



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**Proyecto Integrador, previo a la obtención del Título de Licenciada en
Contabilidad y Auditoría C.P.A.**

Tema:

**“Auditoría de gestión al área de talento humano del Cuerpo de Bomberos
Ambato”**

Autora: Robalino Villafuerte, Melanie Brigitte

Tutora: Dra. Benítez Gaibor, Marcela Karina Mg

Ambato – Ecuador

2022

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Dra. Marcela Karina Benítez Gaibor, Mg con cédula de identidad No. 180301353-9, en mi calidad de Tutora del proyecto integrador sobre el tema: **“AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA DE TALENTO HUMANO DEL CUERPO DE BOMBEROS AMBATO”**, desarrollado por Melanie Brigitte Robalino Villafuerte, de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, modalidad presencial, considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos, tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, de la Universidad Técnica de Ambato y en el normativo para presentación de Trabajos de Graduación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

Por lo tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por los profesores calificadores designados por el H. Consejo Directivo de la Facultad.

Ambato, junio 2022.

TUTORA



.....
Dra. Marcela Karina Benítez Gaibor, Mg.
C.I. 180301353-9

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Melanie Brigitte Robalino Villafuerte con cédula de identidad No. 180516551-9, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el proyecto integrador, bajo el tema: **“AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA DE TALENTO HUMANO DEL CUERPO DE BOMBEROS AMBATO”**, así como también los contenidos presentados, ideas, análisis, síntesis de datos, conclusiones, son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este Proyecto de Integrador.

Ambato, junio 2022.

AUTORA



.....
Melanie Brigitte Robalino Villafuerte

C.I. 180516551-9

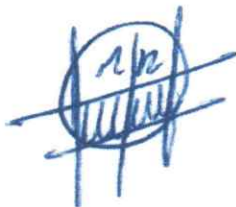
CESIÓN DE DERECHOS

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este proyecto integrador, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi proyecto integrador, con fines de difusión pública; además apruebo la reproducción de este proyecto de integrador, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica potencial; y se realice respetando mis derechos de autora.

Ambato, junio 2022.

AUTORA



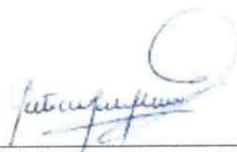
.....
Melanie Brigitte Robalino Villafuerte

C.I. 180516551-9

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El Tribunal de Grado, aprueba el proyecto integrador, sobre el tema: “**AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA DE TALENTO HUMANO DEL CUERPO DE BOMBEROS AMBATO**”, elaborado por Melanie Brigitte Robalino Villafuerte, estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, junio 2022.



Dra. Mg. Tatiana Valle
PRESIDENTE



Dra. Patricia Jiménez
MIEMBRO CALIFICADOR



Ing. Paulina Pico
MIEMBRO CALIFICADOR

DEDICATORIA

Este trabajo se lo dedico a Dios por ser quien ha estado siempre conmigo y me ha dado las fuerzas para superar las barreras presentadas en la vida y hacer posible este sueño, a mis papis por ser mi fuente de inspiración y por luchar día tras día para regalarme un mejor futuro, pero sobre todo por vivir mis sueños como si fueran los suyos.

A mis buenos amigos que me brindaron su apoyo y preocupación en el camino, a mis compañeras de trabajo, todas ellas personas quienes marcaron mi vida y no me abandonaron en los momentos más difíciles de este proceso, y con palabras de aliento depositaron su plena confianza en mí y me hicieron saber que no estoy sola ¡Sin ustedes nada de esto hubiese sido posible!

AGRADECIMIENTO

Agradezco infinitamente a Dios por permitirme ver su luz día tras día, por acompañarme y caminar de mi mano e iluminar en todo momento el camino recorrido, a mis padres por el amor y el apoyo incondicional

Mi agradecimiento también va dirigido a la Universidad Técnica De Ambato de la Facultad de Contabilidad y Auditoría, por haber hecho de mi proceso de formación profesional una experiencia inolvidable, por la asignación de catedráticos con sólidos conocimientos, pero ante todo grades seres humanos con alto contenido moral.

Mi total y más sincero agradecimiento al Cuerpo de Bomberos Ambato, y cada uno de sus colaboradores por haberme brindado todas las facilidades de información.

A todas las personas que me apoyaron incondicionalmente e hicieron de esta investigación una realidad.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA: “AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA DE TALENTO HUMANO DEL CUERPO DE BOMBEROS AMBATO”

AUTORA: Melanie Brigitte Robalino Villafuerte

TUTORA: Dra. Marcela Karina Benítez Gaibor, Mg

FECHA: Junio 2022

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación se desarrolló en la Jefatura de Talento Humano del Cuerpo de Bomberos Ambato, se evidencio algunas falencias en las Normas de Control Interno y Procedimientos de acuerdo a la Selección y Evaluación del personal, por lo que se procedió a desarrollar una auditoria de gestión al área de Talento Humano del Cuerpo de Bomberos Ambato para la evaluación de la eficiencia y eficacia en el cumplimiento de los objetivos. Bajo el enfoque de una investigación bibliográfica, aplicando métodos inductivo, deductivo y analítico. Siendo los estudios descriptivos, explicativos, y aplicativos utilizados en la investigación. Se utilizó fuentes de información primaria como la entrevista y fuentes de información secundaria como la observación directa. De esta forma se evidenció, carencia de un sistema de control interno a nivel de talento humano apropiado a las necesidades del Cuerpo de Bomberos Ambato, ausencia de un plan de talento humano, incumplimiento del proceso de concursos de méritos y oposición para el reclutamiento y selección del personal. Asimismo, no se consideró el proceso de evaluación del desempeño y no se cumplió con el plan de capacitación diseñado por la Jefatura de Talento Humano.

PALABRAS DESCRIPTORAS: NORMAS DE CONTROL INTERNO, TALENTO HUMANO, SELECCIÓN, CAPACITACIÓN, EVALUACIÓN.

TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO
FACULTY OF ACCOUNTING AND AUDITING
ACCOUNTING AND AUDITING CAREER

TOPIC: “MANAGEMENT AUDIT OF THE HUMAN TALENT AREA OF THE AMBATO FIRE DEPARTMENT”

AUTHOR: Melanie Brigitte Robalino Villafuerte

TUTOR: Dra. Marcela Karina Benítez Gaibor, Mg

DATE: June 2022

ABSTRACT

The present investigation was developed in the Headquarters of Human Talent of the Ambato Fire Department; some shortcomings were evidenced in the Internal Control Standards and Procedures according to the Selection and Evaluation of the personnel, for which a management audit was carried out. To the Human Talent area of the Ambato Fire Department for the evaluation of the efficiency and effectiveness in meeting the objectives. Under the approach of a bibliographical research, applying inductive, deductive and analytical methods. Being the descriptive, explanatory, and applicative studies used in the investigation. Primary information sources such as interviews and secondary information sources such as direct observation were used. In this way, it was evidenced, lack of an internal control system at the level of human talent appropriate to the needs of the Ambato Fire Department, absence of a human talent plan, non-compliance with the process of merit contests and opposition for recruitment and selection. Of the staff. Likewise, the performance evaluation process was not considered and the training plan designed by the Head of Human Talent was not complied with.

KEYWORDS: INTERNAL CONTROL STANDARDS, HUMAN TALENT, SELECTION, TRAINING, EVALUATION

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	PÁGINA
PÁGINAS PRELIMINARES	
PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	iii
CESIÓN DE DERECHOS	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
RESUMEN EJECUTIVO	viii
ABSTRACT.....	ix
ÍNDICE GENERAL.....	x
ÍNDICE DE TABLAS	xiv
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xv
CAPÍTULO I.....	1
MARCO TEÓRICO	1
1.1 Introducción.....	1
1.1.1. Antecedentes del proyecto integrador	1
1.1.2 Organización de la entidad	2
1.1.2.1 Base legal.....	2
1.1.3 Visión estratégica de la empresa	3
1.1.4 Organigrama estructural del Cuerpo de Bomberos Ambato	4
1.1.5 Descripción del entorno.....	5
1.1.6 Justificación	5

1.1.7	Objetivos.....	7
1.1.7.1	Objetivo general.....	7
1.1.7.2	Objetivos específicos	7
1.2	Revisión de la literatura	7
1.2.1	La auditoría como proceso de control y progreso continuo.....	7
1.2.1.1	Tipos de auditoría y su aporte en las entidades públicas	8
1.2.1.2	Principios que marcan esta auditoría en el sector público	11
1.2.2	Auditoría de gestión como propósito de evaluar la eficiencia y efectividad.	11
1.2.2.1	Objetivos de la auditoría de gestión.....	12
1.2.3	Aspectos de economía y eficiencia que se puede estudiar	14
1.2.4	Aspectos metodológicos asociados con las fases de la auditoría de gestión.	15
1.2.5	Aplicación de las pruebas para documentar el seguimiento.....	20
1.2.6	Gestión administrativa y funciones dentro del área de talento humano	21
1.2.7	Normas de control interno para el área de talento humano.....	22
1.2.8	Instrumento de control interno para las entidades que dispongan de recursos públicos.....	25
1.3	Fundamentos teóricos	26
1.3.1	La teoría de organización y la auditoría de gestión	26
1.3.2	Técnicas y procedimientos de auditoría	27
CAPÍTULO II.....		29
METODOLOGÍA		29
2.1	Descripción de la metodología	29
2.1.1	Nivel y tipo de investigación	29
2.1.2	Unidad de análisis.....	30
2.1.3	Fuentes y técnicas de recolección de información	30

2.1.4 Metodología aplicada a la auditoría de gestión	32
CAPÍTULO III.....	34
DESARROLLO.....	34
3.1 Resultados y discusión.....	34
3.1.1 Fase I planificación.....	35
3.1.1.1 Guía de visita previa	36
3.1.1.2 Memorándum de la planificación	45
3.1.1.3 Cuestionario de control interno – Área de talento humano	49
3.1.1.4 Matriz de riesgo de auditoría	54
3.1.1.5 Programa de auditoría.....	56
3.1.2 Fase II ejecución	57
3.1.2.1 Papeles de trabajo	57
3.1.2.1.1 Check list - Verificación de requisitos para el manual de clasificación de puestos	58
3.1.2.1.2 Matriz de evaluación de desempeño.....	59
3.1.2.1.3 Check list- Verificación del proceso de evaluaciones de desempeño (promoción y ascenso).....	61
3.1.2.1.4 Fiha técnica – Indicador de eficiencia en el personal reclutado	62
3.1.2.1.5 Ficha Técnica – Indicador de eficiencia en el servicio prestado por la entidad.....	63
3.1.2.1.6 Ficha técnica – Indicador de eficacia por oportunidad.....	64
3.1.2.1.7 Ficha técnica – Indicador de eficiencia operativa.....	65
3.1.2.2 Hoja de hallazgos.....	66
3.1.3 Fase III comunicación de resultados.....	70
CAPÍTULO IV	83
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	83
4.1 Conclusiones.....	83

4.2 Recomendaciones	84
BIBLIOGRAFÍA.....	85
ANEXOS.....	87

ÍNDICE DE TABLAS

CONTENIDO	PÁGINA
Tabla 1. Base legal que la rige	2
Tabla 2. Clases de auditoría	9
Tabla 3. Tipos de auditoría.....	10
Tabla 4. Normas de control interno.....	23
Tabla 5. Conceptos relacionados a la auditoría de gestión	26
Tabla 6. Técnicas de auditoría.....	27
Tabla 7. Procedimientos de la auditoría	27
Tabla 8. Métodos de investigación.....	29
Tabla 9. Preguntas de la entrevista a profundidad	31
Tabla 10. Cuestionario de control	32
Tabla 11. Evidencia: concepto y clases.....	33
Tabla 12. Pruebas de auditoría	33
Tabla 13. Desarrollo de la auditoría.....	34
Tabla 14. Valores del Cuerpo de Bomberos.....	41
Tabla 15. Metas y estrategias institucionales.....	44
Tabla 16. Resumen del mapa de riesgo.....	54

ÍNDICE DE GRÁFICOS

CONTENIDO	PÁGINA
Gráfico 1. Estructura organizativa	4
Gráfico 2. principios de la auditoria de gestión	11
Gráfico 3. Aspectos importantes de economía y eficiencia	14
Gráfico 4. Fases de la auditoria de gestión.....	15
Gráfico 5. Fases de la planificación	15
Gráfico 6. Proceso de recopilación de evidencia	17
Gráfico 7. Actividades que debe cumplir en un informe	18
Gráfico 8. Ciclo PHVA	22
Gráfico 9. Pasos de la planificación	32
Gráfico 10. Cuerpo de Bomberos.....	39
Gráfico 11. Estructura organizacional del área de TH.....	40
Gráfico 12. Estructura orgánica CBA.....	42
Gráfico 13. FODA institucional.....	43
Gráfico 14. Plan institucional.....	44
Gráfico 15. Presupuesto anual.....	45

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

Tema: Auditoría de gestión al Área de Talento Humano del Cuerpo de Bomberos Ambato.

1.1 Introducción

1.1.1. Antecedentes del proyecto integrador

Los acontecimientos y hechos que constituyeron en el preámbulo para la creación del Cuerpo de Bomberos Ambato surgieron a raíz del infortunado terremoto el 5 de agosto de 1949, suceso que dio paso a la creación de una institución de socorro, el mismo que tomó el nombre de Comité Pro - Cuerpo de Bomberos Ambato.

En febrero del año 1951, tras sueños y aspiraciones se fundó el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Ambato nombrando como primer jefe al Sr. Guillermo Calixto un ex – funcionario de la compañía petrolera SHELL y de UNICEF.

Estos equipos de trabajo tuvieron grandes hazañas, es así que el 23 de septiembre de 1978 se produjo un incendio de gran inmensidad en el Mercado Modelo el mismo que hasta la actualidad es fuente de ingresos de varios comerciantes, debido a la magnitud del mismo, las autoridades se vieron a la necesidad de incrementar el personal y mejorar sus procesos para poder atender emergencias y requerimientos de la ciudadanía.

Otro de los desafortunados sucesos ocurrió el 13 de enero del 2001 donde una de las bodegas de la fábrica Plasticaucho sufrió un terrible incendio, evento que los ambateños guardan en su memoria, especialmente aquellos hombres que formaron parte del heroico trabajo para salvar vidas y evitar una tragedia mayor.

En febrero del 2006 se realizó una proforma presupuestaria por un valor de 3'207.215, 45 dólares, que comprende construcciones de estaciones, escuelas de capacitación, adquisiciones de vehículos, escaleras, unidades de rescate y demás. En enero del 2007 inició la construcción de un edificio en la compañía Tungurahua el cual permitirá

contar con un comedor y cocina amplia y funcional en beneficio del personal de la institución, en la segunda planta se ubicarán modernas oficinas para la Primera Jefatura, Recursos Humanos, Compañías y Secretaría General, así como un salón de reuniones en el tercer piso se ubica el gimnasio, un salón de juegos y un sauna e hidromasaje completo se complementa esta edificación con la construcción de una bodega general y la remodelación de la cancha principal.

1.1.2 Organización de la entidad

1.1.2.1 Base legal

Toda organización tiene una base legal para abordar algunas restricciones que determinan el alcance o el método por el cual las organizaciones públicas y privadas pueden operar en sus actividades diarias. En la **Tabla 1** se puede apreciar la base legal con la que se rige el Cuerpo de Bomberos Ambato.

Tabla 1. Base legal que la rige

Tipo de Norma	Norma Jurídica
Constitución de la República del Ecuador	Constitución de la República del Ecuador
Código	<ul style="list-style-type: none"> • Código Orgánico de las Entidades de Seguridad Ciudadana y Orden Público • Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas • Codificación del Código del Trabajo • Código Orgánico Administrativo
Ley Orgánica	<ul style="list-style-type: none"> • Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP) • Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública (LOSNCPP) • Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP) • Ley Orgánica de Empresa Públicas
Leyes Ordinarias	<ul style="list-style-type: none"> • Ley de Defensa Contra Incendios
Reglamentos de Código y Leyes	<ul style="list-style-type: none"> • Reglamento General a la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP) • Reglamento General a la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública (LOSNCPP) • Reglamento a la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP)

	<ul style="list-style-type: none"> • Reglamento General de la Ley de Defensa Contra Incendios • Reglamento de Prevención, Mitigación y Protección Contra Incendios
	<ul style="list-style-type: none"> • Reglamento General del Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas
Ordenanza Municipal	<ul style="list-style-type: none"> • Ordenanza Para La Liquidación de la Empresa Municipal Cuerpo de Bomberos De Ambato EMBA-EP

Fuente: Elaborado a partir del Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública – LOTAIP

1.1.3 Visión estratégica de la empresa

1.1.3.1 Misión

Institución técnica dedicada a la prevención, protección, socorro y extinción de incendios; así como, de apoyo en eventos adversos de origen natural o antrópico, mediante acciones efectivas para salvar vidas, proteger bienes y contribuir en la preservación ambiental del cantón Ambato y de la sociedad en general.

1.1.3.2 Visión

Al 2025 ser una institución que brinde servicios con estándares de calidad en la prevención de incendios, atención de emergencias y apoyo a otros eventos adversos, con el desarrollo organizacional del talento humano, el uso de nuevas tecnologías y la mejora continua para una ciudad resiliente y sostenible.

1.1.3.3 Valores institucionales

Los servidores y funcionarios del CBA guían sus acciones con base en los siguientes valores:

- Honestidad
- Justicia y equidad
- Respeto
- Abnegación y disciplina
- Efectividad, eficiencia y eficacia
- Trabajo en equipo

1.1.4 Organigrama estructural del Cuerpo de Bomberos Ambato

En el **Gráfico 1** se observa el sistema jerárquico el mismo que organiza a los trabajadores en un organigrama estructurado por y para la entidad. Gracias a la misma se retoman las formas de organización interna y administrativa.

Gráfico 1 Estructura organizativa



Fuente: Cuerpo de Bomberos Ambato (2020)

1.1.5 Descripción del entorno

Dentro del entorno del cuerpo de bomberos Ambato existen factores que determinan y moldean sus actividades, orientando al cumplimiento de los objetivos institucionales, los cuales el Cuerpo de Bomberos Ambato (2020) detalla a continuación:

- a) **Factor político legal.** - Las entidades bomberiles se deben a lo que manifiesta en la Constitución del Ecuador, a las leyes y sus reglamentos, y a las regulaciones emitidas por los respectivos entes de control. (pág. 27)
- b) **Factor económico.** - Los Cuerpos de Bomberos a nivel país poseen ingresos mensuales y anuales establecidos en la Ley de Defensa Contra Incendios por concepto de predios urbanos o rústicos, por las contribuciones a las tasas a la energía eléctrica, y finalmente por su propia gestión por varios servicios (pág. 27).
- c) **Factor social.** - El Cuerpo de Bomberos de Ambato enfoca sus operaciones bomberiles en atender las emergencias dentro de la ciudad; así como, incentivar la participación e involucrar a la comunidad en los servicios de educación comunitaria y empresarial, procedimientos de prevención, mitigación y atención de emergencia dentro del ámbito de su competencia, con la finalidad de minimizar las condiciones de vulnerabilidad y generar una cultura de concientización en la comunidad Ambateña (pág. 27).
- d) **Factor tecnológico.** - Los equipos, herramientas y vehículos deben cumplir con las normativas establecidas en las normativas por las asociaciones de bomberos a nivel mundial, entre ellos la más utilizada en nuestro entorno la emitida por La Asociación Nacional Contra el Fuego (NFPA) por sus siglas es una organización establecida en los Estados Unidos (pág. 27).
- e) **Factor ambiental.** - La ciudad de Ambato se encuentra en una zona altamente sísmica y volcánica ya que se encuentra en el cinturón de fuego del Pacífico, al igual que su clima variado que genera emergencias que en algunos casos llegan a ser de magnitud, como ejemplo están los incendios forestales y las emergencias por inundación (pág. 28).

1.1.6 Justificación

El presente proyecto integrador se plantea por la importancia que tiene el talento humano en las instituciones, de esta manera cada institución pretende desarrollar las

habilidades y aptitudes de su personal para que realicen sus actividades de forma eficiente.

Por otra parte, una auditoría de gestión se debe aplicar tanto en entidades públicas como privadas, porque, es apropiado para diseñar y anticipar la estrategia de la entidad, como también permite efectuar comentarios y recomendaciones sobre las capacidades de gestión disponible y así, evitar malas decisiones que desorienten el cumplimiento de metas y objetivos establecidos por la entidad.

El cuerpo de bomberos Ambato, requiere una estructura administrativa que sea apta al momento de orientar al capital humano al igual que los recursos existentes dentro de la organización, esto combinado con la aplicación de una auditoría de gestión ayudará a decidir si se requiere una nueva dirección con un mejor liderazgo o se necesita modificar la organización para reforzar una o varias áreas que presentes dificultades al momento de ejecutar sus respectivas actividades.

En el siglo XXI, el crecimiento organizacional y las regulaciones nuevas como antiguas requieren de una renovación continua, por lo que será necesario aplicar auditorías de gestión, debido a que, en palabras de Carrión, Mendoza , & Vera (2017) indican que:

La auditoría interna constituye una excelente herramienta de apoyo a la dirección de las organizaciones, las que, generalmente, poseen un departamento especial dedicado a estos menesteres. Este tipo de auditoría, denominado también auditoría de gestión u operativa, pone el énfasis en la evaluación de políticas, procedimientos, métodos, así como en el análisis de tareas (p. 55).

La auditoría es, por tanto, una herramienta de control y seguimiento que contribuye a la disciplina de la organización y como resultado, puede descubrir las vulnerabilidades de la entidad (Barberán & Díaz, 2019).

