones y recomendaciones que consta en el presente informe.

Atentamente

Ma. Belén Cabrera.

AUDITOR

**AUDITORIA DE GESTIÓN AL SISTEMA DE TALENTO HUMANO
BAJO LA LOSEP DEL BENEMÉRITO CUERPO DE BOMBEROS
VOLUNTARIOS DE CUENCA.**

INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

CAPITULO I

ENFOQUE DE AUDITORIA

1.1 Origen o Motivos del Examen: Por solicitud del Coronel (B) del Benemérito Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Cuenca y presentación del trabajo de titulación.

1.2 Objetivo General: Verificar que el Sistema de Talento Humano esté dotando por la institución de personal cualificado e idóneo

1.3 Alcance: En el examen al Sistema de Talento Humano se estudiará los subsistemas o componentes siguientes: planificación de talento humano, clasificación de puestos, reclutamiento y selección de personal, capacitación y desarrollo profesional, evaluación del desempeño; sueldos y salarios, aspectos disciplinarios, coordinación interdepartamental, métodos alternativos y servicios sociales.

1.4 Objetivos Particulares:

- Comprobar que el subsistema de planificación de talento humano este garantizando la calidad y cantidad de los recursos para la empresa.
- Verificar la clasificación de puestos establecidos por la institución, definir los puestos en función de las especializaciones, grados de responsabilidad, tipo, aptitudes, etc.
- Comprobar que el reclutamiento y selección de personal permita evaluar competitivamente los potenciales de los servidores de la institución.

- Verificar que el subsistema de capacitación y desarrollo profesional permita que el personal adquiera nuevos conocimientos, habilidades o destrezas y sea un mecanismo para el cambio.
- Verificar que el componente de sueldos y salarios responda a las normativas vigentes, políticas y requerimientos institucionales.
- Verificar que el subsistema de evaluación del rendimiento permita efectuar correcciones oportunas.
- Evaluar los aspectos disciplinarios en función del reglamento de la institución.
- Comprobar que los servicios sociales otorgados a los servidores estén de acuerdo con las exigencias del IESS, las particularidades de la empresa y la contratación colectiva.

1.5 Componente y Subcomponente Auditado

Componente:

- Sistema de Talento Humano bajo la LOSEP

Subcomponente:

- Planificación de Talento Humano.
- Clasificación de Puestos.
- Formación y Capacitación.
- Reclutamiento y Selección del Personal.
- Evaluación de Desempeño.

CAPITULO II

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

2.1 Reseña Histórica.

El 21 de agosto de 1945 en la Ciudad de Cuenca se suscitó un gran incendio en las calles Padre Aguirre y Presidente Córdova (esquina) donde hubo pérdidas materiales y una víctima mortal quien fue el estudiante Julio César Sánchez Orellana, lo cual generó una gran impotencia en la ciudadanía al no poder controlar aquel incendio de tal magnitud; por lo tanto, en el mismo año las autoridades de la Provincia del Azuay se vieron en la necesidad de fundar el Ilustre Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Cuenca para salvaguardar la integridad de sus habitantes.

Las familias afectadas fueron: Sánchez- Orellana, Reinaldo Álvarez y Luís Mario Polo siendo estas familias miembros de la Cámara de Comercio de Cuenca lo cual contribuyeron a la ejecución de esta iniciativa creando un comité promotor el día 27 de agosto de 1945. Dicha comisión fue precedida por las siguientes personas: Sr. Manuel Arturo Cisneros cuyo nombre en la actualidad es recordado por el BCBVC, Dr. Gonzalo Cordero Crespo, Don Antonio Ávila Maldonado, Don Manuel Eloy Galarza y Don Alberto León Almeida, los recursos para este proyecto fueron aportados por entidades del sector público y privado.

El 12 de octubre de 1945 en el Salón de Sesiones del Ilustre Concejo de la Ciudad de Cuenca se dio el acto de la fundación del Cuerpo de Bomberos Voluntarios. La primera instalación en la que funciono fue en la calle Padre Aguirre entre Bolívar y Gran Colombia.

A la fecha el Cuerpo de Bomberos cuenta con el edificio administrativo que se encuentra ubicado en la Calle Rafael María Arizaga y Miguel Heredia, la Estación N° 1 Calle Sevilla entre Gil Ramírez Dávalos y Av. España, Estación N° 2 Calle

Presidente Córdova y Luis Cordero, Estación N° 3 Av. 27 de febrero y Av. Roberto Crespo Toral, Estación N° 4 Av. Octavio Chacón Moscoso y Calle Primera, Estación N° 5 Rafael María Arizaga y Miguel Heredia.

2.2 Misión.

Cumplir con los principios que se fundamentan en el buen vivir, con el objetivo de brindar respaldo y seguridad al Cantón de la Ciudad de Cuenca y a la sociedad en general; al igual que contar con personal altamente entrenado, capacitado y calificado en los servicios de apoyo a la comunidad, rescate y mitigación de riesgos en desastres naturales.

2.3 Visión.

Ser una Institución a la vanguardia en la planeación y atención de desastres y emergencias que la comunidad requiera; al igual que contar con equipos, personal técnicamente calificado para alcanzar altos estándares de eficacia.

2.4 Objetivos

2.4.1. Objetivos Generales:

- Integrar la excelencia al bombero, optimizándole en entrenamiento, capacitación al igual que conste con equipamiento de última generación para el desarrollo de sus actividades operativas.
- Manejar estándares de calidad en la aplicación de procedimientos de control y manejo de emergencias que ayuden a la prevención de riesgos en la seguridad de la comunidad.

- Mitigar la prevención de riesgos al medio ambiente a través de procedimientos óptimos.
- Resguardar la integridad de los bienes materiales tanto públicos como privados.

2.4.2 Objetivos Estratégicos:

- Incentivar y desarrollar a cada uno de los bomberos una capacitación regular y de manera oportuna para el eficiente desarrollo de sus habilidades y destrezas.
- Contar con instalaciones modernas, que satisfaga las exigencias de las labores continuas del día a día.
- Contar con el equipamiento de seguridad necesario para el desempeño de las funciones del Cuerpo de Bomberos al prestar sus servicios oportunos a la comunidad.
- Disponer y manejar tecnología de punta, que ayude a respuestas rápidas en las acciones operativas.
- Contar con vehículos multipropósito e instalaciones especializadas que permitan dar soporte a emergencias de manera oportuna.
- Promover e incentivar el ingreso de bomberos voluntarios para una respuesta más efectiva a la gran demanda de necesidades de la comunidad.
- Realizar de manera periódica capacitaciones de simulacros para los miembros de del Cuerpo de Bomberos como centros educativos, de salud para ayudar a la prevención de posibles riesgos.

- Informar a la comunidad a través de distintos canales sobre los servicios, acciones del Cuerpo de Bomberos.
- Obtener planes de contingencia para futuros riesgos que se podrían dar en la comunidad.
- Resaltar el respeto hacia los animales en la cual su vida sea objeto de respeto en cualquier situación de riesgo que se puedan encontrar.
- Dinamizar una comunicación directa con el ECU911 y que esta tenga una respuesta altamente efectiva ante cualquier evento emergente que se pueda presentar.

2.5. Análisis FODA

Fortalezas

6. Cuentan con elementos voluntarios para tener mejor cobertura en el área del cantón Cuenca.
7. Se dispone con equipamiento personal de seguridad y comunicación.
8. Infraestructura de calidad sobresaliente a nivel nacional.
9. La autonomía basada en el GAD municipal de Cuenca.
10. La dinámica del personal administrativo contribuye a la buena marcha de los procesos.

Oportunidades

6. El conocimiento de la ciudadanía, evidencia observan el alto índice de confianza y aceptación.
7. Cuentan con un marco legal para obtener el ingreso de recursos económicos mediante tasas de servicios públicos.
8. Las vías del cantón son aptas para la circulación de los vehículos de emergencia de esta institución
9. El conocimiento a nivel mundial de la entidad ayuda al perfeccionamiento personal y alcance tecnológico.

