

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE



## FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

### CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TRABAJO DE GRADO

**AUDITORÍA DE GESTIÓN AL CUERPO DE BOMBEROS ADSCRITO  
AL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN  
PEDRO MONCAYO DE LA PROVINCIA DE PICHINCHA.**

**PREVIO A LA OBTENCION DEL TÍTULO DE INGENIERA EN CONTABILIDAD Y  
AUDITORÍA-CPA**

AUTORA: ERIKA JASMITH JARAMILLO PUGA

DIRECTORA: DRA. SORAYA RHEA, Msc.

IBARRA-FEBRERO 2017

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El presente trabajo de investigación tiene como propósito realizar la Auditoría de Gestión al Cuerpo de Bomberos Adscrito al Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Pedro Moncayo de la Provincia de Pichincha, siendo fundamental su estudio para que el servicio de prevención, rescate y auxilio inmediato en caso de presentarse incendios, o siniestros humanos y naturales inesperados la institución pueda responder oportunamente con eficiencia, salvaguardando la vida de los ciudadanos y la vida de los bomberos. La auditoría de gestión permite medir los aspectos administrativos, contables y operativos, permitiendo evidenciar la eficiencia de las actividades desarrolladas por la entidad mediante pruebas de auditoría realizadas y los papeles de trabajo, todo esto le permite al auditor tener un conocimiento integral de la entidad para emitir una opinión razonable en el informe final de auditoría, estableciendo recomendaciones que deberán ser acogidas y aplicadas por la administración. Las recomendaciones establecidas en el informe le permiten a la institución corregir las falencias encontradas durante la ejecución y desarrollo de la auditoría para utilizar razonablemente los recursos humanos, materiales y financieros que posee la institución y así salvaguardar los recursos de los ciudadanos.

## EXECUTIVE SUMMARY

The objective of this investigation`s work is to make an Audit Office to the Fire Brigade annexed to the self-government of Pedro Moncayo`s canton of the Pichincha`s province, this investigation is important for the prevention service, rescue and immediate help if there are fires and human or natural accidents the institution can appear opportunely with efficiency, safeguarding the live of the citizenship and the live of the firemen. The audit office allow to calculate the administrative, countable and operative aspects, to show the efficiency of the activities in the organization by audit test and work sheets, all of this allows to the auditor to have an entire knowledge of the organization to send a reasonable opinion at the audit final report, establishing recommendations that will have to be applied by the administration. The recommendations established in the report allow to the organization to correct the mistakes of the audit to be use reasonably in the resources humans, materials and financial, that has the institution and in this way to safeguard the citizenship resources.

**DECLARACIÓN**

Yo, Erika Jasmith Jaramillo Puga, portadora de la cédula de ciudadanía número 172443028-3, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito **“AUDITORÍA DE GESTIÓN AL CUERPO DE BOMBEROS ADSCRITO AL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN PEDRO MONCAYO DE LA PROVINCIA DE PICHINCHA”** es de mi autoría que no ha sido previamente presentado para ningún grado ni calificación profesional y que he consultado e investigado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.



**Erika Jasmith Jaramillo Puga**

**C.C 172443028-3**

## INFORME DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

En mi calidad de Directora de Trabajo de Grado presentado por la estudiante, Erika Jasmith Jaramillo Puga, para optar por el Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría C.P.A, cuyo tema es **“AUDITORÍA DE GESTIÓN AL CUERPO DE BOMBEROS ADSCRITO AL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN PEDRO MONCAYO DE LA PROVINCIA DE PICHINCHA”** considero que el presente trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Soraya Rhea', is written over a horizontal line. The signature is stylized and cursive.

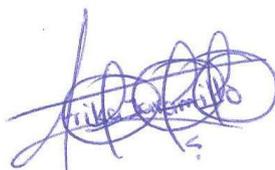
**DRA. SORAYA RHEA, Msc.**

**DIRECTORA DE TESIS**

**CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE  
LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

Yo, Erika Jasmith Jaramillo Puga, portadora de la cédula de ciudadanía número 172443028-3, manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4,5, y 6, en calidad de autora del Trabajo de Grado denominado **“AUDITORÍA DE GESTIÓN AL CUERPO DE BOMBEROS ADSCRITO AL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN PEDRO MONCAYO DE LA PROVINCIA DE PICHINCHA”**, que ha sido desarrollado para optar por el Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría C.P.A, en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En mi condición de autora no reservado los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.



**Erika Jasmith Jaramillo Puga**

**C.C 172443028-3**



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

## FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

### BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

#### AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

##### 1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

<b>DATOS DE CONTACTO</b>			
<b>CÉDULA DE IDENTIDAD:</b>	172443028-3		
<b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b>	JARAMILLO PUGA ERIKA JASMITH		
<b>DIRECCIÓN:</b>	TABACUNDO, PANAMERICANA NORTE KM 26		
<b>TELÉFONO FIJO:</b>	2-365-800	<b>TELÉFONO</b>	0979273410
		<b>MÓVIL:</b>	

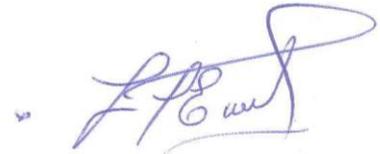
<b>DATOS DE LA OBRA</b>	
<b>TÍTULO:</b>	AUDITORÍA DE GESTIÓN AL CUERPO DE BOMBEROS ADSCRITO AL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN PEDRO MONCAYO DE LA PROVINCIA DE PICHINCHA.
<b>AUTOR:</b>	JARAMILLO PUGA ERIKA JASMITH
<b>FECHA:</b>	
<b>SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO</b>	
<b>PROGRAMA:</b>	<input type="checkbox"/> Pregrado <input type="checkbox"/> Posgrado
<b>TÍTULO POR EL QUE OPTA:</b>	Ingeniera en Contabilidad y Auditoría C.P.A.
<b>ASESOR /DIRECTOR:</b>	DRA. SORAYA RHEA, Msc.

## 2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Yo, Erika Jasmith Jaramillo Puga con Cédula de Ciudadanía N° 172443028-3, en calidad de autora y titular de los derechos patrimoniales de obra y trabajo de grado descrito anteriormente, hago la entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos. Para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

**CONSTANCIAS**

Yo como autora manifiesto que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y soy la titular de los derechos patrimoniales, por lo que asumo la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldré en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

**LA AUTORA****Erika Jasmith Jaramillo Puga****C.C 172443028-3****ACEPTACIÓN****Ing. Bethy Chávez****Jefe de Biblioteca**

## **DEDICATORIA**

A Dios, por su infinita bondad, por permitirme culminar mis estudios profesionales, cumpliendo una meta tan anhelada.

A mis padres por estar presente en cada momento de mi vida, dándome su apoyo incondicional.

Erika Jasmith

## **AGRADECIMIENTO**

Doy infinitas gracias a Dios, a mis padres, a mi hermana por su amor y apoyo incondicional, por darme ánimos y ganas de continuar en los momentos más difíciles de mi vida.

A mis maestros de la Universidad Técnica del Norte, por sus sabios consejos y conocimientos que pondré en práctica en mi vida profesional.

Erika Jasmith

## PRESENTACIÓN

El Cuerpo de Bomberos adscrito al Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Pedro Moncayo es una institución pública creada el 17 de marzo de 1987 ratificada como creación el 18 de mayo de 1999 y entra en funcionamiento el 15 de febrero del 2006; con autonomía financiera, administrativa, presupuestaria y operativa encargada de la prevención y combate de incendios; desastres naturales, defensa, rescate de las personas y bienes afectados o en riesgo. El objetivo principal de esta institución es desarrollar una capacidad de respuesta oportuna, demostrando eficiencia y eficacia con altos índices de seguridad y confianza, por ende la Auditoría de Gestión ayuda a medir si la institución cumple con los parámetros de eficiencia, eficacia, economía, ética y ecología en las actividades y procesos que realiza para atender las necesidades de la ciudadanía.

El presente trabajo está estructurado en cuatro capítulos: diagnóstico técnico situacional, aspectos teóricos, propuesta de la auditoría de gestión y el análisis de impactos.

El primer capítulo del presente estudio es el diagnóstico técnico situacional en el que se identifica la situación real del Cuerpo de Bomberos analizando las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, identificando las razones por las cuales se presentaron; en el segundo capítulo se hace referencia al marco teórico recopilando conceptos y fundamentos científicos que sustenten el presente trabajo; en el tercer capítulo se desarrolla la propuesta aplicando la auditoría de gestión a la institución, recopilando información, aplicando pruebas, técnicas, papeles de trabajo y finalmente elaborando el informe de auditoría con las recomendaciones a las falencias encontradas en la institución; en el cuarto capítulo se analizan los principales impactos que se presentan con el proyecto tanto positivos como negativos: económico, social, educativo, ético y ambiental.

## JUSTIFICACIÓN

La presente investigación permite tener un enfoque completo de la situación actual del Cuerpo de Bomberos adscrito al Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Pedro Moncayo, al ser una institución que presta servicios a la comunidad debe contar con un personal óptimo y capacitado siendo estos el factor más importante de la institución ya que ellos garantizan el éxito en la realización de cada proceso, por lo tanto, la Auditoría de Gestión permite medir la eficiencia, eficacia, economía, ética y ecología en los aspectos administrativos, contables y operativos, para determinar los factores que dificultan la realización efectiva de cada proceso y el crecimiento institucional, lo cual permite posteriormente tomar los correctivos oportunos logrando la optimización de recursos humanos, materiales y financieros garantizando el mejoramiento continuo de la entidad, proporcionando soporte a la administración para la estructura de operaciones que permita mejorar la calidad del servicio para la ciudadanía del cantón Pedro Moncayo.

## OBJETIVOS

### Objetivo General.

- Realizar la Auditoría de Gestión al Cuerpo de Bomberos adscrito al Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Pedro Moncayo de la Provincia de Pichincha.

### Objetivos Específicos.

- Efectuar un diagnóstico técnico situacional al Cuerpo de Bomberos del cantón Pedro Moncayo, con la finalidad de conocer las actividades que desarrolla la institución.
- Estructurar un marco teórico que sustente científicamente al proyecto utilizando un material bibliográfico actualizado.
- Diseñar la Auditoría de Gestión al Cuerpo de Bomberos con la aplicación de las diferentes fases y procedimientos de auditoría para poder emitir un informe del mismo.
- Determinar los impactos sociales, educativos, económicos, éticos y ambientales que genera la investigación en diferentes ámbitos para contribuir al desarrollo de la sociedad.

## ÍNDICE GENERAL

RESUMEN EJECUTIVO .....	ii
EXECUTIVE SUMMARY .....	iii
DECLARACIÓN .....	iv
INFORME DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO .....	v
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE .....	vi
UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE .....	vii
CONSTANCIAS .....	ix
DEDICATORIA .....	x
AGRADECIMIENTO .....	xi
PRESENTACIÓN .....	xii
JUSTIFICACIÓN .....	xiii
OBJETIVOS .....	xiv
ÍNDICE GENERAL .....	xv
ÍNDICE DE TABLAS .....	xviii
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xix
CAPÍTULO I .....	1
1. DIAGNÓSTICO TÉCNICO SITUACIONAL .....	1
1.2. Antecedentes .....	1
1.3. Objetivos .....	2
1.4. Variables diagnósticas .....	2
1.5. Indicadores .....	3
1.6. Matriz de relación diagnóstica .....	5
1.7. Identificación de la población .....	6
1.7.1 Población Universo .....	6
1.7.2 Información Primaria .....	6
1.7.3 Información Secundaria .....	7
1.8. Tabulación, análisis y evaluación de la información .....	7
1.8.1 Observación Directa .....	7
1.8.2 Entrevista .....	9
1.8.2 Encuesta .....	12
1.9. Síntesis FODA .....	24
1.10. Estrategias: FO, FA, DO, DA .....	25
1.10. Determinación del problema diagnóstico .....	27
CAPÍTULO II .....	28
2. MARCO TEÓRICO .....	28
2.1. Empresa .....	28
2.2. Tipos de empresas .....	28
2.3. Empresa Pública .....	29
2.4. Cuerpo de Bomberos .....	29
2.5. Plan Estratégico .....	30
2.6. Visión .....	30
2.7. Misión .....	30
2.8. Objetivos Estratégicos .....	31
2.9. Evolución de la Auditoría .....	31
2.10. Auditoría .....	33

2.11. Tipos de auditoría. ....	33
2.12. Flujo de Procesos de Auditoría de Gestión. ....	35
2.13. Fases de la Auditoría de Gestión. ....	36
2.14. Indicadores de Gestión. ....	37
2.15. Herramientas para la Auditoría. ....	37
2.16. Técnicas de Auditoría. ....	38
2.17. Informe de Auditoría. ....	40
2.18. Papeles de Trabajo. ....	40
2.19. Atributos del Hallazgo. ....	41
2.20. Riesgo de Auditoría. ....	42
2.21. Componentes del Riesgo de Auditoría. ....	42
2.22. Control. ....	43
2.23. Control Interno. ....	43
2.24. Normas Técnicas de Control Interno. ....	44
2.25. Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas. ....	44
2.26. Elementos de control interno según el COSO II. ....	45
CAPÍTULO III. ....	49
3. PROPUESTA. ....	49
3.1. Introducción. ....	49
3.2. Justificación. ....	50
3.3. Objetivos. ....	50
Fase I. ....	51
Flujograma fase I. ....	52
Carta compromiso. ....	53
Orden de trabajo. ....	54
Programa de auditoría fase I. ....	55
Recopilación de información. ....	57
Planificación de auditoría. ....	58
Organigrama de la Institución. ....	62
FODA Institucional. ....	63
Alcance de la auditoría de gestión. ....	63
Cronograma de actividades. ....	64
Equipo multidisciplinario. ....	65
Indicadores de gestión. ....	66
Cuestionario de control interno fase I. ....	67
Hoja de Hallazgos Fase I. ....	69
Fase II. ....	73
Flujograma fase II. ....	74
Programa de auditoría fase II. ....	75
Plan de auditoría fase II. ....	76
Cuestionario de control interno fase II. ....	83
Hoja de Hallazgos Fase II. ....	92
Fase III. ....	98
Flujograma fase III. ....	99
Programa de auditoría fase III. ....	100
Cuestionario por áreas fase III. ....	102
Papeles de trabajo. ....	106
Hoja de Hallazgos Fase III. ....	112
Fase IV. ....	118
Flujograma fase IV. ....	119

Programa de auditoría fase IV. ....	120
Informe de Auditoría.....	122
Siglas y abreviaturas .....	122
Marcas de Auditoría.....	123
Carta de presentación.....	126
Enfoque de auditoría .....	127
Enfoque de auditoría.....	128
Área a Examinar .....	129
Componentes Auditados .....	129
Indicadores utilizados .....	130
Información de la entidad .....	131
Base Legal.....	135
Financiamiento.....	137
Principales Funcionarios .....	139
Control Interno.....	140
Resultados generales .....	145
Resultados específicos por componente .....	147
Anexos y apéndices.....	151
Constancia de la notificación de inicio de examen.....	151
Oficio de convocatoria.....	153
Acta de conferencia.....	155
Fase V. ....	158
Flujograma fase V.....	159
Programa de auditoría fase V.....	160
Cronograma de seguimiento de recomendaciones.....	161
Hoja de referenciación del trabajo de auditoría .....	163
CAPÍTULO IV.....	164
4.IMPACTOS .....	164
4.1. Impacto Social. ....	165
4.2. Impacto Económico.....	166
4.3. Impacto Educativo-Cultural.....	167
4.4. Impacto Ético.....	168
4.5. Impacto Ambiental.....	169
4.6. Resumen de Impactos. ....	170
CONCLUSIONES .....	171
RECOMENDACIONES.....	173
BIBLIOGRAFÍA .....	174
LINKOGRAFÍA .....	175
BASES LEGALES .....	175
ANEXO 1 ENCUESTA.....	177
ANEXO 2 ENTREVISTA.....	179
ANEXO 3 INEC .....	180
ANEXO 4 FOTOGRAFÍAS .....	181

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz Diagnóstica.....	5
Tabla 2 Población Universo.....	6
Tabla 3 Género.....	12
Tabla 4 Rango de edad.....	13
Tabla 5 Organigrama Estructural.....	14
Tabla 6 Manual de Funciones.....	15
Tabla 7 Reglamento Interno.....	16
Tabla 8 Código de Ética.....	17
Tabla 9 Control Interno.....	18
Tabla 10 Misión de la institución.....	19
Tabla 11 Visión de la institución.....	20
Tabla 12 Objetivos de la institución.....	21
Tabla 13 Plan Operativo Anual.....	22
Tabla 14 Actividades.....	23
Tabla 15 Síntesis FODA.....	24
Tabla 16 Estrategias: FO, FA, DO, DA.....	25
Tabla 17 Tipos de empresas.....	28
Tabla 18 Técnicas de Auditoría.....	38
Tabla 19 Procedimientos fase I.....	55
Tabla 20 FODA institucional.....	63
Tabla 21 Cronograma de Actividades para las fases de auditoría.....	64
Tabla 22 Equipo de trabajo de auditoría.....	65
Tabla 23 Indicadores de gestión.....	66
Tabla 24 Procedimientos fase II.....	75
Tabla 25 Actividades programadas para la auditoría.....	76
Tabla 26 Equipo de trabajo para la auditoría.....	77
Tabla 27 Días presupuestados para el trabajo de auditoría.....	77
Tabla 28 Recursos y financiación.....	78
Tabla 29 Funcionarios responsables de la Institución.....	82
Tabla 30 Procedimientos fase III.....	100
Tabla 31 Procedimientos fase IV.....	120
Tabla 32 FODA institucional.....	133
Tabla 33 Funcionarios.....	139
Tabla 34 Listado de asistentes.....	156
Tabla 35 Cronograma de Actividades.....	157
Tabla 36 Procedimientos fase V.....	160
Tabla 37 Cronograma de recomendaciones.....	161
Tabla 38 Ponderación de impactos.....	164
Tabla 39 Impacto social.....	165
Tabla 40 Impacto económico.....	166
Tabla 41 Impacto educativo-cultural.....	167
Tabla 42 Impacto ético.....	168
Tabla 43 Impacto ambiental.....	169
Tabla 44 Resumen de impactos.....	170

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Género.....	12
Gráfico 2 Rango de edad.....	13
Gráfico 3 Organigrama Estructural.....	14
Gráfico 4 Manual de Funciones.....	15
Gráfico 5 Reglamento Interno.....	16
Gráfico 6 Código de ética.....	17
Gráfico 7 Control Interno.....	18
Gráfico 8 Misión de la institución.....	19
Gráfico 9 Visión de la institución.....	20
Gráfico 10 Objetivos de la institución.....	21
Gráfico 11 Plan Operativo Anual.....	22
Gráfico 12 Capacitaciones.....	23
Gráfico 13 Flujograma de auditoría.....	35
Gráfico 14 Flujograma fase I.....	52
Gráfico 15 Organigrama Cuerpo de Bomberos.....	62
Gráfico 16 Cuestionario fase I.....	67
Gráfico 17 Flujograma fase II.....	74
Gráfico 18 Ambiente de control.....	83
Gráfico 19 Establecimiento de objetivos.....	84
Gráfico 20 Identificación de eventos.....	85
Gráfico 21 Evaluación de riesgos.....	86
Gráfico 22 Respuesta al Riesgo.....	87
Gráfico 23 Actividades de control.....	88
Gráfico 24 Información y comunicación.....	89
Gráfico 25 Supervisión y monitoreo.....	90
Gráfico 26 Calificación por componente.....	91
Gráfico 27 Flujograma fase III.....	99
Gráfico 28 Contabilidad.....	102
Gráfico 29 Talento Humano.....	103
Gráfico 30 Prevención.....	104
Gráfico 31 Operaciones.....	105
Gráfico 32 Indicador de capacitaciones.....	106
Gráfico 33 Indicador de mantenimiento de vehículos.....	107
Gráfico 34 Indicador de atención de emergencias.....	108
Gráfico 35 Indicador de la calidad de los uniformes.....	109
Gráfico 36 Indicador personal operativo por población.....	110
Gráfico 37 Flujograma fase IV.....	119
Gráfico 38 Enfoque de auditoría.....	128
Gráfico 39 Área a examinar.....	129
Gráfico 40 Estructura orgánica.....	136
Gráfico 42 Flujograma fase V.....	159

## CAPÍTULO I

### 1. DIAGNÓSTICO TÉCNICO SITUACIONAL.

#### 1.2. Antecedentes.

El Cuerpo de Bomberos adscrito al Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Pedro Moncayo se encuentra ubicado en la Panamericana Norte Km. 26+700 N° 02-05-005 y calle Quito en la Parroquia de Tabacundo, cantón Pedro Moncayo, en la provincia de Pichincha; Esta Institución fue creada el 17 de marzo de 1987 ratificada como creación el 18 de mayo de 1999 y entra en funcionamiento el 15 de febrero del 2006.

El terreno donde funciona actualmente la Institución fue dado en comodato por gestiones de la doctora Cecilia Mantilla ciudadana de la parroquia de Tabacundo, ya que anteriormente pertenecía al convento de la monjas franciscanas residentes en la parroquia.

Actualmente el Cuerpo de Bomberos es una institución técnica, parte del sistema de seguridad del cantón, con autonomía administrativa, financiera, presupuestaria y operativa, como lo establece el párrafo tercero del Art. 140 del COOTAD, integrada al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pedro Moncayo, encargada de la prevención y combate de incendios; desastres naturales; defensa, rescate de las personas y bienes afectados; o en riesgo por las contingencias prenombradas; que consta en el Catastro de Entidades y Organismo del Sector Público Ecuatoriano, misma que para su organización y funcionamiento se subordinará a las leyes vigentes en el país, así como de la ordenanza que regula su funcionamiento y los reglamentos que se dictaren con posterioridad.

El Cuerpo de Bomberos está integrado por el Teniente Coronel Wilmer de la Torre, el Capitán Diego Puga, tres personas de administración y nueve bomberos que prestan el servicio a la ciudadanía del cantón.

### **1.3. Objetivos.**

#### **1.3.1. Objetivo General.**

- Realizar un diagnóstico técnico situacional del Cuerpo de Bomberos adscrito al Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Pedro Moncayo, mediante la aplicación de la medición FODA, para desarrollar la Auditoría de Gestión que permita medir la eficiencia efectividad y economía de las actividades del Cuerpo de Bomberos.

#### **1.3.2. Objetivos Específicos.**

- Analizar la estructura administrativa del Cuerpo de Bomberos adscrito al Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Pedro Moncayo.
- Verificar si cuenta con una herramienta de medición y control de la gestión administrativa.
- Establecer la existencia de un plan estratégico del Cuerpo de Bomberos.
- Determinar el cumplimiento de los objetivos institucionales.

### **1.4. Variables diagnósticas.**

Se llegó a identificar las principales variables con sus respectivos indicadores que a continuación se especifica.

Variable N1: Estructura Administrativa.

Variable N2: Medición de Control.

Variable N3: Plan Estratégico.

Variable N4: Objetivos.

## **1.5.Indicadores.**

Variable N1: Estructura Administrativa.

Indicadores:

- Organigrama
- Manual de Funciones
- Reglamento Interno
- Código de Ética

Variable N2: Medición de Control.

Indicadores:

- Informes Mensuales.
- Ejecución Presupuestaria.
- Exámenes Especiales.
- Auditoría
- Control Interno

Variable N3: Plan Estratégico.

Indicadores:

- Misión
- Visión
- Objetivos
- Plan Operativo
- Actividades
- Presupuesto

Variable N4: Objetivos.

Indicadores:

- Eficiencia
- Eficacia
- Economía
- Ética
- Ecología

## 1.6. Matriz de relación diagnóstica.

Tabla 1 Matriz Diagnóstica

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLE	INDICADORES	TÉCNICA	FUENTES DE INFORMACIÓN
Analizar la estructura administrativa del Cuerpo de Bomberos adscrito al Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Pedro Moncayo.	Estructura Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organigrama</li> <li>• Manual de funciones</li> <li>• Reglamento interno</li> <li>• Código de ética</li> <li>• Plan de cuentas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta</li> <li>• Entrevista</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todo el personal</li> <li>• Coronel</li> </ul>
Verificar si cuenta con una herramienta de medición y control de la gestión administrativa.	Medición de Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes mensuales</li> <li>• Ejecución presupuestaria</li> <li>• Exámenes especiales</li> <li>• Auditoría</li> <li>• Control Interno</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta</li> <li>• Entrevista</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todo el personal</li> <li>• Coronel</li> </ul>
Establecer la existencia de un plan estratégico del Cuerpo de Bomberos.	Plan Estratégico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Misión</li> <li>• Visión</li> <li>• Objetivos</li> <li>• Plan operativo</li> <li>• Actividades</li> <li>• Presupuesto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta</li> <li>• Entrevista</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todo el personal</li> <li>• Coronel</li> </ul>
Determinar el cumplimiento de los objetivos institucionales.	Objetivos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficiencia</li> <li>• Eficacia</li> <li>• Economía</li> <li>• Ética</li> <li>• Ecología</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevista</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coronel</li> </ul>

**Elaborado por:** La Autora

**Fuente:** Investigación

## 1.7. Identificación de la población.

### Mecánica Operativa.

#### 1.7.1 Población Universo.

De acuerdo a las necesidades de la investigación se tomó como población objetiva a todo el personal que labora en la institución, siendo en su totalidad catorce personas, por lo tanto se aplicó la técnica del censo.