En síntesis, la auditoría de gestión es una técnica que ayuda a analizar, diagnosticar y establecer recomendaciones a las empresas, con el propósito de conseguir con éxito

una estrategia. Por lo mismo, su aplicación en el área de talento humano permite examinar y optimizar la actuación y calidad del desempeño del personal.

Como resultado, el área de estudio contribuirá principalmente a mejorar el desarrollo de las actividades planificadas. Los resultados obtenidos ayudarán al personal del departamento de talento humano del Cuerpo de Bomberos de Ambato, a dar a conocer la gestión de la organización y así tomar las decisiones correctivas necesarias para desempeñar las funciones establecidas con excelencia y calidad.

1.1.7 Objetivos

1.1.7.1 Objetivo general

Desarrollar una auditoría de gestión al área de talento humano del Cuerpo de Bomberos Ambato para la evaluación de la eficiencia y eficacia en el cumplimiento de los objetivos.

1.1.7.2 Objetivos específicos

- Ejecutar la fase de planificación para la determinación de la estrategia global y específica de la auditoría.
- Aplicar la fase de ejecución mediante procedimientos de auditoría para la obtención de evidencia suficiente y apropiada que respalde la comunicación de resultados.
- Elaborar un informe para la comunicación de los resultados obtenidos durante la auditoría con el fin de que exista un seguimiento de recomendaciones.

1.2 Revisión de la literatura

1.2.1 La auditoría como proceso de control y progreso continuo

El origen de la auditoría surge como una necesidad social, derivada del desarrollo de la economía. Cuando la civilización occidental logró su transición de la edad media al renacimiento, no se vieron grandes transacciones monetarias, pero se inició el préstamo de dinero entre reinos que asumió una gran importancia, creando así la necesidad de poder contar con una persona imparcial y dar fe de la transacción.

El término auditoría es originario del término oidor, se utiliza en el feudalismo para los auditores en una sociedad caracterizada por ser analfabeta y beligerante, donde los contadores informan de boca en boca (Franco Ruiz, 2016). Por lo que se empezó a establecer prácticas contables y de control con técnicas como la muy conocida partida doble.

Lo mencionado antes demuestra que la auditoría comenzó como la necesidad de control para evitar errores, apropiación indebida o la prevención de apropiación de bienes que no les pertenecían, pero en 1862 la profesión de auditor o actividad de auditoría por primera vez (Lozano, 2017). Y así fue ocupando posición e importancia en el progreso de la economía a nivel mundial.

En la actualidad para las empresas públicas como en las privadas, la auditoría juega un papel importante porque refleja su imagen financiera tarea que realiza un auditor certificado que, a través de la recolección de datos financieros asegura que la empresa cumple con las normas contables en función de la actividad que emprende. Cuando se completa la auditoría, se debe redactar un informe por parte del auditor sobre la auditoría y utilizarlo para determinar el nivel de veracidad de la empresa.

La auditoría interna realiza una evaluación de riesgos, identificando áreas que requieren una atención especial, identificando problemas que necesitan ser resueltos y, a partir de ahí, propone medidas y recomendaciones con miras a mejoras y superación de las deficiencias detectadas. La función de auditoría interna debe ser continua, completa e independiente, pudiendo ser desempeñada por personal de dentro o fuera de la entidad, siempre que cuente con las habilidades y requisitos requeridos para el desempeño de esta función (Barberán & Díaz, 2019).

1.2.1.1 Tipos de auditoría y su aporte en las entidades públicas

Es importante que los amplios campos de auditoría y conocimiento midan el progreso y desarrollo de la disciplina con el fin de estudiar la evolución regulatoria de las empresas que tienen mayor impacto público sobre la trascendencia económica y social de sus actividades.

Desde siempre se conoce dos clases de auditoría que se aprecian en la **Tabla 2:**

Tabla 2. Clases de auditoría

Auditoría Interna	Auditoría Externa
Actividad de auditoría y asesoría objetiva e independiente destinada a agregar valor y mejorar el funcionamiento de una organización. Ayuda a las organizaciones a alcanzar sus objetivos proporcionando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión, control y gobernanza de riesgos	Práctica común en las empresas e instituciones donde auditores profesionales independientes evalúan si están funcionando adecuadamente con respecto a los procesos llevados a cabo por las instituciones (públicas o privadas) y sus marcos regulatorios. Generalmente lo realiza el auditor, ya sea privado o sin fines de lucro, y los resultados, entre otras cosas, determinan la credibilidad financiera de la empresa

Fuente: Robalino (2020) elaborado a partir de Hernández (2016)

Por otro lado, los tipos de auditorías que se pueden realizar también son diferentes, principalmente en función del tipo de investigación y el método utilizado para el análisis. Los tipos de auditorías son:

- **Auditoría financiera.** –Es una herramienta que utilizan los gerentes para mantener las cuentas equilibradas y los registros alineados, es un proceso en el que se verifica si los estados financieros reflejan la situación patrimonial, financiera y económica de la empresa, es decir, los auditores verifican si la información de los registros está de acuerdo completa y fielmente con la realidad del negocio (Montes, 2018).
- **Auditoría de cumplimiento.** - El objetivo principal de una auditoría de cumplimiento legal es verificar el cumplimiento de los Requisitos Legales por parte de la organización y consiste en una evaluación, por parte de un equipo o por un profesional debidamente capacitado, del nivel de cumplimiento de los requisitos legales aplicables a la organización (Biler, 2017).
- **Auditoría operacional.** – En esta auditoría, el objetivo es evaluar y analizar el funcionamiento de la empresa en sus rutinas, procesos y metodologías adoptadas. Proporciona diagnósticos y propone soluciones orientadas a una mayor eficiencia, economía y uso eficaz de los recursos por que realiza un análisis integral del desempeño de la gestión de una organización (Biler, 2017).
- **Auditoría de gestión.** – La Auditoría de Gestión es una técnica o actividad que brinda consultoría a los más altos niveles de una organización, ya sea pública o

privada. Busca mostrar las fortalezas y debilidades de la organización, estableciendo las recomendaciones necesarias para mejorar el proceso de toma de decisiones. Busca evaluar, en base a criterios o parámetros de eficiencia, efectividad y economía, el proceso de toma de decisiones y su efecto en el logro de las metas y objetivos de la organización (Biler, 2017).

- **Auditoría forense.** – Tiene como objetivo examinar los resultados operativos antes de la gestión de una entidad pública. Trabaja en el seguimiento de los hechos y hechos que se están produciendo en la administración. La auditoría se puede realizar para el control interno de cada agencia para acreditar la legalidad de los resultados en cuanto a economía, eficacia y eficiencia de gestión. Así, tiene un rol social en la evaluación del desempeño de las políticas, previniendo la mala conducta de los servidores públicos, la sustracción o mala gestión de los bienes del gobierno (Biler, 2017).
- **Auditoría de sistemas y TI.** -Este tipo de evaluación sirve para monitorear controles, desarrollo de sistemas, procedimientos de tecnología de la información, infraestructura, operaciones, desempeño y seguridad en el procesamiento de datos para la toma de decisiones. Además de mantener el cumplimiento y gestionar el riesgo (Biler, 2017).

La auditoría es la investigación, la gestión y el seguimiento de la situación económica de una empresa. De esta manera, puede ver la misma situación, qué procesos están funcionando y cómo puede mejorar y potenciar los puntos clave de la entidad. En la **Tabla 3** se puede observar la auditoría según la actividad ejecutada, resaltando la importancia de sus amplios campos su debida aplicación.

Tabla 3. Tipos de auditoría

Enfoque	Autor	Tipos de Auditoría
Según el objetivo de la auditoría	(McGraw, 2016)	<ul style="list-style-type: none"> • Financiera • Operativa • Socio - laboral • Medioambiental • Ética • Informática • De Procesos de Calidad

Según los elementos que intervienen (Lorenzo, 2021)	<ul style="list-style-type: none"> • De primera parte o auditoría • Interna (Auto-auditoría) • De segunda parte • De tercera parte
Según la actividad que se evalúa (RSM, 2020)	<ul style="list-style-type: none"> • De sistemas • De procesos • De productos • De cumplimiento • Investigación • Interna • Externa de segunda parte • Externa de tercera parte • Operativa

Fuente: Robalino (2022) elaborado a partir de Yáñez, Raiza (2021)

1.2.1.2 Principios que marcan esta auditoría en el sector público

Los gobiernos están sujetos a estándares de eficiencia, eficacia y economía en su procesamiento e implementación. Por lo que a continuación en el **Gráfico 2** se muestra los conceptos a los que conlleva los mencionados principios más conocidos como las tres E's.

Gráfico 2 Principios de la Auditoría de Gestión

Principio de eficiencia	Principio de eficacia	Principio de economía
<ul style="list-style-type: none"> • La eficiencia requiere que la actividad administrativa se realice con rapidez, perfección y desempeño funcional. Consiste en la búsqueda de resultados prácticos de productividad, economía, con la consecuente reducción del dinero público desperdiciado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Son los resultados obtenidos que están de acuerdo con los objetivos propuestos por la empresa u organización, de acuerdo con las políticas establecidas, metas operativas y otros resultados y efectos esperados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Es el uso óptimo de los recursos humanos, materiales y financieros, considerando la relación costo / beneficio. Forma parte de la gestión de las virtudes del ahorro y la buena economía doméstica.

Fuente: Robalino (2022) elaborado a partir de Cruz, Pérez & Clúa (2015).

1.2.2 Auditoría de gestión como propósito de evaluar la eficiencia y efectividad.

Para McGraw (2016), una auditoría de gestión trabaja sobre el personal de administración, asesorando sobre el desempeño de sus funciones y sus

responsabilidades en la gestión, para que sigan la planificación y el programa de trabajo.

Por tanto, la auditoría operativa brindará a los miembros de la administración, subsidios para la mejora de la gestión, con eficiencia, actuando con economía para obtener efectividad.

1.2.2.1 Objetivos de la auditoría de gestión

Los objetivos de la auditoría de gestión evalúan las metas y objetivos que se alcanzan, sus diferentes departamentos, actividades, sistemas, controles, funciones y operaciones. Para obtener las “3 Es”: eficiencia, economía y eficacia. Sin embargo, para ello, según Montes (2018) los objetivos se desglosan de la siguiente manera:

- Encontrar fallas e irregularidades en el ciclo operativo
- Compatibilidad entre acciones operativas administrativas, políticas internas, planes y lineamientos
- Razones de ineficiencias o desperdicio
- Validación del desempeño del sector auditado y su ciclo operativo
- Verificación de la idoneidad y eficacia de los controles internos de gestión.

De esta forma se puede apreciar que el objetivo de la evaluación del desempeño es subsidiar a todos los miembros del órgano de gobierno con el fin de mejorar la gestión con el fin de buscar la eficiencia a través de la economía para lograr la eficiencia.

La evaluación del desempeño se caracteriza por la aplicación de la evaluación del desempeño en la empresa u organización en la que se realiza. Cada empresa u organización tiene sus propias necesidades y por ello se desarrolla y adopta un programa para evaluar el control interno por proceso cartera de clientes y proveedores proyectos actividades segmento o no segmento sistema departamento. y actividades.

La evaluación del desempeño se caracteriza por el uso de la evaluación de la gestión en los diferentes niveles jerárquicos de cada área por programa y también por la extensión de exámenes tales como:

- Planificación estratégica, políticas, planes y metas

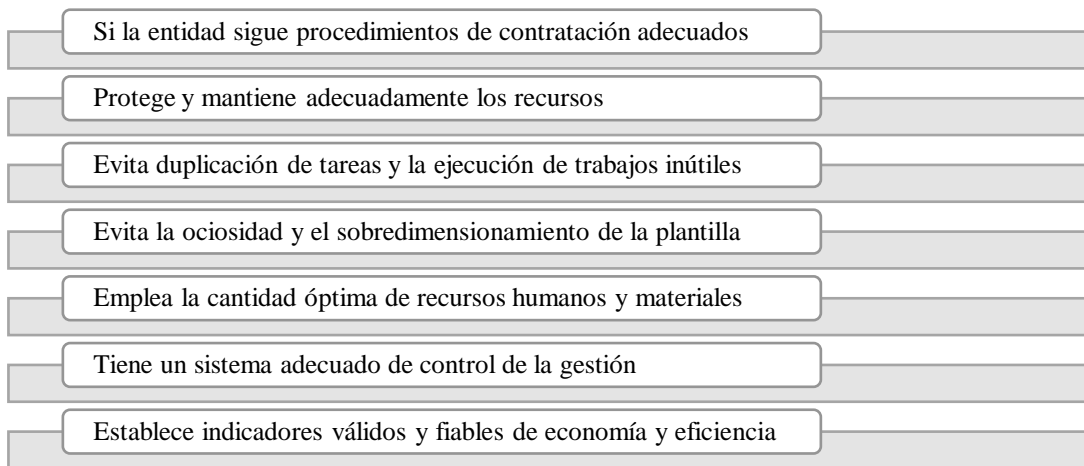
- Estructura funcional, instalaciones, producción, procesos, etc.
- Métodos y rutinas de actividades desarrolladas de acuerdo con la planificación
- Controles internos y controles administrativos y de gestión
- Uso de recursos, pérdidas probables e improbables
- Resultados archivados
- Verificación sobre el uso y aplicación de las normas, leyes, reglamentos y estandarización aplicados a la actividad.

En consecuencia, todos los pasos que caracterizan la auditoría por parte de la gerencia se llevan a cabo de acuerdo con un programa adecuado a las operaciones de la organización con el propósito de verificar las actividades y procesos para encontrar continuamente buscar la mejora de los controles la agilización de los procesos y la mejora de los procesos administrativos y gerenciales.

1.2.3 Aspectos de economía y eficiencia que se puede estudiar

Dado que la auditoría de gestión es responsable de presentar y formular declaraciones sobre aspectos administrativos, económicos y operativos que se centran en la eficacia y eficiencia del uso de los recursos, sus principales aspectos son los que se muestra en la **Gráfico 3**:

Gráfico 3 Aspectos importantes de economía y eficiencia

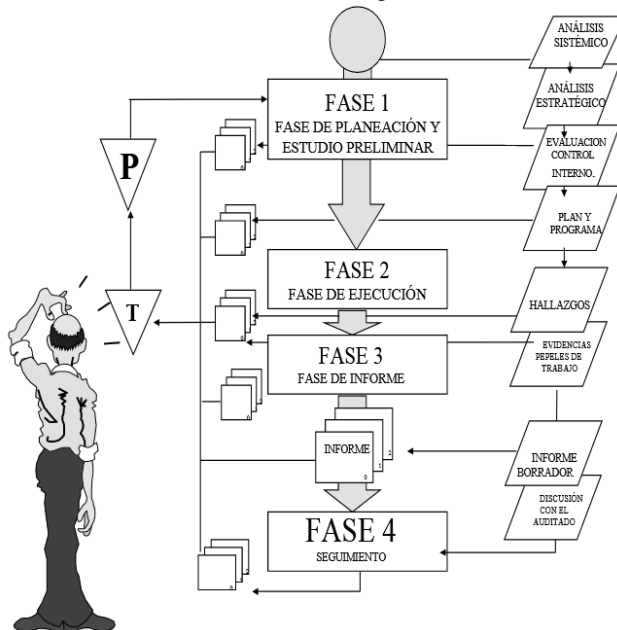


Fuente: Robalino (2022) elaborado a partir de Fonticella (2015)

1.2.4 Aspectos metodológicos asociados con las fases de la auditoría de gestión.

El ciclo operativo de la auditoría interna comprende un conjunto de pasos orientados a resultados cuyo punto de partida es la planificación de acciones de auditoría de gestión. Los pasos para seguir incluyen los procesos de planificación, ejecución, informe y seguimiento como se observa en el **Gráfico 4**.

Gráfico 4. Fases de la auditoría de gestión

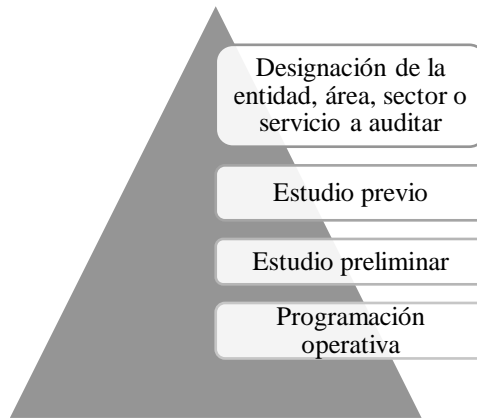


Fuente: Robalino (2022) elaborado a partir de Gómez (2012)

1.2.4.1 Fase I planificación

La primera etapa del ciclo es la planificación de la auditoría. Este paso busca definir los objetos, objetivos y estrategias metodológicas de las acciones de auditoría en el orden de recursos y plazos disponibles. Este paso da como resultado el plan de auditoría, cuyo producto principal es el Plan Anual de Auditoría Interna (Arias, 2018). Comprendiendo cuatro fases, mismo que se muestra en el **Gráfico 5**:

Gráfico 5. Fases de la planificación



Fuente: Robalino (2022) elaborado a partir de Casierra & Gil (2019)

Esto permite orientar la conducción del examen de auditoría a ejecutarse, existen dos tipos de planificaciones: planificación preliminar (obtener información general sobre la organización) y planificación específica, busca evaluar el control interno de la organización.

En este sentido, la fase preliminar trata de obtener conocimiento integral de la entidad sobre la misión, visión, política, estrategia, estatus, reglamento de la organización que ayudan a desarrollar la estrategia global de auditoría. Mientras que la planificación específica define la estrategia adecuada y oportuna de alcanzar las metas y objetivos en el trabajo de auditoría (Arias, 2018).

1.2.4.2 Fase II ejecución

Una vez planificado el trabajo a realizar, se debe proceder a la ejecución de la primera fase, de esta forma se realizará un examen detallado de la información sujeta a examen en base a un muestreo y de esta forma obtener evidencia suficiente y apropiada que sustente el informe de auditoría (Arias, 2018).

Reunión de apertura del trabajo: es conveniente que se realice una reunión entre el equipo responsable de la auditoría (interna o externa) y el consejo de administración de la organización para presentar y aclarar los objetivos del trabajo a realizar.

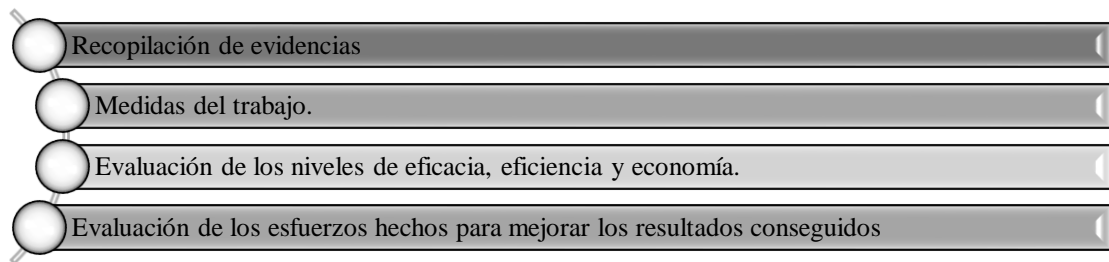
Estudio y evaluación de controles internos: dirigido a recopilar documentos e información que pueda servir de base para comprender la estructura de los procesos que se llevan a cabo.

Evaluación de los niveles de eficacia, eficiencia y economía: La ejecución del programa de auditoría debe seguir la estructura predeterminada, asegurando una coherencia natural y lógica entre el desempeño de las actividades del auditor responsable y el flujo de actividades definido en el programa.

Evaluación de los esfuerzos hechos para mejorar los resultados conseguidos: de acuerdo con el desarrollo del trabajo de auditoría, el auditor realiza, mediante análisis, observaciones de carácter contable y financiero, esta información será utilizada en el dictamen final de auditoría, el cual se posicionará sobre los hechos y situaciones encontrados (Arias, 2018).

Es decir, permite determinar el grado de razonabilidad de las situaciones, veracidad de la documentación, por lo que en el **Gráfico 6** se puede observar medidas de obtención de evidencia.

Gráfico 6. Proceso de recopilación de evidencia



Fuente: Robalino (2022) elaborado a partir de Casierra & Gil (2019)

Es importante documentar cómo se extrajeron los datos, ya que representa una prueba del trabajo realizado. El registro de elementos y evidencias apoyará la elaboración del informe final de auditoría, que será presentado al consejo de administración de la organización.

1.2.4.3 Fase III comunicación de resultados

En esta fase se conforma el documento que abarca todo el trabajo de auditoría realizado, exponiendo los procesos organizacionales erróneos, fraudes o deficiencias encontradas durante el análisis de la revisión de procesos (Arias, 2018).