10. La conexión con los sistemas de riesgos y emergencias, permite más conocimiento para evento producido.

Debilidades

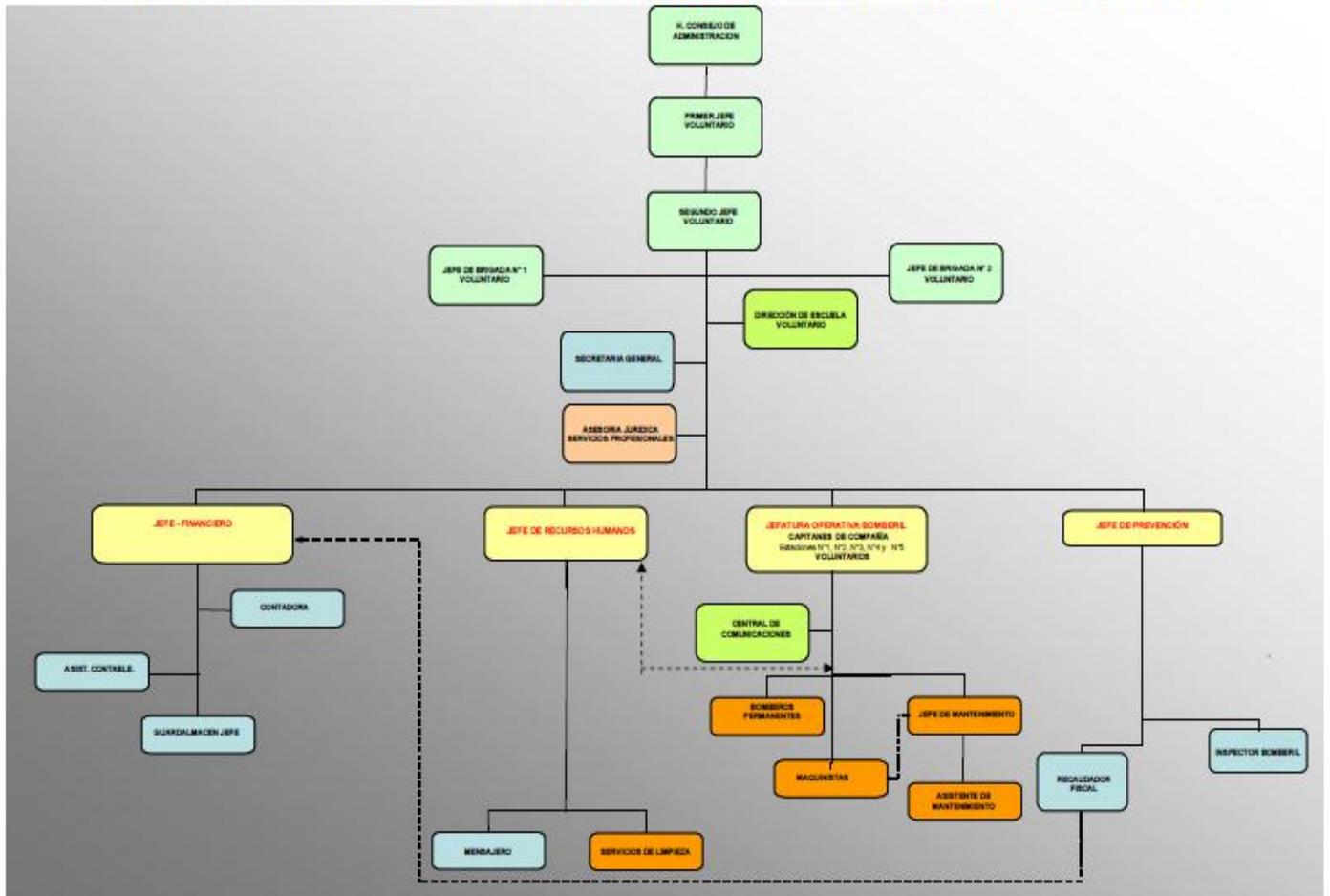
6. Desconocimiento de los procesos al momento de contratar en normas que no pueden ser vulnerables por disposiciones de las autoridades.
7. Rotación del personal administrativo que realiza actividades no establecidas y definidas.
8. Por ser institución de voluntariado no hay disposición de tiempo completo del personal.
9. La asistencia voluntaria a eventos de emergencia es dependiente de la distancia, la labor y el riesgo a que se encuentran expuestos los bomberos.
10. El mantenimiento vehicular y sus equipos no son muy constantes internamente dentro de la institución.

Amenazas

6. El tráfico vehicular dentro de la ciudad y en horas pico son inconvenientes para la institución ya que dificultan la movilización de las unidades de emergencia.
7. La eliminación de un rubro importante de ingresos por parte de la presidencia.
8. Sus adquisiciones mediante importación sin su debido soporte técnico y certificación.
9. La infraestructura del casco colonial de la ciudad construidas con materiales combustibles y requieren de intervenciones más especializadas.
10. La evasión de permisos y estudios para la construcción y ampliación de edificaciones que generan riesgo.

2.6. Organigrama.

ESTRUCTURA ORGANICO FUNCIONAL DEL B. CUERPO DE BOMBEROS VOLUNTARIOS DE CUENCA



Fuente: www.bomberos.gob.ec

Elaborado por: La Autora.

CAPITULO III. RESULTADOS GENERALES

3.1 Comentarios Análisis de Control Interno

NO CUENTAN CON EL CODIGO DE ÉTICA EN EL BCBVC

El Marco Integrado de Control Interno establece la necesidad de que en las empresas cuenten con un código de ética, la Norma de Control Interno 200-01 Integridad y valores éticos, define que: *“La máxima autoridad y los directivos establecerán los principios y valores éticos como parte de la cultura organizacional. La máxima autoridad de cada entidad emitirá formalmente las normas propias del código de ética.”*, sin embargo se estableció que la Institución aún no cuenta con un Código de Ética, este código sirve para ganar la confianza del trabajador y la productividad de la Institución es una pauta de responsabilidad profesional por lo que la máxima autoridad establecerán los principios y valores éticos parte de su cultura para que perduren ante los cambios de las personas de libre remoción, contribuyen al buen uso de los recursos públicos y a la lucha contra la corrupción.

La falta del Código de Ética va dirigido a la falta de responsabilidad, capacidad, honradez, disciplina, integridad, obediencia a sus superiores, compañeros y subordinados.

Conclusión: No existe el código de ética para reunir las actitudes y valores del personal que labora dentro del BCBVC. Con su falta ya no existe un compromiso efectivo hacia las autoridades y entre compañeros.

Recomendación:

Al Primer Jefe del BCBVC

Disponer que se prepare un código de ética y ponerlo en aplicación en toda la institución este código establecerá derechos, deberes, obligaciones, prohibiciones y sanciones y se debe aplicar conjuntamente con el reglamento interno de trabajo.

FALTA DE UN DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA.

Este departamento es independiente que agrega valor y objetivo a la institución para la mejora de operaciones del BCBVC por lo que amerita su funcionamiento por su estructura organizacional, el volumen de operaciones, la estructura humana, además ayudará a la prevención y detección de fraudes, el cumplimiento de objetivos como de sus políticas, estudio del buen funcionamiento del sistema de control interno.

No se ha considerado la creación del departamento, el mismo que ocasiona la inexistencia de evaluación de los sistemas de control interno, y administración de riesgos.

Conclusión: Al no contar con dicho departamento la institución minimiza la posibilidad de conocer con más eficiencia los riesgos existentes, el buen funcionamiento del sistema de control interno, también con este departamento ayudaría a incrementar la posibilidad del cumplimiento de políticas y objetivos.

Recomendación:

Al Primer Jefe del BCBVC: Establecer que se prepare un estudio adecuado para que le permita la creación del Sistema de Auditoria Interna, su estructura organizacional y humana.

EVALUACION DE RIESGOS

De acuerdo a la Norma de Control Interno 300, Evaluación del Riesgo, para las entidades, organismos del sector público y de las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos, Establece: *“La máxima autoridad establecerá los mecanismos necesarios para identificar, analizar y tratar los riesgos a los que está expuesta la organización para el logro de sus objetivos”*

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

La Norma 300-01 Identificación de riesgos dice: *“Los directivos de la entidad identificarán los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales debido a factores internos o externos, así como emprenderán las medidas pertinentes para afrontar exitosamente tales riesgos. Los factores externos pueden ser económicos, políticos, tecnológicos, sociales y ambientales. Los internos incluyen la infraestructura, el personal, la tecnología y los procesos. Es imprescindible identificar los riesgos relevantes que enfrenta una entidad en la búsqueda de sus objetivos. La identificación de los riesgos es un proceso interactivo y generalmente integrado a la estrategia y planificación. En este proceso se realizará un mapa del riesgo con los factores internos y externos y con la especificación de los puntos claves de la institución, las interacciones con terceros, la identificación de objetivos generales y particulares y las amenazas que se puedan afrontar. Algo fundamental para la evaluación de riesgos es la existencia de un proceso permanente para identificar el cambio de condiciones gubernamentales, económicas, industriales, regulatorias y operativas, para tomar las acciones que sean necesarias. Los perfiles de riesgo y controles relacionados serán continuamente revisados para asegurar que el mapa del riesgo siga siendo*

válido, que las respuestas al riesgo son apropiadamente escogidas y proporcionadas, y que los controles para mitigarlos sigan siendo efectivos en la medida en que los riesgos cambien con el tiempo.”

No obstante en el Benemérito Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Cuenca no se establece un plan de gestión de riesgos Institucionales, tampoco está contemplado dentro del POA del BCBVC; conteniendo su identificación, análisis y tratamiento de los riesgos, por lo tanto la Institución se encuentra expuesta a riesgos tanto internos como externos al no ser identificados, tratados y mitigados podrían afectar de manera significativa en el logro de objetivos y metas planteadas.

Conclusión:

El Benemérito Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Cuenca no dispone con un plan de mitigación de riesgos institucionales, por lo tanto no se identifica ni se realiza una evaluación de los riesgos tanto internos como externos a los que están expuestos y pueden incurrir en el cumplimiento de los objetivos y metas planteadas.