Para el proceso de recolección de información se aplicó encuestas y entrevistas a todo el personal que labora en la institución con el objetivo de obtener un conocimiento amplio de la situación de la institución conjuntamente con la observación de las instalaciones, equipos y maquinaria y el recurso humano con el que cuentan, para lograr determinar la factibilidad de la investigación.

Tabla 2 Población Universo

Coronel	1
Personal Administrativo	3
Bomberos	10

**Elaborado por:** La Autora

**Fuente:** Investigación

#### 1.7.2. Información Primaria

La información primaria que se utilizó fue de acuerdo a las necesidades de la investigación tomando en cuenta los objetivos, variables e indicadores, los instrumentos que se utilizaron para recolectar la información fueron los siguientes:

- **Encuestas (ANEXO1)**

Se realizaron encuestas directas al personal administrativo y operativo de la institución.

- **Entrevistas(ANEXO2)**

Se realizó una entrevista al Coronel de la institución con el objetivo de profundizar los aspectos importantes y de mayor relevancia para la ejecución del trabajo de auditoría.

- **Observación**

Durante la recolección de datos, se realizó una visita al Cuerpo de Bomberos, para conocer el trabajo que realizan, sus instalaciones, el ambiente laboral, los equipos, herramientas y uniformes con los que cuentan para ejecutar sus actividades.

### **1.7.3. Información Secundaria**

Como información secundaria de apoyo se utilizó apuntes de conversaciones con el personal de la institución, reglamentos y documentos de la institución.

## **1.8. Tabulación, análisis y evaluación de la información.**

Después de aplicar las encuestas y entrevistas al personal de la institución y analizar la información se procede a presentar su respectiva tabulación y análisis para determinar el resultado final del diagnóstico.

### **1.8.1 Observación Directa.**

En la visita realizada al Cuerpo de Bomberos se pudo observar que cuenta con un edificio distribuido de la siguiente manera: en el primer piso se encuentran las oficinas administrativas recaudación, atención al cliente, contabilidad, la bodega de uniformes y materiales, en el segundo piso se encuentran los dormitorios del personal de guardia, la garita de emergencias, la cocina y la oficina del Coronel, en el tercer piso se encuentra el aula de capacitaciones y un espacio para ejercitarse físicamente.

A demás las instalaciones cuentan con un parqueadero ubicado en la parte frontal derecha del edificio en el cual se encuentran dos vehículos de rescate, tres motobombas la B1 y la B2 que son contraincendios y la B3 que tiene incluido el equipo de rescate vehicular una cesta y un brazo hidráulico, dos ambulancia equipadas con una camilla, colchoneta, inmovilizador de cabezas, tabla de columna plástica, tabla de columna madera, collarín plástico, collarín filadelfia, juego de férulas, chaleco de extricación, frazadas, cilindro de oxigeno con manómetro, cilindro de oxígeno, mascarilla adulto y niño, inmovilizador de tabla, Ambu mbv, pera de succión, succión manual, tubos endotraquiales, cánulas de gedet, kit de laringoscopio, succión fija, férula de tracción y conos de seguridad.

Cada bombero cuenta con un uniforme de protección personal de acercamiento al fuego equipado de un casco, botas, guantes, monjas, chaquetón, pantalón, monogafas. Un uniforme de atención pre hospitalaria integrado con un pantalón táctico, chaleco, buzo, chompa impermeable, botas punta de acero. Overoles que son utilizados en los incendios forestales y el uniforme de inundaciones que incluye botas e impermeables.

En cuanto a la normativa que aplica cuenta con el Estatuto del Bombero de la Institución, el manual de funciones y el reglamento interno.

## **1.8.2. Entrevista**

### **1. Coronel del Cuerpo de Bomberos.**

#### **1. ¿Qué sistema contable maneja la institución?**

En la institución se trabaja con el sistema SIGAME que es un sistema integral de gestión dotado por la Asociación de Municipalidades del Ecuador, este sistema cuenta con tres programas: El Sistema Integral de Catastros, el Sistema de Gestión y Comercialización de Servicios y el Sistema Financiero Contable.

El Sistema Financiero Contable es un software parametrizable que está orientado a la administración de los recursos de la entidad en lo relacionado a contabilidad, presupuesto, inventarios, activos fijos y bancos.

#### **2. ¿Los sistemas contables están actualizados y de acuerdo a las necesidades de la institución?**

Si, ya que se trabaja con un sistema según los requerimientos del Ministerio de Economía Y Finanzas.

#### **3. ¿La entidad cuenta con un plan de cuentas de acuerdo a la actividad que realiza?**

Si, ya que el sistema con el que se trabaja es completo y nos ofrece un catálogo de cuentas incluido en el mismo.

#### **4. ¿Cada que tiempo se tiene reportes contables y financieros?**

De acuerdo a la ley trimestralmente en la institución y semestralmente al Ministerio de Economía.

#### **5. ¿Cómo se realiza la distribución del presupuesto en la institución?**

La distribución del presupuesto se realiza en gastos corrientes y gastos de inversión.

**6. ¿La entidad cuenta con un sistema de control adecuado?**

La entidad cumple los reglamentos y normativas que rige a los Cuerpos de Bomberos del Ecuador y cumple con lo señalado, pero internamente no se aplica otra medida de control.

**7. ¿Tienen que rendir cuentas a organismos externos de control?**

Si, a la Contraloría General del Estado, al Servicio de Rentas Internas, al Ministerio de Relaciones Laborales y al Ministerio de Finanzas.

**8. ¿Qué obligaciones tributarias tiene la empresa con el SRI?**

Obligaciones del IVA, el Impuesto a la Renta, Anexos Transaccionales, Anexos de Gastos Personales y Retenciones.

**9. ¿Se aplicado algún tipo de Auditoría a la Empresa?**

Si la Contraloría General del Estado aplicó una Auditoría Financiera a la Institución.

**10. ¿Se ha realizado algún examen especial alguna cuenta específica?**

Si se realizó un examen especial a la cuenta Inversiones.

**11. ¿Aplica indicadores financieros al finalizar el año?**

Si, se realiza evaluaciones de ejecución del presupuesto de acuerdo a lo presupuestado y al porcentaje de cumplimiento de dicho presupuesto.

**12. ¿Cuenta con algún método de evaluación administrativa?**

Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input checked="" type="checkbox"/>
Eficiencia	<input type="checkbox"/>		
Eficacia	<input type="checkbox"/>		
Economía	<input type="checkbox"/>		
Ética	<input type="checkbox"/>		
Ecología	<input type="checkbox"/>		
Otros	<input type="checkbox"/>		

**13. ¿Qué normativa legal rige la entidad?**

Reglamento General de la Ley de Defensa Contra Incendios, Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP), y demás normas y reglamentos que rige al sector público del Ecuador.

**14. ¿El manejo y evaluación del talento humano son suficientes para cubrir la demanda de los servicios que presta el Cuerpo de Bomberos a la colectividad?**

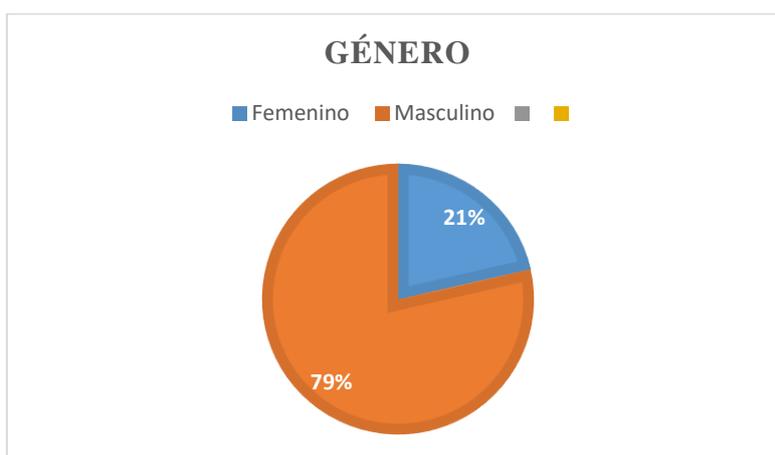
No, ya que desde mi punto de vista es necesario realizar otras evaluaciones como médicas y psicológicas y según la Ley de Defensa Contra Incendios se requiere un bombero por cada mil habitantes y actualmente no se cumple con este requerimiento.

### 1.8.2 Encuesta.

1. Encuesta dirigida a todo el personal de la institución.

1.- Género

Gráfico 1 Género



**Elaborado por:** La Autora  
**Fuente:** Investigación

Tabla 3 Género

OPCIÓN	CANT.	%
<b>Femenino</b>	3	21%
<b>Masculino</b>	11	79%
<b>Total</b>	14	100%

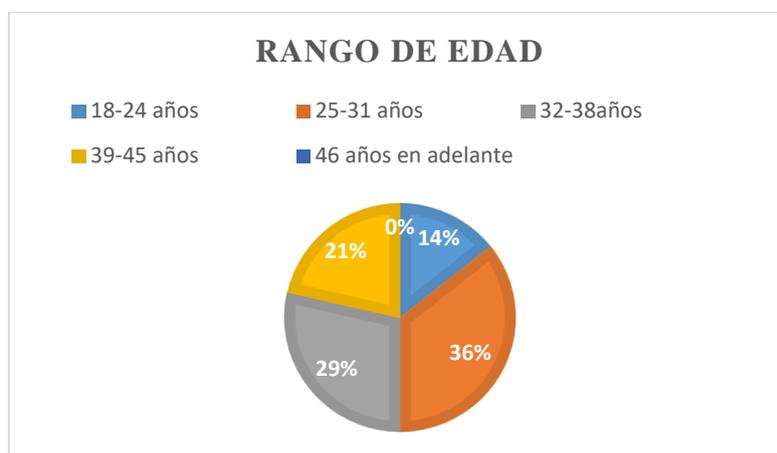
**Elaborado por:** La Autora  
**Fuente:** Investigación

### ANÁLISIS

En la institución prevalece el género masculino siendo más del 50%, porque la inclinación de las mujeres por esta profesión es muy baja por lo cual se podría incrementar incentivos para que sea de mayor aceptación.

2.- ¿En qué rango de edad se encuentra usted?

Gráfico 2 Rango de edad



Elaborado por: La Autora  
Fuente: Investigación

Tabla 4 Rango de edad

OPCIÓN	CANT.	%
<b>18-24 años</b>	2	14%
<b>25-31 años</b>	5	36%
<b>32-38 años</b>	4	29%
<b>39-45 años</b>	3	21%
<b>46 años en adelante</b>	0	0%
<b>Total</b>	14	100%

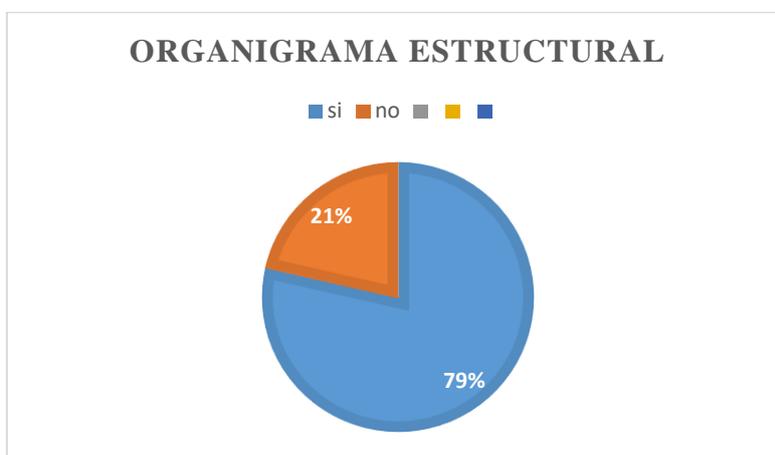
Elaborado por: La Autora  
Fuente: Investigación

## ANÁLISIS

El rango de edad de las personas que prevalece en la institución es de 29 a 38 años, es decir que la institución cuenta con un personal joven ya que constantemente en la Institución existe rotación de personal ingresando paulatinamente nuevos compañeros de labores.

### 3.- ¿La Institución cuenta con un Organigrama Estructural?

Gráfico 3 Organigrama Estructural



**Elaborado por:** La Autora  
**Fuente:** Investigación

Tabla 5 Organigrama Estructural

OPCIÓN	CANT.	%
si	11	79%
no	3	21%
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** La Autora  
**Fuente:** Investigación

## ANÁLISIS

La institución cuenta con un organigrama estructural el cual permite distinguir los niveles jerárquicos dentro de la institución, más de la mitad del personal conoce la existencia del organigrama, sin embargo por falta de difusión existe personal que todavía desconoce el organigrama.

4.- ¿Cuenta con un manual de funciones para el desarrollo de sus actividades?

Gráfico 4 Manual de Funciones.



Elaborado por: La Autora  
Fuente: Investigación

Tabla 6 Manual de Funciones.

OPCIÓN	CANT.	%
si	10	71%
no	4	29%
<b>Total</b>	14	100%

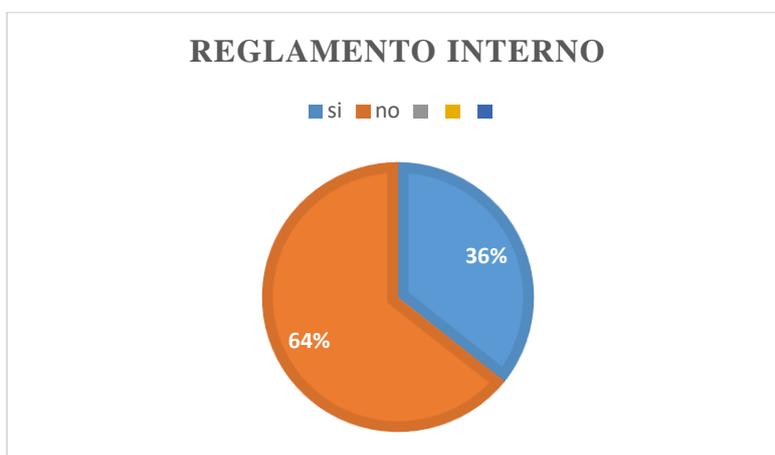
Elaborado por: La Autora  
Fuente: Investigación

## ANÁLISIS

Más del 50% del personal que labora en el Cuerpo de Bomberos conoce acerca de la existencia del manual de funciones el cual les ayuda a dividir el trabajo y evitar conflictos de funciones marcando la responsabilidad de cada uno, sin embargo todavía falta difusión acerca de este manual para que la totalidad del personal lo conozca y lo aplique.

5.- ¿La entidad posee un reglamento interno?

Gráfico 5 Reglamento Interno.



Elaborado por: La Autora  
Fuente: Investigación

Tabla 7 Reglamento Interno.

OPCIÓN	CANT.	%
si	5	36%
no	9	64%
<b>Total</b>	14	100%

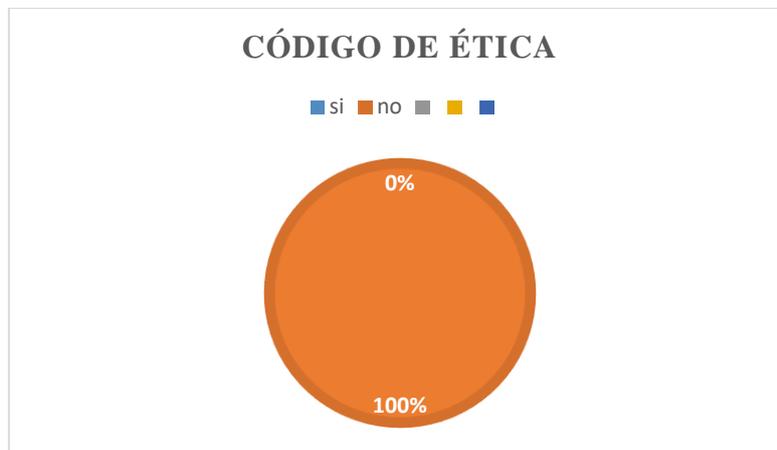
Elaborado por: La Autora  
Fuente: Investigación

## ANÁLISIS

La entidad cuenta con un reglamento interno el cual ayuda a regular las relaciones laborales, que deben sujetarse los trabajadores en relación con sus labores dentro de la institución; sin embargo el 64% afirma no conocer acerca de la existencia de este reglamento y se llega a la conclusión que existe una alta deficiencia en la sociabilización del reglamento interno.

6.- ¿La empresa cuenta con un Código de Ética?

Gráfico 6 Código de Ética.



**Elaborado por:** La Autora  
**Fuente:** Investigación

Tabla 8 Código de Ética.

OPCIÓN	CANT.	%
si	0	0%
no	14	100%
<b>Total</b>	14	100%

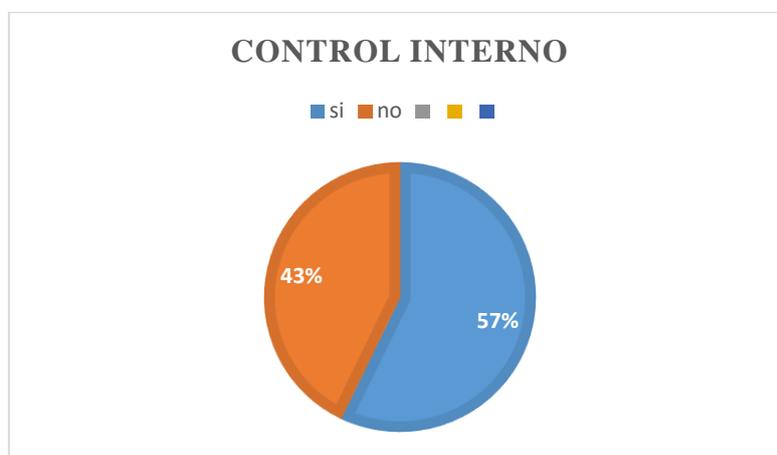
**Elaborado por:** La Autora  
**Fuente:** Investigación

## ANÁLISIS

Todo el personal expresó que la institución no cuenta con un Código de Ética, al no tener este instrumento administrativo limita para que los funcionarios del Cuerpo de Bomberos puedan actuar apegados a los valores que todo ser humano debe tener.

7.- ¿La entidad aplica controles internos para evaluar su desempeño?

Gráfico 7 Control Interno.



**Elaborado por:** La Autora

**Fuente:** Investigación

Tabla 9 Control Interno.

<b>OPCIÓN</b>	<b>CANT.</b>	<b>%</b>
<b>si</b>	8	57%
<b>no</b>	6	43%
<b>Total</b>	14	100%

**Elaborado por:** La Autora

**Fuente:** Investigación

## ANÁLISIS

El personal expresa que la institución cuenta con controles internos, sin embargo existe personal que no lo conoce privándose de la utilización de una herramienta para verificar el logro de los objetivos, la utilización eficiente de los recursos, prevenir errores de principios, normas contables, tributarias y morales.

## 8.- ¿Conoce la misión de la institución?

Gráfico 8 Misión de la institución.



Elaborado por: La Autora  
Fuente: Investigación

Tabla 10 Misión de la institución.

OPCIÓN	CANT.	%
si	11	79%
no	3	21%
<b>Total</b>	14	100%

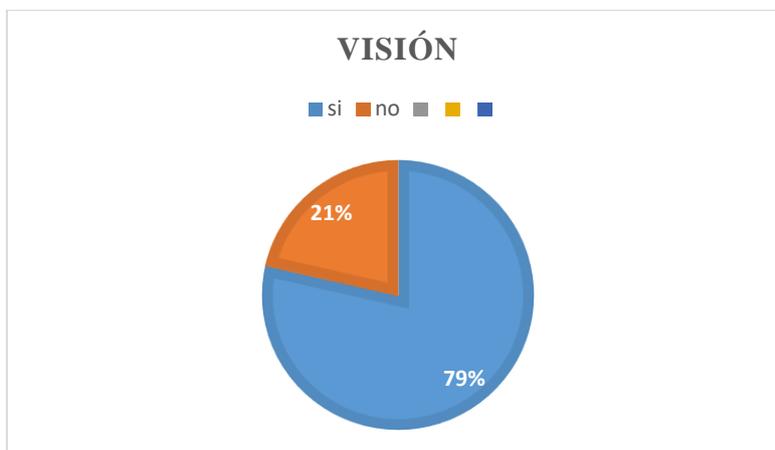
Elaborado por: La Autora  
Fuente: Investigación

## ANÁLISIS

De todo el personal el 21% no conoce de la existencia de la misión en la institución, porque es difundida al personal por medio de correo electrónico, lo cual no es efectivo, considerando que el personal no le presta la importancia necesaria, expresando que no es de mucha relevancia para sus actividades.

## 9.- ¿Conoce la visión de la institución?

Gráfico 9 Visión de la institución.



**Elaborado por:** La Autora  
**Fuente:** Investigación

Tabla 11 Visión de la institución.

OPCIÓN	CANT.	%
si	11	79%
no	3	21%
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** La Autora  
**Fuente:** Investigación

## ANÁLISIS

De la misma manera que la misión institucional, la visión es difundida al personal por medio de correo electrónico, por lo tanto existe deficiencia de conocimiento de la misma por parte del personal, y por ende no se conoce las proyecciones a futuro de la institución y lo que quiere lograr.

10.- ¿Conoce los objetivos de la institución?

Gráfico 10 Objetivos de la institución.



Elaborado por: La Autora  
Fuente: Investigación

Tabla 12 Objetivos de la institución.

OPCIÓN	CANT.	%
si	10	71%
no	4	29%
<b>Total</b>	14	100%

Elaborado por: La Autora  
Fuente: Investigación

## ANÁLISIS

De las encuestas realizadas al personal el 29% afirma desconocer los objetivos institucionales, Por lo cual se llega a la conclusión que no se realiza una sociabilización con el personal. Los objetivos institucionales se logran a través del trabajo en equipo de todo el personal de la institución, por ende es necesario que sean difundidos para que todos tengan conocimiento de los mismos.

11.- ¿Conoce el plan operativo de la Institución (POA se enumeran los objetivos a conseguir durante el presente ejercicio)?

Gráfico 11 Plan Operativo Anual.



**Elaborado por:** La Autora  
**Fuente:** Investigación

Tabla 13 Plan Operativo Anual.

OPCIÓN	CANT.	%
si	11	79%
no	3	21%
<b>Total</b>	14	100%

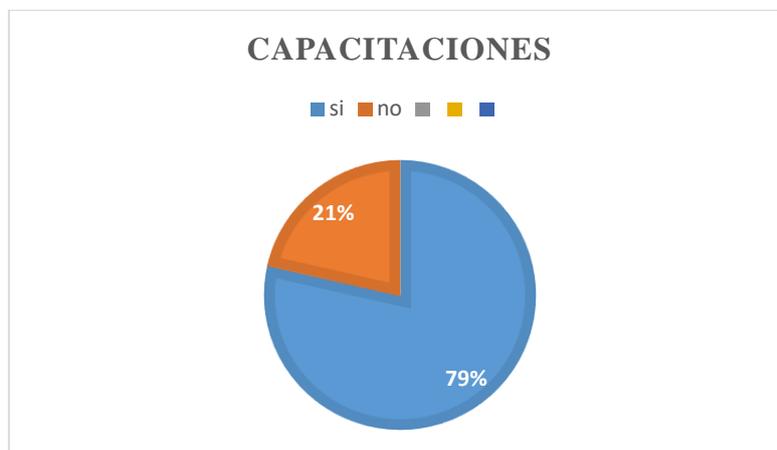
**Elaborado por:** La Autora  
**Fuente:** Investigación

## ANÁLISIS

Dentro de la institución existe una comisión la cual es encargada de realizar el Plan Operativo Anual, luego de su elaboración es revisado y aprobado por el Coronel de la institución y es difundido a todo el personal mediante correo electrónico por lo tanto existe deficiencias en el conocimiento del mismo por falta de interés del personal.

12.- ¿Se realizan capacitaciones al personal que labora en la Institución?

Gráfico 12 Capacitaciones.



Elaborado por: La Autora  
Fuente: Investigación

Tabla 14 Actividades.

OPCIÓN	CANT.	%
si	11	79%
no	3	21%
<b>Total</b>	14	100%

Elaborado por: La Autora  
Fuente: Investigación

## ANÁLISIS

Dentro de la institución si se realizan capacitaciones al personal, más del cincuenta por ciento afirma que mantienen capacitación permanente dentro de la institución con su respectiva evaluación y además de eso al personal se le envía a cursos dentro y fuera del país para mejorar sus conocimientos y capacidades.

## 1.9. Síntesis FODA.

Tabla 15 Síntesis FODA

<b>FACTORES INTERNOS</b>	
<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<b>F.1</b> Sistema Financiero y Contable SIGAME, incluyendo un plan de cuentas.	<b>D.1</b> Déficit de personal en el área operativa.
<b>F.2</b> Personal operativo joven.	<b>D.2</b> No se sociabiliza el reglamento interno con el personal que labora en la institución.
<b>F.3</b> Cuenta con normativas para la gestión administrativa: Organigrama Estructural, Manual de Funciones, Plan estratégico y el Plan Operativo Anual.	<b>D.3</b> Inexistencia de un Código de Ética en la Institución.
<b>F.4</b> Capacitación constante del personal.	<b>D.4</b> En la institución no se aplica indicadores de gestión.
<b>F.5</b> Cobertura del servicio a nivel Cantonal.	<b>D.5</b> Insuficiencia de equipos y maquinarias con tecnologías más avanzadas.
<b>F.6</b> Uniformes laborales idóneos para realizar el trabajo.	
<b>FACTORES EXTERNOS</b>	
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<b>O.1</b> Aceptación de la ciudadanía.	<b>A.1</b> La modificación o eliminación de leyes que regulan a los cuerpos de bomberos en el Ecuador.
<b>O.2</b> Incrementar los ingresos a través del cobro por permisos de funcionamiento a todos los negocios del Cantón.	<b>A.2</b> No contar con dinero propio y estar sujeto su presupuesto a la contribución de los ciudadanos.
<b>O.3</b> Cobro de la contribución de Bomberos por permisos de funcionamiento, a través del Municipio con un convenio de cooperación.	<b>A.3</b> El avance tecnológico que genera nuevos riesgos.
<b>O.4</b> Crecimiento demográfico urbano, permitirá el crecimiento institucional.	<b>A.4</b> Costo elevado de equipos.