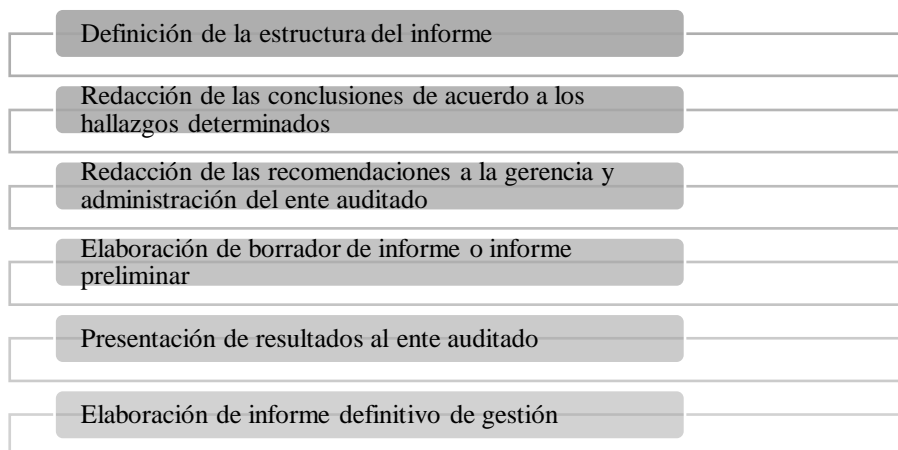
Es necesario que el lenguaje utilizado en la elaboración del informe sea claro, para que el vocabulario permita la comprensión de la información por parte del interesado. El informe puede ser entregado en parte cuando el equipo de auditoría encuentra irregularidades que requieren un tratamiento inmediato por parte del consejo de administración de la empresa (Arias, 2018).

La información contenida en el informe de conclusión de auditoría respecto de los hechos observados debe reunir esencialmente:

- Contextualización del trabajo
- Metodología utilizada
- Recomendaciones
- Conclusión
- Anexos y apéndices (si es necesario).

Por lo que en el **Gráfico 7** tenemos las actividades que mencionada fase debe cumplir.

Gráfico 7. Actividades que debe cumplir en un informe



Fuente: Robalino (2022) elaborado a partir de Carrera et al (2020)

El auditor debe respetar siempre los principios de competencia y oportunidad. Mantener la confidencialidad de la información también es parte de la responsabilidad profesional del auditor, incluso el no hacer ninguna divulgación a terceros, aún después de finalizada la relación laboral, sin autorización previa de la organización.

1.2.4.4 Contenido de un informe de auditoría de gestión

Un buen informe de auditoría es muy importante para las organizaciones porque es capaz de aportar información de gran utilidad para la toma de decisiones. Después de todo, ayudan a los gerentes a monitorear sus actividades. Ya sea comprobando el avance de los procesos, monitorizando los resultados o planteando posibles fallos (Zegarra, 2021).

Este tipo de documento también les permite acceder a datos actualizados. Y, con esta información completa, pueden tomar decisiones ágiles y precisas, esenciales para un mercado altamente competitivo.

La presentación de un documento siempre es capaz de impresionar a quien lo recibe. Después de todo, ya demuestra el cuidado y el compromiso del equipo de auditoría.

1. Portada bien presentada

- Título profesional
- Nombre del auditor responsable (líder)
- Fecha de finalización
- Nombre de la empresa o unidad organizativa auditada.

2. Introducción bien escrita

- Escribir una introducción efectiva también es trabajo del auditor.
- En la introducción del informe de auditoría, debe contener la siguiente información: Resumen, información completa y clara sobre las áreas y procesos auditados.
- Qué normas y leyes respaldaron el análisis
- Historia actual de otros informes
- Explique las razones de la auditoría.

3. Resumen ejecutivo

- Un resumen bien escrito ayuda a entender la obra en su totalidad.
- Debe presentar objetivamente las principales conclusiones, a partir de una breve descripción de lo auditado.

4. Metodología y terminología aplicada

En esta parte se debe explicar la metodología utilizada para la auditoría, los términos utilizados son conceptualizados, buscando la comprensión total del documento.

5. *Plan de auditoría*

Es importante resaltar quién es el auditor líder, sus calificaciones y mencionar a los demás auditores participantes. También debe describir:

- Documentos y procesos evaluados;
- Personas entrevistadas;
- Pasos de auditoría;
- Herramientas utilizadas;
- Criterios de selección de documentos y personas.

Asimismo, aclarar el objetivo y alcance del trabajo, los principales procedimientos realizados y las limitaciones encontradas en el proceso

6. *Medidas y conclusiones*

Finalmente, los auditores deben registrar las recomendaciones para la mejora. Corresponde a la empresa ponerlos en práctica (Zegarra, 2021).

El informe de auditoría es sumamente importante porque es a través de él, los gerentes tendrán una “fotografía” de cómo se están dando los procesos operativos. Además de obtener datos reales para corregir fallas y plantear inconformidades.

Con un documento de este tipo en la mano, es posible tener una idea de los riesgos que se corren al no cumplir con las normas, los procedimientos internos o incluso la legislación vigente. Una plantilla de informe de auditoría eficiente muestra cuán efectivos son los controles internos, lo que garantiza una mayor seguridad para la operación en su conjunto.

1.2.5 Aplicación de las pruebas para documentar el seguimiento

El auditor o auditores designados para que realicen el seguimiento en el campo de las recomendaciones giradas en el informe de la auditoría de gestión, elaboran y ejecutan un programa que contiene las pruebas necesarias con el objeto de recabar la evidencia adecuada para cumplir con el objetivo de verificación y seguimiento (Gómez, 2018).

Como se define en el párrafo anterior, es un plan detallado de mejora organizacional con un cronograma creado por la propia empresa. Esto significa que esta fase es el valor agregado de la auditoría de gestión.

1.2.6 **Gestión administrativa y funciones dentro del área de talento humano**

Administrar es planificación, organización, coordinación, desarrollo y control del desempeño eficiente del personal de una empresa; para lo cual, se emplean técnicas que permiten la interrelación y colaboración de los empleados con el propósito de alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo.

En palabras de Escobar los autores Armijos, Bermúdez, & Mora (2019), consideran que:

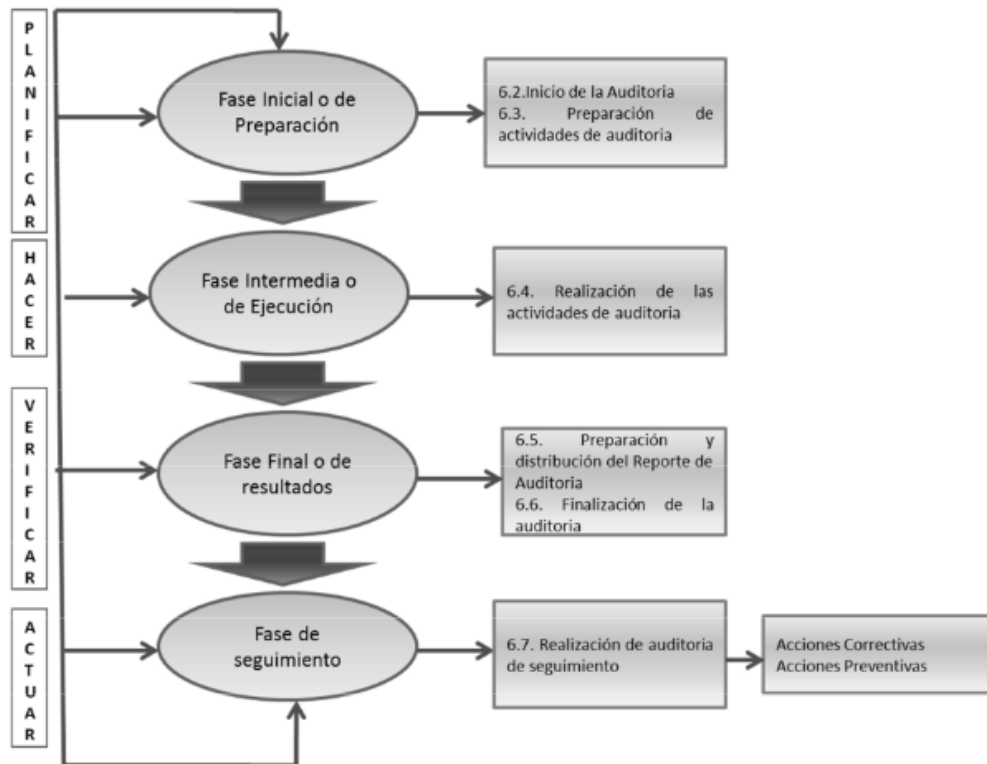
La Administración de Recursos Humanos es una función eminentemente directiva, macro - organizacional, dinámica y en constante transformación. Se encuentra vinculada al desarrollo y a la flexibilización de los sistemas de trabajo y al cambio, sus ciclos de actividad son a largo plazo y su orientación son de carácter estratégico” (p. 165).

Partiendo de este conocimiento podemos aproximarnos a lo que se entiende por gestión de administración de los recursos humanos. Gestión, es la acción y efecto de gestionar: en el contexto empresarial, gestionar puede ser entendida como la realización de acciones encaminadas a la obtención de un beneficio para la organización; es el conjunto de actividades ejecutadas por sus miembros para alcanzar los objetivos tanto personales, empresariales como sociales (Puchol & Moreno,2007).

Con lo antes expuesto se puede mencionar que la gestión empresarial abarca la dirección general de la empresa, encaminada a optimizar los resultados obtenidos por dicha entidad.

En el mismo sentido que las funciones establecidas que talento humano consiste en el ciclo PHVA que se muestra en el **Gráfico 8**

Gráfico 8. Ciclo PHVA



Fuente: Robalino (2022) elaborado a partir de Mejía, Bravo & Montoya (2013)

Asimismo, es importante destacar que, conjuntamente con el reporte de auditoría, se elabora un plan de acción que incluir mejoras, así como también, se contemplan acciones correctivas y preventivas, si estas fueron establecidas en los objetivos y las conclusiones de la auditoría, las cuales se desarrollarán en el plazo establecido entre las partes, manteniendo informado oportunamente al responsable del programa de gestión y al equipo auditor, para que estas acciones sean verificadas en cuanto a su ejecución y resultados alcanzados, con la finalidad de eliminar o evitar las causas potenciales de los problemas detectados.

1.2.7 Normas de control interno para el área de talento humano

Para que los Funcionarios responsables de la gestión del Talento Humano puedan diseñar los controles internos, observando los principios y fundamentos administrativos, así como desarrollar el potencial del personal y evaluar su desempeño; la Contraloría emitió las Normas de Control Interno para el Área de recursos humanos.

Esta normativa establece los parámetros necesarios sobre los cuales se podrá medir la gestión del desempeño del Talento Humano, en la siguiente **Tabla 4** se muestran las normas de control interno para el área de Recursos Humanos.

Tabla 4. Normas de Control Interno

Normas de Control Interno para el Área de Talento Humano			
407	NORMAS	IDEA PRINCIPAL	QUE IMPLICA
01	DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE CARGOS	Conjunto de actividades, deberes y responsabilidades asignadas por Ley o autoridad competente, se sujetará al manual de procedimientos y requerirá una partida presupuestaria	1.-Manual de procedimientos 2.- Requisitos mínimos del cargo 3.-Orgánico-estructural 4.-Partida presupuestaria
02	SELECCIÓN DE PERSONAL	Proceso técnico que comprende la convocatoria, evaluación y selección de los aspirantes más “idóneos” para ocupar cargos en la entidad.	1.- Manual ocupacional 2.-Conocimientos, experiencia 3.- Análisis del cargo y perfil ocupacional 4.- Moralidad y honradez del aspirante
03	ACTUACIÓN Y HONESTIDAD DE LOS FUNCIONARIOS	Obligación de actuar con orden, moral, disciplina y profesionalismo para ampliar la confianza del público	1.-Códigos, normas, procedimientos 2.- Disposiciones legales 3.- No aceptar beneficios o regalos 4.- No actuar en beneficio de familiares.
04	CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO PERMANENTE	Proceso continuo de orientación-aprendizaje, mediante el cual se desarrollan las habilidades y destrezas de los servidores que permitan su mejor desempeño	1.- Misión y los objetivos de la entidad 2.- Disposiciones legales 3.- Conocimiento para el cargo requerido. 4.- Oportunidad, aplicación y difusión.

05	ROTACIÓN	Es la acción que conlleva al desplazamiento del servidor a nuevas funciones dentro de la misma área de trabajo.	Cambios periódicos de tareas a los servidores que cumplen funciones similares.
06	EVALUACIÓN E INCENTIVOS	Evaluación, es el proceso técnico que consiste en determinar si el servidor rinde de acuerdo al cargo que ejerce	1.- Supervisor, evaluador capacitado 2.- Evaluación objetiva y retroalimentación. 3.-Ascensos, reconocimiento, sueldos
07	ASISTENCIA Y RENDIMIENTO	Está constituido por los mecanismos establecidos en el reglamento que permitan controlar que los servidores cumplan su responsabilidad conforme al horario	1.- Implantación de sistema de control 2.- Supervisión y funcionamiento 3.- Directivos, ejemplo de puntualidad 4.- Controles de permanencia en la entidad
08	INFORMACIÓN ACTUALIZADA DEL PERSONAL	Creación y mantenimiento de expedientes individuales del personal con información veraz, legal y oportuna	1.- Registro oportuno en los expedientes 2.- Historial de cada servidor 3.- Entrega oportuna de información 4.- Controles de veracidad y legalidad
09	COMPENSACIÓN POR BECAS DE ESTUDIOS OTORGADAS AL PERSONAL	La máxima autoridad de la entidad propenderá a que los nuevos conocimientos adquiridos por los servidores durante las becas de estudios sean utilizados adecuadamente en beneficio de la Institución	1.- Participación en programas de estudio 2.- Suscripción de contrato de compromiso

-
- 3.- Difusión del conocimiento a la entidad
 - 4.- Contribución a la gestión Institucional
-

Fuente: Elaborado por Robalino (2022) a partir de Contraloría General del Estado (2009)

1.2.8 **Instrumento de control interno para las entidades que dispongan de recursos públicos**

El presente documento tiene como objetivo determinar las funciones de correcta gestión de las instituciones y organismos del sector público en el Ecuador para procurar la adecuada gestión de los recursos públicos y lograr la eficacia, eficiencia y economía de la gestión institucional.

En la norma **400 ACTIVIDADES DE CONTROL** indica que la máxima jurisdicción de una entidad y el servidor responsable del control interno según dicha autoridad administra los riesgos en el logro de los objetivos de la organización, protege y almacena los activos, y establece el control sobre el acceso a los sistemas de información y establece el procedimiento.

401-01 Separación de funciones y rotación de labores. -La máxima autoridad y los directivos de cada entidad tendrán cuidado al definir las funciones de sus servidoras y servidores y de procurar la rotación de las tareas, de manera que exista independencia, separación de funciones incompatibles y reducción del riesgo de errores o acciones irregulares.

401-03 Supervisión. - Los directivos de la entidad, establecerán procedimientos de supervisión de los procesos y operaciones, para asegurar que cumplan con las normas y regulaciones y medir la eficacia y eficiencia de los objetivos institucionales, sin perjuicio del seguimiento posterior del control interno.

1.3 Fundamentos teóricos

1.3.1 La teoría de organización y la auditoría de gestión

La teoría de organización estudia las estructuras organizacionales y su diseño. Comprende el análisis comparativo entre la teoría clásica, enfoque de sistemas y de contingencia (Hefferon, 2011). En otras palabras, se encarga del estudio de todas las corrientes que se relacionan con la administración debido a la explicación de sus procesos.

Es decir, el concepto de organización es una colectividad de personas, trabajadores y empleados ligados por determinadas relaciones socioeconómicas condicionadas por el modo de producción en una sociedad (Pérez, 2014).

Por otro lado, el concepto de la auditoría de gestión es la acción fiscalizadora dirigida a examinar y evaluar el control interno y la gestión. Utilizando recursos humanos 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, o se ha realizado, de acuerdo a principios y criterios de economía, eficiencia y eficacia (Cook y Winkle, 2015).

La auditoría de gestión es una prueba que se realiza a una entidad para gestionar los recursos disponibles, así poder estimar el alcance que se tiene en la eficiencia y eficacia en la consecución de objetivos fijados por la empresa

En la **Tabla 5** se explica aquellos conceptos relacionados con la auditoría de gestión conjunto sus definiciones.

Tabla 5. Conceptos relacionados a la Auditoría de Gestión

Conceptos	Definiciones
Eficacia	Es logro de los objetivos se entiende por eficacia el grado de cumplimiento de una meta, la que puede estar expresada en términos de calidad, cantidad, tiempo, costo etc.
Eficiencia	Es el logro de las metas con el empleo de la mínima cantidad de recursos. Se refiere a la relación entre los bienes o servicios producidos y los recursos utilizados para producirlos.
Economía	Evalúa si los resultados se están obteniendo a los costos alternativos más bajos posibles.

Fuente: Robalino (2022) elaborado a partir de Chávez (2013)

Es fundamental por lo tanto que la organización cuente con una planificación detallada, con sistemas de información e instrumentos que permitan conocer en forma confiables y oportuna la situación un momento determinado y los desvíos respecto a las metas proyectadas. Si esto no existe, difícil podrá medirse la eficiencia.

1.3.2 Técnicas y procedimientos de auditoría

Las técnicas de auditorías son los métodos prácticos de la investigación y prueba que el contador Público utiliza para lograr la información y comprobación necesarias para poder emitir su opinión profesional (León, 2012).

En la **Tabla 6** se puede observar las diferentes técnicas de auditoría existentes las mismas que ayudarán con la investigación de esta.

Tabla 6. Técnicas de auditoría

Técnicas	Métodos
Técnica de verificación ocular	<ul style="list-style-type: none"> • Comparación • Observación • Revisión selectiva • Rastreo
Técnica de verificación verbal	<ul style="list-style-type: none"> • Indagación
Técnica de verificación escrita	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis • Conciliación • Confirmación
Técnica de verificación documental	<ul style="list-style-type: none"> • Comprobación • Computación
Técnica Verificación física	<ul style="list-style-type: none"> • Inspección

Fuente: Robalino (2022) elaborado a partir de León (2012)

Los procedimientos de la auditoría son: el conjunto de técnicas de investigación aplicables a una partida o a un grupo de hechos o circunstancias relativas a los estados financieros (León, 2012). Es decir, las técnicas son las herramientas del trabajo del Contador Público y los procedimientos y combinación que se hace de esas herramientas para un estudio particular. A continuación, en la Tabla 6 se muestra a detalle los procedimientos de la auditoría.

Tabla 7. Procedimientos de la auditoría

Procedimientos	Definición
-----------------------	-------------------

Procedimientos sustantivos	Son pruebas realizadas para tener evidencias de auditoría para detectar representaciones erróneas de importancia relativa y soportar las aseveraciones de los estados financieros
Procedimientos analíticos	Son análisis de índices y tendencias significativas incluyendo la investigación resultante de fluctuaciones y relaciones que son inconsistentes con otra información relevante o que se desvían de los montos pronosticados
Procedimientos de control	Son análisis de las políticas y procedimientos de control establecido por la entidad para lograr una razonable seguridad de que los objetivos específicos son alcanzados

Fuente: Robalino (2022) elaborado a partir de Vera (2012)

Cualquier revisión o trabajo puede ser considerado dentro del campo de la auditoría de gestión, siempre que mejore la eficiencia o la eficacia, utilizando los procedimientos adecuados a la consecución de los objetivos planteados. Por tanto, podemos definir los procedimientos de auditoría de gestión como los trabajos, verificaciones, comprobaciones, revisiones, etc. a realizar por el auditor para formarse una opinión sobre la eficiencia, eficacia, y economía de la gestión y operatividad del ente auditado, obteniendo la evidencia necesaria suficiente.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

2.1 Descripción de la metodología

El presente proyecto integrador pretende realizar una auditoría de gestión al área de talento humano del cuerpo de bomberos Ambato, mediante la investigación bibliográfica se obtiene la recopilación de conocimientos, es decir de manera ordenada se procesa la información de un tema en particular (UNIR, 2018). Es decir, se concentra en fuentes impresas, en los cuales la información pertinente ya ha sido registrada o fijada de algún modo como: libros, artículos y revistas que sirvan como fuente de ideas para el desarrollo de la investigación.

También, se pretende aplicar ciertos métodos que contribuyen a resolver el problema de la investigación, con el fin de obtener resultados que serán reflejados en las conclusiones. En la **Tabla 8** se muestra los métodos y su aporte.

Tabla 8. Métodos de investigación

Método inductivo	Método deductivo	Método analítico
Este método permitió analizar y evaluar las actividades realizadas por el personal de la institución mediante la observación de hechos o acontecimiento sobre los problemas identificados como son: el inadecuado cumplimiento de manual de funciones y políticas, insatisfacción del clima laboral los cuales influyen en la productividad institucional	En base a este método se logró deducir mediante un proceso analítico y sistemático que una de las posibles causas que intervienen en la problemática es la ausencia de aplicación de Auditoría al Área de Talento Humano en la Institución.	Se utilizó en el análisis de cada una de las áreas estudiadas, en base a la documentación recolectada durante la investigación, permitiéndonos determinar las respectivas conclusiones y recomendaciones.

Fuente: Elaborado a partir de Neill & Suárez (2018).

2.1.1 Nivel y tipo de investigación

En vista de que el tema de investigación es la aplicación de una Auditoría de Gestión al Área de Talento Humano, se recurrió a tres tipos de estudios:

- **Descriptiva:** Mediante este tipo de investigación se describió la forma de cómo se establece la organización, a través de entrevistas y cuestionarios que permitieron obtener referencia del tema investigado. Es decir, donde adquiriremos información acerca del dentro del departamento de Talento Humano del Cuerpo de Bomberos Ambato. Además, se busca describir los procesos que llevan a cabo dentro del área.
- **Explicativa:** Nos proporciona un sentido de entendimiento sobre los eventos y sucesos de estudio, ya que permitió obtener información mediante el establecimiento de relaciones causas y efecto, y así brindar las posibles soluciones a estos. Es aquí donde indagaremos los principales motivos que incide a un buen manejo en los recursos de la empresa.
- **Aplicativa:** A través de nuestra investigación buscamos que la empresa pueda mejorar y dar soluciones a los problemas que tengan o puedan presentarse con respecto al área de inventarios.