Recomendación:

Al Jefe del BCBVC

Encargar la estructuración, formulación y aplicación de un plan de riesgos Institucionales, eso ayudará al cumplimiento de los objetivos y metas de manera confiable y de los procesos que se manejan dentro del Benemérito Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Cuenca.

INCUMPLIMIENTO DEL REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

Se verifica que el Sistema de Talento Humano conjuntamente con el Primer Jefe Bomberil cuenta con la entrega del reglamento a cada empleado que ingresa a laborar en la institución incluyendo la misión, visión y objetivos, el mismo que no es de conocimiento de todos los empleados.

La existencia del reglamento interno de trabajo permite alcanzar los objetivos establecidos y ayuda al cumplimiento laboral y la mejora diaria del desempeño del personal con el buen funcionamiento que se dé al mismo.

Por falta de conocimiento del conjunto de normas internas existen desobediencias por parte del personal y eso conlleva a generar multas y desacuerdos entre el empleador y los empleados.

El contar con el reglamento interno de trabajo ayuda a resolver conflictos dentro de la institución y se encarga de divisar aspectos que no se encuentran expresos en la ley.

Conclusión: Se determina que el Reglamento Interno de Trabajo existente es claro y completo además se encuentra aprobado por el Ministerio de Trabajo desde el 15 de Junio de 1994 el mismo que por falta de interés personal y por parte de los jefes inmediatos incumplen con lo estipulado, siendo responsabilidad de cada uno de ellos mantenerse informados de tal manera que se puedan cumplir con los objetivos de la institución.

Recomendación:

Al Jefe de Talento Humano

Promover con incentivos al acatamiento del Reglamento Interno de Trabajo ya que de esta manera facilite alcanzar las metas y objetivos, ya que es una institución de abnegación y disciplina.

FALTA DE ANALISIS EN LA SELECCIÓN DE CARPETAS DE LOS ASPIRANTES.

No existe de manera detallada un respaldo documentario de las evaluaciones técnicas realizadas a los colaboradores que fueron contratados.

Según el Art. 63. De la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP) Del subsistema de selección de personal. Establece: *“Es el conjunto de normas, políticas, métodos y procedimientos, tendientes a evaluar competitivamente la idoneidad de las y los aspirantes que reúnan los requerimientos establecidos para el puesto a ser ocupado, garantizando la equidad de género, la interculturalidad y la inclusión de las personas con discapacidad y grupos de atención prioritaria.”*

Al revisar dicho hallazgo se aplicó la prueba de cumplimiento documentario, pues mediante oficio no pudieron darnos dicha información, lo que ocasiona para el auditor una presunción de falta de aplicabilidad de procedimientos.

El efecto que ocasiona dicho hallazgo, es un riesgo de contar con personal no idóneo para los cargos a ocupar.

Conclusión: La solicitud de información requerida, no se realiza de una manera eficiente, no se tiene una respuesta parcial o nula.

Recomendación:

Al Jefe de Talento Humano

Gestionar de una manera eficiente la aplicación de pruebas técnicas a los aspirantes a un cargo, así como dichas evaluaciones archivar físicamente y digitalmente junto con las hojas de vida de cada uno de los aspirantes y empleados.

FALTA DE COORDINACIÓN EN ACTIVIDADES DEL BIENESTAR DE LOS EMPLEADOS.

No existe planificaciones o programas de cronogramas Referentes a Planes de Bienestar Social Laboral, de igual manera no hay buzones de sugerencias, quejas, e inquietudes.

Según el Art. 22. Referente a Los Deberes de las o los servidores públicos, literal f) de la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP) establece: *“Cumplir en forma permanente, en el ejercicio de sus funciones, con atención debida al público y asistirlo con la información oportuna y pertinente, garantizando el derecho de la población a servicios públicos de óptima calidad.”*

Lo que puede ocasionar descontento y malestares laborales por circunstancias que se presenten en el día a día.

Conclusión: A pesar de contar con programas externos para la comunidad, internamente no existe coordinación de actividades de bienestar social.

Recomendación:

Jefe de Talento Humano

Ejecutar, con el departamento de Seguridad Laboral los programas de bienestar para el BCBVC, mínimamente una vez cada trimestre, e implementar mecanismos para que los empleados den a conocer sus inquietudes.

3.2 Resultados Específicos

EL PLAN ANUAL DE TALENTO HUMANO NO SE COORDINA EN EL BCBVC

Según criterio en el Art. 56. De la planificación institucional del talento humano de la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP) establece: *“Las Unidades de Administración del Talento Humano estructurarán, elaborarán y presentarán la planificación del talento humano, en función de los planes, programas, proyectos y procesos a ser ejecutados.”*

Según criterio de las Normas de Control Interno N° 407-1 del Plan de Talento Humano; dice: *“La planificación se elaborará sobre la base de un diagnóstico del personal, efectuado con la información estadística que mantendrá la unidad responsable de la administración del talento humano; considerando además, la normativa vigente relacionada con esta área, el plan estratégico institucional, los planes operativos anuales, programas y proyectos.”*

Al no contar con un Plan anual de Talento Humano no se ajustan a sus necesidades y requerimientos tales como: contratación de servicios profesionales, creación de puestos y supresión de puestos y demás movimientos de los empleados.

Conclusión: No se encuentra definida la planificación anual de Talento Humano dentro del Sistema de Talento Humano, sin que se pueda establecer la cantidad de puestos que se necesitan dentro de cada departamento.

Recomendación:

Al Jefe de Talento Humano

Se desarrolle un programa de planificación de Talento Humano, el mismo que estará en consideración de su respectivo Órgano Legislativo, para su ejecución. Realizar un diagnóstico que permita establecer la información actualizada y precisa del personal existente y sus necesidades.

FALTA DE SEGUIMIENTO AL DESARROLLO Y DESEMPEÑO DEL PERSONAL.

No existe un control apropiado y seguimiento continuo al momento de supervisar, analizar las evaluaciones realizadas al personal, como de los cronogramas de metas departamentales, hacia el cumplimiento de las políticas internas.

Según criterio en el Art. 22 LITERAL I de la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP) establece: *“Someterse a evaluaciones periódicas durante el ejercicio de sus funciones”*

Y Art. 76. Del Subsistema de evaluación del desempeño, de la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP) establece: *“Es el conjunto de normas, técnicas, métodos, protocolos y procedimientos armonizados, justos, transparentes, imparciales y libres de arbitrariedad que sistemáticamente se orienta a evaluar bajo parámetros objetivos acordes con las funciones, responsabilidades y perfiles del puesto.”*

“La evaluación se fundamentará en indicadores cuantitativos y cualitativos de gestión, encaminados a impulsar la consecución de los fines y propósitos institucionales, el desarrollo de los servidores públicos y el mejoramiento continuo de la calidad del servicio público prestado por todas las entidades, instituciones, organismos o personas jurídicas señaladas en el artículo 3 de esta Ley.”

Conclusión: Existe una falta de coordinación de la ejecución, aplicación eficiente de las labores continuas de los trabajadores.

Recomendación:

Al Jefe de Talento Humano

Supervisar y monitorear, las evaluaciones realizadas en talleres, cursos, labores diarias, como reconocer el esfuerzo de los trabajadores cuando aportan valor agregado a las actividades diarias.

PERSONAL CON CALIFICACIONES REGULARES EN SUS EVALUACIONES

No existe un control apropiado al momento de realización y calificación de las evaluaciones.

Según criterio en el Art. 80 LITERAL I del Capítulo VI de la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP) establece: *“La servidora o servidor que obtuviere la calificación de insuficiente, será destituido de su puesto, previo el respectivo sumario administrativo que se efectuará de manera inmediata.”*

“La servidora o servidor público que obtuviere la calificación de regular, será nuevamente evaluado en el plazo de tres meses y si nuevamente mereciere la calificación de regular, dará lugar a que sea destituido de su puesto, previo el respectivo sumario administrativo que se efectuará de manera inmediata. Posteriores evaluaciones deberán observar el mismo procedimiento.”

“La evaluación la efectuará el jefe inmediato y será revisada y aprobada por el inmediato superior institucional o la autoridad nominadora.”

“La servidora o servidor calificado como excelente, muy bueno o satisfactorio, será considerado para los ascensos, promociones o reconocimientos, priorizando al mejor calificado en la evaluación del desempeño. Estas calificaciones constituirán antecedente para la concesión de estímulos que establece la ley y sugerir

recomendaciones relacionadas con el mejoramiento y desarrollo de los recursos humanos.”

Conclusión: La institución no acata la LOSEP en el proceso de Evaluación y por ende los colaboradores no adquieren los conocimientos necesarios y no realizan bien su labor.

Recomendación:

Al Jefe de Talento Humano

Utilizar, la ley de la forma más oportuna al momento que el trabajador realice sus evaluaciones de manera más eficiente y se preparen mejor en sus labores diarias y presten mejor su servicio y así no prescindir de sus servicios.