**Elaborado por:** La Autora  
**Fuente:** Investigación

### 1.10. Estrategias: FO, FA, DO, DA.

Tabla 16 Estrategias: FO, FA, DO, DA.

	<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
INTERNOS	<p><b>F.1</b> Sistema Financiero y Contable SIGAME, incluyendo un plan de cuentas.</p> <p><b>F.2</b> Personal operativo joven.</p> <p><b>F.3</b> Cuenta con normativas para la gestión administrativa: Organigrama Estructural, Manual de Funciones, Plan estratégico y el Plan Operativo Anual.</p> <p><b>F.4</b> Capacitación constante del personal.</p> <p><b>F.5</b> Cobertura del servicio a nivel Cantonal.</p> <p><b>F.6</b> Uniformes laborales idóneos para realizar el trabajo.</p>	<p><b>D.1</b> Déficit de personal en el área operativa.</p> <p><b>D.2</b> No se sociabiliza el reglamento interno con el personal que labora en la institución.</p> <p><b>D.3</b> Inexistencia de un Código de Ética en la Institución.</p> <p><b>D.4</b> En la institución no se aplica indicadores de gestión.</p> <p><b>D.5</b> Insuficiencia de equipos y maquinarias con tecnologías más avanzadas.</p>
EXTERNOS		
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>FO</b>	<b>DO</b>
<b>O.1</b> Aceptación de la ciudadanía.	<b>F1-O3</b> La institución cuenta con un Sistema Financiero y Contable SIGAME, incluyendo un plan de cuentas, permitiendo manejar adecuadamente los ingresos por permisos de funcionamiento que son cobrados a través del Municipio con un convenio de cooperación.	<b>D1-O4</b> El crecimiento demográfico urbano, permitirá el crecimiento institucional, aumentando los ingresos a la institución y por ende contratando más personal para cubrir el déficit que existe.
<b>O.2</b> Incrementar los ingresos a través del cobro por permisos de funcionamiento a todos los negocios del Cantón.		
<b>O.3</b> Cobro de la contribución de Bomberos por permisos de funcionamiento, a través del Municipio con un convenio de cooperación.		
<b>O.4</b> Crecimiento demográfico urbano, permitirá el crecimiento institucional.	<b>F3-O1</b> La institución cuenta con normativas para la gestión administrativa: Organigrama Estructural, Manual de Funciones, Plan estratégico y el Plan Operativo Anual, permitiendo a los bomberos conocer que actividades tienen que cumplir realizándolas eficientemente, prestando un servicio de	<b>D5-O2</b> El incremento de los ingresos a través de la recaudación por permisos de funcionamiento de los negocios permitirá adquirir equipos y maquinarias con tecnología más avanzada.

---

calidad a la ciudadanía y teniendo la aceptación de la misma.

**F5-O2**

El Cuerpo de Bomberos presta sus servicios a nivel cantonal por lo tanto recibe ingresos por emitir permisos de funcionamiento a todos los negocios del cantón.

---

**AMENAZAS**

**A.1** La modificación o eliminación de leyes que regulan a los cuerpos de bomberos en el Ecuador.

**A.2** No contar con dinero propio y estar sujeto su presupuesto a la contribución de los ciudadanos.

**A.3** El avance tecnológico que genera nuevos riesgos.

**A.4** Costo elevado de equipos.

**FA**

**F2-F4-A3**

Contar con personal joven y capacitado ayuda a cubrir los riesgos que pueden presentarse por los avances tecnológicos.

**F5-A2**

La cobertura del servicio a nivel cantonal le permite a la institución contar con más ingresos ya que el presupuesto se realiza con las contribuciones de los ciudadanos.

---

**DA**

**D4-A3**

La falta de aplicación de indicadores de gestión, dificulta identificar los riesgos que genera el avance tecnológico dentro de la institución.

**D5-A4**

No se puede adquirir equipos y maquinaria con tecnología más avanzada por sus altos costos.

---

**Elaborado por:** La Autora

**Fuente:** Investigación

### **1.10. Determinación del problema diagnóstico.**

De acuerdo al diagnóstico se puede detectar que el Cuerpo de Bomberos adscrito al Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Pedro Moncayo en sus actividades cotidianas, presentan algunas falencias de orden administrativo y operativo como la ausencia de un Código de Ética, falta de aplicación de indicadores de gestión los cuales permiten a la institución medir con parámetros enfocados a la toma de decisiones para asegurar que las actividades estén encaminadas correctamente y permita evaluar los resultados frente a sus objetivos y metas, no existe difusión del reglamento interno y el plan estratégico.

Insuficiencia de equipos y maquinarias de tecnología avanzada así como el número de bomberos necesarios para cubrir las emergencias de acuerdo a los habitantes que se encuentra estipulado en las normas internacionales de respuesta a emergencia, por lo tanto en la institución siempre hay escases de personal para poder cubrir con eficiencia y efectividad las necesidades requeridas por la ciudadanía.

Ante la realidad actual de la institución se busca herramientas adecuadas para la administración de los procesos que permitan la ejecución, funcionamiento y desarrollo de los mismos, con el presente trabajo se espera aportar un instrumento técnico con el fin de afrontar a la problemática para optimizar el desempeño de los trabajadores siendo uno de los puntos esenciales para salvaguardar la vida y la integridad de los ciudadanos en caso de presentarse algún siniestro.

En consecuencia se presenta la oportunidad de realizar la presente investigación denominada **“AUDITORÍA DE GESTIÓN AL CUERPO DE BOMBEROS ADSCRITO AL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN PEDRO MONCAYO DE LA PROVINCIA DE PICHINCHA.”**

## CAPÍTULO II

### 2. MARCO TEÓRICO.

#### 2.1 Empresa.

Bravo (2011) Afirma: “Es una entidad compuesta por capital y trabajo que se dedica a actividades de producción, comercialización y prestación de bienes y servicios a la colectividad”(pág. 3).

La empresa es una unidad económica conformada con el objetivo de obtener una utilidad a través de actividades mercantiles o la prestación de servicios.

#### 2.2 Tipos de empresas.

Tabla 17 Tipos de empresas

POR SU NATURALEZA.	Industriales.- Son aquellas que se dedican a la transformación d materias primas en nuevos productos.
	Comerciales.- Son aquellas que se dedican a la compra-venta de productos, convirtiéndose en intermediarias entre productores y consumidores.
	De Servicios.- Son aquellas que se dedican a la venta de servicios a la colectividad.
POR EL SECTOR AL QUE PERTENECE.	Públicas.- Son aquellas cuyo capital pertenece al sector público (Estado)
	Privadas.- Son aquellas cuyo capital pertenece al sector privado (personas naturales o jurídicas)
	Mixtas.- Son aquellas cuyo capital pertenece tanto al sector público como al sector privado (personas jurídicas).
POR LA INTEGRACIÓN DEL CAPITAL.	Unipersonales.- Son aquellas cuyo capital pertenece a una persona natural.
	Pluripersonales.- Son aquellas cuyo capital pertenece a dos o más personas naturales.

**Elaborado por:** Bravo Valdivieso

**Fuente:** (Bravo Valdivieso, 2011, pág. 3)

Las empresas se clasifican de acuerdo a las actividades a las que se dedican puede ser a la producción de algún bien, a la venta y compra de bienes o a la prestación de servicios con el objetivo de obtener una utilidad para los socios o accionistas de la empresa.

### **2.3 Empresa Pública.**

La Ley Orgánica de Empresas Públicas, determina: Las empresas públicas son entidades que pertenecen al Estado en los términos que establece la Constitución de la República, personas jurídicas de derecho público, con patrimonio propio, dotadas de autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa y de gestión. Estarán destinadas a la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y en general al desarrollo de actividades económicas que correspondan al Estado. Art.4

La empresa pública es creada por el gobierno con el objetivo de brindar un bien o un servicio social a la comunidad sin fines de lucro y su éxito se mide con el grado de satisfacción de las personas que reciben o hacen uso del bien o servicio entregado.

### **2.4 Cuerpo de Bomberos.**

La Ley de Defensa Contra Incendios determina: Los cuerpos de bomberos son entidades de Derecho Público adscritas al Ministerio de Bienestar Social. El Primer Jefe de cada cuerpo de bomberos será el representante legal y el ejecutivo de la Institución, la misma que contará, además, con el personal administrativo necesario. Art.6

El Cuerpo de Bomberos es una institución creada con el objetivo de prestar auxilio a las personas en casos de incendios o asistencia de víctimas en cualquier tipo de desastres, se encuentran ubicados en cada cabecera cantonal y en lugares que ameriten su existencia.

## **2.5 Plan Estratégico.**

Es el proceso continuo, basado en el conocimiento más amplio posible del futuro considerado, que se emplea para tomar decisiones en el presente, las cuales implican riesgos futuros en razón de los resultados esperados; es organizar las actividades necesarias para poner en práctica las decisiones y para medir, con una reevaluación sistemática, los resultados obtenidos frente a las expectativas que se hayan generado.(Chiavenato & Arao, 2011, pág. 25)

El plan estratégico es una herramienta administrativa que define todas las decisiones más importantes para la empresa, basados en los objetivos que se pretenden alcanzar determinando las estrategias que se realizarán para cumplirlos.

## **2.6 Visión.**

Es una descripción de lo que quiere ser la empresa y, en términos generales, de lo que quiere lograr en última instancia. Por lo tanto, el enunciado de la visión articula la descripción ideal de una organización y configura el futuro que pretende alcanzar.(Hitt, Ireland, & Hoskisson, 2015, pág. 19)

La visión es una declaración que indica hacia donde se dirige la empresa, es decir es una proyección a futuro de lo que quiere ser o quiere alcanzar, y se convertirá en la imagen futura de la organización, pero sin perder relación con la misión de la misma.

## **2.7 Misión.**

La misión de una compañía es más concreta que su visión. Sin embargo, a semejanza de la visión, una misión debe plantear la singularidad de la compañía y ser importante

y fuente de inspiración para todos los grupos de interés.(Hitt, Ireland, & Hoskisson, 2015, pág. 20)

La misión es la razón de existencia de la empresa, donde se especifica a que se dedica la empresa, quienes van hacer los usuarios del producto o servicio y de qué forma satisface las necesidades de los clientes con lo que se oferta.

## **2.8 Objetivos Estratégicos.**

Fijar el principal objetivo u objetivos organizacionales; consiste en enunciar el fin hacia donde se deben dirigir los recursos y esfuerzos de una organización. Un objetivo es un punto deseable para la empresa y debe ser medible e inteligible para todos los que conforman la organización.(Lerma & Bárcena, 2012, pág. 12)

Los objetivos se encuentran estipulados en el plan estratégico de toda empresa, las metas que se propone la empresa se convierten en estos objetivos los cuales se lograrán en un plazo mayor a un año, conjuntamente con las estrategias que se usan para llegar a efectuarlos.

## **2.9 Evolución de la Auditoría.**

En un inicio la auditoría se orientaba hacia las necesidades internas de las empresas de asegurar el manejo del dinero con seguridad y el registro exacto de las transacciones, como servicio al dueño del capital invertido.

Como el crecimiento de la utilización del crédito a largo plazo como sustituto de parte del capital del dueño, y la tendencia hacia sociedades anónimas con múltiples dueños, inversionistas, la auditoría se dirigió hacia la necesidad de dar fe del contenido de los estados financieros, en los cuales podían confiar los prestamistas y dueños ausentes del negocio.

Paralelamente, la auditoría gubernamental evolucionó dirigida, inicialmente, a la determinación de la legalidad de las transacciones y la seguridad en el manejo del dinero público, eventualmente, orientándose hacia la aplicación de las técnicas desarrolladas por la profesión del Contador Público para examinar los Sistemas Financieros y del Control Interno, así como también para dar fe sobre la confiabilidad de transacciones efectuadas e informes financieros.

Hoy en día la Auditoría sigue evolucionando, tanto en el sector privado como en el público, hacia una orientación que, además de dar fe sobre las operaciones pasadas, pretende mejorar operaciones futuras a través de la presentación de recomendaciones constructivas tendentes a aumentar la economía, eficiencia y eficacia de la entidad.

A este nuevo enfoque se le ha denominado, entre otros, Auditoría de Gestión.(Maldonado E., 2011, pág. 20)

La auditoría nace con la necesidad de llevar un control de lo que tenemos, desde nuestros antepasados se empezó a practicar esta técnica aunque de una forma empírica y se realizaba con el fin de evitar fraudes o errores en el desarrollo de las actividades.

Tanto antiguamente como actualmente existe la necesidad de llevar un registro de las entradas y salidas de dinero para llevar un control de las riquezas que se posee, y con el paso del tiempo las técnicas se fueron especializando cada día más, hasta llegar a lo que ahora conocemos como auditoria ayudando a las empresas a tener estabilidad económica evitando fraudes y cumpliendo eficientemente con los requerimientos legales y fiscales que actualmente exigen a las entidades económicas.

## 2.10 Auditoría.

Proceso sistemático encargado de controlar, verificar e inspeccionar una actividad concreta, con el fin de estimar, mediante el contraste de determinada información y documentos, el nivel con que los resultados de tal actividad se adecuan a criterios o normas preestablecidas.(Montaño Hormigon, 2015, pág. 7)

La auditoría es un examen sistemático en el cual se recoge y se evalúa información con el objetivo de obtener evidencia competente y suficiente de una entidad económica, para emitir un informe en el que se presentaran las conclusiones y recomendaciones de todos los acontecimientos encontrados.

## 2.11 Tipos de auditoría.

**Auditoría Administrativa.**-Examen crítico de la estructura orgánica de la empresa, de sus métodos de operación y del empleo que dé a sus recursos humanos y materiales, Su objetivo será el describir deficiencias o irregularidades en algunas de sus partes, analizarlas, y dar posibles soluciones, ayudando así a la Dirección a lograr una administración más eficiente.(Puerres Rodríguez, 2013, pág. 16)

**Auditoría Financiera.**-Examen de las operaciones y cifras de una entidad económica, efectuado por un profesional en Contaduría Pública, Administración de Empresas, Economía bajo ciertos requisitos y procedimientos que se denominan Normas de Auditoría, con el fin de expresar un dictamen e informe profesional.(Puerres Rodríguez, 2013, pág. 17)

**Auditoría Operativa.**-Se presenta cuando el auditor profesional, conjuntamente con el examen de estados financieros, revisa las áreas de operación de la empresa, emite un

dictamen y hace recomendaciones sobre la manera de operar con mayor eficiencia y eficacia para obtener mejores beneficios.(Puerres Rodríguez, 2013, pág. 17)

**Auditoría de Cumplimiento.-** es la comprobación o examen de las operaciones financieras, administrativas, económicas y de otra índole de una entidad para establecer que se han realizado conforme a las normas legales, reglamentarias, estatutarias y de procedimientos que le son aplicables. Esta auditoría se practica mediante la revisión de los documentos que soportan legal, técnica, financiera y contablemente las operaciones para determinar si los procedimientos utilizados y las medidas de control interno están de acuerdo con las normas que le son aplicables y si dichos procedimientos están operando de manera efectiva y son adecuados para el logro de los objetivos de la entidad.(Blanco, 2012, pág. 189)

**Tributaria.-** Se hará la planeación tributaria y se presentará la asesoría requerida para asegurarnos que la sociedad cumpla sus obligaciones tributarias conforme a los principios fundamentales y normas que regulan los impuestos en el país. Dentro de este marco, prestaremos un servicio completo y diversificado incluyendo todas las fases de impuestos directos e indirectos que afecten la sociedad, a saber: impuesto de renta y complementarios, ventas, industria, y comercio, predial, etc.(Blanco, 2012, pág. 44)

**Auditoría Medioambiental.-**Un instrumento de gestión que compruebe una evaluación sistemática, documentada, periódica y objetiva de la eficacia de la organización, el sistema de gestión y procedimientos destinados a la protección del medio ambiente. Se trata de un instrumento para la identificación de cualquier problema existente o potencial relacionado con el medio ambiente, a partir de la normativa medioambiental vigente.(Rodríguez , Arenales, & Castro, 2012, pág. 78)

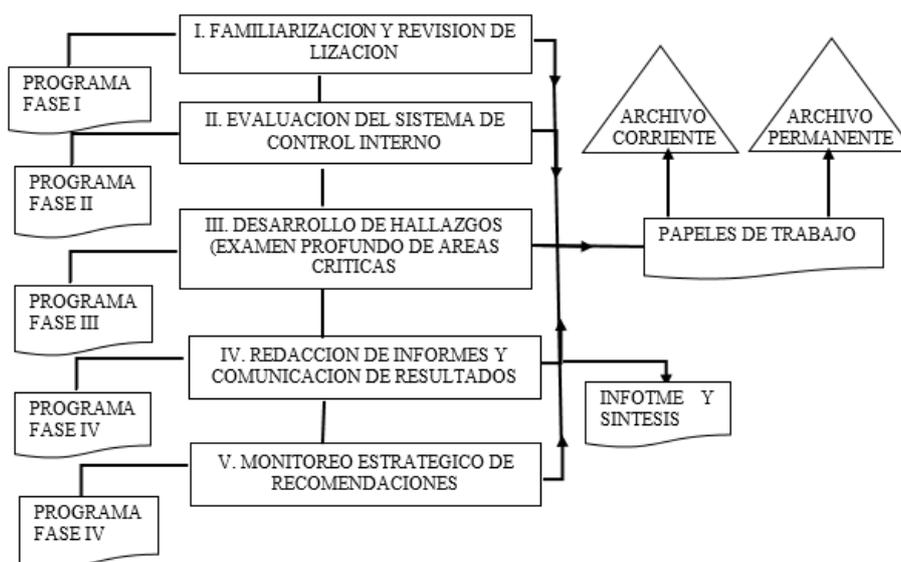
**Auditoría Integral.**- es el proceso de obtener y evaluar objetivamente, en un período determinado, evidencia relativa a la siguiente temática: la Información financiera, la estructura del control interno, el cumplimiento de las leyes pertinentes y la conducción ordenada en el logro de las metas y objetivos propuestos; con el propósito de informar sobre el grado de correspondencia entre la temática y los criterios o indicadores establecidos para su evaluación.(Blanco, 2012, pág. 188)

Montes, Montilla, & Mejía, (2014) Afirman:“**Auditoría de Gestión.**- Es el examen que se realiza a una organización con el propósito de evaluar el grado de eficiencia y eficacia con que se manejan los recursos disponibles y se logran los objetivos previstos por el ente”(pág. 23).

Los tipos de Auditoría son definidos de acuerdo al área objeto del examen en la que se va aplicar, cada una tiene su importancia y sus métodos de aplicación, enfocandose en la informacion que requieren para evaluar la evidencia que sustentará su criterio y su trabajo.

## 2.12 Flujo de Procesos de Auditoría de Gestión.

Gráfico 13 Flujograma de auditoría



Elaborado por: Maldonado E.

Fuente: (Maldonado E., 2011, pág. 33)

El flujo de procesos de la Auditoría de Gestión sirve para tener claros los lineamientos y pasos de todas las acciones que se debe seguir para la ejecución de la auditoría y la realización del trabajo, muestra gráficamente las situaciones y movimientos que se debe seguir después de cada acción.

### **2.13 Fases de la Auditoría de Gestión.**

Las fases de la auditoría de gestión permiten conocer la situación real de la empresa y por lo tanto la toma de decisiones dentro de la organización, se presentan cinco fases detalladas a continuación:

**FASE I.-**Análisis general y diagnóstico que comprende evaluación preliminar; plan de trabajo, ejecución y diagnóstico. **FASE II.-** Planeación estratégica con determinación de objetivos, elaboración del programa, determinación de recursos y seguimiento del programa. **FASE III.-** Ejecución, que contempla obtención de evidencias, técnicas y recursos y finalmente coordinación y supervisión. **FASE IV.-** Informe de resultados que contempla observaciones y oportunidades de mejora, estructura, contenido y presentación; discusión con el cliente y definición de compromisos e informe ejecutivo. **FASE V.-** Diseño, implantación y evaluación con sus respectivas subfases: diseño, implantación y evaluación.(Maldonado E., 2011, pág. 42).

Cada fase de la auditoría de gestión da una perspectiva clara y ordenada de lo que se debe hacer para ejecutar la auditoría, partiendo desde el conocimiento de la entidad, aplicación del cuestionario de control interno basado en riesgos, elaboración de los papeles de trabajo y análisis de la información recolectada, realización del informe de auditoría y finalizando con el seguimiento de las recomendaciones para la entidad.

## 2.14 Indicadores de Gestión.

En la Auditoría de Gestión básicamente se aplican cinco indicadores, detallados a continuación:

Eficiencia.- Consiste en lograr la utilización más productiva de bienes materiales y de recursos humanos y financieros. Eficacia.- Es el grado en que son alcanzados, en forma continua, los objetivos de los programas y los efectos esperados de una entidad. Economía.- Obtener la cantidad y calidad justa de los recursos, en el tiempo, lugar y costo justo. Ética.- Conjunto de principios y normas morales que regulan las actividades humanas. Y Ecología.- Examen y evaluación al medio ambiente, el impacto al entorno y la propuesta de soluciones reales y potenciales.(Maldonado E., 2011, pág. 23).

Los indicadores de gestión son instrumentos que ayudan a medir con fiabilidad hasta qué punto se están cumpliendo los objetivos estratégicos, además permiten evaluar el desempeño en cada área de la empresa y determinar el cumplimiento o incumplimiento de los mismos, permitiendo evaluar la eficiencia, eficacia, economía, ética y ecología.

## 2.15 Herramientas para la Auditoría.

El Instituto Mexicano de Contadores, (2013) Afirma:“**Equipo multidisciplinario.**- Conformado por profesionales o especialistas de distintas disciplinas relacionados con el objeto de la auditoría”(pág. 13).

El equipo multidisciplinario esta formado por un grupo de profesionales especializados en diferentes temas con el objetivo de obtener un aporte de cada uno para la realizacion de la auditoría.

**Programa de Auditoría.**-El auditor deberá desarrollar y documentar un programa de trabajo que exponga la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos de auditoría planeados que se requieren para implementar el plan de auditoría global. El programa de trabajo sirve como un conjunto de instrucciones a los auxiliares involucrados en la auditoría integral y como un medio para el control y registro de la ejecución apropiada del trabajo.(Blanco, 2012, pág. 17)

El programa de auditoría son guías detalladas de uso exclusivo del auditor sobre los objetivos y procedimientos que se deberán seguir y cumplir para la realización de la auditoría, además sirve como medio de control para la ejecución y supervisión del trabajo.

**Procedimientos de Auditoría.**- Los decretos de ley, los decretos reglamentarios y las resoluciones son base para definir procedimientos internos. Las divisiones conocen procedimientos escritos y otros de manera teórica, por lo repetitivo y la “experiencia” y por lo que se ha hecho en la práctica. Se da más importancia al nexo que tengan con las normas legales, antes que con el proceso interno. Los procedimientos se dan sectorizados, dependiendo de la importancia que les otorgue cada jefe de sección.(Puerres Rodríguez, 2013, pág. 84)

Los procedimientos de auditoría son un conjunto de técnicas aplicadas al análisis de cierta información relacionada con una operación o acción realizada por la empresa, para obtener bases con las que el auditor pueda sustentar la opinión del informe.

## 2.16 Técnicas de Auditoría.

Tabla 18 Técnicas de Auditoría

<b>TÉCNICA</b>	<b>DETALLE</b>
Inspección física	Es el examen físico de las cosas o títulos con objeto de asegurarse de sus existencias, un ejemplo puede ser un arqueo de caja

Inspección documental	Es la revisión detallada de la documentación y de los registros con objeto de asegurarse de su existencia, en este caso se inspeccionan documentos
Observación	Es un procedimiento de auditoría que se relaciona con la presentación que se lleva a cabo por parte del auditor en alguna actividad con objeto de conocer la forma de operar de la empresa y de su personal, la observación incluye tanto al personal como a los procedimientos y el proceso
Confirmación	Es un procedimiento que permite al auditor obtener determinada información directamente desde una fuente que al estar fuera de la empresa auditada se considera independiente, tal situación le permite contrastar lo confirmado por el tercero al que se solicita información con lo que la empresa afirma.
Investigación	Se trata de un procedimiento por el cual el auditor realiza una indagación por escrito o verbalmente mediante conversaciones con personas de la entidad auditada.
Rastreo	Se trata de comprobar que los documentos que justifiquen hechos contables han tenido su correspondiente reflejo en la contabilidad de la empresa.
Comprobación con documentos originales	Con este procedimiento el auditor relaciona los registros contables con los documentos que sirven de justificante para realizarlos.
Recálculo	Es un procedimiento que consiste básicamente en hacer algunos de los cálculos y conciliaciones realizados por la empresa auditada.
Recuentos	El recuento físico de activos; por ejemplo, en el caso de las existencias proporciona evidencia física de la cantidad. También se utiliza en las pruebas de saldos. En el recuento de documentos prenumerados que se emplea por el auditor para obtener evidencia documental de la integridad de los registros contables.
Procedimientos analíticos	Los procedimientos analíticos suponen el estudio y comparación de las relaciones entre datos. Además pueden utilizarse en distintas fases del proceso de auditoría.