2.1.2 Unidad de análisis

El Cuerpo de Bomberos Ambato, se encuentra ubicada en la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua en las calles Av. Unidad Nacional y Pasteur, su página web es www.cba.gob.ec, y para consultas e información el número 032826493 Ext. 7105. Nace en el mes de agosto en 1949, se constituyó con el deseo de brindar un servicio integral a sus ciudadanos.

Se considera que para el análisis de Auditoría de Talento Humano se ha tomado en cuenta a todo el personal que labora en el Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón Ambato, es decir que la población está constituida por 5 personas.

En vista de que la población es un número minoritario se ha tomado en cuenta el total de esta, por tal motivo no se aplica muestra en el desarrollo de esta investigación.

2.1.3 Fuentes y técnicas de recolección de información

Fuentes de información primaria. – Aquí se encuentra la información original que se publica por primera vez y que no ha sido modificada, interpretada o analizada por

otros autores. Es decir, este tipo de fuentes nacen de una actividad que fue creada y por lo general son parte de una biblioteca.

2.1.3.1 Técnicas de recolección de información

Entrevistas. – Se realizó una entrevista al jefe del cuerpo de bomberos del cantón Ambato Ab. Marcos Quintana, para conocer la situación actual del mismo, y así determinar posibles problemas que se presenten en los procesos y procedimientos para el cumplimiento de objetivos y así poder establecer la necesidad de incrementar el número de campañas de prevención para reducir el número de emergencias que se suscitan.

Guion de entrevista. – Para la entrevista se realizaron 10 preguntas con un tiempo estimado de 45 minutos. En la **Tabla 9** se puede apreciar una de las preguntas.

Tabla 9. Preguntas de la entrevista a profundidad

Preguntas
¿Conoce y cumple con las funciones de su departamento?
¿Cuentan con un manual de funciones para el departamento del talento humano?

Fuente: Elaborado a partir de Vega (2015).

Fuentes de información secundaria. – En este tipo de fuente se encuentra información ya organizada, analizada y sintetizada, se han diseñado para facilitar y maximizar accesos a la fuente primaria, se las utiliza cuando no se encuentra o no hay acceso a la fuente primaria.

Observación. - Esta técnica facilitó observar la realidad de la Institución, verificar si tienen personal capacitado y apto para combatir las diferentes emergencias que se presentan a diario, además de verificar si su equipo y material está completo y funciona correctamente.

Tabla 10. Cuestionario de control

Preguntas	Dimensión o categoría
Los funcionarios conocen la normatividad vigente que regula su conducta.	Ambiente de control
Los objetivos establecidos concuerdan con la misión de la entidad.	Evaluación de riesgo
Las tareas y responsabilidades vinculadas a la autorización, aprobación, procesamiento y registro, pagos o recepción de fondos, auditoría y custodia de fondos, valores o bienes de la organización están asignadas a diferentes personas	Actividad de control
Están definidos los diversos reportes que deben remitirse a los distintos niveles internos para la toma de decisiones	Sistema de Información y comunicación
El Sistema de Control Interno es evaluado periódicamente por la Dirección con el fin de revisar su eficacia y vigencia	Monitoreo

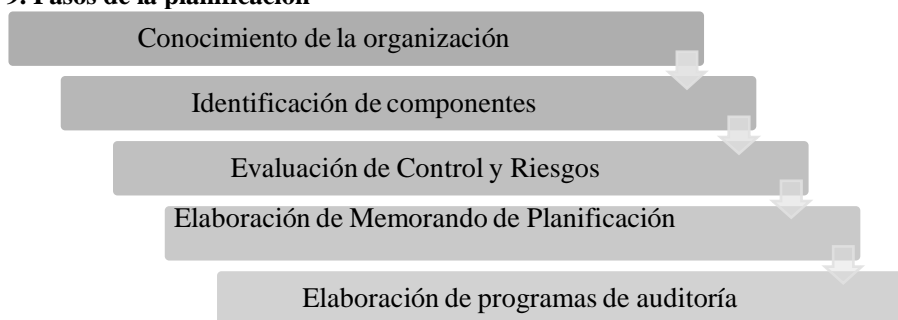
Fuente: Elaborado a partir de Carranza (2020).

2.1.4 Metodología aplicada a la auditoría de gestión

2.1.4.1 Fase 1. - planificación

Esta fase es la más importante del trabajo de auditoría, debido a que en ella se deben prever con minuciosidad todos los pasos a seguir en el desarrollo de esta, entre los que podemos destacar en el **Gráfico 9** los siguientes:

Gráfico 9. Pasos de la planificación



Fuente: Robalino (2022)

2.1.4.2 Fase II. – ejecución

En esta fase se realizan diferentes tipos de pruebas y análisis donde se detectan los errores, si los hay, además se evalúan los resultados de las pruebas y se identifican los hallazgos.

Tabla 11. Evidencia: concepto y clases

Evidencia suficiente	Evidencia adecuada
Una característica cuantitativa que se refiere al nivel de evidencia que el auditor debe obtener a través de sus pruebas de auditoría para llegar a conclusiones sobre el contenido de la cuentas anuales que se someten su examen.	una característica cualitativa de la evidencia que se refiere a la utilización de los procedimientos idóneos para obtener evidencias en cada circunstancia. Es decir, el auditor debe realizar la prueba adecuada al hecho de que trata de obtener evidencia.

Fuente: Elaborado a partir de la Peña (2011).

- **Formas de obtener evidencia: Pruebas de auditoría**

El informe de auditoría debe estar soportado por la evidencia obtenida a través de las pruebas o procedimientos de auditoría. Las pruebas de auditoría se clasifican según dos criterios como se muestra en la Tabla 12.

Tabla 12. Pruebas de auditoría

Pruebas de cumplimiento	Pruebas sustantivas
Instrumento mediante el cual auditor evalúa el sistema de control interno de la entidad auditada. Estas pruebas están encaminadas a comprobar: <ul style="list-style-type: none">- La existencia de control interno.- La eficacia del mismo	Tienen como objetivo comprobar la validez de los saldos que presentan las cuentas incluidas en los estados financieros.

Fuente: Elaborado a partir de la Peña (2011).

2.1.4.3 Fase III: - emisión del informe

En esta fase se elaboran las conclusiones y recomendaciones y se las comunican a las autoridades de la entidad auditada, mediante el informe de auditoría que es el resultado final del trabajo del auditor.

CAPÍTULO III

DESARROLLO

3.1 Resultados y discusión

La presente auditoria dentro del área de talento humano del Cuerpo de Bomberos Ambato, pretende valorar la eficiencia y eficacia en el cumplimiento de los objetivos dentro de esta área de servicio. En este sentido, en la **Tabla 13** se detallan a continuación las siguientes etapas:

Tabla 13. Desarrollo de la Auditoria de gestión

Fase	Desarrollo
I. Planificación	Guía de visita previa Memorándum de planificación Programas de trabajo
II. Ejecución	Aplicación de los programas de trabajo Elaboración de los papeles de trabajo Hojas de hallazgos por componente
III. Comunicación de Resultados	Comunicación de resultados /informe.

Fuente: Robalino (2022)

CUERPO DE BOMBEROS AMBATO



3.1.1 Fase I planificación

AMBATO – ECUADOR

3.1.1.1 Guía de visita previa



AUDITORÍA DE GESTIÓN CUERPO DE BOMBEROS AMBATO

Guía de Visita Previa



Periodo auditado: 2021

Entrevistado: Ab. Marcos Quintana (Jefe del Departamento de Talento Humano)

Fecha: 21 de enero de 2022

A. ÁMBITO INTERNO

1. ¿La entidad cuenta con una breve historia que lo caracterice?
Si. Ver página 40
2. ¿La entidad se rige ante una base legal?
Si. Ver página 40
3. ¿La empresa cuenta con una estructura de funcionarios del área de TH?
Si. Ver página 41
4. ¿La empresa cuenta con una lista de funcionarios?
Si. Ver página 54
5. ¿La empresa cuenta con un organigrama general de la entidad?
Si. Ver anexo 1
6. ¿La empresa cuenta con un manual de funciones y procedimientos?
Si. Ver anexo 2
7. ¿La empresa tiene una visión?
Si. Ver página 41
8. ¿La empresa tiene una misión?
Si. Ver página 41
9. ¿La empresa tiene objetivos institucionales?
Si. Ver página 41
10. ¿La empresa tiene valores institucionales?
Si. Ver página 42

11. ¿La empresa cuenta un organigrama estructural?

Si. Ver página 43

12. ¿La empresa tiene FODA?

Si. Ver página 44

13. ¿La empresa cuenta con estrategia y metas institucionales?

Si. Ver página 45

14. ¿La empresa cuenta con un Plan Institucional?

Si. Ver página 45

15. ¿La empresa cuenta con presupuestos anuales?

Si. Ver página 46

Archivo permanente

Breve historia

Gráfico 10. Cuerpo de Bomberos Ambato



Fuente: Robalino (2022) elaborado a partir del Cuerpo de Bomberos Ambato (2020)

El Cuerpo de Bomberos del cantón Ambato, es una Corporación que tiene como misión principal realizar actividades de defensa civil, prevención y combate de incendios, búsqueda, rescate y ayuda pública en todo el cantón.

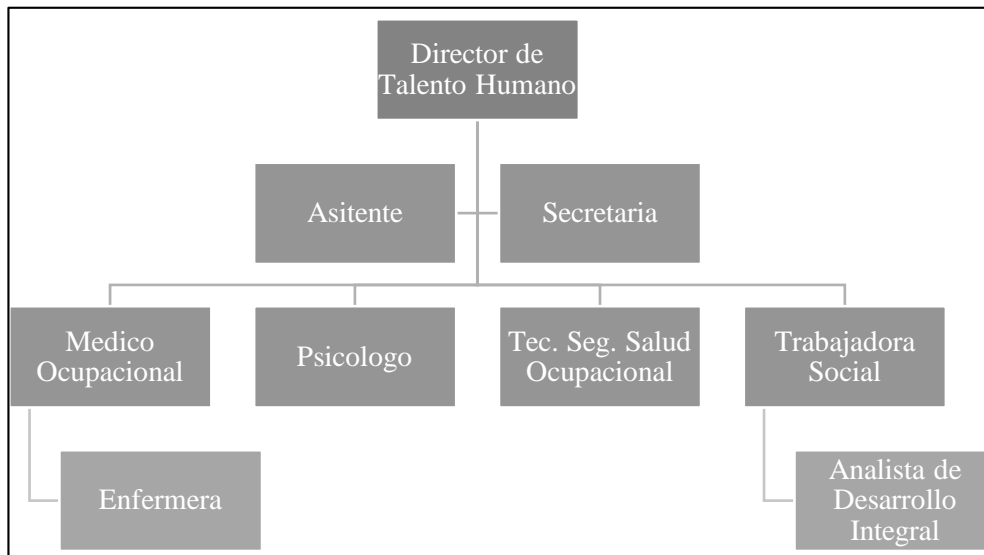
Es una fuerza Auxiliar y de Reserva del Ejército ecuatoriano, y forma parte del Sistema de Seguridad Pública y Defensa Social de Ecuador. Sus integrantes son denominados Bomberos por la Constitución de la República del Ecuador 2008.

Base legal y constitución de la entidad

1. Constitución de la República del Ecuador
2. Código Orgánico de Entidades de Seguridad Ciudadana y Orden Público
3. Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública Ordenanza de Funcionamiento del Cuerpo de Bomberos de Ambato y su Adscripción al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato.

Estructura de funcionarios del área de talento humano

Gráfico 11. Estructura organizacional del área de TH



Fuente: Robalino (2022) elaborado a partir de Bomberos Ambato (2021)

Misión institucional

Institución técnica dedicada a la prevención, protección, socorro y extinción de incendios; así como, de apoyo en eventos adversos de origen natural o antrópico, mediante acciones efectivas para salvar vidas, proteger bienes y contribuir en la preservación ambiental del cantón Ambato y de la sociedad en general.

Visión institucional

Ser reconocida como una corporación de Bomberos de excelencia y ser un referente nacional en la gestión de riesgos y desastres, con el uso de tecnologías de punta y profesionales capacitados y motivados.

Objetivos de entidad

Objetivo 1: “Fortalecer las condiciones de los recursos a fin de dar cumplimiento eficiente a la misión institucional”

Objetivo 2: “Mejorar la capacidad de respuesta operativa en la atención a emergencias”

Objetivo 4: “Fortalecer la gestión de prevención y control de incendios a través de la planificación regulación control y gestión de sus acciones”

Objetivo 5: “implementar un modelo de formación y especialización técnica y humanística para el personal del cuerpo de bomberos de Ambato”

Valores

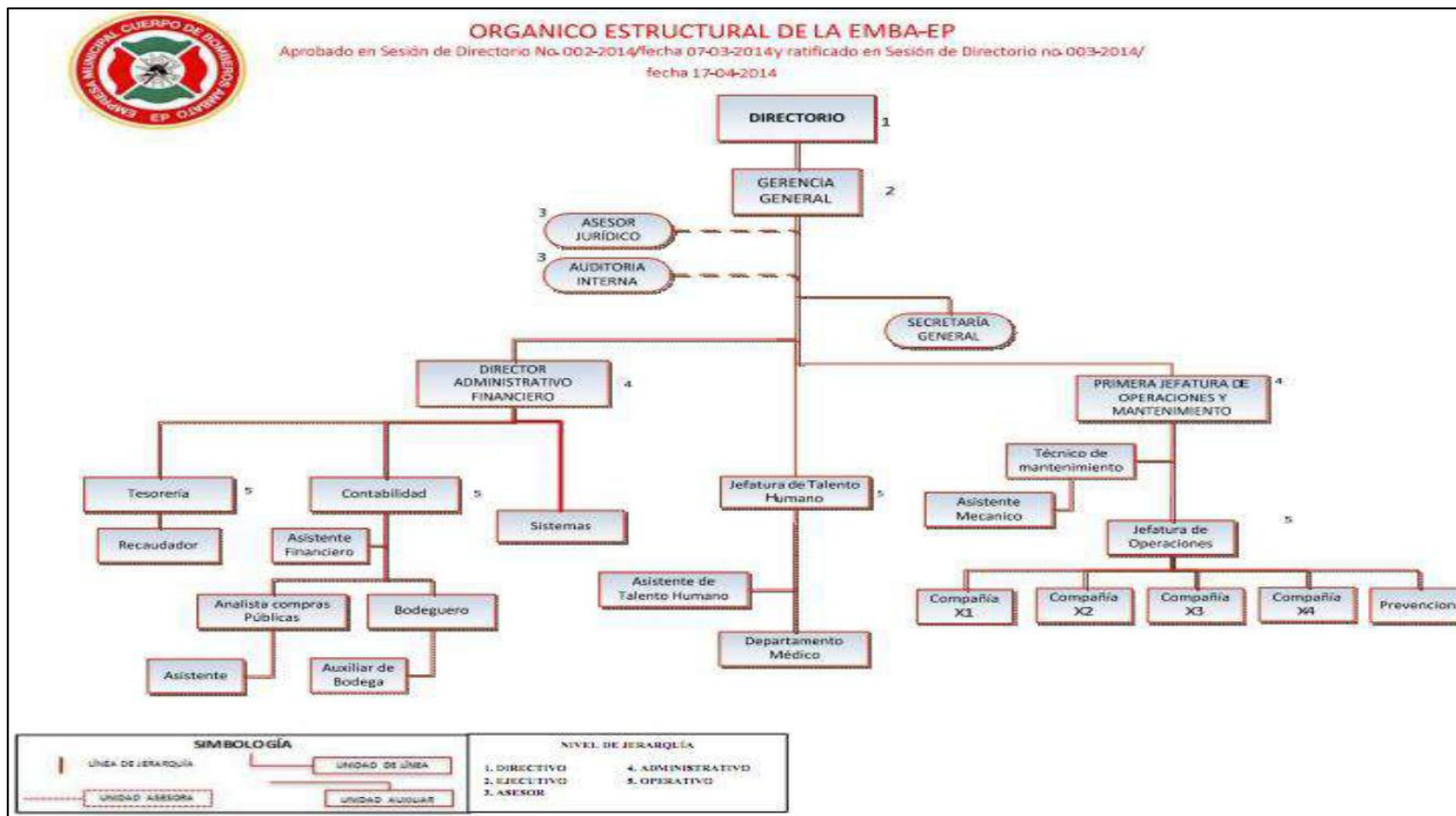
Tabla 14. Valores del Cuerpo de Bomberos

Valentía	Todo bombero es valiente y firme de espíritu para enfrentar situaciones emocional o moralmente difíciles.
Dignidad	Todo bombero es digno en la forma en que actúa o se presenta, inspirando respeto, honor y orgullo por parte de sus superiores, compañeros, subordinados y de la sociedad ecuatoriana.
Disciplina	Todo bombero es disciplinado en el desempeño de sus funciones, a fin de no desviarse del comportamiento estándar esperado de todos los miembros de la CBA, deseable para el bien común de la tropa, incluso en situaciones de presión crítica.
Ética	Todo bombero es ético en su actuar, generando respeto entre los bomberos militares y entre estos profesionales y la sociedad.
Respeto por la vida	Todo bombero es consciente de que la vida es el bien más importante entre todos los demás y no dudará en hacer sacrificios para preservarla.
Tradición	El Cuerpo de Bomberos de Ambato busca conservar, respetar y transmitir las buenas prácticas y valores forjados por generaciones de bomberos militares.

Fuente: Robalino (2022) elaborado a partir del Cuerpo de Bomberos (2020)

Organigrama estructural

Gráfico 12. Estructura Orgánica CBA



Fuente: Cuerpo de Bomberos Ambato (2020)

FODA

Gráfico 13. FODA Institucional

F	FORTALEZAS	A	AMENAZAS
1	Presupuesto sustentado en la normativa legal vigente para cumplir los objetivos institucionales	1	Cambio en la normativa y autoridades políticas que afecta a la gestión institucional.
2	Centro de Formación y Especialización de Bomberos.	2	Terminación de convenios con la EEASA para recaudación de tasa de impuestos para el CBA
3	Buen clima laboral.	3	Emisión de decretos que disminuyen los recursos económicos.
4	Personal con experiencia y solidario.	4	Crisis económicas por eventos adversos de origen natural o antrópico
5	Personal operativo y administrativo que poseen títulos profesionales de pregrado y posgrado.	5	Ciudadanía con insuficiente cultura en prevención de desastres que dificulta la labor institucional
6	Autonomía administrativa, presupuestaria, legal, operativa y financiera.	6	La comunidad no conoce los servicios que presta el Cuerpo Bomberos de Ambato.
7	Institución jerarquizada y disciplinada.	7	Cambios climáticos
8	Jefatura dispuesta a realizar alianzas con otros cuerpos de bomberos	8	Estar en una zona de alta probabilidad sismo volcánica
9	Presencia activa del CBA en la atención de emergencias.	9	Aparición de enfermedades que generan inestabilidad económica, social y política
		10	En el país no existen empresas especializadas en aspectos bomberiles que se involucren directamente en los avances tecnológicos.
		11	Costos muy elevados para innovación tecnológica y equipamiento

D	DEBILIDADES	O	OPORTUNIDADES
1	Equipos de protección personal que se encuentran en mal estado.	1	Convenio y asesoramiento con las jefaturas bomberiles zonales y cantonales
2	Personal que no cuentan con equipo de protección personal o alguno de sus componentes para la atención de emergencias.	2	Fortalecimiento de relaciones interinstitucionales con entidades locales, nacionales y extranjeras
3	Personal con insuficiente capacitación especializada	3	Normativa vigente que regula la rectoría, organización, actividades, competencia, gestión del personal, régimen de las entidades, profesional, técnica jerarquizada, disciplinadas y especializadas de los Cuerpos de Bomberos a nivel nacional
4	Reducido número de instructores certificados	4	Existencia de normativas internacionales para la normalización de procedimientos, equipamientos, maquinaria entre otros para la labor bomberil.
5	Las instalaciones físicas de las compañías de bomberos no son estandarizadas como estaciones bomberiles.	5	Incremento del presupuesto por el aumento de la tasa de alumbrado público de acuerdo al incremento poblacional.
6	No existe una estructura organizacional bien definida.	6	Desarrollar nuevos proyectos para incrementar los ingresos del Cuerpo de Bomberos.
7	Remuneración no acorde con el riesgo del puesto de trabajo y formación.	7	Adquisición directa de bienes con los fabricantes para uso bomberil.
8	Parque automotor obsoleto y sin certificaciones de acuerdo a las normas bomberiles reguladoras	8	Incremento de la vinculación con la ciudadanía en el marco de la prevención
9	Pocos escenarios de entrenamiento y áreas complementarias para el Centro de Formación y Especialización	9	Buena ubicación geográfica del CBA al estar en el Centro del país
10	Centro de Formación y Especialización sin certificación y no se le da el uso adecuado	10	Establecer convenios con instituciones públicas y privadas dentro del marco de la prevención.
11	Infraestructura inadecuada para realizar las funciones administrativas y atención al público	11	Autoridades comprometidas a la conservación del medio ambiente

Fuente: Cuerpo de Bomberos Ambato (2020)

Estrategias y Metas Institucionales

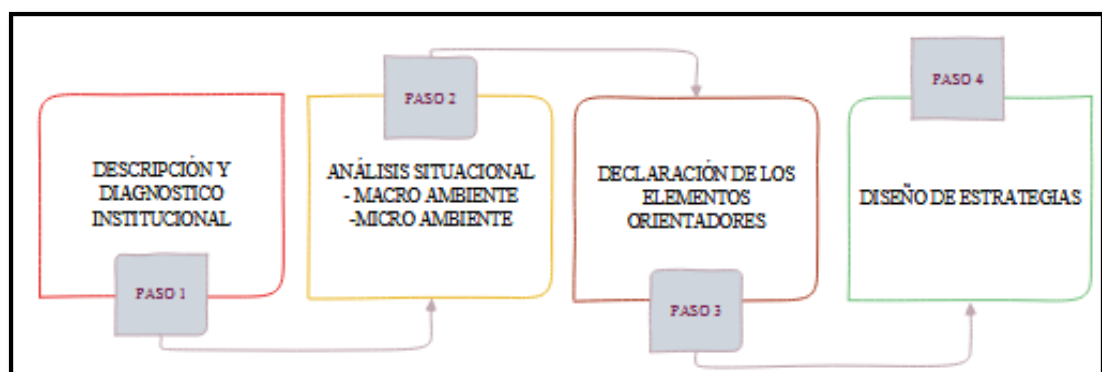
Tabla 15. Metas y Estrategias Institucionales

METAS	ESTRATEGIAS
Fomentar en la comunidad una cultura de compromiso con la prevención para la reducción de la frecuencia de las emergencias dentro del ámbito de competencia del Cuerpo de Bomberos.	Brindar capacitación respecto a la prevención, control y protección de incendios y otros eventos adversos en toda la jurisdicción del cantón Ambato
Implementar una información continua y oportuna con la comunidad y usuarios.	Implementar herramientas técnicas para determinar el nivel de satisfacción de los clientes externos.
Fortalecer la Organización a fin de cumplir la misión institucional	Desarrollar, implementar, controlar y mejorar los procesos que permitan el funcionamiento de todas las áreas y departamentos de la institución, para fortalecer la calidad de los servicios institucionales.
Implementar un sistema administrativo y financiero para el uso efectivo de los recursos.	Elaborar herramientas automatizadas que permitan el seguimiento, monitoreo, control y cumplimiento de la gestión administrativa y financiera.