INCUMPLIMIENTO EN EL PAGO DE HORAS EXTRAORDINARIAS Y SUPLEMENTARIAS

Según criterio en el Art. 114 del Capítulo II de la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP) establece: *“Cuando las necesidades institucionales lo requieran, y existan las disponibilidades presupuestarias correspondientes, la autoridad nominadora podrá disponer y autorizar a la servidora o servidor de las entidades y organismos contemplados en el Artículo 3 de esta Ley, a laborar hasta un máximo de sesenta horas extraordinarias y sesenta suplementarias al mes.”*

“No se obligará a la servidora o servidor público a trabajar horas extraordinarias o suplementarias sin el pago correspondiente.”

Se verifica en la institución no cuenta con el pago respectivo de horas extraordinarias y suplementarias, esto no permite realizar de manera adecuada los procesos de cancelación de sueldos, el cual el empleador le está quitando este derecho al trabajador y también no se encuentra cumpliendo la ley.

Conclusión: Al analizar los respaldos de los roles de pago se determinó la ausencia del pago de horas extraordinarias y suplementarias lo que determina el incumplimiento del pago, ocasionando la falta de acatar la ley cuando es necesario la presencia del trabajador.

Recomendación: Programar la cancelación de horas extraordinarias y suplementarias cuando la entidad requiera de sus servicios y poder acatar la ley para que la gente sea recompensada por su trabajo lo que incrementará la calidad del trabajo desarrollado, un mejor rendimiento.

PERSONAL NO CAPACITADO

Según criterio en el Art. 73 del capítulo V de la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP) establece: *“La formación y capacitación efectuada a favor de las y los servidores públicos, en la que el Estado hubiese invertido recursos económicos, generará la responsabilidad de transmitir y de poner en práctica los nuevos conocimientos adquiridos por un lapso igual al triple del tiempo de formación o capacitación.”*

Su capacitación del personal contratado bajo la LOSEP no es cumplida a cabalidad según verificado con el análisis realizado, ya que se demostró que hay personal existente sin capacitaciones por razones como falta de coordinación y organización entre departamentos, tiempos, ocasionando la falta de actualización de conocimientos para el mejoramiento tanto personal como institucional como podemos verificar en el siguiente análisis.

Personal del BCBVC ingresados bajo código de trabajo son un total de 119 trabajadores y registrados bajo la LOSEP son 26

$$\frac{\text{empleados capacitados}}{\text{total de empleados bajo LOSEP}} = \frac{22}{26} = 85\%$$

Se identificó que un total de empleados sin capacitación está en un 15% siendo que el sistema de talento humano no coordinó con las otras áreas para realizar su capacitación por lo tanto que existe un incumplimiento a las Normas de Control Interno.

Conclusión: Es necesario realizar una planificación adecuada de capacitación considerando las necesidades de los empleados para incrementar la calidad del trabajo desarrollado, actualización de conocimientos.

Recomendación:

Al Jefe de Talento Humano

Establecer un cronograma de requerimientos de capacitaciones departamentales en cuanto a tiempo y distribución de actividades con el objetivo de que todos los empleados tengan capacitaciones anuales para el mejoramiento de sus conocimientos.

FALTA DE ATENCIÓN A LAS SOLITUDES POR PERMISOS DE CALAMIDAD DOMESTICA.

No se concede permisos a los empleados previa solicitud entregada por motivo de calamidad doméstica.

Según criterio en el Art. 27 Licencias con Remuneración literal i de la Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP) establece: *“Por calamidad doméstica, entendida como tal, al fallecimiento, accidente o enfermedad grave del cónyuge o conviviente en unión de hecho legalmente reconocida o de los parientes hasta el segundo grado*

de consanguinidad o segundo de afinidad de las servidoras o servidores públicos. Para el caso del cónyuge o conviviente en unión de hecho legalmente reconocida, del padre, madre o hijos, la máxima autoridad, su delegado o las Unidades de Administración del Talento Humano deberán conceder licencia hasta por ocho días, al igual que para el caso de siniestros que afecten gravemente la propiedad o los bienes de la servidora o servidor. Para el resto de parientes contemplados en este literal, se concederá la licencia hasta por tres días y, en caso de requerir tiempo adicional, se lo contabilizará con cargo a vacaciones.”

Conclusión: El conocimiento de las políticas internas como de leyes, reglamentos y normativas de instituciones externas que rigen al BCBVC es fundamental, pues asegura un control interno apropiado y evita posibles sanciones de organismos de control por la falta de inobservancia.

Recomendación:

Al Jefe de Talento Humano

Aplicar, la ley de la forma más oportuna al momento que un trabajador solicite formalmente un permiso por calamidad, pues son un derecho de los colaboradores.

CAPITULO IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones:

El presente trabajo de investigación está orientado a una Auditoria de Gestión al Sistema de Talento Humano bajo la LOSEP del Benemérito Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Cuenca y es necesario la realización de este trabajo como un medio de adquisición de experiencia y comprensión mediante la práctica, el cual me ayudo a entender mejor los conocimientos obtenidos en el transcurso de mi Carrera Universitaria de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría.

De acuerdo a la Importancia de la Auditoria de Gestión nos permite tomar medidas correctivas, así como nos ayuda a medir la eficiencia y eficacia dentro de los procesos internos con lo que la administración cumple sus objetivos y metas emitiendo recomendaciones y conclusiones para mejorar el Sistema de Talento Humano.

Recomendaciones:

Se expone al “Benemérito Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Cuenca” aplicar las recomendaciones estipuladas en el presente informe, las mismas que le servirán para tomar acciones correctivas de los hallazgos encontrados en la evaluación del Sistema auditado.

Se recomienda a la Facultad de Administración que realicen convenios con las instituciones públicas como privadas para que sus estudiantes obtengan de manera más efectiva la información previa para la realización del trabajo de titulación sin ningún contratiempo previo a la obtención del título.

4.2. Bibliografía.

Maldonado, M (2011), *Auditoría de Gestión Cuarta Edición.*

Chiavenato Idalberto (2007) *Administración de Recursos Humanos. El capital Humano de las organizaciones*, McGRAW-HILL/INTERNAMERICANA EDITORES, S.A. D.V México.

(2009) *Normas de Control Interno para Entidades, Organismos del Sector Público y Personas Jurídicas de Derecho Privado que dispongan de Recursos Públicos.* Registro Oficial No 78.

(2008). *Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública.*

(2013). *Reglamento General a la Ley Orgánica de Servicio Público “LOSEP.”*

(2011). *Manual de Auditoría de Gestión de la Contraloría General del Estado.*

(2011). *Acuerdo 047, Guía Metodológica para la Auditoría de Gestión.*

Páginas WEB

Institución “Benemérito Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Cuenca”

Recuperado por:

<http://www.bomberos.gob.ec/>

Contraloría General del Estado

Recuperado por:

<http://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/Acuerdo047-CG-2011GUIAMETODOLIGICAPARAAUDITORIADEGESTION.pdf>

Monitoreo y control	Media	Monitorea el progreso de los planes y proyectos de la unidad administrativa y asegura el cumplimiento de los mismos.	Desarrollada
Organización de la información	Media	Clasifica y captura información técnica para consolidarlos	Altamente Desarrollada
Planificación y gestión	Alta	Anticipa los puntos críticos de una situación o problema, desarrollando estrategias a largo plazo, acciones de control, mecanismos de coordinación y verificando información para la aprobación de diferentes proyectos, programas y otros. Es capaz de administrar simultáneamente diversos proyectos complejos.	Desarrollada
Total Competencias Técnicas del Puesto :			6,3%
COMPETENCIAS UNIVERSALES # Competencias: 6 Factor: 8%			
ESTOS CAMPOS DEBEN SER LLENADOS OBLIGATORIAMENTE :			
DESTREZA	Relevancia	Comportamiento Observable	Frecuencia de Aplicación
APRENDIZAJE CONTINUO	Alta	Realiza trabajos de investigación que comparte con sus compañeros. Comparte sus conocimientos y experiencias actuando como agente de cambio y propagador de nuevas ideas y tecnologías	Frecuentemente
CONOCIMIENTOS DEL ENTORNO ORGANIZACIONAL	Media	Identifica, describe y utiliza las relaciones de poder e influencia existentes dentro de la institución, con un sentido claro de lo que es influir en la institución	Frecuentemente
RELACIONES HUMANAS	Alta	Construye relaciones beneficiosas para el usuario externo y la institución, que le permiten alcanzar los objetivos organizacionales. Identifica y crea nuevas oportunidades en beneficio de la institución.	Siempre
ACTITUD AL CAMBIO	Media	Modifica su comportamiento para adaptarse a la situación o a las personas. Decide qué hacer en función de la situación.	Siempre
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Alta	Realiza las acciones necesarias para cumplir con las metas propuestas. Desarrolla o modifica procesos organizacionales que contribuyan a mejorar la eficiencia.	Siempre
ORIENTACIÓN DE SERVICIO	Alta	Demuestra interés en atender a los usuarios internos o externos con rapidez, diagnóstica correctamente la necesidad y plantea soluciones adecuadas.	Siempre
Total Competencias Universales:			7,3%
TRABAJO EN EQUIPO, INICIATIVA Y LIDERAZGO Factor: 16%			
DESCRIPCIÓN	RELEVANCIA	COMPORTAMIENTO OBSERVABLE	Frecuencia de Aplicación
TRABAJO EN EQUIPO	Alta	Crea un buen clima de trabajo y espíritu de cooperación. Resuelve los conflictos que se puedan producir dentro del equipo. Se considera que es un referente en el manejo de equipos de trabajo. Promueve el trabajo en equipo con otras áreas de la organización.	Siempre
INICIATIVA	Media	Se adelanta y se prepara para los acontecimientos que pueden ocurrir en el corto plazo. Crea oportunidades o minimiza problemas potenciales. Aplica distintas formas de trabajo con una visión de mediano plazo.	Frecuentemente
LLENAR EL CAMPO DE LIDERAZGO, SOLO PARA QUIENES TENGAN SERVIDORES SUBORDINADOS BAJO SU RESPONSABILIDAD DE GESTIÓN.			
LIDERAZGO			
Total Trabajo en Equipo, Iniciativa y Liderazgo:			14%