**Elaborado por:** Orta Pérez

**Fuente:** (Orta Pérez, 2012, pág. 66)

Las técnicas de auditoría son los métodos que usa el auditor para obtener la evidencia suficiente y competente, mediante la información y comprobación necesaria que es solicitada dentro y fuera de la entidad, para emitir una opinión profesional.

Sin el uso de estas técnicas el auditor se verá imposibilitado de ejecutar un examen técnicamente sin que sea confiable para la entidad.

Desde mi punto de vista entre las técnicas más utilizadas tenemos: la observación, indagación, inspección documental, confirmación y la investigación.

### **2.17 Informe de Auditoría.**

El resultado de la evaluación de las evidencias obtenidas durante todo el proceso de auditoría frente a los criterios de auditoría se refleja en el informe de auditoría. La elaboración del informe es de suma importancia para la mejora continua del sistema integrado de gestión, porque recogerá los hallazgos encontrados que servirán a posteriori como instrumento para articular acciones de mejora en la organización, no solo por la toma de acciones correctivas, sino también como acicate para la apertura de acciones preventivas, acciones de mejora e incluso objetivos de mejora. (Gatell & Pardo, 2011, pág. 77)

El informe de auditoría de gestión es el resultado del trabajo efectuado, en el cual se expresa de forma escrita la opinión del auditor; en este informe básicamente se incluye el alcance de la auditoría, el equipo de trabajo y su responsabilidad, identificación del área auditada, fechas y lugares donde se realizaron las actividades de auditoría, los criterios, los hallazgos y las conclusiones de la auditoría.

### **2.18 Papeles de Trabajo**

Los papeles de trabajo permiten efectuar la revisión de calidad de la auditoría, al proporcionar documentación por escrito de la evidencia que sustenta las conclusiones y juicios significativos del auditor. Los papeles de trabajo deben contener objetivos, alcance y metodología, incluyendo los criterios usados para la recolección de muestras

o documentación del trabajo, que sustenten las conclusiones y juicios significativos, así como la evidencia de la supervisión del trabajo realizado.(Instituto Mexicano de Contadores, 2013, pág. 116)

Los papeles de trabajo es un conjunto de documentos donde consta toda la información recolectada y todos los análisis realizados en la auditoría, así como todos los resultados de las pruebas y técnicas empleadas, lo que servirá para tener una opinión clara y confiable para la preparación del informe final.

### **2.19 Atributos del Hallazgo.**

Para la elaboración de los hallazgos, básicamente tenemos cuatro atributos detallados a continuación:

Condición, lo que sucede o se da en la realidad dentro de la entidad. Criterio, parámetro de comparación pro ser la situación ideal, el estándar, la norma, el principio administrativo apropiado o conveniente. Causa, motivo, razón por el que se dio la desviación o se produjo el área critica. Efecto, daño, desperdicio, pérdida.(Maldonado E., 2011, pág. 69)

Para la elaboración de los comentarios es necesario la descripción de los hallazgos en los que se identifican los aspectos mas relevantes, deben estar en forma clara y lógica es por eso que nacen los atributos del hallazgo presentandose de la siguiente manera: Condición es la situación actual encontrada por el auditor, criterio es la norma con la cual se realiza la medición de la condición, efecto es el resultado real de la condición, causa es la razón por la cual ocurrio la condición.

## **2.20 Riesgo de Auditoría.**

Se define como riesgo de auditoría todos aquellos aspectos tanto cuantitativos como cualitativos, que pueden no ser conocidos por el auditor de cuentas en el transcurso de su trabajo. Todo riesgo, si no es previsible, puede no llegar a conocerse.(Pallerola Comamala & Monfort, 2013, pág. 56)

El riesgo de auditoría siempre estará presente en todo momento ya que al riesgo se lo puede mitigar más no eliminar en su totalidad, por lo tanto el auditor debe realizar las pruebas necesarias para detectar cualquier tipo de riesgo sea cuantitativo o cualitativo que se pueda presentar para que no se emita un informe errado de auditoría.

## **2.21 Componentes del Riesgo de Auditoría**

Riesgo inherente, que se origina por la naturaleza propia de una cuenta o de un tipo de operaciones, independientemente de la efectividad de los controles internos correspondientes. Riesgo de control, que es el riesgo de que el sistema de controles internos no sea capaz de evitar o detectar oportunamente errores importantes. Y el riesgo de detección, o riesgo de que los errores importantes, individualmente o en conjunto, en las cuentas anuales no sean detectados por el auditor mediante la aplicación de pruebas sustantivas.(Orta Pérez, 2012, pág. 166)

Dentro de la auditoría básicamente se identifican tres componentes principales del riesgo los cuales son el riesgo inherente, que es la susceptibilidad del saldo de una cuenta a una exposición equivocada que pudiera ser de carácter significativo. El riesgo de control, que es la exposición de presentarse algún error en el saldo de una cuenta y no sea evitado, detectado y corregido por controles internos y el riesgo de detección, que se presenta aun cuando el auditor

realice todos los procedimientos de control, es decir está inmerso en el saldo de una cuenta y puede ser de carácter significativo.

### **2.22 Control.**

Vocablo que se deriva del francés controle, y significa registro, comprobación, revisión, dependencia, inspección, coordinación; es decir, se trata de una palabra que parece negativa, pues significa restricciones, limitantes o revisiones. Denota claramente una libertad restringida para la acción, que en muchas culturas se considera desagradable.(Torres, 2014, pág. 246)

El control es un examen cuidadoso para valorizar los procesos que se están ejecutando y tomar medidas correctivas si es necesario, para que los hechos vayan de acuerdo a los planes establecidos con el fin de asegurar que los objetivos estratégicos se cumplan eficientemente.

### **2.23 Control Interno.**

El control interno es el proceso realizado por el consejo de directores, los administradores y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable, mirando el cumplimiento de los objetivos en las siguientes categorías: efectividad y eficiencia de las operaciones; confiabilidad de la información financiera; cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.(Montes, Montilla, & Mejía, 2014, pág. 45)

El control interno es el conjunto de normas, principios, procedimientos, acciones, técnicas, e instrumentos de control; relacionados con las personas que forman parte de la empresa y el ambiente en cual realizan sus actividades diarias, con el objetivo de proteger los activos, tener información financiera correcta y segura, eficiencia en las operaciones y el cumplimiento de las políticas.

## **2.24 Normas Técnicas de Control Interno.**

Las Normas de Control Interno desarrolladas incluyen: normas generales y otras específicas relacionadas con la administración financiera gubernamental, talento humano, tecnología de la información y administración de proyectos y recogen la utilización del marco integrado de control interno emitido por el Comité de Organizaciones que patrocina la Comisión Treadway (COSO), que plantea cinco componentes interrelacionados e integrados al proceso de administración, con la finalidad de ayudar a las entidades a lograr sus objetivos. Extraído de:(<http://www.ministeriointerior.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2014/03/NORMAS-TECNICAS-DE-CONTROL-INTERNO.pdf>, 2014, pág. 2)

En cualquier institución tanto pública como privada es necesario tener directrices que sirvan de guía para la aplicación correcta y efectiva del control interno, es por esta razón que se aplican las normas técnicas de control interno las cuales abarcan la actitud, los métodos, los procedimientos y otras medidas de gestión, que faciliten una garantía razonable para lograr los objetivos establecidos por la empresa.

## **2.25 Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas.**

Las normas de auditoría generalmente aceptadas incorporan los requisitos exigibles relativos a la personalidad del auditor, al trabajo que desempeña y al informe que debe elaborar como resultado de la evidencia obtenida mediante la puesta en práctica del trabajo de auditoría. Estas normas son líneas orientativas del trabajo de auditoría para mejorar su calidad, pero no pueden reglamentar toda la actividad del auditor, ya que este realiza un juicio personal.(Sánchez, 2014, pág. 161)

Las normas de auditoría generalmente aceptadas son principios fundamentales que sirven de guía para los auditores, que les ayuda a cumplir sus responsabilidades profesionales, poniendo énfasis en las medidas de calidad en la ejecución de la auditoría.

## **2.26 Elementos de control interno según el COSO II.**

**Ambiente interno.-** Abarca el talante de una organización y establece la base de cómo el personal de la entidad percibe y trata los riesgos, incluyendo la filosofía para su gestión, el riesgo aceptado, la integridad y valores éticos y el entorno en que se actúa.

Extraído de:

([http://www.coso.org/documents/COSO\\_ERM\\_ExecutiveSummaryspanish.pdf](http://www.coso.org/documents/COSO_ERM_ExecutiveSummaryspanish.pdf),pág.3)

El Ambiente de Control define las pautas generales que adoptan la organización y el compromiso de todo el personal para cumplir con lo establecido, la conducta ética, la integridad y la competencia del personal son pautas que se deben cumplir permanentemente.

**Establecimiento de objetivos.-** Los objetivos deben existir antes de que la dirección pueda identificar potenciales eventos que afecten a su consecución. La gestión de riesgos corporativos asegura que la dirección ha establecido un proceso para fijar objetivos y que los objetivos seleccionados apoyan la misión de la entidad y están en línea con ella, además de ser consecuentes con el riesgo aceptado. Extraído de:

([http://www.coso.org/documents/COSO\\_ERM\\_ExecutiveSummaryspanish.pdf](http://www.coso.org/documents/COSO_ERM_ExecutiveSummaryspanish.pdf),pág.3)

El establecimiento de objetivos es de vital importancia para la organización, los cuales deben estar alineados a la misión y visión de la entidad, la gerencia deberá establecer objetivos estratégicos, específicos, de reporte de resultados y objetivos de cumplimiento.

**Identificación de eventos.-** Los acontecimientos internos y externos que afectan a los objetivos de la entidad deben ser identificados, diferenciando entre riesgos y oportunidades. Estas últimas revierten hacia la estrategia de la dirección o los procesos para fijar objetivos. Extraído de:

([http://www.coso.org/documents/COSO\\_ERM\\_ExecutiveSummaryspanish.pdf](http://www.coso.org/documents/COSO_ERM_ExecutiveSummaryspanish.pdf),pág.3)

Dentro de la organización se deben analizar e identificar los posibles eventos que pueden afectar el cumplimiento de las estrategias y los objetivos institucionales, si se determina eventos con impactos negativos se transformaran en riesgos mientras que los eventos con impactos positivos se transformaran en oportunidades.

**“Evaluación de riesgos.-** Los riesgos se analizan considerando su probabilidad e impacto como base para determinar cómo deben ser gestionados y se evalúan desde una doble perspectiva, inherente y residual” Extraído de:

([http://www.coso.org/documents/COSO\\_ERM\\_ExecutiveSummaryspanish.pdf](http://www.coso.org/documents/COSO_ERM_ExecutiveSummaryspanish.pdf),pág.3).

Con la evaluación de riesgos la organización comprende el grado de afectación dentro de la misma al presentarse eventos previstos e inesperados que pueden afectar a los objetivos institucionales a las estrategias.

**“Respuesta al riesgo.-** La dirección selecciona las posibles respuestas - evitar, aceptar, reducir o compartir los riesgos - desarrollando una serie de acciones para alinearlos con el riesgo aceptado y las tolerancias al riesgo de la entidad” extraído de:

([http://www.coso.org/documents/COSO\\_ERM\\_ExecutiveSummaryspanish.pdf](http://www.coso.org/documents/COSO_ERM_ExecutiveSummaryspanish.pdf),pág.3).

Para valorar la respuesta al riesgo la gerencia evaluará su efecto sobre la probabilidad e impacto que tenga, así como costos y beneficios y la tolerancia que tenga la organización para responder a estos riesgos.

**“Actividades de control.-** Las políticas y procedimientos se establecen e implantan para ayudar a asegurar que las respuestas a los riesgos se llevan a cabo eficazmente” extraído de: ([http://www.coso.org/documents/COSO\\_ERM\\_ExecutiveSummaryspanish.pdf](http://www.coso.org/documents/COSO_ERM_ExecutiveSummaryspanish.pdf),pág.3).

Las actividades de control son políticas y procesos que ayudan a la gerencia a ejecutar de forma adecuada y oportuna en todos los niveles de la organización la prevención y neutralización de los riesgos.

**Información y comunicación.-** La información relevante se identifica, capta y comunica en forma y plazo adecuado para permitir al personal afrontar sus responsabilidades. Una comunicación eficaz debe producirse en un sentido amplio, fluyendo en todas direcciones dentro de la entidad extraído de: ([http://www.coso.org/documents/COSO\\_ERM\\_ExecutiveSummaryspanish.pdf](http://www.coso.org/documents/COSO_ERM_ExecutiveSummaryspanish.pdf),pág.3).

Es imprescindible que los funcionarios de la organización cuenten con información periódica y oportuna que deben manejar para alcanzar eficientemente el cumplimiento de los objetivos institucionales, por esta razón los sistemas de información permiten identificar, recoger, procesar y presentar datos y reportes de la organización.

**“Supervisión.-** La totalidad de la gestión de riesgos corporativos se supervisa, realizando modificaciones oportunas cuando se necesiten. Esta supervisión se lleva a cabo mediante actividades permanentes de la dirección, evaluaciones independientes o ambas actuaciones a la vez”. Extraído de:

([http://www.coso.org/documents/COSO\\_ERM\\_ExecutiveSummaryspanish.pdf](http://www.coso.org/documents/COSO_ERM_ExecutiveSummaryspanish.pdf),pág.3)

La alta dirección aplicará y revisará periódicamente un sistema de control interno eficiente, para asegurar su funcionamiento adecuado a través de actividades continuas o evaluaciones puntuales.

## **CAPÍTULO III**

### **3. PROPUESTA**

#### **“AUDITORÍA DE GESTIÓN AL CUERPO DE BOMBEROS ADSCRITO AL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN PEDRO MONCAYO DE LA PROVINCIA DE PICHINCHA.”**

##### **3.1. Introducción.**

La Auditoría de Gestión es una técnica de asesoramiento que se formula como un examen y evaluación que se realiza a una entidad para establecer el grado de eficiencia, eficacia, economía, ética y ecología en la planificación, control y uso de sus recursos humanos, materiales y financieros.

Esta Auditoría se compone de cinco fases; la primera fase se hace un reconocimiento inicial de la institución y el auditor se familiariza con la entidad que va a auditar, la segunda fase en la cual se evalúa el desempeño efectivo del control interno basado en riesgos, en la tercera fase se lleva a cabo los papeles de trabajo para evidenciar los hallazgos encontrados en la ejecución de la auditoría, en la cuarta fase el auditor elabora el informe y finalmente en la quinta fase se hace un seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones plasmadas en el informe.

El objetivo de esta Auditoría es comprobar la observancia de las disposiciones a las cuales está sujeta la entidad, detectando inconsistencias para obtener evidencia que le ayude al auditor a elaborar el informe en el cual se incluye conclusiones y recomendaciones que le ayuden a la entidad a utilizar de forma más racional los recursos y mejorar las áreas examinadas.

### **3.2. Justificación.**

El Cuerpo de Bomberos adscrito al Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Pedro Moncayo es un organismo importante al servicio permanente de la comunidad, con el objetivo de prevenir y combatir incendios, desastres naturales, defensa y rescate de personas y bienes afectados o en riesgo; dentro de la entidad el personal no conoce a fondo el plan estratégico de la institución por lo tanto no se logra cumplir adecuadamente los objetivos y metas establecidas. La Auditoría de Gestión es la que permite conocer las falencias internas de la institución; siendo importante para una buena organización y distribución eficiente de los procesos asegurando el cumplimiento de políticas y leyes a las cuales se rige la entidad, además permite conocer la situación real de la entidad y si se está cumpliendo con lo programado lo cual es indispensable para la toma de decisiones facilitando obtener una opinión concreta y objetiva, por esto es necesario la aplicación de la auditoría de gestión porque es un medio de evaluación y medición de resultados de los medios económicos, humanos y materiales.

### **3.3. Objetivos.**

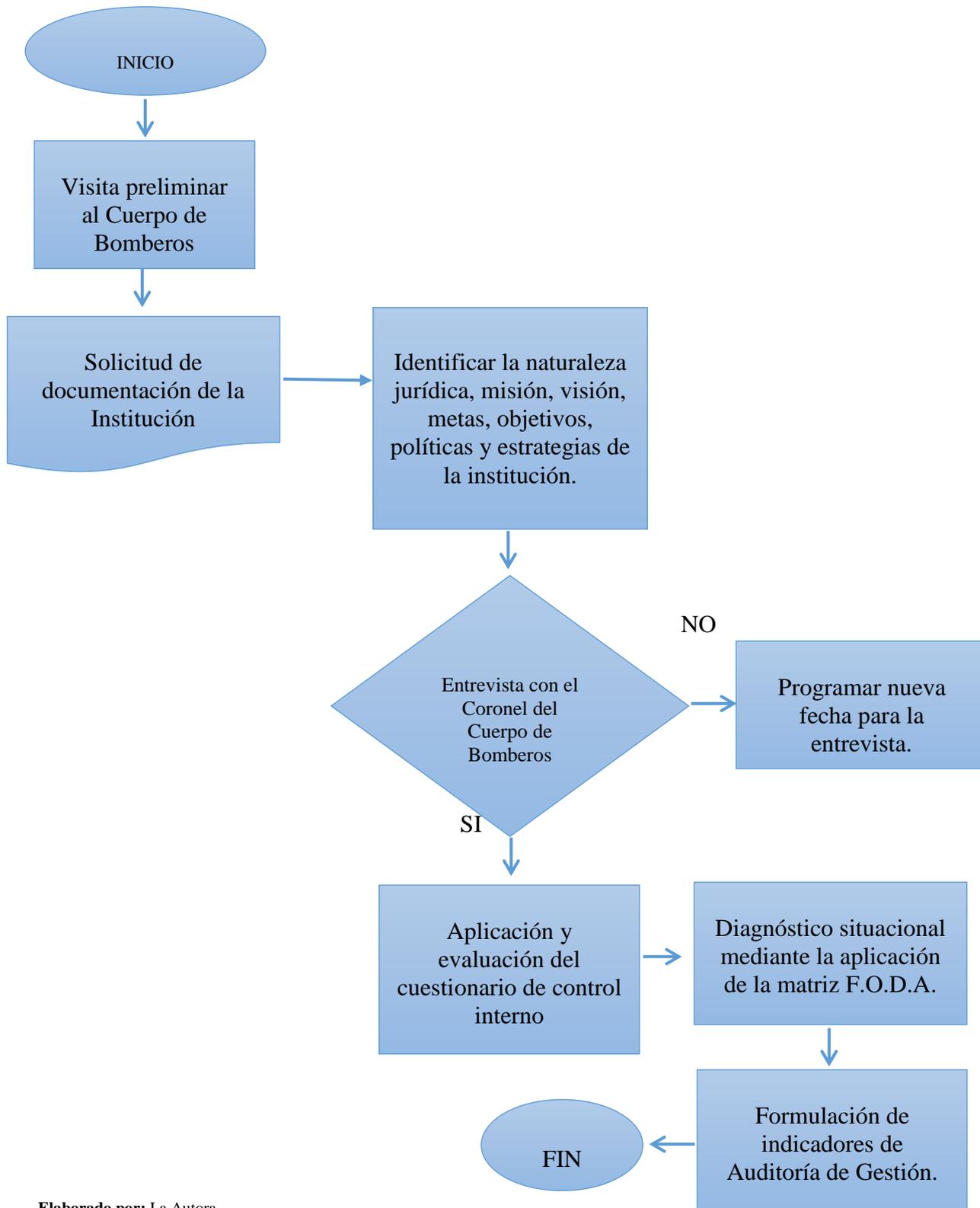
- Desarrollar las fases de la Auditoría de Gestión al Cuerpo de Bomberos.
- Elaborar cuestionario de control interno basado en riesgos.
- Elaborar el informe de Auditoría de Gestión con conclusiones y recomendaciones.

## **Fase I**

La fase I tiene como objetivo obtener un conocimiento integral de la entidad, poniendo mayor énfasis en la actividad principal que realiza la misma, permitiendo una adecuada planificación, ejecución y obtención de resultados de la auditoría; las principales actividades que se realizan son: visita a las instalaciones de la entidad, recolección de información acerca del plan estratégico, las principales actividades de la empresa, la situación financiera, estructura organizacional, funciones, recursos humanos, equipo y maquinaria, ambiente laboral, entre otros. Además verifica la existencia de indicadores de gestión en caso de no existir se procede a crear estos indicadores los cuales permitirán medir el grado de eficiencia, eficacia, economía, ética y ecología dentro de toda la institución, permite evaluar la estructura de control interno general de la entidad a auditar. Esta fase le ayuda al auditor al conocimiento de la empresa en una primera instancia, además establece hallazgos que pueden darse como productos del desarrollo de esta primera parte de la Auditoría de Gestión.

Gráfico 14 Flujoograma fase I

**Flujoograma fase I.**



Elaborado por: La Autora  
 Fuente: Investigación

**Carta compromiso.**

Tabacundo, 03 de octubre del 2016

Coronel.-

Wilmer de la Torre

**CORONEL DEL CUERPO DE BOMBEROS**

Presente.

De mi consideración:

Es grato presentarle a usted los servicios profesionales para realizar la AUDITORÍA DE GESTIÓN AL CUERPO DE BOMBEROS ADSCRITO AL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN PEDRO MONCAYO.

La auditoría se efectuará de acuerdo a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas e indicadores de eficiencia, eficacia, economía, ecología y ética; todos los asuntos de carácter significativo serán reflejados en las conclusiones y recomendaciones del informe de auditoría.

Atentamente,



Ing. Erika Jaramillo

**Auditora.**

**Orden de trabajo.**

Tabacundo, 03 de octubre del 2016

Ingeniera.-

Erika Jaramillo

**Auditora.**

**Presente.**

Mediante la presente, dispongo ejecutar la Auditoria de Gestión al Cuerpo de Bomberos adscrito al Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Pedro Moncayo, periodo 1 de enero al 31 de diciembre del 2016.

Los objetivos generales son:

- Evaluar y aplicar el cuestionario de control interno a los responsables de la entidad.
- Asegurar que la prestación de servicios y el cumplimiento de las metas de la entidad se realice de manera eficaz, eficiente, económica, ética y ecológica.
- Verificar la regularidad de las actividades de la entidad con respecto a la normativa vigente.
- Emitir un dictamen y una opinión, basado en las evidencias y hallazgos encontrados durante la ejecución de la auditoría de gestión en el Cuerpo de Bomberos.

El tiempo estimado para la ejecución de esta acción de control es de 80 días laborables que incluye la elaboración del borrador del informe y la conferencia final.

Atentamente,



Dr. Soraya Reha.

**Tutora**

## Programa de auditoría fase I.

### OBJETIVOS

- Realizar la visita previa a la institución.
- Evaluar la estructura de control interno de la empresa basado en riesgos.
- Analizar las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas de la institución.
- Verificar la existencia de los indicadores de gestión de Eficiencia, Eficacia, Economía, Ecología y Ética.
- Elaborar la hoja de hallazgos.

### PROCEDIMIENTOS

Tabla 19 Procedimientos fase I.

N°	DESCRIPCIÓN	P/T	ELABORADO POR	OBSERVACIÓN
1	Fije una fecha para la visita previa a la entidad con la autoridad correspondiente.	FI-CB-PA	Erika Jaramillo	
2	Conozca cada una de las áreas de la institución.	FI-CB-PA	Erika Jaramillo	
3	Solicite la información necesaria para tener un conocimiento amplio de la institución.	FI-CB-RI	Erika Jaramillo	
4	Elabore el cuestionario de control interno preliminar.	FI-CB-CCI	Erika Jaramillo	
5	Aplique el cuestionario de control interno al personal involucrado de la institución.	FI-CB-CCI	Erika Jaramillo	
6	Tabule la información obtenida de la evaluación del cuestionario de control interno.	FI-CB-CCI	Erika Jaramillo	
7	Tome como base principal la evaluación del cuestionario de control interno para elaborar la matriz de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas de la empresa.	FI-CB-PLA	Erika Jaramillo	
8	Solicite indicadores de gestión que aplique la institución.	FI-CB-CCI	Erika Jaramillo	
9	Verifique si los indicadores de gestión son aplicados de manera adecuada.	FI-CB-CCI	Erika Jaramillo	
10	Formule los indicadores de gestión pertinentes que le permita medir o evaluar la gestión dentro de la institución.	FI-CB-PLA	Erika Jaramillo	

---

11	Detalle los hallazgos encontrados en la presente fase de la auditoría de gestión.	FI-CB-HH	Erika Jaramillo
12	Realice el informe basándose en los atributos de los hallazgos encontrados.	FI-CB-HH	Erika Jaramillo
13	Poner en conocimiento de las autoridades de la empresa los resultados del informe final con las respectivas conclusiones y recomendaciones.	FI-CB-HH	Erika Jaramillo

---

**Elaborado por:** La Autora

**Fuente:** Investigación

**Recopilación de información.**

Tabacundo, 03 de octubre del 2016

Coronel.-

Wilmer de la Torre

**CORONEL DEL CUERPO DE BOMBEROS**

Presente.

La presente tiene como objeto solicitar, facilite los documentos o información digital sobre el Cuerpo de Bomberos que presta sus servicios en la provincia de Pichincha, cantón Pedro Moncayo; los documentos consisten en:

Plan Estratégico, Manual de Funciones, Plan de capacitación, Flujogramas, Políticas, estructuras y reglamentos.