Fuente: Robalino (2022) elaborado a partir de Cuerpo de Bomberos Ambato (2020)

Plan institucional

Gráfico 14. Plan Institucional



Fuente: Cuerpo de Bomberos (2020)

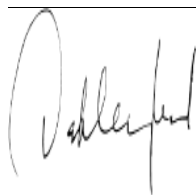
Presupuestos anuales

Gráfico 15. Presupuesto Anual

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP					
g) Información total sobre el presupuesto anual que administra la institución, especificando ingresos, gastos, financiamiento y resultados operativos de conformidad con los clasificadores presupuestales, así como liquidación del presupuesto, especificando destinatarios de entrega de recursos públicos					
Monto total del presupuesto anual					
Tipo	Ingresos	Gastos	Financiamiento	Resultados operativos (% de gestión cumplida)	Link para descargar la cédula presupuestaria trimestral a nivel de tipo de gasto
Corriente	6,463,722.38	3,682,800.28	Interno	56.98%	presupuesto anual 2021
Inversión	8,668,097.89	55,814.39	Interno	0.64%	
Total	15,131,820.27	3,738,614.67		24.71%	
Monto total del presupuesto anual liquidado (ejercicio fiscal anterior)					
Tipo	Ingresos	Gastos	Financiamiento	Resultados operativos (% de gestión cumplida)	Link para descargar el presupuesto anual liquidado
Corriente	410,196.28	403,383.26	Interno	98.34%	presupuesto anual liquidado 2020
Inversión	55,808.85	3,560.52	Interno	6.38%	
Total	466,005.13	406,943.78		87.33%	
Destinatario de entrega de recursos públicos					Link para descargar el listado de destinatarios de recursos públicos
					Destinatarios recursos públicos trimestral acumulado
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:			31/12/2021		
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:			MENSUAL		
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL e):			DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA		
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL e):			Priscila Quezada		
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:			p.quezada@bomberosmunicipales.com		
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:			(03) 2826493 EXTENSIÓN 7112		

Fuente: Cuerpo de Bomberos (2020)

3.1.1.2 Memorandum de la planificación



MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN

MP 1/1-1

Entidad	Cuerpo de Bomberos de Ambato
Auditoria de gestión a:	Departamento de Talento Humano
Preparado por:	Sra. Melanie Robalino
Revisado por:	Dra. Karina Benítez

1. Requerimiento de la auditoria

Informe largo de la auditoria, Memorando de Antecedentes

2. Fecha de intervención	Fecha estimada: 3 de enero 20022
-Inicio del trabajo en el campo	4 de enero del 2022
-Finalización del trabajo en campo	4 de febrero del 2022
-Discusión del borrador del informe con funcionarios	10 de febrero del 2022
-Presentación del informe a la dirección	12 de febrero del 2022
-Emisión del informe final de auditoria	14 de febrero del 2022

3. Equipo multidisciplinario

Auditor operativo Sra. Melanie Robalino

4. Días presupuestados

Días laborales distribuidos en las siguientes fases

Fase I: planeación	Del 4-al 10 de enero 2022
Fase II: ejecución	Del 10-al 4 de febrero 2022
Fase III: comunicación de resultados	Del 4-al 16 de febrero 2022

5. Recursos Financieros Y Materiales

5.1. Materiales	-Computador -Material de oficina -Servicio de internet -Bibliografía digital -Documentos oficiales del cuerpo de bomberos.
Viáticos y pasajes	Los gastos fueron asumidos por el equipo de trabajo y tienen un presupuesto general de 100\$

6. Enfoque De La Auditoría

6.1. Información general de la identidad misión

Misión	Contribuir a proteger la vida, los bienes y el medio ambiente para asegurar la prestación de los servicios institucionales de bombero y protección civil a la sociedad en general del cantón Ambato.
--------	--

Visión	La entidad al 2025 busca ser reconocida como una corporación de Bomberos de excelencia responsabilidad socio ambiental, llevará a cabo acciones de prevención e investigación de incendios y responderá a las situaciones de emergencia de acuerdo con estándares reconocidos internacionalmente.
Objetivo	<p>Objetivo 1: “Fortalecer la gestión de prevención y control de incendios a través de la planificación regulación control y gestión de sus acciones”</p> <p>Objetivo 2: “Implementar un modelo de formación y especialización técnica y humanística para el personal del cuerpo de bomberos de Ambato”.</p>
Actividades principales	Brindar protección personal y patrimonial a la sociedad y al medio ambiente, mediante acciones de prevención, combate e investigación de incendios urbanos y forestales, salvamento, atención pre hospitalaria y acciones de defensa civil, dentro del Cantón Ambato.
Estructura Orgánica	Estructura orgánica funcional (Ver pág. 43)
Financiamiento	El cuerpo de Bomberos de Ambato, para el año 2021 al mes de Diciembre cuenta con un presupuesto 13,915,710.82 \$ otorgados por parte del Estado Ecuatoriano, los mismos que son utilizados para los gastos administrativos y para el pago de las contribuciones que ascienden a un capital de 1,847,006.40\$.
Componente escogidos para la fase ejecución	<p>Departamento de gestión de talento humano</p> <p>Se escogió tres componentes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Manual de Clasificación de Puestos 2. Evaluación de Desempeño Personal 3. Promociones y ascensos
6.2. Enfoque a:	
Auditoría orientada hacia la eficacia en el logro de los objetivos y actividades	Cumplimiento de los objetivos propuestas en el tiempo oportuno, en los términos establecidos
6.3 Objetivo	
6.3.1. Punto uno objetivo general	Evaluar la eficacia y la eficiencia en el proceso del cumplimiento de los objetivos del departamento de Recursos Humanos (Ver pág. 55)

6.3.2. Objetivos específicos por cada uno de los componentes Determinar la correcta ejecución del reclutamiento y selección de personal.

Medir los niveles de capacitación de personal en relación a las necesidades de cada cargo.

Determinar la correcta aplicación de la gestión de evaluación de desempeño.

6.4 Alcance

El alcance de esta auditoría de gestión es el área de recursos humanos del cuerpo de bomberos de Ambato del periodo comprendido entre los meses de enero a marzo del 2022.

6.5 Indicadores de gestión

Indicador de eficiencia en el proceso del personal reclutado	Total, de personas reclutadas/ Total del personal requerido *100
Indicador de eficiencia servicio	Volumen o cantidad de servicios / número total de beneficiarios
Indicador de eficiencia operativa	Costo total por servicio / número total de usuarios atendidos
Indicador de eficacia por oportunidad	Tiempo requerido por servicio /número de servicios prestados Tiempo ejecutado / tiempo programado
6.6. Resumen de los resultados de la evaluación del control interno	Se aplica el cuestionario de control interno por cada componente, lo cual, permitirá determinar la eficiencia eficacia y el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos en el pack institucional.
6.7. Calificación de los factores de riesgo de auditoría	Se valora la calificación respectiva por cada componente (Ver pág. 55)
6.8. De confianza programada y controles claves de efectividad y eficiencia	Se adjunta matriz por cada componente en la cual se indica el grado de confianza.
6.9. Trabajo para realizar por los auditores en la fase de ejecución	Se aplicará cuestionarios, encuestas, entrevistas y pruebas sustantivos y de control con el fin de obtener evidencia suficiente y competente.
7. Colaboración de la entidad auditada	
7.3. Otra colaboración	Director jefe de la unidad del cuerpo de Bomberos, del jefe de administración de Talento Humano Y funcionarios de la institución
8. Otros aspectos	<ul style="list-style-type: none"> - Se anexa programas de trabajo y cuestionarios de control interno por cada componente. - El archivo permanente fue creado y organizado en la presente auditoría de gestión - El presente programa de auditoria fue elaborado a base del conocimiento de la entidad y de la información obtenida en la fase de planificación preliminar

9. Firmas de responsabilidad de la planificación

Melanie Brigitte Robalino Villafuerte
Auditor operativo

FIRMAS DE APROBACIÓN DE LA PLANIFICACIÓN

Dra. Marcela Karina Benítez Gaibor, Mg.
Tutora

CUERPO DE BOMBEROS AMBATO

3.1.1.3 Cuestionario de control interno – Área de talento humano

CCI

COMPONENTE 1: ÁREA DE TALENTO HUMANO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO							
No.	DESCRIPCIÓN	RESPUESTAS		CALIF			COMENTARIOS
		SI	NO	N/A	PT	CT	
407-01	SUBSUBCOMPONENTE: Plan de Talento Humano						
1	¿Existe un plan de Talento Humano actualizado que forme parte del sistema de planificación anual?	x			1	1	
TOTAL		1	0	0	1	1	
407-02	SUBSUBCOMPONENTE: Manual de clasificación de puestos						
1	¿Existe un manual de clasificación de puestos aprobado homologado por el primer nivel?	x			1	1	Desactualización de información desde el 2010
2	¿Se revisa de manera continua el manual de clasificación de puestos?		X		1	0	
3	¿El manual de clasificación de puestos ejecutado ampara a la adaptación de los procesos de reclutamiento, selección y evaluación del personal?	x			1	1	
TOTAL		2	1	0	3	2	

4007-03	SUBSUBCOMPONENTE: Incorporación de personal						
1	¿La incorporación del personal cumple con una previa citación, evaluación y selección?	x			1	1	Se cumple eventualmente con la normativa
2	¿Se delimita al personal capaz y hábil en base a su conocimiento, experiencia y habilidades?	x			1	1	
3	¿Se ejecuta concursos de méritos y oposición para la selección del personal conforme a un ascenso?	x			1	1	
TOTAL		3	0	0	3	3	
407-04	SUBCOMPONENTE: Evaluación del desempeño						
1	¿Para este proceso se examina la normativa legal vigente?		x		1	0	No se considera a fondo este proceso
2	¿Se evalúa el desempeño permanentemente considerando los niveles de eficiencia establecidos para cada función?		x		1	0	
3	¿Para la capacitación o entrenamiento del personal se delimita a través de los resultados de la evaluación del desempeño?		x		1	0	
TOTAL		0	3	0	3	0	
407-05	SUBCOMPONENTE: Promociones y ascensos						
1	¿La entidad cuenta con un plan de promociones y ascensos?		x		1	0	
2	¿Se lleva a cabo concurso de méritos y oposición para un posible ascenso del personal?		x		1	0	
3	¿Se considera los respectivos requerimientos por la normativa para un posible ascenso?		x		1	0	
TOTAL		0	3	0	3	0	
407-06	SUBCOMPONENTE: Capacitación y entrenamiento continuo						
1	¿Se realiza frecuentemente capacitaciones y entrenamientos a los empleados y trabajadores de la entidad?	x			1	1	Se aplica constantemente el cronograma de capacitación
2	¿Las capacitaciones surgen conjunto la necesidad del puesto?	x			1	1	
3	¿Se cuenta con un plan de capacitación elaborado por la Jefatura de Talento Humano y aprobado por el máximo organismo?	x			1	1	
TOTAL		3	0	0	3	3	

4007-07	SUBCOMPONENTE: Rotación de personal						
1	¿Ejecutan rotaciones del personal para ampliar sus conocimientos de los trabajadores?	x			1	1	El propósito es mantener la operación interna de la instalación lo más ininterrumpida posible.
2	¿La rotación del personal se ejecuta con el objetivo de amortiguar errores, deficiencias administrativas y usufructo indebida de recursos?	x			1	1	
TOTAL		2	0	0	2	2	
4007-08	SUBCOMPONENTE: Actuación y honestidad de las servidoras y servidores						
1	¿Se regula el cumplimiento de principios de honestidad y profesionalismo por parte de los empleados y trabajadores actúen bajo?	x			1	1	
TOTAL		1	0	0	1	1	
4007-09	SUBCOMPONENTE: Asistencia y permanencia del personal						
1	¿Existen instrumentos que verifique la asistencia y permanencia del personal en su puesto de trabajo?	x			1	1	Gestiona la asistencia y permanencia del personal y trabajadores, pero no es responsable el jefe directo
2	¿El monitoreo de permanencia en los lugares de trabajo está a cargo de los jefes inmediatos?	x			1	1	
TOTAL		2	0	0	2	2	
4007-10	SUBCOMPONENTE: Información actualizada del personal						
1	¿El Área de TH es responsable del chequeo de los expedientes del personal?	x			1	1	Existe un correcto manejo de los expedientes del personal.
2	¿El contenido de los expedientes contiene información relacionada con el ingreso, evaluación, ascensos, promociones ?	x			1	1	
3	¿Los documentos cuenta con información veraz y oportuna para una buena toma de decisiones?	x			1	1	
TOTAL		3	0	0	3	3	

TOTAL GENERAL	24	17
----------------------	-----------	-----------

Gráfico 11. Determinación del nivel de confianza

NIVEL DE CONFIANZA

1. VALORACIÓN

$$CP = \frac{CT}{PT} \times 100$$

Ponderación Total (P.T.)=	24
Calificación Total (C.T.)=	17
Calificación Porcentual (C.P.)=	70,83%

2. DETERMINACIÓN DE LOS NIVELES DE RIESGO

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51% - 75%	76% - 95%
85%-50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

3. CONCLUSIÓN

NIVEL DE CONFIANZA	MODERADA
NIVEL DE RIESGO	MODERADA

Fuente: Robalino (2022)

A continuación, se presenta un resumen en la **Tabla 16** con cada uno de los porcentajes que equivale a su nivel de confianza y nivel de riesgo cada uno de los subcomponentes.

Tabla 16. Resumen del mapa de riesgo

MAPA DE RIESGO			
SUBCOMPONENTE	NIVEL DE CONFIANZA	RIESGO INH	SIGNIFICADO DE LA CALIFICACIÓN DEL RIESGOS
SUBSUBCOMPONENTE: Plan de Talento Humano	0%	100%	ALTO
SUBSUBCOMPONENTE: Manual de clasificación de puestos	67%	33%	MODERADO
SUBSUBCOMPONENTE: Incorporación de personal	100%	0%	BAJO
SUBCOMPONENTE: Evaluación del desempeño	0%	100%	ALTO
SUBCOMPONENTE: Promociones y ascensos	0%	100%	ALTO
SUBCOMPONENTE: Capacitación y entrenamiento continuo	100%	0%	BAJO
SUBCOMPONENTE: Rotación de personal	100%	0%	BAJO
SUBCOMPONENTE: Actuación y honestidad de las servidoras y servidores	100%	0%	BAJO
SUBCOMPONENTE: Asistencia y permanencia del personal	100%	0%	BAJO
SUBCOMPONENTE: Información actualizada del personal	100%	0%	BAJO
TOTAL	67%	33%	MODERADO

Fuente: Robalino (2022)

Comentario

Producto de la evaluación de control interno al área del Talento Humano se puede determinar que el Nivel de Confianza es 77% y el Nivel de Riesgo es 23% por lo que el enfoque inicial de auditoría es **MODERADA**

3.1.1.4 Matriz de riesgo de auditoría



CUERPO DE BOMBEROS AMBATO

Componentes identificados en la entidad

MATRIZ DE RIESGOS DE AUDITORÍA/ENFOQUE DE AUDITORÍA

AÑO 2021

MRA

COMPONENTE	RIESGOS	RIESGOS	ENFOQUE DE AUDITORÍA	
			PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO verifica control interno	PRUEBAS SUSTANTIVAS verifica transacciones y saldos
SUBSUBCOMPONENTE: Manual de clasificación de puestos	MODERADO	El manual de clasificación de puestos no se revisa periódicamente.	Verificar si el manual de clasificación de puestos con el que cuenta la entidad cumple con los requisitos mínimos establecidos en la en la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP)	Aplicar el Indicador de eficiencia en el proceso del personal reclutado para medir el cumplimiento del objetivo.
SUBCOMPONENTE: Evaluación del desempeño	ALTO	La entidad no considera la normativa legal vigente como proceso de evaluación.	Verificar si se cumple con el proceso de evaluación de desempeño de acuerdo a lo establecido en la ley orgánica de servidor público (LOSEP)	
		El trabajo del personal no siempre evalúa considerando los niveles de eficiencia determinados para cada función y tarea.		
		Las exigencias de capacitación o entrenamiento del personal no se delimita a través de los resultados del		Determinar el % de capacitaciones realizadas en año 2021 en base al cronograma

		proceso evaluación del desempeño.		planteado por la entidad.
SUBCOMPONENTE: Promociones y ascensos	ALTO	La entidad no cuenta con un proyecto de promociones y ascensos para los empleados y trabajadores de la entidad.	Verificar si se cumple con el proceso de evaluación de desempeño de acuerdo a lo establecido en la ley orgánica de servidor público (LOSEP)	
		No se realiza concursos de méritos y oposición previo el ascenso del personal.		
		No se examina la experiencia, el grado académico y rendimiento del desempeño para un posible ascenso.		

3.1.1.5 Programa de auditoría



CUERPO DE BOMBEROS AMBATO
PROGRAMA AUDITORÍA DE GESTIÓN

COMPONENTE : ÁREA DE TALENTO HUMANO
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021

OBJETIVOS:

- 1.- Evaluar el grado de eficiencia y eficacia en la Planificación Institucional del año 2021
2. - Revisar el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la empresa
- 3.- Determinar si se cuenta con una unidad responsable de la planificación, ejecución y supervisión adecuada del cumplimiento de objetivos y planes.

PROCEDIMIENTOS:

PROCEDIMIENTOS SUSTANTIVOS				
		REFERENCIA P/T	PREPARADO POR	FECHA
1	Aplicar el Indicador de eficiencia en el proceso del personal reclutado para medir el cumplimiento del objetivo.	PT/PPR PT/1	RVMB	
2	Determinar el % de capacitaciones realizadas en año 2021 en base al cronograma planteado por la entidad.	PT/2	RVMB	
PROCEDIMIENTOS CUMPLIMIENTO				
		REFERENCIA P/T	PREPARADO POR	FECHA
1	Verificar si el manual de clasificación de puestos con el que cuenta la entidad cumple con los requisitos mínimos establecidos en la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP)	PT/1	RVMB	
2	Verificar si se cumple con el proceso de evaluación de desempeño de acuerdo a lo establecido en la ley orgánica de servidor público (LOSEP)	PT/2	RVMB	
3	Verificar si se cumple con el proceso de evaluación de desempeño de acuerdo a lo establecido en la Ley Orgánica de Servidor público (LOSEP)	PT/3	RVMB	

Elaborado por: RVMB	Fecha: 04/01/22
Revisado por: BGK	Fecha: 04/01/2022

CUERPO DE BOMBEROS AMBATO



3.1.2 Fase II ejecución

AMBATO – ECUADOR

3.1.2.1 Papeles de trabajo



CUERPO DE BOMBEROS AMBATO

3.1.2.1.1 Check list - Verificación de requisitos para el manual de clasificación de puestos

AÑO 2021

PT/1

Procedimiento: Verificar si el manual de clasificación de puestos con el que cuenta la entidad cumple con los requisitos mínimos establecidos en la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP)

Documento a revisar	Año de creación	Metodología	Estructura	Escalas de puestos	Niveles de remuneración	Descripción de funciones
Manual de clasificación de puestos	2010	x	✓	✓	✓	x

Fuente: Manual de Descripción, Valoración y Clasificación de Puestos del Cuerpo de Bomberos Ambato
<https://www.cba.gob.ec/sitio/wp-content/uploads/3.-Manual-de-Descripci%C3%B3n-valoraci%C3%B3n-clasificaci%C3%B3n-de-puestos-del-CBA.pdf>

Comentario:

El Manual de clasificación de puestos no cumple con todos los requisitos establecidos en la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP), así no se visualiza de manera clara la metodología y descripción de funciones

Marcas:

x Auditoría propone **H.H 1**

Elaborado por: **RVMB**

Fecha:
06/01/22

Revisado por: **BGK**

Fecha:
06/01/2022

CUERPO DE BOMBEROS AMBATO

3.1.2.1.2 Matriz de evaluación de desempeño

AÑO 2021



PT/2

Procedimiento:

Determinar el % de capacitaciones realizadas en año 2021 en base al cronograma planteado por la entidad.