BENÉMERITO CUERPO DE BOMBEROS VOLUNTARIOS DE CUENCA
DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO

FICHA IDENTIFICACIÓN PERSONAL

Cedula Identidad Nombres Apellidos Tipo Sangre Genero
0103615910 ABAD ORDOÑEZ ALEXANDRA ELIZABETH BRH+ F

Codigo Interno Estado Civil Fecha Nacimiento Provincia Cantón
0031 SOLTERO 1981-05-12 0:00:00 CUENCA

Dirección Mail
AV. GONZALEZ SUAREZ alexabado@hotmail.com

Teléfono Celular
07410754



INFORMACION LABORAL

Fecha Ingreso Dependencia Cargo
1999-09-29 0:00:00 SECRETARIA GENERAL SECRETARIA GENERAL

INFORMACION FAMILIAR

Conyugue Nro. Cargas
1

INSTRUCCION

INSTITUCION

Educación	Año	Título
Educación Primaria ESCUELA ROSA DE JESUS CORDERO	1993-07-30 0:00:00	EDUCACION BASICA
Educación Secundaria COLEGIO EXPERIMENTAL ROSA DE JESUS CORDERO	1999-07-23 0:00:00	SECRETARIA BILINGUE
Educación Superior	2019-01-01 0:00:00	Título
Especialización	2019-01-01 0:00:00	Título

BENÉMERITO CUERPO DE BOMBEROS VOLUNTARIOS DE CUENCA
DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO
FICHA IDENTIFICACIÓN PERSONAL

CAPACITACIONES

Instituto	Año	Certificado
CUERPO DE BOMBEROS DE CUENCA	2001-07-30 0:00:00	CURSO DE COMANDO DE INCENDIOS
CUERPO DE BOMBEROS DE CUENCA	2001-08-26 0:00:00	CURSO DE FORMACION DE BOMBEROS
UCAP	2007-06-16 0:00:00	TALLER DE ACTUALIZACION DE SEC
MINISTERIO DE RELACIONES LABORALES	2012-05-11 0:00:00	RELACIONES HUMANAS
CONSEJO DE SEGURIDAD CIUDADANA	2012-11-23 0:00:00	TALLER DE RESCATE VEHICULAR
GEPI	2014-02-15 0:00:00	CONTRATACION PUBLICA
USAID	2000-12-05 0:00:00	BUSQUEDA ESTRUCTURAS COLAPSADA
CUERPO DE BOMBEROS DE CUENCA	2001-05-12 0:00:00	ADMINISTRACION DE DESASTRES
CUERPO DE BOMBEROS DE CUENCA	2001-07-27 0:00:00	PRIMAP
USAID	2002-05-25 0:00:00	APAA
DEFENSA CIVIL	2002-07-26 0:00:00	EDAN
INTELLIGENT BUSINESS	2014-04-26 0:00:00	CONTRATACION PUBLICA
PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	2012-10-11 0:00:00	QUIPUX
EDICIONES LEGALES	2014-11-22 0:00:00	HERRAMIENTAS SECRTRIADO EJECU

Doctora Jenny Ríos Coello, Secretaria de la Facultad de Ciencias de la
Administración de la Universidad del Azuay,

CERTIFICA:

Que, el Consejo de Facultad en sesión del 05 de noviembre de 2015, conoció la petición del (los) estudiante(s) **María Belén Cabrera Salinas** con código(s) **45946**, registrado(s) en la Unidad de Titulación Especial, quien(es) denuncia(n) su trabajo de titulación denominado: **“AUDITORIA DE GESTION AL SISTEMA DE TALENTO HUMANO BAJO LA LOSEP DEL BENEMERITO CUERPO DE BOMBEROS VOLUNTARIOS DE LA CIUDAD DE CUENCA”**., en la modalidad: Proyectos de investigación y presentado como requisito previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría .-El Consejo de Facultad acoge el informe de la Junta Académica y aprueba la denuncia. Designa como Director(a) a Ing. Genaro Peña Cordero/ y como miembro del Tribunal Examinador a Econ. María Eugenia Elizalde Raad. De conformidad con el cronograma de la Unidad de Titulación el (los) peticionario(s) debe presentar su trabajo de titulación hasta el 11 de marzo de 2016.

Cuenca, 09 de noviembre de 2015



Dra. Jenny Ríos Coello
**Secretaria de la Facultad de
Ciencias de la Administración**



UNIVERSIDAD DEL AZUAY
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
DIRECCIÓN ESCUELA DE CONTABILIDAD SUPERIOR

OFICIO: No. 516- ECA
ASUNTO: Reunión Junta Académica
Conocimiento de aprobación de sustentación de diseño de Tesis.
FECHA: Cuenca, 4 de Noviembre de 2015

Señor Ingeniero
Xavier Ortega Vásquez

DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN

En su despacho:

Señor Decano:

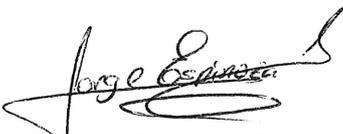
La Junta Académica de la Escuela de Contabilidad Superior reunida el día, 4 de Noviembre del año en curso, conoció el Acta de Sustentación de Protocolo/Denuncia del trabajo de Titulación, presentado por el tribunal examinador integrado el Ing. Genaro Peña, como Director, y como miembro del tribunal la Econ. María E. Elizalde Raad, del proyecto de investigación titulado AUDITORÍA DE GESTIÓN AL SISTEMA DE TALENTO HUMANO BAJO LA LOSEP DEL BENEMÉRITO CUERPO DE BOMBEROS VOLUNTARIOS DE LA CIUDAD DE CUENCA, presentado por la señorita CABRERA SALINAS MARIA BELEN, con código 45946, estudiante de la Escuela de Contabilidad Superior, previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría.

El tribunal examinador manifiesta que luego de proceder con la revisión del contenido de la rúbrica para la evaluación del proyecto de trabajo de titulación, resuelve considerar aceptado sin modificaciones.

Por lo expuesto y de conformidad con el Reglamento de Graduación de la Facultad, resolvió recomendar al Ing. Genaro Peña, como Director, y como miembros del tribunal a la Econ. María E. Elizalde Raad y al Ing. Augusto Bustamante F.

Atentamente,


Ing. Humberto Jaramillo Granda
Miembro Junta Académica


Ing. Jorge Espinoza Idrovo
Miembro Junta Académica


Ing. Augusto Bustamante Fajardo
Director de la Escuela de Contabilidad Superior

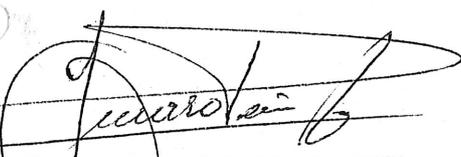
Cuenca, 26 de Octubre del 2015

Estimado Ingeniero,
Xavier Ortega Vásquez,
Decano de la Facultad de Ciencias de la Administración,
Su despacho.

Por medio de la presente certifico que he revisado el diseño de tesis, previo a la obtención del trabajo de titulación denominado "Auditoria de Gestión al Sistema de Talento Humano" bajo la LOSEP del Benemérito Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Cuenca" elaborado por la Srta. Egresada de la Escuela de Contabilidad Superior: María Belén Cabrera Salinas

En mi opinión el diseño cumple con los requisitos metodológicos y teóricos requeridos, por lo cual recomiendo su aprobación

Atentamente,



Ing. Genaro Peña.

UNIVERSIDAD DEL AZUAY
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
DIRECCIÓN ESCUELA DE CONTABILIDAD SUPERIOR

OFICIO: No. 507-F- ECA
ASUNTO: Reunión Junta Académica de Contabilidad Superior
Conocimiento de trabajo de Titulación
FECHA: Cuenca, 23 de Octubre de 2015

Señor Ingeniero
Xavier Ortega Vásquez

DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN

En su despacho:

Señor Decano:

La Junta Académica de la Escuela de Contabilidad Superior, reunida el día 23 de Octubre del año en curso, conoció la propuesta del Proyecto de trabajo de titulación, denominado: AUDITORÍA DE GESTIÓN AL SISTEMA DE TALENTO HUMANO BAJO LA LOSEP DEL BENEMÉRITO CUERPO DE BOMBEROS VOLUNTARIOS DE LA CIUDAD DE CUENCA, presentado por la señorita, CABRERA SALINAS MARIA BELEN, con código 45946, estudiante de la Escuela de Contabilidad Superior, previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría.