Los mismos que serán analizados durante la ejecución de la auditoría, por la atención que se sirva dar a la presente, anticipo mi agradecimiento y éxitos en sus funciones diarias.

Atentamente,



Ing. Erika Jaramillo

**Auditora.**

## Planificación de auditoría.



### ANTECEDENTES DEL CUERPO DE BOMBEROS ADSCRITO AL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN PEDRO MONCAYO.

El Cuerpo de Bomberos adscrito al Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Pedro Moncayo se encuentra ubicado en la Panamericana Norte Km. 26+700 N° 02-05-005 y calle Quito en la parroquia de Tabacundo, cantón Pedro Moncayo, en la provincia de Pichincha; Esta institución fue creada el 17 de marzo de 1987 ratificada como creación el 18 de mayo de 1999 y entra en funcionamiento el 15 de febrero del 2006.

El terreno donde funciona actualmente la institución fue dado en comodato por gestiones de la doctora Cecilia Mantilla ciudadana de la parroquia de Tabacundo, ya que anteriormente pertenecía al convento de la monjas franciscanas residentes en la parroquia.

Actualmente el Cuerpo de Bomberos es una institución técnica, parte del sistema de seguridad del cantón, con autonomía administrativa, financiera, presupuestaria y operativa, como lo establece el párrafo tercero del Art. 140 del COOTAD, integrada al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Pedro Moncayo, encargado de la prevención y combate de incendios; desastres naturales; defensa, rescate de las personas y bienes afectados; o en riesgo por las contingencias prenombradas; que consta en el Catastro de Entidades y Organismo del Sector Público Ecuatoriano, misma que para su organización y funcionamiento se subordinará a las leyes vigentes en el país, así como de la Ordenanza que regula su funcionamiento y los Reglamentos que se dictaren con posterioridad.

**Misión.-** El Cuerpo de Bomberos adscrito al Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón “Pedro Moncayo” es una institución técnica destinada a salvar vidas y proteger bienes a través de la atención efectiva de emergencias y gestión del riesgo, sembrando una cultura de prevención y alerta temprana para seguridad y bienestar de la sociedad.

**Visión.-** Ser reconocidos como un organismo líder en atención de emergencias y gestión de riesgos a nivel nacional por un servicio efectivo con alto índice de calidad vinculando a la comunidad dentro de un ambiente profesional y ético con abnegación y disciplina acorde al avance tecnológico.

### **Principios.**

- Ética del Buen Vivir, considerada como la satisfacción de las necesidades básicas de la población en el territorio, a través de la generación de la cultura de prevención.
- Prevalencia del interés colectivo, pensada como la necesidad de crear una sociedad en la que el bien más importante sea la vida en todas sus formas de expresión; actuando con altruismo y con el ánimo de ayudar a quien lo necesite.
- Honestidad y Transparencia, concebida como una forma de vivir ética, impulsada por el respeto hacia uno mismo y hacia los demás generando confianza y transparencia a través de las acciones realizadas.
- Responsabilidad social, implica que la forma de actuar institucional este enmarcada en la contribución hacia el servicio de la comunidad, sin interés por la recompensa.
- Solidaridad, cooperar y servir a la ciudadanía de manera desinteresada, procurando su bienestar.
- Participación Ciudadana, concebida desde la visión de interactuar y permitir la participación de la colectividad en los programas preventivos y correctivos que garanticen su seguridad.

## Valores.

- **Responsabilidad.-** Actuar de manera íntegra, procurando salvaguardar la vida de las personas ante cualquier circunstancia.
- **Respeto.-** Procurar un trato digno con todas las personas, fomentando una cultura de solidaridad y cordialidad.
- **Compromiso.-** Servir de manera desinteresada y con la firme convicción de brindar un servicio de calidad.
- **Lealtad.-** Como una obligación de fidelidad que la institución tiene hacia la vida en todas sus formas de expresión, así como a sus convicciones.
- **Integridad.-** Como un sinónimo de rectitud, honradez en las responsabilidades asignadas que generen confianza.
- **Espíritu de cuerpo.-** Sentido de colaboración y empatía para aunar esfuerzos y conseguir los objetivos trazados.
- **Disciplina.-** Mandar y obedecer dentro de las atribuciones del superior y las obligaciones del subalterno, materializado en el cumplimiento de las órdenes el respeto a sus superiores y subordinados.
- **Valor.-** Coraje y osadía para enfrentar los desafíos y retos que la misión impone.

## Objetivos Institucionales.-

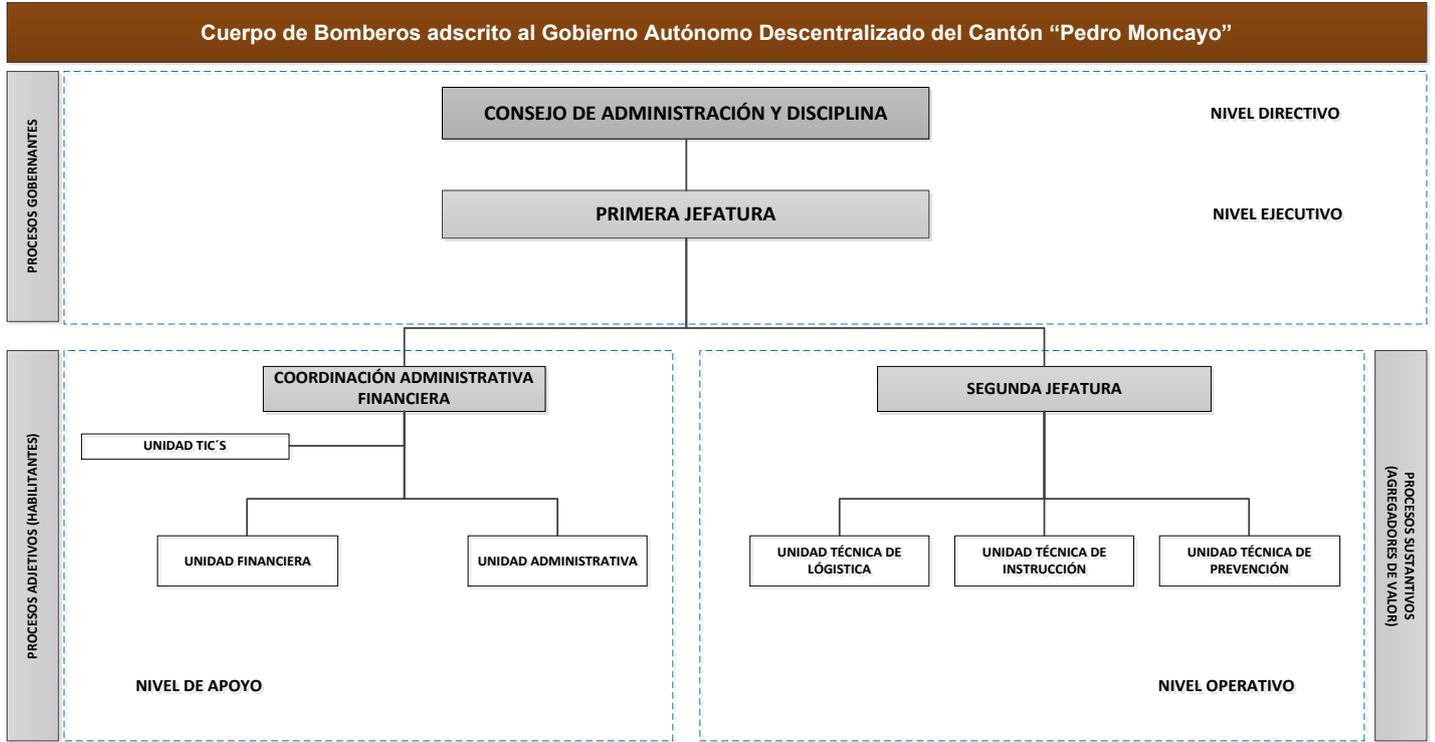
- Desarrollar una capacidad de respuesta oportuna, demostrando eficiencia y eficacia con altos índices de seguridad y confianza.
- Desarrollar el fortalecimiento institucional, a través de la autonomía de gestión, con el fin de garantizar el sistema de administración y operatividad óptimo.

**Objetivos Estratégicos.-**

- Ejecutar un modelo de gestión pública eficaz, eficiente y efectivo que contribuya al fortalecimiento de la institución.
- Diseñar y fomentar, planes, estrategias, políticas, regulaciones y lineamientos estratégicos que nos permitan el fortalecimiento institucional para consolidar la estructura interna y la optimización de recursos económicos, tecnológicos y humanos.
- Promover relaciones interinstitucionales de apoyo participativo con la finalidad de generar cultura de prevención en la comunidad.
- Formular planes, estrategias, programas de tecnificación y/o actualización de: conocimientos, equipos, materiales, instrumentos y/o capacidad profesional a fin de ir mejorando el nivel de respuesta ante emergencias y siniestros.
- Informar anualmente al municipio y a la colectividad de las actividades ejecutadas; así como de las necesidades requeridas para el normal funcionamiento del Cuerpo de Bomberos.
- Planificar un calendario anual de talleres, cursos, seminarios, etc. de prevención y de acción ante emergencias y siniestros para la comunidad del cantón.
- Establecer o reforzar sistemas de comunicación y coordinación con Instituciones involucradas en los llamados de auxilio y emergencia de la comunidad con la finalidad de reducir y optimizar tiempos de respuesta.

### Organigrama de la Institución.

Gráfico 15 Organigrama Cuerpo de Bomberos.



**Elaborado por:** Cuerpo de Bomberos Pedro Moncayo  
**Fuente:** Cuerpo de Bomberos Pedro Moncayo

**FODA Institucional.**

Tabla 20 FODA institucional.

<b>FACTORES INTERNOS</b>	
<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<p><b>F.1</b> La ciudadanía identifica por el sentido de protección, prevención y seguridad.</p> <p><b>F.2</b> El personal cuenta con equipos que cumplen la normativa de seguridad y protección.</p> <p><b>F.3</b> Vehículos de rescate con tecnología avanzada y en buen estado para atender las emergencias.</p> <p><b>F.4</b> Personal operativo capacitado en áreas de primeros auxilios, pre hospitalario, rescate en espacios confinados, estructuras colapsadas.</p> <p><b>F.5</b> Desarrollo institucional en consideración a la total autonomía administrativa, financiera, presupuestaria y operativa.</p> <p><b>F.6</b> Costo-beneficio en adquisición de equipos, con la aplicación de procesos de contratación pública.</p>	<p><b>D.1</b> Déficit de personal en el área operativa.</p> <p><b>D.2</b> Falta de sociabilización del reglamento interno.</p> <p><b>D.3</b> Falta de apoyo del Gobierno Autónomo Descentralizado como estipula el Art. 39 de la Codificación de la Ley de Defensa Contra Incendios.</p> <p><b>D.4</b> Insuficiencia de recursos económicos.</p>
<b>FACTORES EXTERNOS</b>	
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<p><b>O.1</b> Cumplimiento referente al pago de la tasa de servicios de la población comercial.</p> <p><b>O.2</b> Aceptación de la ciudadanía con cursos de prevención de incendios.</p> <p><b>O.3</b> Aplicación de la Constitución de la Republica, la ley de Defensa Contra Incendios, demás leyes y reglamentos a fines, los cuales enmarcan las actividades y procesos para brindar un mejor servicio a la ciudadanía.</p>	<p><b>A.1</b> Constantes cambios de leyes y reglamentos.</p> <p><b>A.2</b> No contar con dinero propio y estar sujeto su presupuesto a la contribución de los ciudadanos.</p> <p><b>A.3</b> En el cumplimiento de la labor del servicio a la ciudadanía el personal corre riesgo con su vida.</p> <p><b>A.4</b> Cambios e inestabilidad con tendencia a politizar la estructura institucional.</p>

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación

**Alcance de la auditoría de gestión.**

El trabajo estará enfocado a realizar la auditoría de gestión al “CUERPO DE BOMBEROS  
ADSCRITO AL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN

PEDRO MONCAYO.” Midiendo la eficiencia, eficacia, economía, ética y ecología del periodo 1 de Enero al 31 de diciembre del año 2016.

### Cronograma de actividades.

Tabla 21 Cronograma de Actividades para las fases de auditoría.

<i>FASE</i>	<i>ACTIVIDADES</i>	<i>FECHA DE INICIO</i>	<i>DURA CIÓN / DIAS</i>	<i>FECHA DE FINALIZA CIÓN</i>
<b>FASE I CONOCIMIENTO O PRELIMINAR</b>	Realizar el programa de auditoría.	03/10/2016	3	05/10/2016
	Visita a la entidad para conocer sobre su funcionamiento.	06/10/2016	2	07/10/2016
	Revisión de documentos de la entidad.	10/10/2016	5	14/10/2016
	Determinar la existencia de indicadores.	17/10/2016	1	17/10/2016
	Analizar la matriz FODA.	18/10/2016	2	19/10/2016
	Diseñar indicadores de gestión para la entidad.	20/10/2016	5	26/10/2016
	Elaborar la hoja de hallazgos.	27/10/2016	2	28/10/2016
<b>FASE II PLANIFICACIÓN</b>	Realizar el programa de auditoría.	31/10/2016	2	01/11/2016
	Elaborar el cuestionario de control interno basado en riesgos.	02/11/2016	4	07/11/2016
	Aplicar el cuestionario.	08/11/2016	4	11/11/2016
	Tabular los resultados de la aplicación del cuestionario.	14/11/2016	5	18/11/2016
	Elaborar la hoja de hallazgos.	21/11/2016	4	24/11/2016
<b>FASE III EJECUCIÓN</b>	Elaborar el programa de auditoría.	25/11/2016	4	30/11/2016
	Preparar los papeles de trabajo.	01/12/2016	12	16/12/2016
	Elaborar la hoja de hallazgos.	19/12/2016	4	22/12/2016
	Construir la hoja de hallazgos.	23/12/2016	4	28/12/2016
<b>FASE IV COMUNICACIÓN DE RESULTADOS</b>	Elaborar el programa de auditoría.	29/12/2016	4	05/01/2017
	Redactar el informe de auditoría.	06/01/2017	5	12/01/2017
	Lectura del borrador para promover la toma de decisiones correctivas.	13/01/2017	3	17/01/2017
	Emisión del informe final.	18/01/2017	3	20/01/2017
<b>FASE V SEGUIMIENTO</b>	Comprobar si la administración fue receptiva sobre los comentarios, conclusiones y recomendaciones presentadas en el informe.	23/01/2017	7	31/01/2017

**Elaborado por:** La Autora  
**Fuente:** Investigación

**Equipo multidisciplinario.**

Tabla 22 Equipo de trabajo de auditoría.

<b>CARGO</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>PERFIL</b>
Director de Trabajo de Grado	Dra. Soraya Reha.	El director de trabajo de grado, es el profesional responsable de dirigir el desarrollo de la tesis, además de cumplir con los criterios y estándares establecidos por el nivel directivo para la ejecución del trabajo.
Supervisor de Auditoría.	Dr. Lara Eduardo	Supervisa los procesos de trabajo de auditoría, evalúa la aplicación de los procedimientos establecidos en el programa de auditoría, brinda asesoría.
Auditora	Jaramillo Erika	La auditora será la responsable de ejecutar la auditoría en el cuerpo de Bomberos. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicar los programas de auditoría preparados para el desarrollo del trabajo.</li> <li>• Documentar la aplicación de los procedimientos de auditoría utilizando la estructura y orden definido para los papeles de trabajo.</li> <li>• Realizar el informe final.</li> </ul>

**Elaborado por:** La Autora

**Fuente:** Investigación

**Indicadores de gestión.**

Tabla 23 Indicadores de gestión.

Subproceso	PROCEDIMIENTO	PRODUCTO	TIPO	FÓRMULA	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Gestión de formación bomberil	Procedimiento para la formación de bomberos (oficiales y tropa)	Bomberos Incorporados, Perfiles de Ingreso y de Egreso, Malla Curricular, Programación Académica, Choferes y Oficiales de Servicios Incorporados	Eficacia	(Números de asistentes al curso/Números de participantes que aprobaron el curso) *100	Informe final del proceso de Formación.
Gestión de mantenimiento vehicular	Procedimiento para un adecuado mantenimiento vehicular	Vehículos en óptimas condiciones	Eficacia	(Número de vehículos realizados el mantenimiento preventivo/Número de vehículos programados para realizar el mantenimiento preventivo) *100	Informe de mantenimiento vehicular
Gestión de respuesta a emergencias	Procedimiento para la respuesta de emergencias.	Combate de incendios, Auxilios generales, accidentes de tránsito.	Eficiencia	(Número de emergencias informadas/ Número de emergencias atendidas) *100	Parte de emergencia
Gestión de uniformes	Procedimiento para la adquisición de nuevos uniformes	Uniformes en buen estado para el personal operativo.	Eficiencia	Número total de prendas -Número de prendas en buen estado= prendas totales en mal estado	Observación directa
Gestión del personal operativo	Procedimiento para un personal operativo suficiente.	Personal operativo suficiente según el número de habitantes del Cantón Pedro Moncayo.	Eficiencia	Número de habitantes total/para los mil habitantes estipulados por cada bombero=El número necesario de bomberos en el cuartel.	NFPA 7 (National Fire Protection Association)
Gestión de la comunicación	Procedimientos para la comunicación institucional	Comunicación clara y fluida en las diferentes unidades de la institución	Comunicación	Utilización de herramientas tecnológicas de comunicación.	Herramientas tecnológicas existentes.
Gestión de control de asistencia	Procedimientos para el control de asistencia	Personal responsable y puntual	Ética	Utilización de herramientas de verificación de asistencia.	Herramientas tecnológicas existentes.

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación

**EVALUACIÓN PRELIMINAR  
CUERPO DE BOMBEROS ADSCRITO AL GOBIERNO AUTÓNOMO  
DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN PEDRO MONCAYO  
ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO  
CUESTIONARIO**

Gráfico 16 Cuestionario fase I

**Cuestionario de control interno fase I.**

No.	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	PUNTAJE	VALOR REAL	DENOMINACIÓN	OBSERVACIÓN
1	En la Entidad se encuentra definido:	X						
	La Vision?	X			10	8	8	
	La Misión?	X			10	10	10	
	Las Metas?	X			10	10	10	
	Objetivos?	X			10	10	10	
2	¿Los empleados tienen conocimiento de:	X						
	La Visión?	X			10	8	8	En un 80%
	La Misión?	X			10	8	8	En un 80%
	Las Metas?	X			10	8	8	En un 80%
	Objetivos?	X			10	8	8	En un 80%
3	¿La entidad tiene un código de ética?		X		10	6	6	
4	¿El código de ética es actualizado?			X		-	-	
5	¿El personal conoce el código de ética?			X		-	-	
6	¿La entidad tiene un organigrama?	X			10	9	9	
7	¿La entidad cuenta con un manual de funciones?	X			10	10	10	
8	¿Las funciones del personal están claramente definidas ?	X			10	9	9	
9	¿El manual de funciones se encuentra actualizado?	X			10	9	9	
10	¿Se han realizado anteriormente auditorías?	X			10	9	9	
	¿Qué tipo de auditorías?					-	-	
	Auditoría de Gestión					-	-	
	Auditoría Financiera	X			10	10	10	
	Auditoría Informática					-	-	
	otra	X			10	-	-	

11	¿Se realizan capacitaciones al personal de la empresa?	X			10	10	10	
	cada que tiempo se realizan							
	Cada mes ?					-	-	
	Cada 3 meses ?					8	8	
	Cada 6 meses ?	X			10	-	-	
	Una vez al año?					-	-	
12	¿Se suministra los recursos necesarios a los empleados para realizar el trabajo?	X			10	10	10	
13	¿Cada que tiempo se entregan uniformes a los empleados?					-	-	
	Cada mes ?					-	-	
	Cada 6 meses ?					-	-	
	Una vez al año?	X			10	9	9	
14	¿ Informa al personal del area sobre los logros alcanzados?	X			10	9	9	
	¿ De que manera informa al personal?							
	escrita?					-	-	
	en reuniones?	X			10	10	10	
	vía correo electrónico?					-	-	
15	¿Cómo califica la comunicaciòn en la entidad :							
	muy buena?	X			10	9	9	
	buena					-	-	
	Regular?					-	-	
	Mala?					-	-	
16	¿La entidad tiene establecidos indicadores de gestiòn?		X		10	3	3	
17	¿Qué tipo de indicadores tiene?							
	De eficiencia					-	-	
	De eficacia					-	-	
	De economía					-	-	
	De ecología					-	-	
	De ética					-	-	
					SUMATORIA	240	200	
					PROMEDIO		8,33	8,33

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación

## Hoja de Hallazgos Fase I.

### **LA APLICACIÓN DE UN CÓDIGO DE ÉTICA PARA LA ENTIDAD CONTROLARIA EFICIENTEMENTE LA CONDUCTA DE LOS EMPLEADOS.**

#### **CONDICIÓN**

De la revisión efectuada en el Cuerpo de Bomberos adscrito al Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Pedro Moncayo en lo referente a políticas y normas sobre controles para los empleados, se observó que no existe un Código de Ética que describa el comportamiento y la conducta de los empleados de la misma.

#### **CRITERIO**

En las Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado 200-01 Integridad y valores éticos establece “La integridad y los valores éticos son elementos esenciales del ambiente de control, la administración y el monitoreo de los otros componentes del control interno. La máxima autoridad de cada entidad emitirá formalmente las normas propias del código de ética, para contribuir al buen uso de los recursos públicos y al combate a la corrupción”.

#### **EFEECTO**

La no aplicación de las Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado inciso 200-01 en lo referente a mantener un código de ética para la institución en donde la máxima autoridad determinará los valores y conductas que debe tener un trabajador para el buen uso de los recursos y neutralizar la corrupción.

## CAUSA

Considerando que la institución cuenta con un reglamento interno en donde se especifica el comportamiento y la conducta del personal, no se priorizó la importancia de implementar un código de ética para la entidad.

## CONCLUSIÓN

La importancia de contar con un código de ética permite a la institución cumplir con lo establecido en el código laboral, el cual ampara los derechos y responsabilidades de los trabajadores partiendo de los valores y conductas que el personal debe aplicar dentro y fuera de la entidad para así alcanzar un mejoramiento continuo del recurso humano de la entidad.

## RECOMENDACIÓN

El Coronel de la institución, designe al Jefe de unidad de talento humano se encargue de elaborar un código de ética que describa valores, derechos y responsabilidades de los trabajadores del Cuerpo de Bomberos y posteriormente socializar este instrumento a todo el personal que conforma la entidad.

**ESTABLECER INDICADORES DE GESTIÓN, FACILITA MEDIR EL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESTABLECIDOS Y MEJORAR LOS PROCESOS INTERNOS**

## CONDICIÓN

Del análisis efectuado en la evaluación de control interno al Cuerpo de Bomberos adscrito al Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Pedro Moncayo, se llega a determinar que en la institución no se han establecido indicadores de eficiencia, eficacia, economía, ética y

ecología con el fin de medir el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos en la entidad.

## **CRITERIO**

De acuerdo a la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado estipula: título II del Sistema de Control, Fiscalización y Auditoría del Estado. Capítulo 1 fundamentos, componentes, marco normativo y objeto del sistema. Art. 8.- Objeto del Sistema de Control.- “Mediante el sistema de control, fiscalización y auditoría se examinarán, verificarán y evaluarán las siguientes gestiones: administrativa, financiera, operativa; y cuando corresponda gestión medio ambiental de las instituciones del Estado y la actuación de sus servidores. En el examen, verificación y evaluación de estas gestiones, se aplicarán los indicadores de gestión institucional y de desempeño y se incluirán los comentarios sobre la legalidad, efectividad, economía y eficiencia de las operaciones y programas evaluados”.

## **CAUSA**

La falta de un sistema de control que debe ser establecida por el Coronel del Cuerpo de Bomberos Adscrito al Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Pedro Moncayo al personal encargado, donde se debe establecer la creación de indicadores de gestión institucionales que permitan evaluar el desempeño de las actividades y procesos dentro de la entidad.

## **EFEECTO**

Dentro de la institución no se conoce si las actividades y procesos que se realizan son necesarios y si contribuyen al logro de los objetivos establecidos en la misma.

## **CONCLUSIÓN**

Al no contar con indicadores de gestión dentro de una entidad no se puede conocer el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos, lo cual genera incertidumbre sobre el cumplimiento de las actividades que se realizan dentro de la entidad.