Estructura interna	Capacitaciones programadas	Número de personas aprobadas	Número de personas que asistieron	Áreas capacitadas	Indicador de % de aprobación de la capacitación
Nivel Operativo	Curso de Brigadas Contra Incendios con aval SETEC/MDT.	138	120	Dirección de prevención de incendios e ingeniería del fuego	87%
	Curso de Brigadas Contra Incendios con aval SETEC/MDT.	138	100		72%
	Curso de Operaciones de Rescate Vehicular con aval SETEC/MDT.	138	80	Dirección de prevención de incendios e ingeniería del fuego (Operaciones)	58%
	Rescate con cuerdas	9	9		100%
	Curso alta montaña	10	9		90%
TOTAL					81%
Nivel de Apoyo	NFPA 70B – Práctica recomendada para el mantenimiento de quipos eléctricos	1	1	Dirección Administrativa y Financiera (Logística)	100%
	Formación de persona competente para la inspección de equipos	15	10		67%
	Aplicación Técnica de los Subtemas de Talento Humano	6	1	Dirección de Talento Humano	17%

	por competencias.				
	Normativa Aplicable al Talento Humano	3	3		100%
	Capacitación “Manejo del estrés laboral y trato con el cliente”	45	40	Seguridad y Salud ocupacional	89%
	Seguridad y Salud Ocupacional para miembros del Comité, Subcomité y Delegados SSO	6	6		100%
TOTAL					79%

Fuente: Términos de Referencias - Cronograma de Capacitaciones - Final

<https://www.cba.gob.ec/capacitaciones-bomberos/>

Comentario

De acuerdo el cronograma de capacitaciones se pudo apreciar que en el Nivel Operativo el 81% corresponde a capacitaciones aprobadas. Mientras que en el Nivel de Apoyo existe un 79% en capacitaciones aprobadas debido a un porcentaje bajo en la Dirección de Talento Humano en lo que corresponde a la Aplicación Técnica de los Subtemas de Talento Humano por competencias.

Marcas

£ Auditoría propone **H.H 2**

Elaborado por: RVMB	Fecha: 06/01/22
Revisado por: BGK	Fecha: 06/01/2022



CUERPO DE BOMBEROS AMBATO

3.1.2.1.3 Check list- Verificación del proceso de evaluaciones de desempeño (promoción y ascenso)

AÑO 2021

PT/3

Verificar si se cumple con el proceso de evaluación de desempeño de acuerdo a lo establecido en la Ley Orgánica de servidor público (LOSEP)

Procedimiento

Procedimiento	Evaluación por lo menos una vez al mes	Aplicación escala (Excelente, Muy bueno, Regular, Suficiente)	Definición de parámetros acorde con Funciones de Responsabilidades	Comunicación de Resultados en un plazo de 8 días a Servidores Evaluados	Reconocimiento para Servidores con Calificación (Excelente, Muy bueno o Satisfactorio)
Evaluación de desempeño de personal	x	✓	✓	x	✓

Fuente

Reglamento Interno de Administración de Talento Humano

<https://www.cba.gob.ec/sitio/wp-content/uploads/6.-Reglamento-Interno-de-Administracion-de-Talento-Humano-CBA.pdf>

Comentario


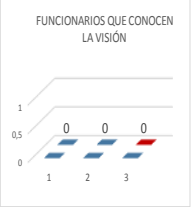
El proceso de evaluación de desempeño no cumple con ciertos requerimientos como son: evaluaciones por lo menos una vez al mes y comunicación de resultados en un plazo de 8 días, de acuerdo a lo que se establece la LOSEP

Marcas:

X Auditoría propone **H.H 3**


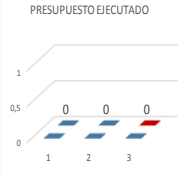
3.1.2.1.4 Fiha técnica – Indicador de eficiencia en el personal reclutado

Prueba de Auditoría: Aplicar el Indicador de eficiencia en el proceso del personal reclutado para medir el cumplimiento del objetivo.

CUERPO DE BOMBEROS AMBATO											
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES											
COMPONENTE 1: ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO: Indicador de eficiencia en el proceso del personal reclutado											
AÑO 2021											
											
NÚMERO:	01										
CLASE:	CUANTITATIVO -EFICIENCIA										
OBJETIVO:	DETERMINAR EL PORCENTAJE DE FUNCIONARIOS QUE SE HA RECLUTADO										
											PT/PPR
FORMULACIÓN DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	Fr	ESTÁNDAR	FÓRMULA DEL INDICADOR	INTERPRETACIÓN	BRECHA	INTERPRETACIÓN GRÁFICA	SEMAFORIZACIÓN			
								NIVEL DEL CUMPLIMIENTO (ÍNDICE)	VALORACIÓN	RESULTADO	
Porcentaje de personal reclutado en el año 2021	Porcentaje de funcionarios	Anual	85%	$FCV = \frac{\text{Total de personas reclutadas}}{\text{Total del personal requerido}} * 100\%$ $FCV = \frac{152}{203} = 74,75\%$	INDICE= INDICADOR / ESTANDAR * 100% INDICE= 74,75% / 85,00% INDICE= 87,94%	BRECHA= INDICE - ESTÁNDAR BRECHA= 87,94% - 85% BRECHA= 2,944%		DEL 85% AL 100%	Satisfactorio	88%	
								DEL 50% AL 84%	Poco Satisfactorio	-	
								DEL 9% AL 49%	Deficiente	-	
Comentario: Mediante la aplicación de indicador de eficiencia en el personal reclutado, donde se analiza el Total de personas Reclutadas sobre el Total del personal requerido se obtuvo un resultado satisfactorio del 88%.											
								Elaborado por: RVMB		Fecha:	
								Revisado por:		Fecha:	



3.1.2.1.5 Ficha Técnica – Indicador de eficiencia en el servicio prestado por la entidad

Prueba de Auditoría: Aplicar el Indicador de eficiencia en cuanto a los servicios que presta el Cuerpo de Bomberos Ambato a sus ciudadanos.

CUERPO DE BOMBEROS AMBATO													
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES													
COMPONENTE 1: ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO: Indicador de eficiencia en el servicio prestado por la entidad													
AÑO 2021													
													
NÚMERO: 02 CLASE: CUANTITATIVO -EFICIENCIA OBJETIVO: DETERMINAR EL PORCENTAJE DE EFICIENCIA EN EL SERVICIOS PRESTADOS POR LA ENTIDAD										PT/IES			
FORMULACIÓN DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	Frecuencia	ESTÁNDAR	FÓRMULA DEL INDICADOR	INTERPRETACIÓN	BRECHA	INTERPRETACIÓN GRÁFICA	SEMAFORIZACIÓN					
Porcentaje de eficiencia en el servicio prestado por la entidad periodo 2021	% Beneficiarios satisfechos	anualmente	90%	$PE = \frac{\text{Cantidad de servicios}}{\text{Número total de beneficiarios}} * 100\%$	$INDICE = \frac{\text{INDICADOR}}{\text{ESTANDAR}} * 100\%$	$BRECHA = INDICE - ESTÁNDAR$		NIVEL DEL CUMPLIMIENTO (ÍNDICE)	VALORACIÓN	RESULTADO			
								DEL 80% AL 100%	Satisfactorio	-			
								DEL 50% AL 79%	Poco Satisfactorio	-			
				$PE = \frac{6}{6.846,00}$	$INDICE = 0,09\% / 90,00\%$	$BRECHA = 0,10\% - 90\%$		DEL 9% AL 49%	Deficiente	0,10%			
Comentario: Existe una brecha negativa en vista de que la entidad ofrece 6 grandes grupos de servicios de los cuales 3 son requeridos por los beneficiarios. Obteniendo un nivel de cumplimiento del 0,10% con una valoración deficiente en cuanto a los servicios prestados a la comunidad. Marca: Δ Auditoría propone H.H 4													
								<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>Elaborado por:</td> <td>Fecha: 08/07/2021</td> </tr> <tr> <td>Revisado por:</td> <td>Fecha: 08/07/2021</td> </tr> </table>		Elaborado por:	Fecha: 08/07/2021	Revisado por:	Fecha: 08/07/2021
Elaborado por:	Fecha: 08/07/2021												
Revisado por:	Fecha: 08/07/2021												


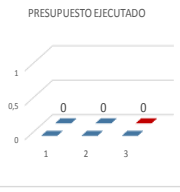
3.1.2.1.6 Ficha técnica – Indicador de eficacia por oportunidad

Prueba de Auditoría: Aplicar el Indicador de eficacia para conocer el tiempo requerido por servicio en cuanto a los servicios que presta el Cuerpo de Bomberos Ambato a sus ciudadanos.

 <div style="text-align: center;"> CUERPO DE BOMBEROS AMBATO FICHA TÉCNICA DE INDICADORES COMPONENTE 1: ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO: Indicador de eficacia por oportunidad AÑO 2021 </div>												
NÚMERO: 03 CLASE: CUANTITATIVO -EFICACIA OBJETIVO: DETERMINAR EL TIEMPO REQUERIDO POR SERVICIO		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block; color: red; font-weight: bold;">PT/IES</div>										
FORMULACIÓN DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	Frecuencia	ESTÁNDAR	FÓRMULA DEL INDICADOR	INTERPRETACIÓN	BRECHA	INTERPRETACIÓN GRÁFICA	SEMAFORIZACIÓN				
Tiempo requerido por servicio prestado por la entidad periodo 2021	Días	mensualmente	2	$PE = \frac{\text{Tiempo requerido por servicio}}{\text{Número de servicios prestados}}$	INDICE= INDICADOR / ESTANDAR	BRECHA= INDICE - ESTÁNDAR		NIVEL DEL CUMPLIMIENTO (ÍNDICE)	VALORACIÓN	RESULTADO		
				$PE = \frac{32}{6}$	INDICE= 5 / 2	BRECHA= 3 - 2		DE 1 A 2 DÍAS	Satisfactorio	3		
				$PE = 5$	INDICE= 3	BRECHA= 1 Δ		DE 3 A 4 DÍAS	Poco Satisfactorio	-		
								A 5 DÍAS	Deficiente	-		
Comentario: Existe una brecha positiva en vista de que la entidad ofrece 6 grandes grupos de servicios los mismos que se aspira brindar el servicio en un tiempo de dos días. Mediante la aplicación de la ficha técnica existe un nivel de cumplimiento 1 día en brindar el servicio con una valorac												
								Elaborado por:		Fecha: 08/07/2021		
								Revisado por:		Fecha: 08/07/2021		

3.1.2.1.7 Ficha técnica – Indicador de eficiencia operativa

Prueba de Auditoría: Aplicar el Indicador de eficiencia en el costo total por servicio en cuanto a los servicios que presta el Cuerpo de Bomberos Ambato a sus ciudadanos.

 CUERPO DE BOMBEROS AMBATO FICHA TÉCNICA DE INDICADORES COMPONENTE 1: ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO: Indicador de eficiencia operativa AÑO 2021										
NÚMERO: 04 CLASE: CUANTITATIVO -EFICIENCIA OBJETIVO: DETERMINAR EL COSTO TOTAL POR SERVICIO REQUERIDO POR LOS USUARIOS										PT/IEO
FORMULACIÓN DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	Fr	ESTÁNDAR	FÓRMULA DEL INDICADOR	INTERPRETACIÓN	BRECHA	INTERPRETACIÓN GRÁFICA	SEMAFORIZACIÓN		
Costo requerido por servicio prestado por la entidad periodo 2021	Costo total	trimestral	80%	$PE = \frac{\text{Costo total por servicio}}{\text{Número de usuarios atendidos}}$ PE= 785 / 1119 PE= 70,15%	INDICADOR / ESTANDAR INDICE= 70,15% / 80,00% INDICE= 87,69%	BRECHA= INDICE - ESTÁNDAR BRECHA= 87,69% - 80,00% BRECHA= 7,69%		NIVEL DEL CUMPLIMIENTO (ÍNDICE)	VALORACIÓN	RESULTADO
								DEL 80% AL 100%	Satisfactorio	87,69%
								DEL 50% AL 79%	Poco Satisfactorio	-
								DEL 9% AL 49%	Deficiente	-
Comentario: Mediante la aplicación del indicador se obtiene un resultado favorable debido a que el costo por servicio es accesible y considerable para los usuarios atendidos. Obteniendo una brecha del 7.69%										
								Elaborado por: _____ Fecha: 08/07/2021 Revisado por: _____ Fecha: 08/07/2021		

3.1.2.2 Hoja de hallazgos



CUERPO DE BOMBEROS AMBATO

COMPONENTE 1: Área del Talento Humano HOJA DE HALLAZGOS

PERIODO: AÑO 2021

H.H

HOJA DE HALLAZGOS					
ELABORE LOS COMENTARIOS Y RECOMENDACIONES					
COMPONENTE	PROCESO EVALUADO	RF / PT	ATRIBUTOS HALLAZGO	COMENTARIOS	RECOMENDACIONES
COMPONENTE 1: Área del Talento Humano	Manual de clasificación de puestos		CONDICIÓN	El Manual de clasificación de puestos no cumple con todos los requisitos establecidos en la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP), así no se visualiza de manera clara la metodología y descripción de funciones.	Dirigido a: Jefatura de Talento Humano y Gerencia. Actualizar el Manual de Clasificación.
			CRITERIO	Ley Orgánica de Servicio Público, (2010). Art. 61. - <i>"El subsistema de clasificación de puestos del servicio público es el conjunto de normas estandarizadas para analizar, describir, valorar y clasificar los puestos en todas las entidades, instituciones, organismos o personas jurídicas de las señaladas en el Artículo 3 de esta Ley"</i> .	

		CAUSA	No se actualiza periódicamente el Manual Clasificación de Puestos	
		EFECTO	No establecer correctamente las funciones a los puestos de trabajo. Incumplir con la normativa señalada en la LOSEP.	
Evaluación de desempeño de personal		CONDICION	De acuerdo el cronograma de capacitaciones se pudo apreciar un promedio del 81% en el Nivel Operativo, siendo el área Dirección de prevención de incendios e ingeniería del fuego (Operaciones) correspondiente a la capacitación Curso de Operaciones de Rescate Vehicular con aval SETEC/MDT con un 58% de capacitaciones aprobadas. Mientras que el promedio del Nivel de Apoyo es 79%, correspondiente al área de Dirección de Talento Humano con un 17% de capacitaciones aprobadas en cuanto al curso de Aplicación Técnica de los Subtemas de Talento Humano por competencias.	Dirigido a: Gerente, Jefe de Talento Humano. Exista controles de asistencia a las capacitaciones, caso contrario se imponga una infracción.
		CRITERIO	Ley Orgánica de Servicio Público, (2010). Art. 76. - Subsistema de evaluación del desempeño.- <i>"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"</i> .	

		CAUSA	No existe compromiso por parte de los trabajadores.	
		EFEECTO	Personal desactualizado, mala toma de decisiones.	
		CONDICIÓN	El proceso de evaluación de desempeño no cumple con ciertos requerimientos como son: evaluaciones por lo menos una vez al mes y comunicación de resultados en un plazo de 8 días	
		CRITERIO	Ley Orgánica de Servicio Público, (2010). Art. 80. – Efectos de la evaluación. - <i>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”.</i>	
		CAUSA	Falta de atención en la elaboración de parámetros ante una evaluación de desempeño para un posible ascenso.	
		EFEECTO	Personal desmotivado, mal desenvolvimiento en las actividades.	
	Proceso de Evaluación de desempeño (Promociones y Ascensos)			Dirigido a: Jefe de Talento Humano. Cumplir con los parámetros establecidos en la ley en cuanto a la evaluación de desempeño.

Eficiencia en el Servicio prestado por la entidad	CONDICIÓN	Existe una brecha negativa en vista de que la entidad ofrece 6 grandes grupos de servicios de los cuales 3 son requeridos por los beneficiarios. Obteniendo un nivel de cumplimiento del 0,10% con una valoración deficiente en cuanto a los servicios prestados a la comunidad.	Dirigido a: Gerente, Jefe de Talento Humano. Aplicar encuesta a los beneficiarios para mejorar en los servicios con mayor beneficiarios insatisfechos.
	CRITERIO	Reglamento Interno de Administración de Talento Humano CBA. Art. 52. - Responsabilidad del CBA. - <i>" Es obligación de las y los servidores públicos el seguimiento estricto de las normas de seguridad dentro del ámbito de su trabajo donde se desarrolla a fin de garantizar un trabajo preventivo".</i>	
	CAUSA	No se brinda un correcto servicio a los beneficiarios.	
	EFECTO	Desprestigio a la entidad.	

Elaborado por: RVMB	Fecha: 07/02/2022
Revisado por: BGK	Fecha: 07/02/2022

CUERPO DE BOMBEROS AMBATO



3.1.3 Fase III comunicación de resultados

AMBATO – ECUADOR



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CUERPO DE BOMBEROS AMBATO

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA AL ÁREA DE TALENTO HUMANO

PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2021

SIGLAS Y ABREVIATURAS UTILIZADAS

Art:	Artículo
NCI:	Normas de Control Interno
LOSEP:	Ley Orgánica de Servicio Público
RGLOSEP:	Reglamento General a la Ley Orgánica de Servicio Público
CBA:	Cuerpo de Bomberos Ambato

ÍNDICE

CONTENIDO

Carta de presentación

CAPÍTULO 1

INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

Motivo del examen

Objetivos del examen

Alcance del examen

Base legal

Estructura orgánica

Objetivos de la entidad

Servidores relacionados

CAPÍTULO II

RESULTADOS DEL EXAMEN

Seguimiento de recomendaciones

ANEXOS

Ambato, 21 de enero del 2022

Señor
Ing. Roberto Salazar, Mg
Gerente General Cuerpo de Bomberos Ambato

De mi consideración:

Yo, Melanie Robalino, en uso de sus atribuciones constitucionales y legales efectúo una Auditoría de Gestión al “Área de Talento Humano, en el Cuerpo de Bomberos Ambato, por el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2021 y el 31 de diciembre de 2021”.

La acción de control se efectuó de acuerdo con las Normas de Control Interno para las Entidades, Organismos del Sector Público y de las Personas Jurídicas de Derecho Privado que disponga de Recursos Públicos. Estas normas aseguran razonablemente que la información y los registros investigados están libres de tergiversación material y han sido implementados de conformidad con las disposiciones reglamentarias, lineamientos y demás aplicables en los que se hace cumplir el trabajo correspondiente.

Debido a la naturaleza de los controles implementados, los resultados se verán reflejados en los comentarios, conclusiones y recomendaciones de este informe.

Atentamente,

Lic. Melanie Robalino
Auditora

AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA DE TALENTO HUMANO DEL CUERPO DE BOMBEROS AMBATO

CAPÍTULO 1

INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

Motivo de la auditoría

La presente auditoría se basa en el desarrollo y la aplicación de una auditoría de gestión para el cumplimiento de los objetivos propuestos por el área de talento humano, teniendo como principal objetivo determinar la eficacia y eficiencia laboral y la organización de las todas las actividades realizadas por los cada uno de los funcionarios; para así poder determinar el grado de cumplimiento de los objetivos y metas ya establecidos para el buen desarrollo institucional.

Objetivos de la evaluación

Objetivo General

Desarrollar una auditoria de gestión al área de Talento Humano del Cuerpo de Bomberos Ambato para la evaluación de la eficiencia y eficacia en el cumplimiento de los objetivos.

Objetivos Específicos

- Ejecutar la fase de planificación para la determinación de la estrategia global y específica de la auditoría.
- Aplicar la fase de ejecución mediante procedimientos de auditoría para la obtención de evidencia suficiente y apropiada que respalde la comunicación de resultados.
- Elaborar un informe para la comunicación de los resultados obtenidos durante la auditoría con el fin de que exista un seguimiento de recomendaciones.

Alcance de la auditoría

La presente auditoría de gestión comprende desde el 1 de enero al 31 de diciembre del 2021, periodo en el cual se examinará al Área de Talento Humano, para ello se ha seleccionado tres subcomponentes del área y estas son: Manual de Clasificación de

Puestos, Evaluación de Desempeño Personal, Promociones y ascensos; de esta forma se garantiza un mejor control del cumplimiento de actividades a la hora de tomar decisiones.

En la presente auditoría se aplicará y elaborará programas de trabajo, se elaborará papeles de trabajo, hojas resumen de los hallazgos por cada uno de los componentes y definición de la estructura del informe.

Base Legal

El ahora conocido Cuerpo de Bomberos Ambato fue creado mediante el mediante Ordenanza Municipal de creación y funcionamiento fue creada la Empresa Municipal Cuerpo de Bomberos de Ambato, publicado en el Registro Oficial No. 588 de 12 de mayo de 2009.