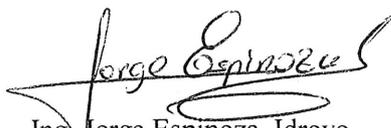
A fin de aplicar la guía de elaboración y presentación de la denuncia/protocolo de trabajo de titulación, la Junta Académica de Contabilidad Superior, considera que la propuesta presentada por la estudiante, debe ser analizada y evaluada por el Tribunal que estará integrado por el Ing. Genaro Peña, como Director, y como miembro del tribunal la Econ. María E. Elizalde Raad, quienes deberán verificar que el diseño contenga una estructura teórica, metodológica, técnica, objetiva y coherente, y cumpla con los requisitos establecidos en la guía antes mencionada. El Tribunal designado recibirá la sustentación del diseño del Trabajo de Titulación, previo al desarrollo del mismo.

En caso de existir la aprobación con modificaciones la Junta Académica resuelve que el Director del tribunal sea quién realice el seguimiento a las modificaciones recomendadas.

Por lo expuesto solicitamos se realice el trámite correspondiente, y el tribunal suscriba el acta de sustentación de la denuncia de trabajo de titulación.

Atentamente,


Ing. Humberto Jaramillo Granda
Miembro Junta Académica


Ing. Jorge Espinoza Idrovo
Miembro Junta Académica


Ing. Augusto Bustamante Fajardo
Director de la Escuela de Contabilidad Superior

CONVOCATORIA

Por disposición de la Junta Académica de Administración de Empresas, se convoca a los Miembros del Tribunal Examinador, a la sustentación del Protocolo del Trabajo de Titulación: ***“Auditoría de gestión al Sistema de Talento Humano bajo la LOSEP del Benemérito Cuerpo de Bomberos Voluntarios de la ciudad de Cuenca”***, presentado por el estudiante **Cabrera Salinas María Belén**, con código **45946**, previa a la obtención del grado de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría, para el día **JUEVES 29 DE OCTUBRE DE 2015 A LAS 08h30.**

Cuenca, 27 de octubre de 2015



Dra. Jenny Rios Coello
Secretaria de la Facultad

Ing. Genaro Peña Cordero



Econ. María Eugenia Elizalde Raad





RÚBRICA PARA LA EVALUACIÓN DEL PROTOCOLO DE TRABAJO DE TITULACIÓN

- 1.1 Nombre del estudiante:** Cabrera Salinas María Belén
Código 45946
- 1.2 Director sugerido:** Ing. Genaro Peña Cordero
- 1.3 Codirector (opcional):**
- 1.4 Título propuesto: (proyectos de investigación)** "Auditoría de gestión al Sistema de Talento Humano bajo la LOSEP del Benemérito Cuerpo de Bomberos Voluntarios de la Ciudad de Cuenca".
- 1.5 Revisores (tribunal):** Econ. María Eugenia Elizalde Raad
- 1.6 Recomendaciones generales de la revisión:**

	Cumple totalmente	Cumple parcialmente	No cumple	Observaciones (*)
Línea de investigación				
1. ¿El contenido se enmarca en la línea de investigación seleccionada?	/			
Título Propuesto				
2. ¿Es informativo?	/			
3. ¿Es conciso?	/			
Estado del arte				
4. ¿Identifica claramente el contexto histórico, científico, global y regional del tema del trabajo?	/			
5. ¿Describe la teoría en la que se enmarca el trabajo	/			
6. ¿Describe los trabajos relacionados más relevantes?	/			
7. ¿Utiliza citas bibliográficas?	/			
Problemática y/o pregunta de investigación				
8. ¿Presenta una descripción precisa y clara?	/			
9. ¿Tiene relevancia profesional y social?	/			
Hipótesis (opcional)				
10. ¿Se expresa de forma clara?	/			
11. ¿Es factible de verificación?	/			
Objetivo general				
12. ¿Concuerda con el problema formulado?	/			



1. Protocolo/Rúbrica

13.¿Se encuentra redactado en tiempo verbal infinitivo?	/			
Objetivos específicos				
14.¿Concuerdan con el objetivo general?	/			
15.¿Son comprobables cualitativa o cuantitativamente?	/			
Metodología				
16.¿Se encuentran disponibles los datos y materiales mencionados?	/			
17.¿Las actividades se presentan siguiendo una secuencia lógica?	/			
18.¿Las actividades permitirán la consecución de los objetivos específicos planteados?	/			
19.¿Los datos, materiales y actividades mencionadas son adecuados para resolver el problema formulado?	/			
Resultados esperados				
20.¿Son relevantes para resolver o contribuir con el problema formulado?	/			
21.¿Concuerdan con los objetivos específicos?	/			
22.¿Se detalla la forma de presentación de los resultados?	/			
23.¿Los resultados esperados son consecuencia, en todos los casos, de las actividades mencionadas?	/			
Supuestos y riesgos				
24.¿Se mencionan los supuestos y riesgos más relevantes?	/			
25.¿Es conveniente llevar a cabo el trabajo dado los supuestos y riesgos mencionados?	/			
Presupuesto				
26.¿El presupuesto es razonable?	/			
27.¿Se consideran los rubros más relevantes?	/			
Cronograma				
28.¿Los plazos para las actividades son realistas?	/			
Referencias				
29.¿Se siguen las recomendaciones de normas internacionales para citar?	/			
Expresión escrita				
30.¿La redacción es clara y fácilmente comprensible?	/			



1. Protocolo/Rúbrica

31. ¿El texto se encuentra libre de faltas ortográficas?	/			
--	---	--	--	--

(*) Breve justificación, explicación o recomendación.

- Opcional cuando cumple totalmente,
- Obligatorio cuando cumple parcialmente y NO cumple.

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

Alfonso Elizalde P.
[Signature]
[Signature]



Cuenca, 23 de Octubre de 2015

INGENIERO

Xavier Ortega Vázquez

DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACION

UNIVERSIDAD DEL AZUAY

De mi consideración:

Yo, María Belén Cabrera Salinas, con código estudiantil 45946, egresada de la carrera de Contabilidad Superior, con un cordial saludo me dirijo a usted para solicitarle de la manera más comedida, proceda con el trámite de aprobación de mi diseño de tesis titulado "AUDITORIA DE GESTIÓN AL SISTEMA DE TALENTO HUMANO BAJO LA LOSEP DEL BENEMÉRITO CUERPO DE BOMBEROS DE CUENCA"; el mismo que tiene como director sugerido al Ingeniero Genaro Peña Cordero.

Seguro de contar con su favorable acogida, le anticipo mis sinceros agradecimientos.

Atentamente.

María Belén Cabrera Salinas

Código Estudiantil. 45946



Benemérito Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Cuenca
[DECLARADO BENEMÉRITO SEGÚN ACUERDO EJECUTIVO 0412 DE 15 OCT. 1970]
Primera Jefatura

Cuenca, 30 de octubre de 2015
PJ-EXT-324-2015

Economista

Rodrigo Cueva Malo Mgt.

**Sub decano de la Facultad de Ciencias de la
Administración de la Universidad del Azuay**
Ciudad.

De mi consideración:

En respuesta a su oficio 299-SUBD, ingresado a nuestra Entidad con el número de trámite T8097, me permito indicar a usted que esta Jefatura ha procedido a autorizar para que la señorita María Belén Cabrera Salinas, realice su trabajo de graduación en el Benemérito Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Cuenca.

Aprovecho de esta oportunidad para expresarle mis sentimientos de estima y consideración, al suscribir de usted.

Atentamente
ABNEGACION Y DISCIPLINA


CRNL. (B) Oswaldo Ramírez Palacios
Primer Jefe del B.C.B.V.C.



O.R.P./a.e.a.o.



UNIVERSIDAD DEL
AZUAY

UNIVERSIDAD DEL AZUAY.

Facultad de Ciencias de la Administración.

Carrera de Contabilidad.

Trabajo de Titulación: Auditoria de Gestión al Sistema de Talento Humano Bajo la
LOSEP del Benemérito Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Cuenca

Proyecto de Titulación, previa a la obtención del título de
Ingeniero en Contabilidad y Auditoría:

Autores: María Belén Cabrera Salinas

Director sugerido: Ing. Genaro Peña.

Cuenca – Ecuador.



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

1. DATOS GENERALES

1.1 Nombre del estudiante: Cabrera Salinas María Belén

1.1.1 Código: 45946

1.1.2 Contacto: Teléfonos: 2869974, 0992908937,

1.1.3 Correo electrónico: ua45946@uazuay.edu.ec

1.2 Director sugerido: Ing. Peña Cordero Oswaldo Genaro

1.2.1 Contactos: Teléfonos: Celular: 0991884238

1.2.2 Correo electrónico: genapena@uazuay.edu.ec

1.3 Asesor metodológico: Mgs. Iturralde Aguilar María Augusta

1.3.1 Contactos: Teléfonos: Celular: 0983811912

1.3.2 Correo electrónico: augustaitu@outlook.es

1.4 Tribunal Designado:

.....
.....