## **RECOMENDACIÓN**

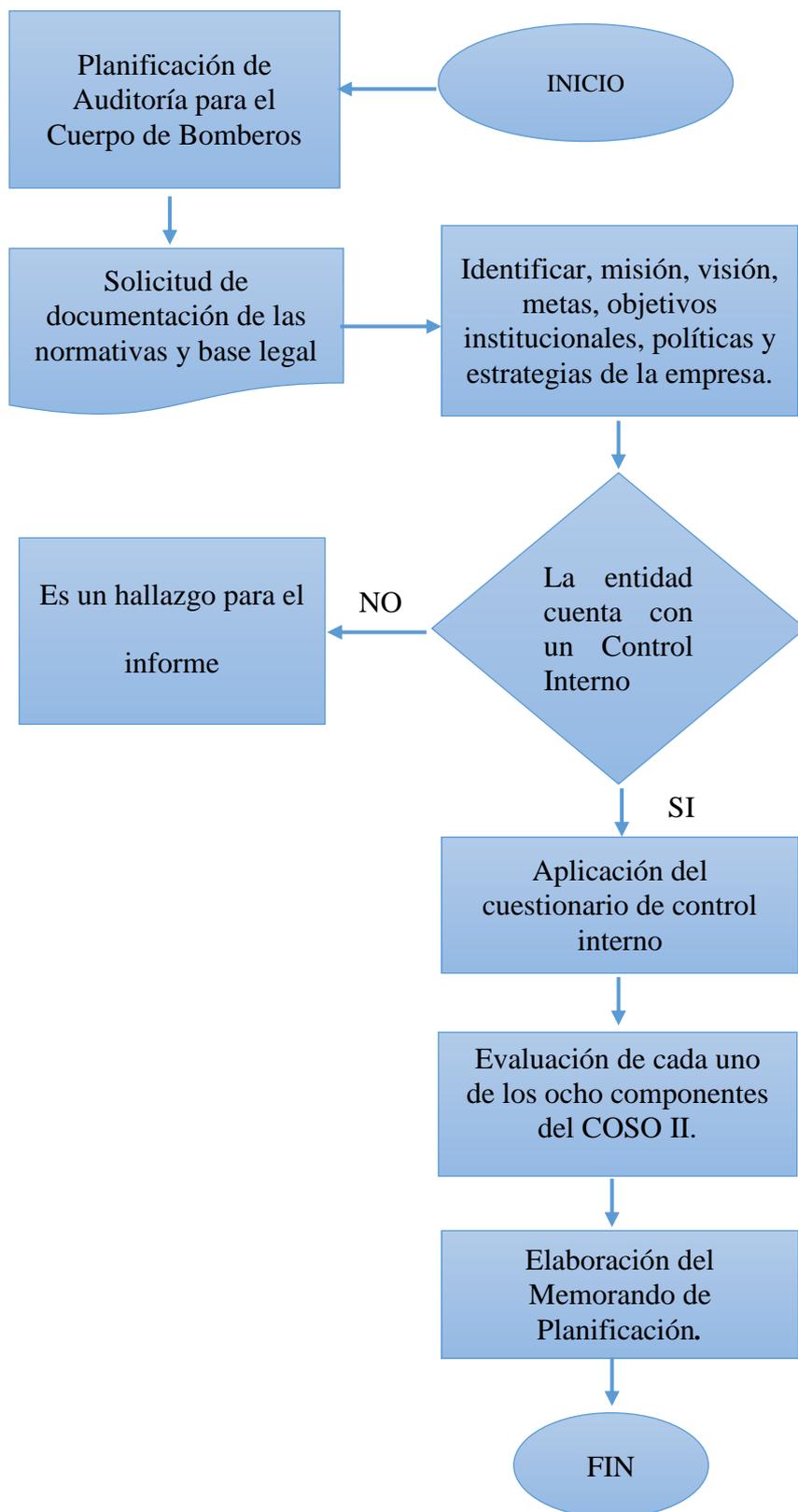
El Coronel de Cuerpo de Bomberos designe al Jefe de unidad de talento humano contratar personal especializado para establecer indicadores que midan los logros alcanzados tanto en economía, eficiencia, eficacia, ética y ecología lo cual ayudara a medir el avance que tiene la entidad en cuanto a los procesos que se realizan dentro de la misma.

## **Fase II.**

La fase dos tiene como objetivo realizar la planificación de auditoría en la que se expresa los objetivos específicos de la auditoría y el alcance del trabajo que se va a desarrollar entre otros elementos; se revisa y analiza la información obtenida en la anterior fase, se evalúa el control interno basado en riesgos de la entidad que permita obtener información sobre el funcionamiento de los controles existentes; con esta información, el auditor realiza el memorándum de planificación en el cual se especifica la entidad que va hacer auditada, el periodo que comprende la revisión, el requerimiento de auditoría, el tipo de informe a emitir, las fechas de las actividades a realizar, especificando los días laborales, el equipo multidisciplinario y los cargos, los recursos financieros y materiales a utilizar, el enfoque de auditoría, los indicadores de gestión, entre otros aspectos.

Gráfico 17 Flujoograma fase II

**Flujoograma fase II.**



Elaborado por: La Autora  
Fuente: Investigación

## Programa de auditoría fase II.

### OBJETIVOS

- Elaborar el memorando de planificación de la auditoría.
- Estructurar y aplicar el cuestionario de control interno basado en riesgos.
- Tabular los resultados del cuestionario de control interno.
- Presentar los principales hallazgos.
- Elaborar el informe adjuntando los principales hallazgos encontrados.

### PROCEDIMIENTOS

Tabla 24 Procedimientos fase II.

N°	DESCRIPCIÓN	P/T	ELABORA DO POR	OBSERVACI ÓN
1	Estructure el flujograma de la fase II de la auditoría de gestión.	FII-CB-F	Erika Jaramillo	
2	Elabore el memorando de planificación de la auditoría.	FII-CB- PDA	Erika Jaramillo	
3	Entregue el memorando al Coronel del Cuerpo de Bomberos.	FII-CB- PDA	Erika Jaramillo	
4	Elabore el cuestionario de control interno basado en los ocho componentes del COSO II.	FII-CB- CCI	Erika Jaramillo	
5	Aplice el cuestionario de control interno basado en riesgos al personal involucrado.	FII-CB- CCI	Erika Jaramillo	
6	Tabule la información obtenida de la evaluación del cuestionario de control interno.	FII-CB- CCI	Erika Jaramillo	
7	Analice las áreas con mayor riesgo según los resultados del cuestionario de control interno.	FII-CB- CCI	Erika Jaramillo	
8	Detalle los hallazgos encontrados en la presente fase de la auditoría.	FII-CB-HH	Erika Jaramillo	
9	Realice el informe basándose en los atributos de los hallazgos encontrados.	FII-CB-HH	Erika Jaramillo	
10	Ponga en conocimiento de las autoridades de la empresa los resultados del informe con las respectivas conclusiones y recomendaciones.	FII-CB-HH	Erika Jaramillo	

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación

**Plan de auditoria fase II.**

**Auditoría de Gestión:** al Cuerpo de Bomberos adscrito al Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Pedro Moncayo.

**Período: Fecha desde:** 03/10/2016 **Fecha hasta:** 31/01/2017

**Preparado por:** Erika Jaramillo

**Revisado por:** Dr. Eduardo Lara.

**Requerimiento de auditoría.**

La presente Auditoria de Gestión se realizara en consentimiento del Coronel del “**Cuerpo de Bomberos adscrito al Gobierno Autónomo descentralizado del cantón Pedro Moncayo**” con el fin de conocer el funcionamiento de la institución.

**Tipo de informe a emitir.**

Se emitirá un informe de auditoría largo porque la información de hallazgos y resultados obtenidos serán exclusivos para el Gerente.

**Fecha de intervención**

Tabla 25 Actividades programadas para la auditoría.

<b>ACTIVIDADES</b>	<b>FECHA ESTIMADA</b>
Entregar la orden de trabajo al Jefe del equipo de Auditoría.	03/10/2016
Inicio del trabajo en campo, visita preliminar a las instalaciones de la entidad.	06/10/2016
Finalización del trabajo en el campo	28/12/2016
Redactar el borrador del informe	06/01/2017
Lectura del borrador del informe	13/01/2017
Incluir los justificativos posteriores a la lectura del borrador.	16/01/2017
Concluir el informe final de Auditoria.	17/01/2017
Entrega del informe final a las Autoridades de la entidad.	20/01/2017

**Elaborado por:** La Autora

**Fuente:** Investigación

## Equipo de auditoría.

Tabla 26 Equipo de trabajo para la auditoría.

CARGO	NOMBRES
Director de Trabajo de Grado	Dra. Soraya Reha.
Supervisor de Auditoría.	Dr. Lara Eduardo
Auditora	Jaramillo Erika

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación

## Días presupuestados.

Tabla 27 Días presupuestados para el trabajo de auditoría.

FASE	ACTIVIDADES	DIAS PRESUPUESTADOS
FASE I Conocimiento Preliminar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visita a la entidad para conocer sobre su funcionamiento.</li> <li>• Revisión de documentos de la entidad.</li> <li>• Determinar indicadores.</li> <li>• Conocer su FODA.</li> <li>• Evaluación del control interno de la empresa.</li> <li>• Definición del objetivo de la entidad.</li> </ul>	03/10/2016 AL 28/10/2016 20 días
FASE II Planificación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar los recursos necesarios tanto en tiempo y costos estimados.</li> <li>• Revisión y análisis de la información obtenida en la fase anterior, para tener conocimiento de la actividad principal de la empresa.</li> <li>• Elaboración del plan y programa de auditoría, elaborados de acuerdo a los objetivos trazados.</li> </ul>	31/10/2016 AL 24/11/2016 19 días
FASE III Ejecución	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicación de los programas de auditoría.</li> <li>• Preparación de los papeles de trabajo.</li> <li>• Elaboración de hoja de hallazgos.</li> <li>• Definición de la estructura del informe de auditoría con la referencia necesaria.</li> </ul>	25/11/2016 AL 28/12/2016 25 días
FASE IV Comunicación de Informe	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Redacción del informe de auditoría.</li> <li>• Lectura del borrador para promover la toma de decisiones correctivas.</li> <li>• Emisión del informe final.</li> </ul>	29/12/2016 AL 20/01/2017 17 días

FASE V Seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comprobar si la administración fue receptiva sobre los comentarios, conclusiones y recomendaciones presentadas en el informe.</li> </ul>	23/01/2017 AL 31/01/2017 7 días
-----------------------	---	--

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación

### Recursos financieros y materiales.

Tabla 28 Recursos y financiación.

CANTIDAD	DETALLE	VALOR
1	Laptop	\$266,64
5 resmas	Papel para impresión	\$ 25,00
1	Útiles de oficina	\$ 80,00
Varios	Digitación e impresión	\$ 150,00
Varios	Copias	\$ 60,00
Varios	Movilización	\$ 50,00
1	Elaboración del trabajo final	\$ 150,00
1	Imprevistos (15% de los gastos)	\$ 124,75
TOTAL		\$ 906,39

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación

### Enfoque de la auditoría.

**Misión.-** El Cuerpo de Bomberos adscrito al Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón “Pedro Moncayo” es una institución técnica destinada a salvar vidas y proteger bienes a través de la atención efectiva de emergencias y gestión del riesgo, sembrando una cultura de prevención y alerta temprana para seguridad y bienestar de la sociedad.

**Visión.-** Ser reconocidos como un organismo líder en atención de emergencias y gestión de riesgos a nivel nacional por un servicio efectivo con alto índice de calidad vinculando a la

comunidad dentro de un ambiente profesional y ético con abnegación y disciplina acorde al avance tecnológico.

### Valores Institucionales.

- **Responsabilidad.-** Actuar de manera íntegra, procurando salvaguardar la vida de las personas ante cualquier circunstancia.
- **Respeto.-** Procurar un trato digno con todas las personas, fomentando una cultura de solidaridad y cordialidad.
- **Compromiso.-** Servir de manera desinteresada y con la firme convicción de brindar un servicio de calidad.
- **Lealtad.-** Como una obligación de fidelidad que la institución tiene hacia la vida en todas sus formas de expresión, así como a sus convicciones.
- **Integridad.-** Como un sinónimo de rectitud, honradez en las responsabilidades asignadas que generen confianza.
- **Espíritu de cuerpo.-** Sentido de colaboración y empatía para aunar esfuerzos y conseguir los objetivos trazados.
- **Disciplina.-** Mandar y obedecer dentro de las atribuciones del superior y las obligaciones del subalterno, materializado en el cumplimiento de las órdenes el respeto a sus superiores y subordinados.
- **Valor.-** Coraje y osadía para enfrentar los desafíos y retos que la misión impone.

**Enfoque.**

Auditoría Gerencial-Operativa y de Resultados la cual nos permite establecer el grado de cumplimiento de los objetivos constituidos en la entidad a través de la eficiencia, eficacia, economía, ecología y ética.

**Objetivos de la auditoría****Objetivo General**

- Realizar la Auditoría de Gestión al Cuerpo de Bomberos adscrito al gobierno autónomo descentralizado del Cantón Pedro Moncayo.

**Objetivos Específicos**

- Elaborar el memorándum de planificación dirigida al Coronel.
- Solicitar la documentación para tener un conocimiento preliminar de la entidad.
- Recopilar y analizar la información obtenida.
- Determinar los riesgos existentes basados en el COSO II.
- Determinar el tiempo en el cual se va a llevar a cabo la Auditoría de Gestión.
- Elaborar el informe final con los hallazgos encontrados.

**Alcance.**

La Auditoría de Gestión estará enfocada a examinar a toda la institución, midiendo la eficiencia, eficacia, economía, ética y ecología del periodo 03/10/2016 al 31/01/2017.

**Indicadores de gestión:****Indicadores de eficacia.**

- Gestión de formación bomberil.

(Números de asistentes al curso / Números de participantes que aprobaron el curso) \*100 Gestión de planificación de proyectos.

- Gestión de mantenimiento vehicular

(Número de vehículos realizados el mantenimiento preventivo / Número de vehículos programados para realizar el mantenimiento preventivo) \*100 Inspección para la prevención de incendios.

### **Indicadores de eficiencia.**

- Gestión de respuesta a emergencias

(Número de emergencias informadas / Número de emergencias atendidas) \*100 Gestión de mantenimiento vehicular

- Gestión de uniformes

Número total de prendas - Número de prendas en buen estado = prendas totales en mal estado Gestión de respuesta a incendios.

- Gestión de personal operativo

Número de habitantes total / para los mil habitantes estipulados por cada bombero = El número necesario de bomberos en el cuartel.

### **Indicadores de comunicación.**

- Gestión de la comunicación.

Utilización de herramientas tecnológicas de comunicación.

### **Indicadores de ética.**

- Gestión de control de asistencia

Utilización de herramientas de verificación de asistencia.

**Informes a emitir y fechas de entrega.**

- Carta a la Gerencia.
- Informe a la Superintendencia de Compañías.
- Informe al SRI.

**Puntos a evaluar.**

- Personal que labora en la empresa.
- Calidad del servicio que ofrece El Cuerpo de Bomberos.
- Seguridad Industrial para el personal.

**Principales funcionarios de la entidad.**

Tabla 29 Funcionarios responsables de la Institución.

NOMBRES	CONDICIÓN LABORAL	CARGO
Wilmer De La Torre	Coronel	Primer Jefe
Diego Puga	Teniente	Segundo Jefe

Elaborado por: La Autora  
Fuente: Investigación

**Otros aspectos.**

- Se anexará programas de trabajo.
- Cuestionarios de control interno por cada trabajo.
- Un archivo permanente organizado por cada trabajo realizado.

**Atentamente,**

Erika Jaramillo  
**Auditora.**

**CUERPO DE BOMBEROS ADSCRITO AL GOBIERNO AUTÓNOMO  
DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN PEDRO MONCAYO  
ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO BASADO EN RIESGOS  
CUESTIONARIO**

**Cuestionario de control interno fase II.**

Gráfico 18 Ambiente de control.

Nº	CUESTIONARIO	SI	NO	N/A	VALOR ÓPTIMO	CALIFICACIÓN	DENOMINACIÓN	OBSERVACIÓN
1	¿Su entidad cuenta con un Código de Ética?		X		10	2	2	
2	¿Los trabajadores de la empresa, tienen conocimiento acerca de este Código de Ética?			X		-	-	
3	¿EL Código de Ética se incorpora a todos los procesos de la entidad?			X		-	-	
4	¿La gerencia cumple con todas las cláusulas establecidas en contratos y acuerdos?	X			10	10	10	
5	¿La entidad cuenta con políticas de corrección en caso de mala conducta por parte de los empleados?	X			10	9	9	
6	¿Existen procedimientos de corrección en caso de violación al Código de Conducta?			X		-	-	
7	¿La estructura organizacional existente en la entidad ayuda al mejor desempeño en la entidad?	X			10	10	10	
8	¿La estructura organizacional es adecuada para el tamaño de la empresa?	X			10	10	10	
9	¿La estructura organizacional es adecuada para las actividades de sus operaciones?	X			10	10	10	
10	¿La entidad posee algún tipo de manual sustentado en las actividades que realice?	X			10	10	10	
11	¿El personal tiene conocimiento de los procedimientos que contiene dicho manual?	X			10	10	10	
12	¿La entidad propicia una comunicación sin barreras que impidan el acercamiento entre los distintos niveles organizativos?	X			10	8	8	
13	¿La información que es otorgada por los departamentos es actualizada ?	X			10	8	8	
14	¿La entidad ha asignado la responsabilidad para la toma de decisiones estratégicas?	X			10	8	8	
15	¿Los directores de cada área o departamento que toman decisiones operativas tienen el nivel de autoridad correspondiente?	X			10	8	8	
16	¿Cada empleado posee un manual de funciones, dependiendo de la actividad que realiza?	X			10	10	10	
17	¿En su empresa se analizan los conocimientos y experiencia del personal de trabajo antes de delegar funciones ?	X			10	8	8	
18	¿Cada departamento de la organización cuenta con objetivos específicos?		X		10	7	7	
19	¿La organización cuenta con los adecuados medios de verificación para conocer el cumplimiento de objetivos?	X			10	8	8	
20	¿La empresa capacita a su personal de trabajo?	X			10	10	10	
21	¿La capacitación de la empresa es eficiente ?	X			10	10	10	
		SUMATORIA			180	156		
		PROMEDIO				8,67	8,66667	

**Elaborado por:** La Autora

**Fuente:** Investigación

Gráfico 19 Establecimiento de objetivos.

N°	CUESTIONARIO	SI	NO	N/A	VALOR ÓPTIMO	CALIFI CACIÓ N	DENO MINA CIÓN	OBSERVACIÓN	
1	¿Los objetivos que tiene la empresa son adecuados para conseguir los propósitos esperados?	X			10	10	10		
2	¿ Los objetivos de la empresa son claros y precisos?	X			10	9	9		
3	¿Para cada área de trabajo existen objetivos que se deben cumplir?		X		10	7	7		
4	¿Los objetivos planteados se informan a sus empleados?	X			10	9	9		
5	¿El cumplimiento de los objetivos alcanzar tienen un tiempo definido?		X		10	9	9	Porque los objetivos son en ciclo.	
6	¿La dirección fija un responsable para alcanzar los objetivos de los diferentes departamentos?			X		-	-		
7	¿Los objetivos de la empresa son una motivación para alcanzar el propósito?	X			10	9	9		
8	¿ Los recursos de la empresa son distribuidos adecuadamente?	X			10	9	9		
9	¿ Los funcionarios de la empresa tienen bien claro cual es su rol que debe cumplir para alcanzar las metas de la empresa?	X			10	9	9		
10	¿Las autoridades cumplen con las responsabilidades y objetivos de la empresa?	X			10	9	9		
11	¿Cuándo existen modificaciones de los objetivos son comunicados a los miembros de la empresa?			X		-	-	No se han realizado modificaciones	
12	¿ Existe un control constante por parte de los directivos en cuanto a los reportes de alcance de objetivos?		X		10	9	9		
13	¿ Se realizan charlas constantes dirigidas a los trabajadores en donde se indique cualquier cambio o modificación dentro de la empresa?	X			10	8	8	las reuniones son mensuales	
14	¿ La empresa se encuentra actualizada en cuanto a procesos, normas, leyes y métodos?	X			10	9	9		
15	¿ El rendimiento de la empresa es manifestado a toda la planta o solo es de carácter directivo?	X			10	9	9		
16	¿ La Dirección se encuentra capacitada para prevenir riesgos?	X			10	9	9		
17	¿ La Dirección recibe asesoría externa en cuanto a la prevención de riesgos?		X		10	8	8		
18	¿ La empresa esta consiente del grado de responsabilidad que se tiene al momento de asumir riesgos?	X			10	8	8		
19	¿Ante un mal resultado la empresa tiene una actitud positiva?	X			10	9	9		
					<b>SUMATORIA</b>	<b>170</b>	<b>149</b>	<b>149</b>	
					<b>PROMEDIO</b>		<b>8,76</b>	<b>8,765</b>	

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación

Gráfico 20 Identificación de eventos.

N°	CUESTIONARIO	SI	NO	N/A	VALOR ÓPTIMO	CALIFI CACIÓN	DENO MINA CIÓN	OBSERVACIÓN
1	La dirección se centra en los riesgos potenciales?	X			10	8	8	
2	La administración utiliza mecanismos para identificar eventos externos?		X		10	7	7	
3	Los riesgos detectados son documentados ?	X			10	9	9	Informe del departamento de salud y seguridad ocupacional
4	Se realizan seguimientos para evitar riesgos?	X			10	8	8	
5	Se afrontan los riesgos dependiendo el nivel de responsabilidad?	X			10	9	9	
6	La empresa cuenta con un fondo exclusivo para atender los posibles siniestros?		X		10	8	8	
7	Todos los miembros de la organización asumen la responsabilidad de detectar riesgos?	X			10	9	9	
8	Existe colaboración por parte de todas las áreas de la empresa?	X			10	9	9	
9	Se utiliza nuevas tecnologías para detectar un riesgo?	X			10	8	8	
10	Analiza las amenazas con las que se enfrenta su empresa diariamente?		X		10	8	8	
11	Existe una supervisión de las actividades del personal?	X			10	8	8	
12	Se basa en probabilidades estadísticas para conocer el grado de impacto de un riesgo?	X			10	8	8	
13	Para el alcance de los objetivos se identifica oportunidades de mejora?	X			10	9	9	
		<b>SUMATORIA</b>			<b>130</b>	<b>108</b>		
		<b>PROMEDIO</b>				<b>8,31</b>	<b>8,308</b>	

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación



Gráfico 22 Respuesta al Riesgo.

No.	CUESTIONARIO	SI	NO	N/A	VALOR ÓPTIMO	CALIFICA CIÓN	DENOMINA CIÓN	OBSERVACIÓ N
1	¿La alta dirección efectúa reuniones habituales para tratar asuntos estratégicos sobre la entidad?	X			10	9	9	
2	¿Existen y son adecuadas las políticas, reglamentos y normas de gestión del riesgo?		X		10	8	8	
3	¿Está la empresa en capacidad de reaccionar de manera adecuada e inmediata ante la detección de un riesgo que afecte directamente a la misma?	X			10	8	8	
4	¿Cuenta la empresa con mecanismos administrativos ágiles para realizar las tareas de gestión del riesgo?		X		10	8	8	
5	¿La dirección se basa en la información analítica, financiera y operativa para tomar decisiones oportunamente?	X			10	10	10	
6	¿Se toma en cuenta el costo que puede ocasionar un riesgo que afecta directamente a la entidad?	X			10	8	8	
7	La alta dirección evalúa periódicamente los posibles riesgos que se pueden presentar en la entidad?		X		10	8	8	
8	¿Existen personal y herramientas específicos para la gestión del riesgo?		X		10	8	8	
9	¿Se le comunica al personal sobre los riesgos posibles que puedan afectar a la entidad?	X			10	8	8	en las reuniones
10	¿Cuenta la empresa con un proceso de gestión de riesgos, de acuerdo a la filosofía de administración de riesgos?	X			10	8	8	simulacros, señaléticas.
				UMATORI	100	83		
				PROMEDIO		8,30	8,3	

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación

Gráfico 23 Actividades de control.

N°	CUESTIONARIO	SI	NO	N/A	VALOR ÓPTIMO	CALIFICACIÓN	DENOMINACIÓN	OBSERVACIÓN
1	¿Al identificar los riesgos se minimiza la probabilidad de que causen efectos negativos para la entidad?	X			10	8	8	
2	¿Cree usted, que una adecuada actividad de control ayuda a alcanzar los objetivos de la entidad ?	X			10	9	9	
3	¿La empresa cuenta con un sistema de información flexible y susceptible de modificaciones rápidas que permitan hacer frente a necesidades cambiantes de la dirección, en un entorno dinámico?	X			10	8	8	
4	¿La empresa cuenta con el apoyo de la alta dirección para plantear los controles en función del nivel de riesgo?	X			10	8	8	
5	¿Existen dispositivos de seguridad para restringir el acceso a los activos y registros?	X			10	8	8	
6	Establece la entidad políticas empresariales de planificación?	X			10	9	9	
7	Desarrolla habilidades en cuanto a liderazgo, creatividad e innovación y efectividad en la toma de decisiones.?	X			10	9	9	
8	Los empleados están comprometidos a elevar los niveles de productividad y eficiencia de las empresas.?	X			10	8	8	En un 70%
9	¿Existe información periódica, oportuna y confiable sobre el cumplimiento de metas y objetivos por área y unidad funcional para el seguimiento de las estrategias?	X			10	9	9	trimestral
10	¿Los funcionarios prestan colaboración para cumplir las exigencias de la entidad relacionadas con el servicio a los usuarios?	X			10	9	9	
11	¿La dirección efectúa análisis periódicos y sistemáticos, de los resultados obtenidos, comparándolos con períodos anteriores?	X			10	8	8	
12	¿La entidad cuenta con un sistema de seguridad de información para proteger la integridad, confidencialidad y disponibilidad de datos y recursos de la misma?	X			10	9	9	
					<b>SUMATORIA</b>	<b>120</b>	<b>102</b>	
					<b>PROMEDIO</b>	<b>8,50</b>	<b>8,5</b>	

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación

Gráfico 24 Información y comunicación.