Estructura Orgánica

- Nivel Directivo: - Jefe del Cuerpo de Bomberos.
 - Subjefe del Cuerpo de Bomberos
- Nivel Asesor: -Asesor Jurídico
 -Analista de Asesoría Jurídica
 - Analista de Planificación
- Nivel Operativo: -Director del Centro de Formación y Especialización
 -Dirección de Prevención de Incendios e Ingeniería del Fuego
 -Director de Operaciones
 -Inspector de Brigada
 -Sub Inspector de Estación
 -Bombero 3
 -Bombero 2
 -Bombero 1
- Nivel de Apoyo: -Secretaría de Jefatura
 -Secretaría de la Sub Jefatura/Secretaría de Direcciones
 -Especialista Académico Administrativo

- Especialista Académico Curricular
- Director Administrativo Financiero
- Del Contador
- Asistente Financiero
- Del Tesorero
- Asistente de Presupuesto
- Especialista en Compras Públicas
- Del Asistente de Compras Públicas
- Del Bodeguero
- Del Auxiliar de Bodega
- Analista de Mantenimiento
- Del Auxiliar de Mantenimiento
- Del Analista de Archivo General
- Analista de Sistemas
- Del auxiliar de Sistemas
- Del Analista de Comunicación Social y Relaciones Públicas
- Del Auxiliar de Servicios Generales
- Director de Talento Humano
- Analista Integral de Talento Humano
- Asistente de Talento Humano
- Del Analista de Desarrollo Institucional
- Técnico de Seguridad y Salud Ocupacional
- Médico Ocupacional
- Enfermero/a
- Trabajador Social
- Psicólogo

Objetivos de la entidad

Objetivo 1: “Fortalecer las condiciones de los recursos a fin de dar cumplimiento eficiente a la misión institucional”

Objetivo 2: “Mejorar la capacidad de respuesta operativa en la atención a emergencias”

Objetivo 4: “Fortalecer la gestión de prevención y control de incendios a través de la planificación regulación control y gestión de sus acciones”

Objetivo 5: “implementar un modelo de formación y especialización técnica y humanística para el personal del cuerpo de bomberos de Ambato”

CAPÍTULO II

RESULTADOS DEL EXAMEN

HALLAZGO N° 1

El Manual de clasificación de puestos no cumple con todos los requisitos establecidos en la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP), así no se visualiza de manera clara la metodología y descripción de funciones.

El responsable del talento humano realiza sus funciones con base en el manual de clasificación de puestos aprobado desde el inicio de las actividades de la empresa. La falta de revisión o actualización de los manuales de puesto y descripción, evaluación y clasificación de puestos puede dar lugar a una selección incorrecta del personal. Las descripciones y los perfiles de los puestos son la base básica para la competencia por méritos y los procedimientos de apelación, así como para la evaluación del desempeño.

CONCLUSIÓN

El Manual de clasificación de puestos no cumple con todos los requisitos establecidos en la Ley, así no se visualiza de manera clara la metodología y descripción de funciones. Esto evidencia un incumplimiento a lo dispuesto en la Ley Orgánica de Servicio Público (2010)

Art. 61. - El subsistema de clasificación de puestos del servicio público es el conjunto de normas estandarizadas para analizar, describir, valorar y clasificar

los puestos en todas las entidades, instituciones, organismos o personas jurídicas de las señaladas en el Artículo 3 de esta Ley.

Esto se debe que no se actualiza periódicamente el Manual Clasificación de Puestos, lo que ocasiona que las funciones de los diferentes puestos de trabajo no se ejecuten a cabalidad.

RECOMENDACIÓN

A la Jefatura de Talento Humano

Revisará y actualizará periódicamente el Manual como lo dispone en la Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado, (2009) **407-02** Manual de Clasificación de Puestos que establece:

Las unidades de administración de talento humano, de acuerdo con el ordenamiento jurídico vigente y las necesidades de la institución, formularán y revisarán periódicamente la clasificación de puestos, definiendo los requisitos para su desempeño y los niveles de remuneración (p. 38).

Es decir, lo mencionado se debería aplicar con el fin de apoyar a los procesos de reclutamiento, selección y evaluación del desempeño.

HALLAZGO N°2

Incumplimiento del proceso de evaluación de desempeño por parte de los trabajadores del Cuerpo de Bomberos Ambato

Este componente fomenta la eficiencia y eficacia de los trabajadores en sus distintos puestos de trabajos. Debido a que, según el Manual para el Desempeño de Puestos ayuda a medir el cumplimiento de diversas actividades que ayuden a obtener resultados buenos resultados en el desarrollo de los mismos.

CONCLUSIÓN

El presente proceso forma parte de diversas actividades, capacitaciones, charlas que tienen el propósito de tener actualizados a los trabajadores. Por lo que la inasistencia de estos programas afecta al desenvolvimiento de las distintas funciones asignadas.

RECOMENDACIÓN

Al Jefe de Talento Humano

Incrementar un control de asistencia ante los distintos programas que promuevan el conocimiento de nuevos temas de las distintas áreas. Así mismo, descontar un porcentaje expresivo, ante la falta de compromiso en las diferentes actividades por parte de los trabajadores.

HALLAZGO N°3

El proceso de evaluación de desempeño con efecto a los ascensos no cumple con ciertos requerimientos como son: evaluaciones por lo menos una vez al mes y comunicación de resultados en un plazo de 8 días.

El Área de Talento Humano es responsable de preparar la base del concurso de méritos para realizar ascensos y promociones de acuerdo a los resultados de la evaluación. Según lo dispuesto en las disposiciones generales de la Ley Orgánica de los Servidores Públicos.

CONCLUSIÓN

Debido a la falta de atención, por parte del Área de Talento Humano ante la elaboración de parámetros para una evaluación de desempeño no es posible ejecutar correctos ascensos de personal. Es decir, se ha incumplido con la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP). Por lo que, debido a dicho incumplimiento en los parámetros de las evaluaciones de desempeño no se obtendrá resultados seguros ante un ascenso de personal.

RECOMENDACIÓN

Jefatura de Talento Humano

Cumplir con los requisitos establecidos en la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP).

Art. 77.- De la planificación de la evaluación. - Las evaluaciones a las y los servidores públicos se realizarán una vez al año, a excepción de las y los servidores que hubieren obtenido la calificación de regular quienes serán evaluados nuevamente conforme lo indicado en el Artículo 80 de esta ley (p. 35)

Art. 78.- Escala de calificaciones. - Los resultados de la evaluación serán notificados a la servidora o servidor evaluado, en un plazo de ocho días, quien

podrá solicitar por escrito y fundamentadamente, la reconsideración y/o la recalificación; decisión que corresponderá a la autoridad nominadora, quien deberá notificar por escrito a la o el servidor evaluado en un plazo máximo de ocho días con la resolución correspondiente. El proceso de recalificación será realizado por un tribunal integrado por tres servidores incluidos en la escala del nivel jerárquico superior que no hayan intervenido en la calificación inicial (p. 35).

Y con la debida obtención de resultados, motivar al personal mediante un plan de promociones y ascensos, para que los mismos ocupen puestos de nivel superior, vacantes o de reciente creación.

HALLAZGO N° 4

Existe una brecha negativa en cuanto la eficiencia de servicios requeridos por los beneficiarios. Obteniendo un nivel de cumplimiento del 0,10% con una valoración deficiente.

Como objetivo primordial de la entidad es prestar servicios permanentes, regulares, continuos, eficientes y eficaces para satisfacer las necesidades e intereses de la comunidad a la que se designe.

CONCLUSIÓN

Debido a la falta de atención ante la prestación de servicios en tres distintas áreas como en los Permisos de ocupación y habilidad (sistema Prevención contra incendios y aprobación), Permiso de factibilidad de GLF (gas licuado de petróleo), Certificado definitivo factibilidad de GLP. Se obtiene un porcentaje bajo de ciudadanos satisfechos por el servicio prestado por parte de la entidad.

RECOMENDACIÓN

Gerente, Jefe de Talento Humano.

Aplicar encuesta a los beneficiarios para conocer los aspectos a mejorar en los servicios con mayores beneficiarios insatisfechos. Realizar un plan acoplados a las respuestas ponderadas de las encuestas aplicadas con el fin de obtener una brecha positiva donde indique un mayor porcentaje de usuarios satisfechos con esto evitar un desprestigio a la entidad.

Y así, cumplir con Reglamento Interno de Administración de Talento Humano CBA

Art. 52. - Responsabilidad del CBA. - Es obligación de las y los servidores públicos el seguimiento estricto de las normas de seguridad dentro del ámbito de su trabajo donde se desarrolla a fin de garantizar un trabajo preventivo (p. 10).

Ya que, el debido cumplimiento por parte de los trabajadores se efectuará una debida aplicación y atención a los servicios que requiere la comunidad.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

El presente proyecto está orientado a una Auditoría de Gestión al Área de Talento Humano del Cuerpo de Bomberos Ambato donde es necesario la realización de este trabajo como un medio de adquisición de experiencia.

- Mediante la aplicación de la evaluación del sistema de control interno se determinó que el departamento de operaciones. no mantienen un control eficiente debido a que no proporciona un grado de seguridad razonable, basado en el análisis del funcionamiento de los tres subcomponentes en su conjunto como el Manual de clasificación de puestos, Evaluación de Desempeño de Personal y Promociones y Ascensos.
- A través, de la aplicación de pruebas de auditoría, suficientes y pertinentes en el departamento de operaciones, se determinaron los hallazgos que permitieron identificar las debilidades existentes como la desactualización de documentación, falta de atención en la elaboración de los parámetros para la evaluación del personal, lo cual evita un correcto ascenso a personas que lo merecen.
- El informe final de auditoría de gestión constituirá una guía para la toma de decisiones por parte de la junta general de la entidad, encaminadas a corregir el desempeño laboral de los trabajadores en distintas áreas que son la base para la prestación eficiente del servicio.

4.2 Recomendaciones

Para contribuir al mejor funcionamiento del Área de Talento Humano, algunas recomendaciones se explican en términos generales, mientras que otras se detallan en el informe de auditoría de gestión por cada subcomponente investigado:

- El área de Talento Humano deberá analizar las conclusiones y acatar las recomendaciones descritas en el informe final de auditoría en el departamento de operaciones, que permitirá mejorar la administración del Talento Humano. Como el capacitar a todo el personal del Área de Talento Humano en relación a la ejecución de los procedimientos y parámetros para la correcta ejecución.
- La Gerencia y la Jefatura del Área de Talento Humano deben aplicar mecanismos de control interno para la consecución de los objetivos de la empresa que proporcione una información fiable, eficiente y eficaz en las operaciones y el cumplimiento de las leyes y normas aplicables.
- Implantar las recomendaciones planteadas tanto de la evaluación del Control Interno como de los Procedimientos evaluados, para mejorar en forma sustancial los niveles de eficiencia, eficacia y economía determinados en este examen de Auditoría.

BIBLIOGRAFÍA

- Alatrística, M. (2019). *Importancia de la planificación de una auditoría*. Cartagena: Auditoool.
- Arias, G. I. (2018, junio 8). Auditoría un enfoque de gestión. (M. A. Alatrística Gironzini, Ed.) *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. Retrieved from <https://www.auditoool.org/blog/auditoria-externa/4274-importancia-de-la-planificacion-de-una-auditoria>
- Barberán, R., & Díaz, F. (2019). La auditoría interna de sistemas en la gestión empresarial. *Revista Cofin Habana*, 13(2), 1-7.
- Biler, S. (2017). Auditoria Elementos Esenciales. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 3(1), 138-151.
- Carrera, L. J., Bedor, V. D., & Borja, S. E. (2020). Auditoría financiera para el control interno en los procesos departamentales de una empresa. *Polo del Conocimiento: Revista científico - profesional*, 903-921.
- Carrión, H., Mendoza, M., & Vera, C. (2017). Importancia de la auditoría interna para el perfeccionamiento de los niveles eficiencia y calidad en las empresas. *Revista Dominio de las Ciencias*, 3(2), 908-920.
- Casierra, V. G., & Gil, E. D. (2019). Importancia de la fase I (Etapa de planificación) en el proceso de auditoría a los estados financieros. *Revista de producción, ciencias e investigación*, 25-30.
- Cuerpo de Bomberos Ambato. (2020, noviembre). Plan estratégico institucional Cuerpo de Bomberos de Ambato. 51. Retrieved 10 26, 2021, from <https://www.cba.gob.ec/sitio/wp-content/uploads/4.-Plan-estrat%C3%A9gico-Institucional-CBA.pdf>
- Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado. (2002, junio 12). *Evolución Jurídico*. Retrieved from <https://www.contraloria.gob.ec/WFDescarga.aspx?id=2207&tipo=tradoc>
- Ley Orgánica de Servicio Público. (2010, octubre 06). *Lexis*. Retrieved from https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic5_ecu_ane_mdt_4.3_ley_org_ser_p%C3%BAb.pdf
- Lorenzo, L. C. (2021). In *Auditoría del sistema APPCC* (pp. 25-27). España: Díaz de Santos.

- McGraw, H. (2016). *La auditoría. concepto, clases y evolución*. España: Administración y Finanzas. Plan LOGSE .
- Montes, L. (2018). *Auditoría interna y externa*. Iquitos: Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.
- Mora, A. J., Mora, A. A., Huilcapi, M. M., Morales, M. S., & Calderón, A. R. (2020). Auditoría de personal, primer paso en la valoración de recursos humanos. *Journal of Science and Research*.
- Muñoz Torres, B. E., & Ortiz Rosas, A. F. (2015). *Evaluación de Control Interno mediante Método COSO I a la Jefatura de Talento Humano del Hospital Municipal de la Mujer y el Niño, periodo Enero 2013 – Junio 2014*. Retrieved from <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/21703>
- Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado. (2009, dic 14). *Lexis*. Retrieved from https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_ecu_ane_cge_12_nor_con_int_400_cge.pdf
- Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público. (2011, abril 01). *Lexis*. Retrieved from https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic5_ecu_ane_mdt_4.4_reg_losep.pdf
- RSM. (2020, Marzo 25). *Tipos de Auditoría Empresarial*. Retrieved from <https://www.rsm.global/peru/es/aportes/blog-rsm-peru/tipos-de-auditoria-empresarial>
- UNIR. (2018, Octubre). *Seminario: Introducción a la metodología de investigación*. Retrieved from Investigación bibliográfica: <http://paginas.facmed.unam.mx/deptos/ss/wp-content/uploads/2018/10/12.pdf>
- Zegarra, Q. C. (2021). *Influencia de la auditoría de desempeño en la gestión de recursos humanos de la Empresa de Generación Eléctrica del Sur S.A. Tacna, periodo 2017*. Retrieved from Universidad Nacional Jorge Basadre Grohman: http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/4295/1940_2021_zegarra_quispe_ca_fcje_ciencias_contables_y_financieras.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

A fin de sustentar cada uno de los resultados expuestos, se presenta a continuación los anexos que se emplearon en la Auditoría de Gestión en el Área de Talento Humano del Cuerpo de Bomberos de Ambato.

Anexo 1. Lista de funcionarios

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP			
Literal b2) Distributivo de personal de la institución			
No.	Unidad a la que pertenece	Apellidos y nombres de los servidores y servidoras	Puesto Institucional
PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO			
1	JEFATURA	MURILLO GUERRERO BYRON RAMIRO	JEFE DEL CUERPO DE BOMBEROS AMBATO
2	SUBJEFATURA	BEDON RODRIGUEZ RICHARD MAURICIO	SUB JEFE DEL CUERPO DE BOMBEROS DE AMBATO
PROCESOS AGREGADORES DE VALOR / NIVEL OPERATIVO			
3	DIRECCIÓN DEL CENTRO DE FORMACIÓN Y ESPECIALIZACIÓN	LEDESMA BARCENES FREDDY VICENTE	DIRECTOR DEL CENTRO DE FORMACIÓN Y ESPECIALIZACIÓN
4	DIRECCIÓN DE OPERACIONES	MORALES SALAN JAIME VINICIO	DIRECTOR DE OPERACIONES
5	DIRECCIÓN DE PREVENCIÓN DE INCENDIOS E INGENIERÍA DE FUEGO	SISALEMA AGUAGUIÑA CARLOS FERNANDO	DIRECTOR DE PREVENCIÓN DE INCENDIOS E INGENIERÍA DE FUEGO
6	DIRECCIÓN DE OPERACIONES	LOPEZ PORTERO ERNESTO LEONARDO	BOMBERO 4
7	DIRECCIÓN DE OPERACIONES	MORALES GUTAMA ROBINSON ISRAEL	BOMBERO 4
8	DIRECCIÓN DE OPERACIONES	SANCHEZ SOLIS EDGAR FABIAN	BOMBERO 4
9	DIRECCIÓN DE OPERACIONES	MORETA CRIOLLO HECTOR WILSON	BOMBERO 4
10	DIRECCIÓN DE OPERACIONES	ACOSTA FONSECA BLANCA EMPERATRIZ	BOMBERO 3
11	DIRECCIÓN DE OPERACIONES	ALDAS VALENCIA ASDRUBAL MARCELO	BOMBERO 3
12	DIRECCIÓN DE OPERACIONES	MESIAS HARO CHRISTIAN FERNANDO	BOMBERO 3
13	DIRECCIÓN DE OPERACIONES	MORALES VILLA ALEX PATRICIO	BOMBERO 3
14	DIRECCIÓN DE OPERACIONES	QUINZO MALIZA DARIO ALEJANDRO	BOMBERO 3
15	DIRECCIÓN DE OPERACIONES	YANEZ RIVERA ANGEL VICENTE	BOMBERO 3
16	DIRECCIÓN DE OPERACIONES	ANDRADE ESPIN DARWIN ALONSO	BOMBERO 2
17	DIRECCIÓN DE OPERACIONES	BEDON NUÑEZ CRISTOBAL GONZALO	BOMBERO 2
18	DIRECCIÓN DE OPERACIONES	CHAGLLA FIALLOS EDWIN RENATO	BOMBERO 2
19	DIRECCIÓN DE OPERACIONES	GUTIERREZ CONSTANTE JUAN CARLOS	BOMBERO 2
20	DIRECCIÓN DE OPERACIONES	HERRERA MONJE RENE BOLIVAR	BOMBERO 2
21	DIRECCIÓN DE OPERACIONES	MANOTOA MAROTO RUBEN MARCELO	BOMBERO 2
22	DIRECCIÓN DE OPERACIONES	MASAQUIZA MOYOLEMA MILTON	BOMBERO 2
23	DIRECCIÓN DE OPERACIONES	MEDINA BUENAÑO ENRIQUE FLODOARDO	BOMBERO 2

Anexo 2. Manual de Funciones y Procedimientos

RESUELVO:

EXPEDIR EL MANUAL ORGÁNICO FUNCIONAL DEL CUERPO DE BOMBEROS DE AMBATO

CAPÍTULO I OBJETO Y DIRECCIONAMIENTO

Art. 1.- Objeto.- El presente Manual tiene como objeto normar todas las funciones del Cuerpo de Bomberos de Ambato a las competencias establecidas en el artículo 12 de la

Dirección: Av. Unidad Nacional 06-47 y González Suárez Teléfono: (03) 2822222 Ext. 7101 - Secretaría



CUERPO DE BOMBEROS DE AMBATO

Ordenanza de Funcionamiento del Cuerpo de Bomberos de Ambato y Adscripción al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato, con eficiencia, eficacia, economía y respetando las normas gubernamentales propias del servicio.

Art. 2.- Políticas de Gestión.- El Cuerpo de Bomberos de Ambato - CBA, tendrá como políticas de gestión:

- El trabajo del CBA se cumplirá bajo un enfoque sistémico en la Gestión de los servicios de prevención, protección, socorro, extinción de incendios, en articulación con la autoridad rectora nacional y quien ejerce la gestión local.
- Comunicación interna y externa hacia la ciudadanía, transparentará la gestión realizada por el CBA y los resultados obtenidos.
- El desarrollo del servicio del CBA, permitirá cumplir con las necesidades y expectativas de los usuarios internos y externos, los mismos que serán satisfechos en el marco de la calidad y el mejoramiento continuo.
- La armonización de los planes operativos con el presupuesto institucional mejorará la calidad del gasto, convirtiendo la planificación institucional en herramienta de gestión empresarial.
- La asignación de recursos se realizará sobre la base de priorización de objetivos estratégicos y su reasignación sobre la base de obtención de resultados.