1.5 Aprobación:

.....
.....

1.5.1 Código UNESCO: 5311.02 GESTION FINANCIERA Y AUDITORIA

1.5.2 Tipo de trabajo:

a) Auditoria de Gestión

b) Investigación Formativa

1.8 Área de Estudio:

Análisis Contable

Análisis Financiero

1.9 Título propuesto:

Auditoria de Gestión al Sistema de Talento Humano Bajo la LOSEP del Benemérito
Cuerpo de Bomberos Voluntarios de la Ciudad de Cuenca

1.10 Subtítulo: (No Aplica)

1.11 Estado de proyecto:

El presente trabajo es nuevo e interdisciplinario.

2. Contenido

2.1 Motivación de la investigación:

La presente Auditoría de Gestión se encuentra orientada al desarrollo de un examen que permita evaluar el funcionamiento del sistema de talento humano del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Cuenca, para lo cual se aplicarán técnicas, procedimientos apropiados que permitan conocer el grado de cumplimiento de los objetivos y metas planteadas.

Por ser una entidad del sector Público es necesario conocer la eficiencia, eficacia y economía con los que prestan servicio a los Ciudadanos de manera total, para lo cual el talento humano con que cuenta es un factor decisivo.

La "Auditoría de Gestión al Sistema de Talento Humano bajo la LOSEP del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Cuenca" se practicará tomando como criterios la LOSEP, su Reglamento, las Normas de Control Interno y demás normativa relacionada, así como, fundamentos teóricos y prácticos, lo que puede aportar al mejoramiento de una organización para mantener la eficiencia y efectividad operacional, la confiabilidad de la información y el cumplimiento de los objetivos, metas y normativa legal, ayudando a prevenir, detectar y erradicar debilidades y amenazas, establecer riesgos potenciales que se enfrenta la administración, utilizando elementos, características, instrumentos y conceptos, que contribuyan a la toma de decisiones y adopción de criterios que conduzcan al fortalecimiento, desarrollo y estabilidad empresarial.

2.2 Problemática:

Al realizar el análisis de Auditoría de Gestión permitirá el fortalecimiento institucional, aplicar dicho examen permitirá verificar que el manejo del Talento Humano y de ser el caso cooperar para eliminar esas barreras y así se muestren como fortalezas institucionales.

2.3 Pregunta de investigación.



Al realizar la Auditoría de Gestión al Sistema de Talento Humano bajo la LOSEP se debe saber ¿Los procesos están desarrollados de acuerdo con el Reglamento realizados con eficiencia, eficacia y economía?

2.4 Resumen

En el Benemérito Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Cuenca no se ha realizado una Auditoría de Gestión en el Sistema Talento Humano por lo que nos ayudará a establecer e incrementar la Eficiencia, Eficacia y Economía, resaltando que la Auditoría de Gestión es un proceso evaluativo que identifica el cumplimiento de metas y objetivos, la utilización de recursos y la aplicación racional de los costos.

La metodología que fue propuesta se fundamenta en la investigación bibliográfica y de campo, utilizando técnicas como: encuestas, cuestionarios, y aplicación de varios métodos de auditoría, para finalmente poder expresar conclusiones y recomendaciones a partir del informe de Auditoría. El proceso metodológico del examen será el definido en la Guía Metodológica de la Auditoría de Gestión, publicada por la Contraloría General del Estado.

2.5 Estado del Arte y marco teórico.

El objetivo principal de Auditoría de Gestión define que es un examen de actividades, sistemas, procesos, programas para medir la eficiencia, eficacia, y economía, estudiando la planificación, organización, dinamización y control.

Este concepto general de Auditoría de Gestión con la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado define como “...la acción fiscalizadora dirigida a examinar y evaluar el control interno y la gestión utilizando Talento Humano de carácter multidisciplinario, el desempeño de una institución, ente contable, o la ejecución de programas y proyectos, con el fin de determinar si dicho desempeño o ejecución, se está realizando de acuerdo a los principios y criterios de eficiencia, efectividad y economía. Este tipo de Auditoría examinará y evaluará los resultados originalmente esperados y medidos de acuerdo con los indicadores institucionales y de desempeño pertinentes...”¹

¹ <http://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/Acuerdo047-CG2011GUIAMETODOLOGICAPARA AUDITORIADEGESTION.pdf>

“La administración de recursos humanos (ARH) es una área extremadamente sensible a la mentalidad que impera en las organizaciones, razón por la cual es contingente y situacional. Depende de la cultura que exista en cada entidad, así como de la cultura organizacional que se adopte. E igualmente depende de las características del contexto ambiental, del giro de la organización, de las características internas, de sus funciones y procesos y de un sin número de otras variables importantes”.²

Por lo tanto la Auditoría de Gestión ayuda a todas las actividades de una organización que envuelve el establecimiento de metas y objetivos, evaluación de su desempeño y cumplimiento de una estrategia operativa que garantiza la duración de la Entidad Pública.

- **Eficacia**

Reside en alcanzar los objetivos propuestos, las metas programadas, y los resultados deseados.

La Entidad debe tener una planificación detallada, con sistemas de información e instrumentos que permitan conocer en forma confiable y oportuna, para que se pueda medir el grado de eficacia.

- Metas Mensurables
- Metas Cualitativas

- **Eficiencia**

Grado óptimo de aprovechamiento de los recursos humanos, tecnológicos, financieros y tiempo para el logro de objetivos, considerando la calidad y el tiempo asignado, tiene por objeto la medición del desempeño.

- **Economía**

Es el uso adecuado los recursos utilizados para realizar un sistema, un programa, un proyecto, un proceso o una actividad, con la calidad requerida; evalúa si los resultados se están obteniendo a los costos más bajos posibles.

² Chiavenato Idalberto (2007) Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones, McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, SA. D.V México.



Fases de la Auditoria

1. Planificación

1.1 Preliminar

- Obtener y actualizar información y conocimiento del sistema de Talento Humano.
- Familiarizar al equipo de trabajo de la unidad de auditoria con las actividades sustantivas y adjetivas de apoyo.

1.2 Especifica

El informe de evaluación del control interno al examen al sistema de Talento Humano que se ha implementado permitirá mejorar su eficacia, eficacia y economía asesorado por el equipo de trabajo.

2. Ejecución

Esta fase está orientada a evaluar e incrementar la eficiencia, eficacia y economía para lo cual se aplicará pruebas y procedimientos de auditoría y se desarrollará los hallazgos.

Objetivos

- Aplicar pruebas y procedimientos de auditoría conforme con el enfoque.
- Verificar e incrementar la eficiencia, eficacia y economía.
- Identificar y desarrollar los hallazgos del examen.

3. Conclusión

Está dirigida a comunicar los resultados y la terminación del examen del sistema de mantenimiento de maquinaria.

Objetivos

- Dar a conocer los resultados.
- Terminar las labores del examen al sistema de Talento Humano.
- Entregar el informe de Auditoría de Gestión.

2.6 Hipótesis (No aplica)

2.7 Objetivo General

Efectuar un examen especial al sistema de Talento Humano bajo la LOSEP al Benemérito Cuerpo de Bomberos Voluntarios de la Ciudad de Cuenca

2.8 Objetivos Específicos

- Analizar la estructura y recursos del Benemérito Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Cuenca.
- Reconocer la base legal, organización, planes, programas y funcionamiento del Benemérito Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Cuenca.
- Evaluar el control interno del sistema de Talento Humano Bajo la LOSEP del Benemérito Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Cuenca
- Estudiar el cumplimiento de la planificación del talento humano.
- Formular un informe que contendrá comentarios, hallazgos, conclusiones y recomendaciones orientado a mejorar el Sistema de Talento Humano.

2.9 Metodología

El examen se llevará a cabo en el Benemérito Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Cuenca al Sistema de Talento Humano Bajo la LOSEP.

Tipo de Investigación

Descriptivo.

Para el trabajo de investigación y recopilación de datos etnográficos del Benemérito Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Cuenca.

Revisar y validar el organigrama del Benemérito Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Cuenca.

Método de la Investigación.

Método Inductivo.

Es un método científico que nos ayuda analizar sobre los datos obtenidos alcanzando conclusiones generales al sistema dentro del proceso de Talento Humano del Cuerpo de Bomberos.



Método Histórico.

Obteniendo la recopilación de información, documentos y normativa vigente de la LOSEP, en el cual se realizará el examen de Auditoría de Gestión.

Método Cualitativo

Se llevará a cabo este método mediante el cual se evaluará cada uno de los exámenes obtenidos dentro de los procesos del Benemérito Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Cuenca.

Técnicas

Las técnicas a utilizarse serán las siguientes

Entrevistas:

Es necesario mantener diálogos con los empleados de cada uno de los departamentos, así como conocer la situación de la entidad pública, lo cual permita optimizar los canales de comunicación.