N°	CUESTIONARIO	SI	NO	N/A	VALOR ÓPTIMO	CALIFICACI ÓN	DENOMINAC IÓN	OBSERVACI ÓN
1	¿La políticas de información y comunicación son apropiadas?	X			10	9	9	
2	¿Existe una buena comunicación entre las diferentes áreas de la institución?	X			10	9	9	
3	¿Se analiza la información en los diferentes niveles de la organización?		X		10	8	8	
4	¿Los directivos de la entidad analiza la información recibida?	X			10	9	9	
5	¿Las decisiones que se toman son en base a la información recibida?	X			10	9	9	
6	¿La atención que brindan es buena?	X			10	10	10	
7	¿Los informes de las unidades son entregados oportunamente?	X			10	9	9	
8	¿Posee sistemas y procedimientos acorde a los objetivos institucionales?	X			10	8	8	
9	¿Los sistemas y procedimientos integran a todas las unidades de la organización?	X			10	8	8	
10	¿el nivel directivo acepta opiniones del resto del personal para tomar decisiones?	X			10	9	9	
11	¿se toma decisiones referentes a las operaciones de la institución, con las opiniones del personal?	X			10	8	8	
12	¿existe una comunicación continua y eficiente con la colectividad?		X		10	8	8	
13	¿existe información pertinente y actualizada de los cambios de las necesidades de los usuarios del servicio?	X			10	8	8	
					<b>UMATORI</b>	<b>130</b>	<b>112</b>	
					<b>PROMEDIO</b>	<b>8,62</b>	<b>8,615384615</b>	

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación

Gráfico 25 Supervisión y monitoreo.

N°	CUESTIONARIO	SI	NO	N/A	VALOR ÓPTI	CALIFICA CIÓN	DENOMINAC IÓN	OBSERVACI ÓN
1	Existen delegados para realizar supervisiones	X			10	8	8	
2	Los informes de supervisión son comunicados a sus directivos	X			10	9	9	
3	En la empresa se realiza capacitaciones a los empleados	X			10	10	10	
4	La directiva de la empresa realiza sesiones	X			10	9	9	
5	Se realizan constataciones físicas de los activos	X			10	9	9	
6	La empresa aplica métodos de valorización de inventarios	X			10	9	9	
7	Realiza evaluaciones al personal relacionadas con las actividades importantes de la empresa		X		10	8	8	
8	Se sigue un proceso adecuado que permita recopilar una información correcta	X			10	9	9	
9	La directiva analiza las causas por las que se toman las acciones correctivas.	X			10	8	8	
10	Se toman acciones correctivas cuando existe algún tipo de anomalía.	X			10	9	9	
11	La dirección presenta reportes de acciones correctivas actualizados a sus empleados.	X			10	9	9	
					<b>SUMATORIA</b>	<b>110</b>	<b>97</b>	
					<b>PROMEDIO</b>	<b>8,82</b>	<b>8,818181818</b>	

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación

Gráfico 26 Calificación por componente.

COMPONENTES	CALIFICACION
Ambiente de Control	8,67
Establecimientos de Objetivos	8,76
Identificación de eventos	8,31
Evaluación de riesgos	8,67
Respuesta al riesgo	8,30
Actividades de control	8,08
Información y comunicación	8,62
Supervisión y Monitoreo	8,82
<b>TOTAL</b>	<b>8,53</b>
<b>CONTROL INTERNO BASADO EN RIESGOS</b>	<b>8,53</b>
VALORACIÓN	CONTROL INTERNO
10 Puntos	Alto
9 Puntos	
8 Puntos	
7 Puntos	Medio
6 Puntos	
5 Puntos	
4 Puntos	
3 Puntos	Bajo
2 Puntos	
1 Puntos	
0 Puntos	

**Elaborado por:** La Autora

**Fuente:** Investigación

## Hoja de Hallazgos Fase II.

### **LA ADECUADA APLICACIÓN DEL CONTROL INTERNO CONTRIBUYE AL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESTABLECIDOS EN EL PLAN ESTRATÉGICO.**

#### **CONDICIÓN**

De la revisión efectuada al Cuerpo de Bomberos adscrito al Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Pedro Moncayo, en lo referente a las actividades que realizan sus colaboradores y los procesos que se ejecutan dentro de la entidad, se observó que existe un adecuado sistema de control interno que le permita cumplir adecuadamente con las actividades establecidas las cuales contribuyen directamente al logro de los objetivos establecidos en la entidad.

#### **CRITERIO**

Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado. Capítulo 2 del sistema de control interno. Determina en el Art. 9.-“El control interno constituye un proceso aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada institución que proporciona seguridad razonable de que se protegen los recursos públicos y se alcancen los objetivos institucionales. Constituyen elementos del control interno: el entorno de control, la organización, la idoneidad del personal, el cumplimiento de los objetivos institucionales, los riesgos institucionales en el logro de tales objetivos y las medidas adoptadas para afrontarlos, el sistema de información, el cumplimiento de las normas jurídicas y técnicas; y, la corrección oportuna de las deficiencias de control. El control interno será responsabilidad de cada institución del Estado, y tendrá como finalidad primordial crear las condiciones para el ejercicio del control externo a cargo de la Contraloría General del Estado”.

**EFEECTO**

La aplicación de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado. Capítulo 2 del sistema de control interno. Sección 1 Control Interno en lo referente a la responsabilidad administrativa de cada una de las instituciones del Estado en implantar un sistema de control interno sólido y adecuado para la institución.

**CAUSA**

Considerando que la entidad se rige a la ley de Instituciones Públicas y a la Ley de Defensa Contra Incendios y a las disposiciones de la contraloría general del estado la alta dirección hace énfasis en estas normativas.

**CONCLUSIÓN**

La aplicación de un sistema de control interno le permite a la entidad aprovechar correctamente las capacidades del talento humano, los recursos materiales y financieros disponibles para el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos.

**RECOMENDACIÓN**

El Coronel del Cuerpo de Bomberos, debe designar al Jefe de unidad de talento humano la sociabilización de la importancia y utilización del control interno para que sea aplicado por todo el personal de la institución.

**PERSONAL ESPECIALIZADO EN EVALUACIÓN DE RIESGOS QUE ABALICE LA INFORMACIÓN CON ESTUDIOS TÉCNICOS CONTRIBUYE AL BIENESTAR DE LA INSTITUCIÓN EN MATERIA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL.**

**CONDICIÓN**

De la revisión efectuada al Cuerpo de Bomberos adscrito al Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Pedro Moncayo en lo referente a la documentación de estudios técnicos para la evaluación del control interno al sistema de evaluación de riesgos, se observó que no existe estudios técnicos que abalicen la existencia de posibles riesgos externos que pueden afectar el normal funcionamiento de la institución.

**CRITERIO**

El Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo. Determina en el Art. 3.- del Ministerio de Trabajo.- Numeral 4. “Impulsar, realizar y participar en estudios e investigaciones sobre la prevención de riesgos y mejoramiento del medio ambiente laboral; y, de manera especial en el diagnóstico de enfermedades profesionales en nuestro medio”. Art. 5.- del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. Numeral 3. “Realizar estudios e investigaciones sobre prevención de riesgos y mejoramiento del medio ambiente laboral”.

**EFEECTO**

La falta de utilización de mecanismos de prevención de riesgos para identificar posibles eventos internos y externos que pueden afectar el normal funcionamiento de la institución y que pueden poner en peligro el bienestar del personal que labora dentro de la entidad, como la utilización de personal especializado para la evaluación de riesgos que respalde los estudios

con informes técnicos, no determina resultados objetivos que permita una adecuada toma de decisiones para el mejoramiento continuo del recurso humano.

## **CAUSA**

Inobservancia al Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo, para la entidad referente a la evaluación periódica de la evaluación de riesgos del recurso humano.

## **CONCLUSIÒN**

La designación de un personal especializado en evaluación de riesgos es el instrumento fundamental de la Ley, debiéndose considerar no como un fin, sino como un medio que debe permitir a la alta dirección tomar una decisión sobre la necesidad de realizar todas aquellas medidas y actividades encaminadas a la prevención y mitigación de los riesgos derivados del trabajo.

## **RECOMENDACIÒN**

El Coronel de la institución designe al Jefe de la unidad de prevención para que solicite personal especializado en evaluación de riesgos para su respectiva contratación, que permita a la dirección tomar decisiones sobre la necesidad de realizar todas aquellas medidas y actividades encaminadas a la prevención y mitigación de los riesgos derivados del trabajo.

**ESTABLECER OBJETIVOS INDEPENDIENTES POR CADA UNIDAD AYUDA AL CUMPLIMIENTO EFICIENTE DE LOS OBJETIVOS Y METAS DEL PLAN ESTRATÉGICO DE LA INSTITUCIÓN.**

**CONDICIÓN**

Del análisis efectuado en la evaluación de control interno al Cuerpo de Bomberos adscrito al Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Pedro Moncayo, en lo referente al establecimiento de objetivos se llega a determinar que la institución no tiene determinados objetivos por cada unidad que le permita tener un conocimiento específico del cumplimiento de las actividades propias por cada dependencia.

**CRITERIO**

El Manual de Planificación Estratégica e Indicadores de Desempeño en el Sector Público. En el capítulo II Planificación Estratégica, Planificación Operativa y Presupuesto “La definición de los Objetivos Estratégicos, los indicadores y las metas, permiten establecer el marco para la elaboración de la Programación Anual Operativa que es la base para la formulación del proyecto de presupuesto”.

**CAUSA**

La no aplicación de lo establecido en el Manual de Planificación Estratégica e Indicadores de Desempeño en el Sector Público. En lo referente a establecer objetivos por cada unidad de trabajo dentro de la institución no le permite a la entidad conocer el desempeño y cumplimiento de todas las actividades y procesos por cada dependencia para detectar puntos críticos y poner mayor énfasis en los mismos.

## **EFFECTO**

Al no determinar objetivos por cada unidad de trabajo no se facilita la gestión de la organización en la consecución apropiada de cada dependencia dentro de la institución, sin poder determinar puntos críticos en cada departamento que pueden retrasar el cumplimiento del plan operativo anual de la organización.

## **CONCLUSIÓN**

La importancia de proyectar objetivos específicos por unidad ayudará a la institución al cumplimiento eficiente y eficaz de las metas y objetivos institucionales, mejorando los procesos y brindando un servicio rápido y de calidad a la ciudadanía.

## **RECOMENDACIÓN**

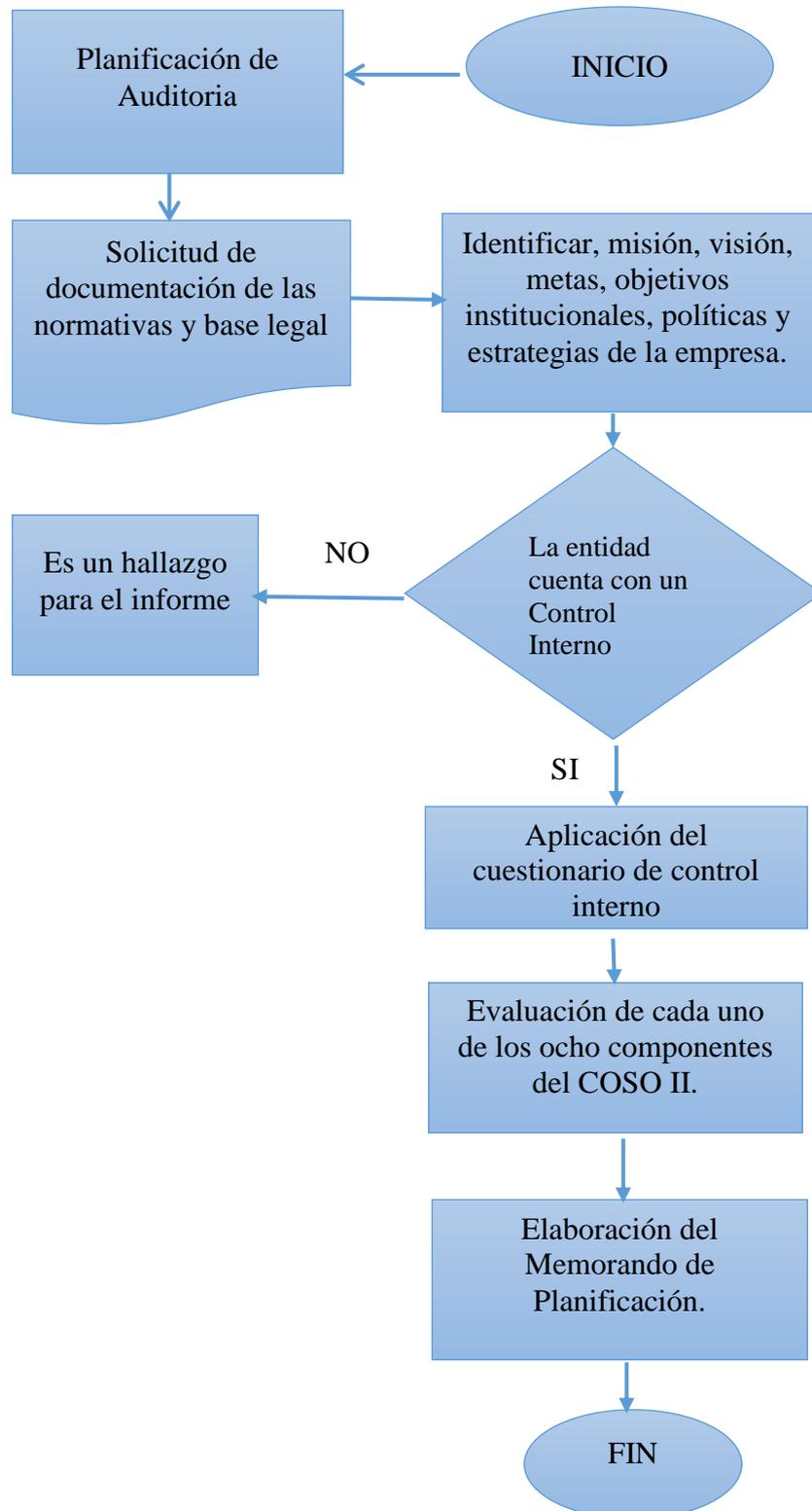
Al Coronel de la institución designe a cada responsable de unidad elaborará objetivos por cada dependencia de trabajo mismos que satisfagan las metas y objetivos del plan estratégico institucional y el plan operativo anual.

### **Fase III.**

La importancia de la fase tres de la auditoría de gestión está en el análisis a través de la aplicación de pruebas, los aspectos tanto administrativo, contables y operativos, permitiendo evidenciar la eficiencia de las actividades desarrolladas por la entidad; se desarrolla programas para cada uno de los aspectos antes señalados, los análisis se dejan evidenciados en los papeles de trabajo requeridos para la ejecución de la auditoría.; se elabora con las principales novedades la hoja de hallazgos, sustento para la elaboración del informe. Como política en esta y en todas las fases de la auditoria existe la supervisión continua para asegurar el cumplimiento de los objetivos trazados en el desarrollo de la auditoría constante en los programas establecidos, con lo cual se asegura un trabajo de calidad.

Gráfico 27 Flujograma fase III

**Flujograma fase III.**



### Programa de auditoría fase III.

#### OBJETIVOS

- Desarrollar el programa de auditoría para la ejecución apropiada del trabajo.
- Obtener evidencia suficiente, competente y relevante basada en los criterios de auditoría.
- Determinar y comprobar a través de pruebas de auditoría las políticas y procedimientos.
- Presentar los principales hallazgos.
- Elaborar los papeles de trabajo para sustentar las conclusiones y recomendaciones del informe de auditoría.

#### PROCEDIMIENTOS

Tabla 30 Procedimientos fase III.

Nº	DESCRIPCIÓN	P/T	ELABORA DO POR	OBSERVACI ÓN
1	Elabore y aplique el programa de auditoría para la ejecución apropiada del trabajo.	FIII-CB-PA	Erika Jaramillo	
2	Identifique las principales técnicas de auditoría tales como: observación, inspección, confirmación, declaración, certificación, cálculo y técnicas de investigación para el análisis.	FIII-CB-PA	Erika Jaramillo	
3	Analice los resultados del control interno y determine las áreas críticas a evaluar.	FIII-CB-CCI	Erika Jaramillo	
4	Solicite la documentación necesaria de la gestión de Contabilidad, talento humano, Prevención y operaciones que le permita ejecutar la auditoría.	FIII-CB-CCI	Erika Jaramillo	
5	Seleccione las pruebas de auditoría que faciliten la obtención de evidencia suficiente del cumplimiento de los objetivos de la entidad.	FIII-CB-CCI	Erika Jaramillo	
6	Aplique las pruebas de auditoría seleccionadas de auditoría para verificar que las actividades de la empresa se realicen según lo establecido en la empresa.	FIII-CB-PT	Erika Jaramillo	
7	Detalle los hallazgos encontrados en cada una de las fases de la auditoría de gestión al área de talento humano.	FIII-CB-HH	Erika Jaramillo	

8	Realice el informe basándose en los atributos de los hallazgos encontrados.	FIII-CB- HH	Erika Jaramillo
9	Elabore los comentarios, conclusiones y recomendaciones que crea del caso y discútalos con el auditor jefe de equipo.	FIII-CB- HH	Erika Jaramillo
10	Ponga en conocimiento de las autoridades de la empresa los resultados del informe.	FIII-CB- HH	Erika Jaramillo

**Elaborado por:** La Autora

**Fuente:** Investigación

**CUERPO DE BOMBEROS ADSCRITO AL GOBIERNO AUTÓNOMO  
DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN PEDRO MONCAYO  
CUESTIONARIO POR ÁREAS.**

**Cuestionario por áreas fase III.**

**Gráfico 28 Contabilidad.**

Nº	CUESTIONARIO	SI	NO	N/A	VALOR R ÓPTI MO	CALIFI CACIÓN	DENO MINA CIÓN	OBSERVACIÓN
1	¿Están establecidos los criterios para el cobro a los deudores?	X			10	9	9	
2	¿Existen controles que garanticen la recuperación de las cuentas por cobrar?	X			10	8	8	seguimiento mediante un oficio cada mes
3	¿Se efectúa análisis de cartera periódicamente para clasificar y crear provisión de cuentas incobrables?	X			10	8	8	el municipio pasa el rubro de cartera vencida
4	¿La gestión de las cuentas incobrables es asignada a un responsable y está debidamente controlado?	X			10	8	8	Contador
5	¿El acceso a los registros contables está restringido para personas no responsables?	X			10	10	10	
6	¿Se realizan Estados Financieros anualmente?	X			10	10	10	También se realizan cédulas presupuestarias de ingresos y gastos.
7	¿el estado de situación financiera al final del ejercicio?	X			10	9	9	
8	¿El estado del resultado?	X			10	9	9	
9	¿El estado de cambios en el patrimonio neto del ejercicio?		X		10	8	8	porque se realizan el estado de ejecución presupuestaria.
10	¿El estado de flujos de efectivo del ejercicio?	X			10	9	9	
11	¿Notas aclaratorias a los estados financieros?	X			10	9	9	
12	¿Se publican los Estados Financieros?	X			10	10	10	en la página de transparencia.
		<b>SUMATORIA</b>			<b>120</b>	<b>107</b>		
		<b>PROMEDIO</b>				<b>8,92</b>	<b>8,9167</b>	

**Elaborado por:** La Autora

**Fuente:** Investigación

Gráfico 29 Talento Humano.

Nº	CUESTIONARIO	SI	NO	N/A	VALOR ÓPTIMO	CALIFI CACIÓ N	DENO MINA CIÓN	OBSERVACIÓN	
1	¿El personal que labora en la institución es suficiente para cubrir la demanda de la ciudadanía?		X		10	7	7	en el crecimiento de la población.	
2	¿La entidad tiene establecido un periodo de prueba para el personal seleccionado?	X			10	9	9		
3	¿Para cada área de trabajo existen objetivos que se deben cumplir?	X			10	10	10		
4	¿Se utiliza el correo electrónico como un medio de comunicación para informar a todo el personal de la entidad?	X			10	9	9	correo institucional, sistema de gestión documental quipus.	
5	¿Existe barreras de comunicación entre el nivel directivo y el personal?		X		10	10	10		
6	¿Todos los empleados son tratados por igual?	X			10	10	10		
7	¿Antes realizar las actividades se le explica al trabajador lo que tiene que hacer?	X			10	9	9		
8	¿El trabajador realiza con agrado y entusiasmo sus actividades?	X			10	9	9		
9	¿Se programan con anticipación las actividades a realizar en cada área de la institución?	X			10	9	9	plan operativo anual	
10	¿Se controlan los tiempos que los trabajadores se demoran en realizar sus actividades?	X			10	9	9		
11	¿Por qué medio verifica la asistencia del personal?					-	-		
	Biométrico	X			10	10	10		
	Tarjeta reloj					-	-		
	Firmas					-	-		
	Otro	X			10	9	9	cuaderno de guardia, formato de novedades	
12	¿Los atrasos son sancionados en la entidad?		X		10	10	10	no hay atrasos	
13	¿Existe una política dentro de la entidad para otorgar permisos al personal?	X			10	10	10	manual para permisos, reemplazos del personal operativo	
14	¿El personal pone a conocimiento de la institución las quejas por algún motivo que se presenten dentro del trabajo?	X			10	9	9	por escrito	
					<b>SUMATORIA</b>	<b>140</b>	<b>130</b>	<b>130</b>	
					<b>PROMEDIO</b>	<b>9,29</b>	<b>9,286</b>		

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación

Gráfico 30 Prevención.

N°	CUESTIONARIO	SI	NO	N/A	VALOR ÓPTIMO	CALIFICACIÓN	DENOMINACIÓN	OBSERVACIÓN
1	¿Se realizan capacitaciones al personal dependiendo del cargo que desempeñen?	X			10	10	10	
2	¿ La institución cubre el valor total de las capacitaciones?	X			10	10	10	
3	¿ Se reflejan buenos resultados como consecuencias de una capacitación?	X			10	10	10	
4	¿ Existe una política dentro de la entidad que hable sobre capacitaciones dentro de la entidad?	X			10	9	9	reglamento
5	¿ Los trabajadores cumplen con todos los requerimientos de seguridad para realizar las actividades designadas?	X			10	9	9	
6	¿ Se rigen alguna ley para determinar las medidas de seguridad a las cuales se deben regir?	X			10	9	9	
7	¿ Se determina un tiempo para realizar las inspecciones?	X			10	9	9	base a una programación de dos días.
8	¿ Se elabora informes por escrito de las inspecciones realizadas?	X			10	10	10	
9	¿ Se establece un tiempo para el desarrollo de los planes?	X			10	9	9	información del municipio de patentes y se realizan paulatinamente las inspecciones.
10	¿ Se programan los simulacros que se realizan a la comunidad?	X			10	10	10	
11	¿ Se asigna un espacio adecuado para cada área de trabajo?	X			10	9	9	
		<b>SUMATORIA</b>			<b>110</b>	<b>104</b>		
		<b>PROMEDIO</b>				<b>9,45</b>	<b>9,455</b>	

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación

Gráfico 31 Operaciones.

N°	CUESTIONARIO	SI	NO	N/A	VALOR ÓPTIM	CALIF ICACI	DENOMI NACIÓN	OBSERVACIÓN
1	¿Existen recursos para atender las emergencias?	X			10	9	9	
2	¿Se realiza un informe de los incendios atendidos?	X			10	9	9	
3	¿Se realiza una planificación de los posibles riesgos que pueden susitarse?	X			10	8	8	Anualmente
4	¿Se realiza un informe de los riesgos atendidos?	X			10	9	9	
5	¿Se realiza una planificación de las unidades previstas a cumplir el mantenimiento preventivo en el período?	X			10	9	9	plan de mantenimiento
6	¿las ambulancias estan equipadas con todos los implementos necesarios para atender a la comunidad?	X			10	9	9	
7	¿La institución cuenta con el plan de emergencias?	X			10	10	10	
8	¿Tienen conocimiento acerca de la satisfacción del servicio de los usuarios?	X			10	8	8	verbalmente pero no hay un seguimiento de la apresación de la comunidad.
9	¿La entidad cuenta con la señalética de seguridad?	X			10	9	9	
10	¿La autobomba esta equipada para cubrir las necesidades de la comunidad?	X			10	9	9	tres autobombas , una en machingui y dos en la central tabacundo.
					<b>SUMA</b>	100	80	<b>RESULTADO</b>
					<b>PROMEDIO</b>		<b>8,00</b>	<b>8</b>

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación

Papeles de trabajo

Gráfico 32 Indicador de capacitaciones.

N° DE PERSONAL		NÚMERO DE CURSOS INTERNOS		NÚMERO DE PARTICIPANTES ANTES		NÚMERO DE CURSOS EXTERNOS		NÚMERO DE PARTICIPANTES		INDICADOR DE EFICACIA		LEY		APLICACIÓN		COMENTARIO
10 Operativos	✓	3	3	10		5	p	10 Alternadamente	©	Números de asistentes al curso/Números de participantes que aprobaron el curso	i	LEY DE DEFENSA CONTRA INCENDIOS Art. 2.- Corresponde al Ministro de Bienestar Social: Numeral 5. Crear escuelas y organizar cursos de formación y capacitación profesional para el personal de bomberos.	/	10 personal operativo participante/10 personal operativo aprobado= 100%	§	El nivel de aprendizaje y conocimiento del personal operativo permite la consecución de los objetivo institucionales. Obteniendo resultados positivos después de asistir y aprobar satisfactoriamente los cursos tanto internos como externos. Por otra parte en la institución no se prioriza la capacitación del personal administrativo ya que ellos no reciben ningún curso de actualización o capacitación.
4 administrativos incluido el Coronel.	✓	0	3	0	✓	0	p	0								

Elaborado por: La Autora  
Fuente: Investigación

Gráfico 33 Indicador de mantenimiento de vehículos.