Anexo 3. Manual de Descripción, Valoración y Clasificación de Puestos del Cuerpo de Bomberos Ambato

RESUELVO:

EXPEDIR EL MANUAL DE DESCRIPCIÓN, VALORACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE PUESTOS DEL CUERPO DE BOMBEROS DE AMBATO

Artículo 1.- Acoger el informe emitido por la Unidad Administrativa de Talento Humano, en cuanto a la Descripción, Valoración y Clasificación de puestos del Cuerpo de Bomberos de Ambato, con la siguiente estructura de puestos:

Dirección: Av. Unidad Nacional 06-07 y González Suárez **Teléfono:** (03) 2822222 Ext. 7101 - Secretaría



CUERPO DE BOMBEROS DE AMBATO

ÍNDICE OCUPACIONAL

UNIDAD	PUESTO	GRUPO OCUPACIONAL	GRADO	R.M.U.
PROCESOS GOBERNANTES				
Comité de Administración y Disciplina				
Comisión de Administración Disciplinaria				
Comisión de Calificaciones y Ascensos				
UNIDAD	JEFATURA DEL C.B.A.			
	Jefe del Cuerpo De Bomberos de Ambato	Nivel Jerárquico Superior	5 N.J.S.	3247
	Sub Jefe del Cuerpo de Bomberos de Ambato	Nivel Jerárquico Superior	3 N.J.S.	2418
PROCESOS HABILITANTES DE ASESORÍA				
UNIDAD	ASESORÍA JURÍDICA			
	Asesor Jurídico	Servidor Público 7	13	1676
	Analista de Asesoría Jurídica	Servidor Público 5	11	1212
UNIDAD	AUDITORIA INTERNA			
	Auditor Interno	Servidor Público 5	11	1212
UNIDAD	PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL			
	Analista de Planificación	Servidor Público 5	11	1212
PROCESOS AGREGADORES DE VALOR				
UNIDAD	DIRECCIÓN DEL CENTRO DE FORMACIÓN Y ESPECIALIZACIÓN			
	Director del Centro de Formación y Especialización	Nivel Jerárquico Superior	2 N.J.S.	2115
	Especialista Académico Administrativo	Servidor Público 6	12	1412

Anexo 4. Cronograma de capacitaciones planteado por la entidad

CONTRATACION DEL SERVICIO DE CAPACITACION PARA LOS SERVIDORES DEL CBA																
Nº	CPC	NOMBRE DEL CURSO	LUGAR	TIEMPO	HORARIO	CUPOS	REGIMEN	MODALIDAD	METODO DE ENSEÑANZA	CERTIFICADO A OTORGAR AL PARTICIPANTE	TEMATICA	MATERIALES Y EQUIPOS	AVAL DE CURSOS	FORMACION DEL PERSONAL TECNICO	ALIMENTACION	V. UNI
1	929000011	CURSO DE OPERACIONES AVANZADAS CONTRA INCENDIOS (Nivel 2)	INSTALACIONES DETERMINADAS POR EL CBA, TENTATIVAMENTE EN LA COMPAÑIA X5 SAMANGA	40 horas	El curso se desarrollará en cuatro jornadas, en horario de 08h00 a 18h30, incluido el tiempo de lunch o almuerzo	138 participantes operativos (6 eventos con 23 alumnos en cada uno)	Externado o internado.	Presencial.	<p>La evaluación de los cursos tendrá tres componentes que son:</p> <p>a) Simulacro de aplicación:</p> <p>Los participantes en equipos de trabajo, ante un escenario simulado de emergencia, serán capaces de demostrar los conocimientos y técnicas aprendidas en el curso, para aplicar los procedimientos de emergencias aprendidos.</p> <p>b) Prueba teórica:</p> <p>De manera individual los participantes contestarán en máximo veinte minutos, una prueba con veinte preguntas objetivas. Calificación sobre diez.</p> <p>c) Evaluación del curso:</p> <p>En este punto los participantes evaluarán las generalidades del curso como son al instructor, al contenido del curso, material de trabajo, logística, entre otros aspectos.</p>	<p>Aprobación Curso de Operaciones Avanzadas Contra Incendios con aval SETEC/MDT.</p>	<p>Día 1</p> <p>1. Organización para el combate de incendios;</p> <p>1.1. Conceptos</p> <p>1.2. Seguridad del personal.</p> <p>1.3. Estructura de operaciones</p> <p>1.4. Funciones en la contingencia de</p> <p>1.5. Protocolo de actuación;</p> <p>2. Fundamentación del fuego y los incendios;</p> <p>2.1. Teoría del fuego</p> <p>2.2. Dinámica del desarrollo de incendios</p> <p>2.3. Teoría de la extinción de incendios</p> <p>2.4. Fenómenos en incendios y explosiones</p> <p>Día 2</p> <p>3. Equipamiento de protección y combate de incendios</p> <p>3.1. Trajes de protección contra incendios</p> <p>3.2. Equipos SCBA</p> <p>3.3. Mangueras y accesorios</p> <p>3.4. Bombas de incendios</p> <p>3.5. Manejo de escaleras</p> <p>Día 3</p> <p>4. Tácticas y técnicas para el combate de incendios</p> <p>4.1. Combate de incendio avanzado en exterior</p> <p>4.2. Combate de incendio defensivo</p> <p>4.3. Combate de incendios en su etapa incipiente</p> <p>4.4. Combate de incendio de estructuras interiores</p> <p>4.5. Combate ofensivo de incendio</p> <p>4.6. Manejo de espumas;</p> <p>Día 4:</p> <p>5. Búsqueda y rescate en espacios saturados de humo.</p> <p>5.1. Equipos usados en el rescate</p> <p>5.2. Cuerdas y nudos</p> <p>5.3. Búsqueda en espacios saturados de humo.</p> <p>5.4. Rescate de víctimas</p> <p>Día 1</p> <p>1. Organización para el combate y prevención</p> <p>1.1. Conceptos</p>	<p>Manual de instrucción (Impreso).</p> <p>• Certificado de aprobación avalado por SETEC.</p> <p>Las prácticas serán realizadas con el equipamiento de la institución.</p> <p>• Los insumos de entrenamientos son puestos por la empresa, como son: espumógeno, vehículos para prácticas, accesorios de herramientas, combustible, otros.</p>	<p>La entidad capacitadora deberá ser calificado, como Operadora de Capacitación OC, por parte de la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales.</p> <p>CERTIFICADO: Instructor de Búsqueda y Rescate en Estructuras Colapsadas o Instructor del curso SAAR (Search And Advanced Rescue) o Instructor en operaciones avanzadas contra incendios o instructor acreditado en SETEC, USAID-OFDA.</p>	<p>En los costos incluye alimentación de los participantes (un almuerzo y dos refrigerios por día).</p>		

Anexo 5. Servicios prestados por el Cuerpo de Bomberos Ambato

Art. 7º de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP												
(El contenido que aparece en las columnas de estado y costo, finalidad de actividad y periodo de validez, corresponde, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones)												
Nº	Descripción de servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (De describir en detalle el proceso que debe seguir el ciudadano para la obtención del servicio)	Requisitos para la obtención del servicio (De describir cómo se exige la obtención del servicio y dónde se obtiene)	Procedimientos internos que rigen el servicio	Horario de atención al público (De describir los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (en hrs. día, hora, min, seg)	Tipos de modalidad y alcance del servicio (Describir si se presta a través de internet, presencial, por correo electrónico, presencial por videoconferencia, presencial telefónica)	Obliga a dependencias u otros el servicio	Finalidad y justificación de la actividad (De describir para qué actividad y servicio se presta, para qué finalidad y a qué público se presta, para qué finalidad y a qué público se presta)	Estado de cumplimiento del servicio (Indicar si se presta, si no se presta, si se presta parcialmente, si se presta en proceso de implementación, si se presta en proceso de implementación, si se presta en proceso de implementación)
1.	Permisos de funcionamiento para nuevas empresas	Permisos de funcionamiento otorgados a nuevas empresas, específicamente para: actividades comerciales y servicios de salud, actividades de construcción, actividades de transporte, actividades de turismo, actividades de educación, actividades de cultura, actividades de deporte, actividades de recreación, actividades de entretenimiento, actividades de servicios públicos, actividades de transporte, actividades de turismo, actividades de educación, actividades de cultura, actividades de deporte, actividades de recreación, actividades de entretenimiento.	Permisos de funcionamiento otorgados a nuevas empresas, específicamente para: actividades comerciales y servicios de salud, actividades de construcción, actividades de transporte, actividades de turismo, actividades de educación, actividades de cultura, actividades de deporte, actividades de recreación, actividades de entretenimiento.	REQUISITOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS: 1. Copia del pago de prenda subsistida. 2. Copia del C.R. 3. Copia de la licencia de funcionamiento. 4. Acta de inspección que acredite el cumplimiento de los requisitos. REQUISITOS PARA LA FINALIZACIÓN DEL TRÁMITE: 1. Informe de inspección aprobada. 2. Hoja de trámite.	1. Se propone e iniciar y verificar que la documentación en caso de no cumplirse con la normativa y solicitudes. 2. Se realiza el trámite de inspección. 3. Se realiza el trámite de inscripción en el registro municipal. 4. Se realiza el trámite de inscripción en el registro municipal. 5. Se realiza el trámite de inscripción en el registro municipal. 6. Se realiza el trámite de inscripción en el registro municipal.	08:00 a 18:00	0,53	2 días	Cualsequiera en general	Se atiende en las oficinas de Dirección de Prevención e Inspección del Cuerpo de Bomberos Ambato.	Oficina (gestión del trámite)	Información NO DISPONIBLE: debido a que el Cuerpo de Bomberos Ambato no encuentra en el proceso de implementación de este trámite.
				REQUISITOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS: 1. Copia del C.R. 2. Copia de la licencia de funcionamiento. 3. Copia de la licencia de funcionamiento. 4. Acta de inspección que acredite el cumplimiento de los requisitos. REQUISITOS PARA LA FINALIZACIÓN DEL TRÁMITE: 1. Informe de inspección aprobada. 2. Hoja de trámite.	1. Se propone e iniciar y verificar que la documentación en caso de no cumplirse con la normativa y solicitudes. 2. Se realiza el trámite de inspección. 3. Se realiza el trámite de inscripción en el registro municipal. 4. Se realiza el trámite de inscripción en el registro municipal. 5. Se realiza el trámite de inscripción en el registro municipal. 6. Se realiza el trámite de inscripción en el registro municipal.	08:00 a 18:00	0,53	2 días	Cualsequiera en general	Se atiende en las oficinas de Dirección de Prevención e Inspección del Cuerpo de Bomberos Ambato.	Oficina (gestión del trámite)	Información NO DISPONIBLE: debido a que el Cuerpo de Bomberos Ambato no encuentra en el proceso de implementación de este trámite.
				REQUISITOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS: 1. Copia del C.R. 2. Copia de la licencia de funcionamiento. 3. Copia de la licencia de funcionamiento. 4. Acta de inspección que acredite el cumplimiento de los requisitos. REQUISITOS PARA LA FINALIZACIÓN DEL TRÁMITE: 1. Informe de inspección aprobada. 2. Hoja de trámite.	1. Se propone e iniciar y verificar que la documentación en caso de no cumplirse con la normativa y solicitudes. 2. Se realiza el trámite de inspección. 3. Se realiza el trámite de inscripción en el registro municipal. 4. Se realiza el trámite de inscripción en el registro municipal. 5. Se realiza el trámite de inscripción en el registro municipal. 6. Se realiza el trámite de inscripción en el registro municipal.	08:00 a 18:00	0,53	2 días	Cualsequiera en general	Se atiende en las oficinas de Dirección de Prevención e Inspección del Cuerpo de Bomberos Ambato.	Oficina (gestión del trámite)	Información NO DISPONIBLE: debido a que el Cuerpo de Bomberos Ambato no encuentra en el proceso de implementación de este trámite.
				REQUISITOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS: 1. Copia del C.R. 2. Copia de la licencia de funcionamiento. 3. Copia de la licencia de funcionamiento. 4. Acta de inspección que acredite el cumplimiento de los requisitos. REQUISITOS PARA LA FINALIZACIÓN DEL TRÁMITE: 1. Informe de inspección aprobada. 2. Hoja de trámite.	1. Se propone e iniciar y verificar que la documentación en caso de no cumplirse con la normativa y solicitudes. 2. Se realiza el trámite de inspección. 3. Se realiza el trámite de inscripción en el registro municipal. 4. Se realiza el trámite de inscripción en el registro municipal. 5. Se realiza el trámite de inscripción en el registro municipal. 6. Se realiza el trámite de inscripción en el registro municipal.	08:00 a 18:00	0,53	2 días	Cualsequiera en general	Se atiende en las oficinas de Dirección de Prevención e Inspección del Cuerpo de Bomberos Ambato.	Oficina (gestión del trámite)	Información NO DISPONIBLE: debido a que el Cuerpo de Bomberos Ambato no encuentra en el proceso de implementación de este trámite.
2.	Permisos especiales de funcionamiento	Permisos especiales de funcionamiento otorgados para: actividades comerciales y servicios de salud, actividades de construcción, actividades de transporte, actividades de turismo, actividades de educación, actividades de cultura, actividades de deporte, actividades de recreación, actividades de entretenimiento.	Permisos especiales de funcionamiento otorgados para: actividades comerciales y servicios de salud, actividades de construcción, actividades de transporte, actividades de turismo, actividades de educación, actividades de cultura, actividades de deporte, actividades de recreación, actividades de entretenimiento.	REQUISITOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS: 1. Copia del pago de prenda subsistida. 2. Copia del C.R. 3. Copia de la licencia de funcionamiento. 4. Acta de inspección que acredite el cumplimiento de los requisitos. REQUISITOS PARA LA FINALIZACIÓN DEL TRÁMITE: 1. Informe de inspección aprobada. 2. Hoja de trámite.	1. Se propone e iniciar y verificar que la documentación en caso de no cumplirse con la normativa y solicitudes. 2. Se realiza el trámite de inspección. 3. Se realiza el trámite de inscripción en el registro municipal. 4. Se realiza el trámite de inscripción en el registro municipal. 5. Se realiza el trámite de inscripción en el registro municipal. 6. Se realiza el trámite de inscripción en el registro municipal.	08:00 a 18:00	0,53	2 días	Cualsequiera en general	Se atiende en las oficinas de Dirección de Prevención e Inspección del Cuerpo de Bomberos Ambato.	Oficina (gestión del trámite)	Información NO DISPONIBLE: debido a que el Cuerpo de Bomberos Ambato no encuentra en el proceso de implementación de este trámite.
				REQUISITOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS: 1. Copia del C.R. 2. Copia de la licencia de funcionamiento. 3. Copia de la licencia de funcionamiento. 4. Acta de inspección que acredite el cumplimiento de los requisitos. REQUISITOS PARA LA FINALIZACIÓN DEL TRÁMITE: 1. Informe de inspección aprobada. 2. Hoja de trámite.	1. Se propone e iniciar y verificar que la documentación en caso de no cumplirse con la normativa y solicitudes. 2. Se realiza el trámite de inspección. 3. Se realiza el trámite de inscripción en el registro municipal. 4. Se realiza el trámite de inscripción en el registro municipal. 5. Se realiza el trámite de inscripción en el registro municipal. 6. Se realiza el trámite de inscripción en el registro municipal.	08:00 a 18:00	0,53	2 días	Cualsequiera en general	Se atiende en las oficinas de Dirección de Prevención e Inspección del Cuerpo de Bomberos Ambato.	Oficina (gestión del trámite)	Información NO DISPONIBLE: debido a que el Cuerpo de Bomberos Ambato no encuentra en el proceso de implementación de este trámite.
				REQUISITOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS: 1. Copia del C.R. 2. Copia de la licencia de funcionamiento. 3. Copia de la licencia de funcionamiento. 4. Acta de inspección que acredite el cumplimiento de los requisitos. REQUISITOS PARA LA FINALIZACIÓN DEL TRÁMITE: 1. Informe de inspección aprobada. 2. Hoja de trámite.	1. Se propone e iniciar y verificar que la documentación en caso de no cumplirse con la normativa y solicitudes. 2. Se realiza el trámite de inspección. 3. Se realiza el trámite de inscripción en el registro municipal. 4. Se realiza el trámite de inscripción en el registro municipal. 5. Se realiza el trámite de inscripción en el registro municipal. 6. Se realiza el trámite de inscripción en el registro municipal.	08:00 a 18:00	0,53	2 días	Cualsequiera en general	Se atiende en las oficinas de Dirección de Prevención e Inspección del Cuerpo de Bomberos Ambato.	Oficina (gestión del trámite)	Información NO DISPONIBLE: debido a que el Cuerpo de Bomberos Ambato no encuentra en el proceso de implementación de este trámite.
				REQUISITOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS: 1. Copia del C.R. 2. Copia de la licencia de funcionamiento. 3. Copia de la licencia de funcionamiento. 4. Acta de inspección que acredite el cumplimiento de los requisitos. REQUISITOS PARA LA FINALIZACIÓN DEL TRÁMITE: 1. Informe de inspección aprobada. 2. Hoja de trámite.	1. Se propone e iniciar y verificar que la documentación en caso de no cumplirse con la normativa y solicitudes. 2. Se realiza el trámite de inspección. 3. Se realiza el trámite de inscripción en el registro municipal. 4. Se realiza el trámite de inscripción en el registro municipal. 5. Se realiza el trámite de inscripción en el registro municipal. 6. Se realiza el trámite de inscripción en el registro municipal.	08:00 a 18:00	0,53	2 días	Cualsequiera en general	Se atiende en las oficinas de Dirección de Prevención e Inspección del Cuerpo de Bomberos Ambato.	Oficina (gestión del trámite)	Información NO DISPONIBLE: debido a que el Cuerpo de Bomberos Ambato no encuentra en el proceso de implementación de este trámite.

Anexo 6. Base Legal

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP			
Literal a2) Base legal que la rige			
Tipo de la Norma	Norma Jurídica	Publicación Registro Oficial (Número y fecha)	Link para descargar la norma jurídica
Carta Suprema	Constitución de la República del Ecuador	REGISTRO OFICIAL 449 de octubre del 2008 20	Constitución de la República
Código	Código Orgánico de Entidades de Seguridad Ciudadana y Orden Público.	REGISTRO OFICIAL 19 Suplemento de 21 de junio del 2017	COESCOPE
	Código Orgánico Integral Penal	REGISTRO OFICIAL 180 de febrero del 2014 10	COIP
	Código Civil	REGISTRO OFICIAL 46 Modificado 22 de mayo del 2016	CC
	Código Orgánico de la Función Judicial	REGISTRO OFICIAL 544 de marzo del 2009 9	COFJ
	Código Orgánico Administrativo.	REGISTRO OFICIAL 31 de julio del 2017 7	COA
	Código Orgánico de Coordinación Territorial, Descentralización y Autonomía	REGISTRO OFICIAL 303 de octubre 2010 19	COOTAD
	Código Orgánico General de Procesos	REGISTRO OFICIAL 506 de mayo del 2016 22	COGEP
Ley Orgánica	Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas	REGISTRO OFICIAL 303 de octubre 2010 19	COPFP
	Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública.	REGISTRO OFICIAL 34 de mayo del 2004 18	LOTAIP
	Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.	REGISTRO OFICIAL 116 Modificado 13 de octubre del 2011	LODC
	Ley Orgánica de Participación Ciudadana.	REGISTRO OFICIAL 175 de mayo del 2011 11	LOPC
	Ley Orgánica de Comunicación.	REGISTRO OFICIAL 22 de junio del 2013. 25	LOC
	Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública	REGISTRO OFICIAL 395 de agosto del 2008 4	LOSNC
	Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales y Control Constitucional	REGISTRO OFICIAL 52 de octubre del 2009 22	LOGJCC
	Ley Orgánica de Salud.	REGISTRO OFICIAL 423 Modificado 24 de enero del 2012	LOS
	Ley Orgánica de Servicio Público.	REGISTRO OFICIAL 294 Modificado 28 de marzo del 2016	LOSEP
	Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado.	REGISTRO OFICIAL 395 Modificado 07 de junio del 2017	LOCGE
	Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno.	REGISTRO OFICIAL 463 Modificado 28 de Diciembre del 2015	LORTI
Ley Ordinaria	Ley Orgánica del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social.	REGISTRO OFICIAL 22 Modificado 23 de marzo del 2018	LOPCCS
	Ley de Defensa Contra Incendios.	REGISTRO OFICIAL 815 Última Modificación 16 de enero de 2015	LDCI
	Ley de Derechos y Amparo al Paciente.	REGISTRO OFICIAL 626 Modificado 22 de diciembre del 2006	LDAP
	Reglamento General a la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública	REGISTRO OFICIAL 507 Modificado 11 de agosto del 2005	Reglamento General a la LOTAIP
	Reglamento General a la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública	REGISTRO OFICIAL 588 Modificado 08 de noviembre del 2016	Reglamento General a la LOSNCP
	Reglamento a la Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales y Control Constitucional	REGISTRO OFICIAL 127 de febrero del 2010 10	Reglamento a la LOGJCC
	Reglamento a la Ley Orgánica de Servicio Público	REGISTRO OFICIAL 418 Modificado 25 de enero del 2016	Reglamento a la LOSEP
	Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno.	REGISTRO OFICIAL 448 de febrero del 2015 28	Reglamento a la LORTI

Anexo 7. Cotizaciones por los servicios prestados por la entidad a los ciudadanos

CUERPO DE BOMBEROS AMBATO

**PROGRAMA DE AUDITORÍA DE GESTIÓN
COMPONENTE 1: ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021**

ANEXO 7

PT/IEO

DENOMINACIÓN DEL SERVICIO	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	COSTO	NÚMERO DE CIUDADANOS QUE ACCEDIERON AL SERVICIO EL ÚLTIMO PERÍODO TRIMESTRAL
Permiso de funcionamiento para locales comerciales	Establecimientos y lugares destinados a actividades de: industria; comercio; servicios; educación; atención hospitalaria; alojamiento; diversión, concentración de público; parqueamiento y transporte, almacenamiento	\$ 85,00	1092
	Transporte de material peligroso y gas licuado de petróleo	\$ 120,00	
	Expendio de combustible	\$ 25,00	
	Explosivos y manejo de productos químicos peligrosos	\$ 310,00	
	Almacenamiento de GLP / Centro de abastecimiento de GLP / Embasadoras de GLP / Centros de acopio	\$ 125,00	
Permisos ocasionales de funcionamiento	Urbanas (Públicas y Privadas)	\$ 60,00	
	Rurales		
	Privadas		
	Públicas		
	Juegos metálicos y circos		
	Edificaciones y viviendas	\$ 60,00	27
	Cinjunto Habitacional		
	Urbanizaciones		
TOTAL		\$ 785,00	1119

Fuente: Cuerpo de Bomberos Ambato-Transparencia literal d) Servicios que ofrece y formas de acceder aquellos

<https://bomberosambato.gob.ec/wp-content/uploads/2022/02/literal-d->

Link: [Servicios-que-ofrece-y-las-formas-de-acceder-a-ellos.pdf](https://bomberosambato.gob.ec/wp-content/uploads/2022/02/literal-d-Servicios-que-ofrece-y-las-formas-de-acceder-a-ellos.pdf)