Cuestionarios:

Para conocer el manejo y verificar si se cumple con la ley del Sistema de Talento Humano

2.10 Alcances y resultados esperados

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ALCANCE	RESULTADOS ESPERADOS
Análisis la estructura y recursos del Benemérito Cuerpo de Bomberos Voluntarios de la Ciudad de Cuenca.	Analizar mas a fondo la Entidad Pública	Verificar la situación actual de la Entidad
Reconocer la base legal, organización, planes, programas y funcionamiento del Benemérito Cuerpo de Bomberos Voluntarios de la Ciudad de Cuenca.		
Evaluar el control interno del sistema de Talento Humano Bajo la LOSEP del Benemérito Cuerpo de Bomberos Voluntarios de la Ciudad de Cuenca	Estar al tanto de los conceptos de la LOSEP para realizar la Auditoría	Comprender la Auditoría de Gestión para su aplicación en el Sistema de Talento Humano
Estudiar el cumplimiento de la planificación del talento humano.	Revisar si se cumple con la Ley establecida	Garantizar que los procesos se vean reflejados en la evidencia
Formular un informe que contendrá comentarios, hallazgos, conclusiones y recomendaciones orientado a mejorar el Sistema de Talento Humano.	Obtener los resultados de los conocimientos antes mencionados y el aprendizaje en las aulas universitarias	Aplicar la Auditoría de Gestión al Sistema de Talento Humano bajo la LOSEP

2.11 Supuestos y riesgos

Los riesgos a los que nos podemos enfrentar son: no obtener la información necesaria sobre el tema, que el personal involucrado colabore, no determinar los indicadores exactos de gestión, evidencia inadecuada; y a partir de esto proporcionar conclusiones y recomendaciones erróneas.

2.12 Presupuesto

RUBRO/DENOMINACION	CANTIDAD	P. UNITARIO	P. TOTAL	JUSTIFICACION
Resmas de papel bond	4	\$ 6,00	\$ 24,00	UTILES DE OFICINA
Impresiones	500	\$ 0,10	\$ 50,00	
Anillados	4	\$ 1,50	\$ 6,00	
Copias	800	\$ 0,01	\$ 8,00	
Combustible		\$ 60,00	\$ 60,00	MOVILIZACIÓN
Parqueaderos		\$ 1,00	\$ 55,00	
Gastos Imprevistos	1	\$ 100,00	\$ 100,00	VARIOS
Refrigerios			\$ 120,00	
Gastos de Internet	6	\$ 10,00	\$ 60,00	
Proyecto de Titulación	1	\$ 620,00	\$ 620,00	
TOTAL			\$ 1.103,00	

2.13 Financiamiento

El financiamiento para el desarrollo de la Auditoría, será fondos propios provenientes del estudiante a realizar el proyecto.

2.14 Esquema tentativo

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Introducción.

1.2. Reseña Histórica.

1.3. El Benemérito Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Cuenca.

1.4. Plan estratégico.

1.4.1. Misión.

1.4.2. Visión.

1.4.3. Objetivos.

1.4.4. Análisis FODA.

CAPITULO II.- MARCO TEORICO DE LA AUDITORIA DE GESTIÓN

2.1. Introducción.

2.2. Auditoría de Gestión.

2.2.1. Definición.

2.2.2. Objetivos.

2.2.3. Alcance.

2.2.4. Enfoque.

2.2.5. Papeles de trabajo.

2.2.6. Pruebas de Auditoria.

2.2.7. Indicadores de Gestión.

2.2.8. Programas de Auditoría.

2.3. Control de Gestión.

2.3.1. Propósito de Control de Gestión.

2.3.2. Instrumentos para el Control de Gestión.

2.3.3. Elementos de Gestión.

2.4. Fases de la Auditoria.

2.4.1. Fase I: Planificación.

2.4.1.1. Preliminar.

2.4.1.2. Específica.

2.4.2. Fase II: Ejecución.

2.4.3. Fase III: Conclusión.

CAPITULO III.- APLICACIÓN PRÁCTICA DEL PROCESO DE AUDITORIA DE
GESTIÓN AL SISTEMA DE TALENTO HUMANO BAJO LA LOSEP

3.1. Planificación.

3.1.1. Conocimiento Preliminar.

3.1.2. Planificación Específica.

3.2. Ejecución de la Auditoria.

3.2.1. Obtención de Evidencia.

3.2.2. Indicadores de Gestión.

3.2.3. Criterios de Auditoria.

3.3. Comunicación de Resultados.

3.3.1. Informe de Auditoria.

3.3.1.1. Conclusiones y recomendaciones

CAPITULO IV.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones y recomendaciones.

4.2. Anexos.

4.3. Bibliografía



2.15 Cronograma

OBJETIVO ESPECIFICO	ACTIVIDAD	MES 1				MES 2				MES 3				MES 4										
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4							
CONOCIMIENTO O PRELIMINAR	PROYECTO DE TITULACION	EER																						
	Solicitud a la Empresa	X	X	X	X																			
	Aceptación del Tema por parte de la empresa	X	X	X	X																			
	Elaboración y delimitación del tema	X	X	X	X																			
	Planteamiento del problema	X	X	X	X																			
	Justificación: Objetivos	X	X	X	X																			
	Marco Teórico, Metodología	X	X	X	X																			
	Esquema Tentativo, Cronograma de Actividades	X	X	X	X																			
	Presupuesto: Bibliografía	X	X	X	X																			
	Tramites para el diseño	X	X	X	X																			
	Presentación: Universidad	X	X	X	X																			
	Aprobación				X																			
	TESIS	EP																						
	CAPITULO: I. Introducción				X	X	X																	
	CAPITULO: II.- Marco Teórico					X	X	X																
	CAPITULO: III.- Aplicación práctica del proceso de Auditoría de Gestión al sistema de Talento Humano bajo la LOSEP							X	X	X	X													
	CAPITULO: IV.- Conclusiones y Recomendaciones																X	X	X	X				
	Detalles finales (impresiones, Videos, estudio)																X	X	X	X				
	Sustentación																				X	X	X	X
	EVALUACION PRESENTACION	S																						
	RESULTADO ESPERADO	S																						
S	SATISFACTORIO																							
EER	ESPERA DE RESPUESTA																							
EP	EN PROCESO																							
ET	EN TRAMITE																							
M	MALO																							

2.16 Referencias

Maldonado, M. (2011); *Auditoría de Gestión Cuarta Edición*.

Chiavenato Idalberto (2007) *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones*, McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, SA. D.V México.

(2008). *Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública*.

(2011). *Acuerdo 047, Guía Metodológica para la Auditoría de Gestión*.

(2013). *Reglamento General a la Ley Orgánica de Servicio Publico LOSEP*".

(2011). *Manual de Auditoría de Gestión de la Contraloría General del Estado*.

1.1 Anexos



VARIABLES

VARIABLE	DEFINICION	TIPO DE VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ESCALA			
AUDITORIA	AUDITORIA DE GESTION AL SISTEMA DE TALENTO HUMANO BAJO LA LOSEY DEL BENEFICIO CUERPO DE BOMBEROS DE CUENCA	INTERVINIENTE CUANTITATIVA CUALITATIVA	FINANCIERA ECONOMICA ADMINISTRATIVA	CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DE LA AUDITORIA	PLANEACION	OBJETIVOS	SI	NO
						ALCANCE	SI	NO
						CRONOGRAMA	SI	NO
						METODOLOGIA	SI	NO
					EQUIPO DE TRABAJO	SI	NO	
						PRESENTACION DEL PLAN, AREA AUDITAR	MALO	
							BUENO	
							EXCELENTE	
					SOLICITUD DE INFORMACION	MALO		
						BUENO		
						EXCELENTE		
						EVALUACION	MALO	
					ANALISIS DE INFORMACION		BUENO	
					EXCELENTE			
					ELABORACION PAPELES DE TRABAJO	MALO		
						BUENO		
						EXCELENTE		
						HERRAMIENTAS Y LOGISTICA	MALO	
					BUENO			
					EXCELENTE			
					TRABAJO DE CAMPO	VISITA AL AREA	SI	NO
						VERIFICACION Y EVALUACION	SI	NO
						PRE INFORME	SI	NO
						DISCUSION CON EL PRE INFORME CON EL AUDITADO	SI	NO
CONCLUSIONES Y COMPROMISOS	SI	NO						
PRESENTACION INFORME	ELABORACION INFORME FINAL	HALLAZGOS						
		RECOMENDACIONES						
	DISTRIBUCION DE INFORME	AREAS INVOLUCRADAS						
		DETALLE 1						
		DETALLE 2						
	ARCHIVO PAPELES DE TRABAJO							
SEGUIMIENTO								



UNIVERSIDAD DEL
AZUAY

1.2 Firmas de Responsabilidad (Estudiante)

María Belén Cabrera Salinas

1.3 Firmas de Responsabilidad (Director Sugerido)

Ing. Genaro Peña Cordero

1.4 Fecha de entrega