TIPO DE VEHÍCULOS EN EL CUARTEL		Nº DE VEHÍCULOS EN EL CUARTEL		TIEMPO DE MANTENIMIENTO		ESTADO		PLAN OPERATIVO ANUAL		INDICADOR DE EFICACIA		APLICACIÓN		COMENTARIO
Motobomba Contraincendios B1	II	1		Trimestralmente		Funcionamiento	U	Establecer un plan de mantenimiento preventivo de los vehículos, con un costo trimestral de 2000 dólares	/	Número de vehículos realizados el mantenimiento preventivo/Número de vehículos programados para realizar el mantenimiento preventivo	i	5 vehículos /5 vehículos = 100%	§	Es decir que en la institución se cumplió con el mantenimiento preventivo que estaba programado de los vehículos, por lo tanto estos se encuentra en buen estado para preservar la seguridad de quienes lo ocupan y prestar un servicio óptimo a la ciudadanía.
Motobomba Contraincendios B2	II	1	√	Trimestralmente	√	Funcionamiento	U							
Equipo de rescate vehicular cesta y brazo hidráulico B3	B	1		Trimestralmente		Funcionamiento	U							
Unidades de Rescate Ambulancias	II	2		Trimestralmente		Una en funcionamiento y otra en mantenimiento	U							

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación

Gráfico 34 Indicador de atención de emergencias.

MES		TIPO DE EMERGENCIA		N° DE EMERGENCIAS		INDICADOR DE EFICIENCIA		APLICACIÓN		COMENTARIO				
JUNIO		Accidente de tránsito		6	□	Número de emergencias informadas/ Número de emergencias atendidas	*		§	Se puede evidenciar que en el mes de diciembre existió mayor demanda de emergencias de auxilio general y accidentes de tránsito una de las posibles causas son las festividades de la época. Mientras que en el mes de junio prevalece los incendios forestales la principal causa el verado y los fuertes soles. Existe una buena aceptación por parte de la ciudadanía ya que la institución se esmera en cubrir todas las emergencias solicitadas con el personal y los recursos existentes.				
		Incendios estructural		4										
		Incendios forestales		5										
		Auxilio general		20										
		Total		35	Σ			35/35= 100%						
SEPTIEMBRE	√	Accidente de tránsito	√	2	□			Número de emergencias informadas/ Número de emergencias atendidas			*		§	Se puede evidenciar que en el mes de diciembre existió mayor demanda de emergencias de auxilio general y accidentes de tránsito una de las posibles causas son las festividades de la época. Mientras que en el mes de junio prevalece los incendios forestales la principal causa el verado y los fuertes soles. Existe una buena aceptación por parte de la ciudadanía ya que la institución se esmera en cubrir todas las emergencias solicitadas con el personal y los recursos existentes.
		Incendios estructural		2										
		Incendios forestales		3										
		Auxilio general		18										
		Total		25	Σ							25/25=100%		
DICIEMBRE		Accidente de tránsito		12	□	Número de emergencias informadas/ Número de emergencias atendidas	*			§		Se puede evidenciar que en el mes de diciembre existió mayor demanda de emergencias de auxilio general y accidentes de tránsito una de las posibles causas son las festividades de la época. Mientras que en el mes de junio prevalece los incendios forestales la principal causa el verado y los fuertes soles. Existe una buena aceptación por parte de la ciudadanía ya que la institución se esmera en cubrir todas las emergencias solicitadas con el personal y los recursos existentes.		
		Incendios estructural		7										
		Incendios forestales		1										
		Auxilio general		22										
		Total		42	Σ				42/42=100%					

Elaborado por: La Autora  
Fuente: Investigación

Gráfico 35 Indicador de la calidad de los uniformes.

TIPO DE UNIFORMES	IMPLEMENTOS POR UNIFORME	ESTADO	UNIDADES	PERSONAL DESTINADO	INDICADOR	RESULTADO
Uniformes de protección personal acercamiento al fuego	casco	BUENO	12	Operativo	Número total de prendas -Número de prendas en buen estado= prendas totales en mal estado	12-12= 0 prendas en mal estado.
	botas	BUENO	12	Operativo	Número total de prendas -Número de prendas en buen estado= prendas totales en mal estado	12-12= 0 prendas en mal estado.
	guantes	BUENO	12	Operativo	Número total de prendas -Número de prendas en buen estado= prendas totales en mal estado	12-12= 0 prendas en mal estado.
	monjas (capucha de protección)	BUENO	12	Operativo	Número total de prendas -Número de prendas en buen estado= prendas totales en mal estado	12-12= 0 prendas en mal estado.
	chaquetón	REGULAR	12	Operativo	Número total de prendas -Número de prendas en buen estado= prendas totales en mal estado	12-10= 2 prendas en mal estado.
	pantalón	BUENO	12	Operativo	Número total de prendas -Número de prendas en buen estado= prendas totales en mal estado	12-12= 0 prendas en mal estado.
	monogafas	BUENO	12	Operativo	Número total de prendas -Número de prendas en buen estado= prendas totales en mal estado	12-12= 0 prendas en mal estado.
Uniformes de atención prehospitalaria	pantalón táctico	REGULAR	12	Operativo	Número total de prendas -Número de prendas en buen estado= prendas totales en mal estado	12-7= 5 prendas en mal estado.
	chaleco	REGULAR	12	Operativo	Número total de prendas -Número de prendas en buen estado= prendas totales en mal estado	12-8= 4 prendas en mal estado.
	buso	REGULAR	12	Operativo	Número total de prendas -Número de prendas en buen estado= prendas totales en mal estado	12-7= 5 prendas en mal estado.
	chompa impermeable	BUENO	12	Operativo	Número total de prendas -Número de prendas en buen estado= prendas totales en mal estado	12-12= 0 prendas en mal estado.
	botas punta de acero	BUENO	12	Operativo	Número total de prendas -Número de prendas en buen estado= prendas totales en mal estado	12-12= 0 prendas en mal estado.
Uniformes para incendios forestales	Oberoles	REGULAR	12	Operativo	Número total de prendas -Número de prendas en buen estado= prendas totales en mal estado	12-9= 3 prendas en mal estado.
Uniformes para inundaciones	botas	BUENO	12	Operativo	Número total de prendas -Número de prendas en buen estado= prendas totales en mal estado	12-12= 0 prendas en mal estado.
	impermeables	BUENO	12	Operativo	Número total de prendas -Número de prendas en buen estado= prendas totales en mal estado	12-12= 0 prendas en mal estado.
Chompas	chompas	BUENO	3	Administración	Número total de prendas -Número de prendas en buen estado= prendas totales en mal estado	12-12= 0 prendas en mal estado.

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación

Gráfico 36 Indicador personal operativo por población.

N° DE BOMBEROS EN EL CUARTEL		NÚMERO DE HABITANTES CANTÓN PEDRO MONCAYO		INDICADOR		LEY		APLICACIÓN		COMENTARIO
10	✓	CENSO 2010: 33172 HABITANTES PROYECCIÓN AÑO 2016 POR EL INEN:39604 HABITANTES	!	Número de habitantes total/para los mil habitantes estipulados por cada bombero=El número necesario de bomberos en el cuartel.	*	De acuerdo a las normas internacionales de respuesta a emergencias, tanto en la NFPA 7 (National Fire Protection Association) como en la Comunidad Europea por cada 1000 habitantes debe existir un bombero.	/	39604 HABITANTES/1000 HABITANTES ESTIPULADO EN LA NFPA= 39,60	§	De acuerdo al indicador internacional se establece que en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Pedro Moncayo debería haber cuarenta bomberos para cubrir la demanda poblacional. Sin embargo en el cantón existe alrededor de un bombero por cada 3.960 habitantes o un ratio de 0.25 bomberos por cada mil habitantes.

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación

Indicador de comunicación.

- Listado de reuniones.
- Correo interno de la institución.
- Herramienta tecnológica Quipux.

El cuerpo de Cuerpo de Bomberos Adscrito al Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Pedro Moncayo para medir su gestión en cuanto a comunicación utiliza el correo interno como la principal herramienta para difundir o transmitir la información a todo el personal que conforma y lo verifica mediante el listado de reuniones. Además utilizan el Quipux que es el sistema de Gestión Documental utilizado dentro del sector público para elaborar documentos de comunicación como memorandos, oficios, circulares entre otros, para que fluya la comunicación institucional.

Indicador de control de asistencia.

- Biométrico sistema ESIGEF del Ministerio de Finanzas.

El sistema Biométrico ESIGEF mide las ausencias del personal en el lugar de trabajo en periodos normales, ya sea por faltas, por atrasos o permisos. Es una herramienta en la cual se encuentra registrado la base de datos de cada uno de los empleados que nos indica las tendencias positivas o negativas no sólo del trabajador sino del funcionamiento de la institución. Dentro de la entidad no se cuenta con minutos de gracia para los trabajadores y cabe recalcar que no existen atrasos por parte del personal, lo que demuestra la ética y responsabilidad de los trabajadores.

### Hoja de Hallazgos Fase III.

## LA BUENA GESTIÓN DE LA ENTIDAD SE REFLEJA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE INDICADORES DE EFICACIA.

### CONDICIÓN

De la aplicación de indicadores de eficacia para medir el grado de cumplimiento en la realización de capacitaciones y el mantenimiento de vehículos de rescate y las motobombas, se determinó que se planifican cursos internos como externos para el personal operativo y el personal administrativo no es tomado en cuenta en este aspecto, en lo referente a los vehículos se cumple normalmente los mantenimientos preventivos cada tres meses permitiendo desempeñar adecuadamente las actividades establecidas que contribuyen directamente al buen funcionamiento de la institución.

### CRITERIO

Según la Ley de Defensa Contra Incendios en el numeral 5. Establece: “Crear escuelas y organizar cursos de formación y capacitación profesional para el personal de bomberos”; Según el Reglamento de la utilización de vehículos de la Contraloría General del Estado en el Art. 12.-mantenimiento preventivo y correctivo.-“El cuidado y mantenimiento mecánico de los vehículos, se lo efectuará en los talleres de la Institución y podrá ser preventivo y correctivo; el primero se lo realizará en forma periódica y programada, antes de que ocurra el daño y la consecuente inmovilización del vehículo; y el segundo se lo efectuará al ocurrir estos eventos”.

### EFFECTO

La comparación entre el número de participantes que asistieron a las capacitaciones tanto internas como externas de la institución y el número de participantes aprobados de los cursos

permite medir el nivel de aprendizaje y conocimiento, obteniendo resultados positivos en el cumplimiento de las actividades. Por otra parte el mantenimiento adecuado de los vehículos de acuerdo a la programación establecida asevera la seguridad de los empleados.

## **CAUSA**

El Cuerpo de Bomberos adscrito al Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Pedro Moncayo es una institución de derecho público y por ende cumple con las leyes, normativas y reglamentos establecidos para las entidades públicas, ajustándose así a las políticas internas y externas establecidas, con el objetivo de realizar una adecuada administración y control del talento humano y cuidado de los recursos institucionales.

## **CONCLUSIÓN**

Los indicadores de eficacia aplicados al talento humano de la entidad y a las operaciones, muestran la adecuada ejecución de las capacitaciones del personal operativo y deficiencia en las capacitaciones para el personal administrativo, en cuanto al mantenimiento preventivo de las unidades de rescate son realizadas oportunamente de acuerdo a lo establecido en la institución logrando de esta manera optimizar la gestión de la misma.

## **RECOMENDACIÓN**

El Coronel del Cuerpo de Bomberos, debe sugerir al Jefe de unidad de talento humano que planifique capacitaciones para el personal administrativo; y al Jefe de la unidad de operaciones que mantenga la administración de las unidades de rescate en cuanto al mantenimiento preventivo porque los indicadores reflejan la optimización en el uso de recursos en esta área.

## **LA ADECUADA APLICACIÓN DE LOS INDICADORES DE EFICIENCIA AYUDA A UN BUEN DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA ENTIDAD.**

### **CONDICIÓN**

En la aplicación de los indicadores de gestión al Cuerpo de Bomberos adscrito al Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Pedro Moncayo, para medir la eficiencia en la atención de las emergencias y la calidad de los uniformes, se evidenció que se cubre todas las emergencias solicitadas con el personal y los recursos existentes en el cuartel; en lo referente a los uniformes no se realiza ningún tipo de seguimiento para determinar el buen uso y estado de las prendas utilizadas para realizar el trabajo.

### **CRITERIO**

El Reglamento General de bienes del sector Público en su Art. 3 determina: “La conservación, buen uso y mantenimiento de los bienes, será de responsabilidad directa del servidor que los ha recibido para el desempeño de sus funciones y labores oficiales”. En la Ley General del Servicio Público se establece que, “la organización de las instituciones del Estado, debe estar regulada por normas de aplicación general para que, en virtud de su cumplimiento, respondan a las exigencias de la sociedad, brindando un servicio público eficaz, eficiente y de calidad”.

### **EFFECTO**

La aplicación de los indicadores de gestión para medir la eficiencia en la atención al servicio que se brinda a la ciudadanía, determinando el tipo de emergencia más usual y el número de emergencias atendidas le permite conocer a la institución cuales son los materiales y equipos más utilizados y requeridos para atender las emergencias por otra parte medir la calidad de los

uniformes del personal contribuye a la seguridad de los bomberos en la realización de su trabajo y el buen funcionamiento de la entidad para brindar un servicio de calidad a la ciudadanía.

## **CAUSA**

La inobservancia en la aplicación de indicadores de eficiencia no le permite medir a la institución el grado de consecución en el cumplimiento de la atención de emergencias y la calidad de los uniformes, pero al ser una institución pública debe regirse a las leyes, normas y reglamentos para el sector público cumpliendo con lo esencial que dicten todas aquellas normativas.

## **CONCLUSIÓN**

Es responsabilidad de cada bombero darle buen uso al uniforme y preservar la conservación del mismo; la adecuada utilización de los recursos y los bienes de la institución para asistir a las emergencias aseguran la calidad del servicio.

## **RECOMENDACIÓN**

El Coronel del Cuerpo de Bomberos, debe designar al Jefe de la unidad de operaciones la adopción y aplicación de indicadores de gestión que le permita medir con eficiencia la atención de las emergencias y la calidad de los uniformes, realizando un seguimiento para preservar los recursos de la institución y la seguridad del personal operativo brindando un servicio efectivo y de calidad a la ciudadanía.

**UN NÚMERO ADECUADO DE BOMBEROS AYUDA A PRESTAR UN SERVICIO EFICIENTE A LA CIUDADANÍA.**

**CONDICIÓN**

De la revisión efectuada al Cuerpo de Bomberos adscrito al Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Pedro Moncayo en lo referente a recursos humanos, se observó que existe déficit de personal en la entidad.

**CRITERIO**

De acuerdo a las normas internacionales de respuesta a emergencias, tanto en la NFPA 7 (National Fire Protection Association) como en la Comunidad Europea establecen que por cada 1000 habitantes debe existir un bombero.

**EFEECTO**

La inobservancia en la aplicación de estándares internacionales para determinar el número adecuado de bomberos que se necesita para atender los requerimientos de la ciudadanía limita la calidad del servicio y aumenta los esfuerzos que deben hacer los bomberos para lograr cubrir con todas las emergencias que pueden presentarse.

**CAUSA**

Considerando que en la institución se logra atender todas las emergencias informadas por la ciudadanía, no se priorizó la importancia de implementar estándares internacionales o de buscar mecanismos de mejora continua.

## **CONCLUSIÓN**

La importancia de contar con personal calificado y suficiente permite a la institución cumplir con lo establecido en el plan estratégico y el plan operativo anual de la entidad, para así alcanzar un mejoramiento continuo del recurso humano ya que un personal demasiado forzado tiene la posibilidad de tener algún imprevisto negativo a causa del cansancio.

## **RECOMENDACIÓN**

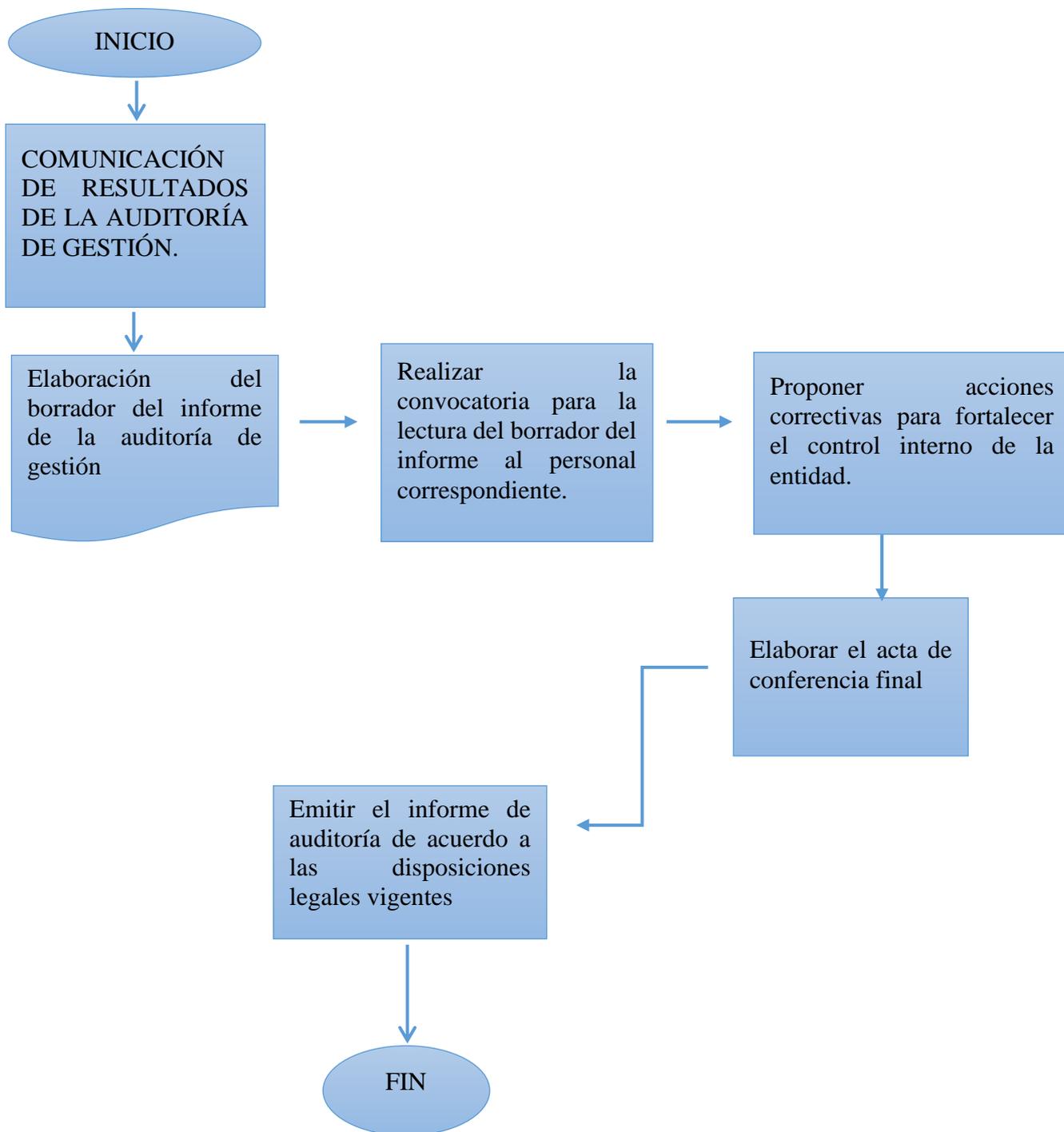
El Coronel de la institución, designe al Jefe de unidad de talento humano hacer una evaluación de la necesidad de contratar nuevo personal y seguir con todos los procedimientos necesarios establecidos en la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP) y los lineamientos establecidos dentro de la institución para el procedimiento de evaluación y contratación de nuevo personal.

**Fase IV.**

En esta fase se redacta el informe final con los hallazgos encontrados en el transcurso de la ejecución de la auditoría, se expresara las causas y condiciones para el cumplimiento de la eficiencia, eficacia, economía, ética y ecología. Las actividades que se llevaran a cabo en esta etapa son: redacción del informe de auditoría comunicando los resultados al supervisor de auditoría que revisara el borrador del informe y reforzara comentarios, conclusiones y recomendaciones y se elaborará el acta de conferencia final de la lectura del informe de auditoría.

Gráfico 37 Flujoograma fase IV

**Flujoograma fase IV.**



Elaborado por: La Autora  
Fuente: Investigación

## Programa de auditoría fase IV.

### OBJETIVOS

- Elaborar el programa de auditoría para la fase IV.
- Elaborar el informe borrador de auditoría, incluyendo los comentarios, conclusiones y recomendaciones.
- Preparar la conferencia final, donde se permitirán que los funcionarios responsables de la administración expongan sus opiniones y presenten los justificativos a los hallazgos relevantes.
- Proponer acciones correctivas inmediatas, para fortalecer el control interno de la entidad.

### PROCEDIMIENTOS

Tabla 31 Procedimientos fase IV.

N <sup>o</sup>	DESCRIPCIÓN	P/T	ELABORADO POR	OBSERVACIÓN
1	Elabore el programa de auditoría para la fase IV.	FIV-CB-HH	Erika Jaramillo	
2	Redacte el borrador de informe de auditoría, en forma conjunta con el director de la unidad de auditoría, jefe de grupo o supervisor y auditor o auditores actuantes.	FIV-CB-IA	Erika Jaramillo	
3	Realice una convocatoria para la lectura del borrador del informe con los funcionarios y terceros que estuviesen relacionados con el examen.	FIV-CB-IA 34 de 38	Erika Jaramillo	
4	Permita y acepte los justificativos que presenten los responsables de la gestión, de acuerdo a los plazos previstos en los reglamentos y disposiciones legales vigentes.	FIV-CB-IA	Erika Jaramillo	
5	Elabore el acta de conferencia final, la que será firmada por todos los funcionarios asistentes.	FIV-CB-IA 36 de 38	Erika Jaramillo	
6	Elabore el memorándum de antecedentes.	FIV-CB-IA 31 de 38	Erika Jaramillo	
7	Emita en forma oportuna el informe de auditoría, de acuerdo a las disposiciones legales vigentes; a fin de permitir que el titular de la entidad auditada y funcionarios de niveles directivos puedan utilizar la información contenida en el informe.	FIV-CB-IA	Erika Jaramillo	

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación

**“AUDITORÍA DE GESTIÓN AL CUERPO DE BOMBEROS  
ADSCRITO AL GOBIERNO AUTÓNOMO  
DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN PEDRO MONCAYO”**



**AUDITORÍA INDEPENDIENTE**

**AUD.GES.CB-ECU17**

**INFORME GENERAL**

**“AUDITORÍA DE GESTIÓN AL CUERPO DE BOMBEROS  
ADSCRITO AL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO  
DEL CANTÓN PEDRO MONCAYO”**

## Informe de Auditoría

### Siglas y abreviaturas

NFPA = National Fire Protection Association

Art. = Artículo

FODA= Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas.

Nro. = Numero

% = Porcentaje

/ = Cálculo matemático división

EMELNORTE = Empresa Eléctrica Regional Norte S.A

LOSEP = Ley Orgánica de Servicio Público.

## Marcas de Auditoría

√ Revisado documentación

∑ Suma de los valores

/ Establecido en la Ley

\* Indicador de eficiencia

∫ Muestras estadísticas

§ Aplicación de fórmulas matemáticas

İ Indicador de eficacia

∪ Revisado mediante observación directa.

F Existencias en bodega.

β Personal que desempeña actividades operativas dentro de la institución.

ε Personal que desempeña actividades administrativas dentro de la institución.

∩ Uniformes en buen estado que cumplen todos los requisitos para ser utilizados.

c Uniformes en mal estado que deben ser reemplazados.

∩ Distinción de uniformes dependiendo la actividad que vayan a realizar.

∩ Vehículo de rescate exclusivamente para combatir incendios estructurales y forestales.

∩ Vehículo de rescate para atender emergencias generales, equipada con los implementos ambulatorios necesarios.

- B** Vehículo de rescate equipado para atender emergencias en alturas considerables.
- ⊖** internos estipulados en la planificación anual de la institución, dictados en la escuela de formación y capacitación de la institución.
- b** Cursos independientes a la institución, son fuera de la provincia y otros fuera del país.
- ⊙** Intercalación de la participación de los bomberos en cursos externos.
- Revisado parte de emergencia que se elabora máximo diez horas después de sucedido cualquier acontecimiento.

- CONTENIDO DEL INFORME
- Presentación
- Siglas y abreviaturas
- Marcas de Auditoría
- Carta de presentación
- Capítulo 1
- Enfoque de auditoría
- Área a Examinar
- Componentes Auditados
- Indicadores utilizados
- Información de la entidad
- Base Legal
- Financiamiento
- Principales Funcionarios
- Capítulo 2
- Control Interno
- Capítulo 3
- Resultados generales
- Capítulo 4
- Resultados específicos por componente
- Capítulo 5
- Anexos y apéndices
- Constancia de la notificación de inicio de examen
- Memorando de antecedentes
- Oficio de convocatoria
- Acta de conferencia
- Cronograma de Actividades.

## Carta de presentación

### “AUDITORÍA DE GESTIÓN AL CUERPO DE BOMBEROS ADSCRITO AL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN PEDRO MONCAYO”

Tabacundo, 06 de enero del 2017

Coronel.

Wilmer de la Torre.

**JEFE DEL CUERPO DE BOMBEROS PEDRO MONCAYO.**

Presente:

De mi consideración:

Se ha realizado la Auditoria de Gestión al Cuerpo de Bomberos adscrito al Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Pedro Moncayo por el periodo comprendido entre el 03 de octubre del 2016 hasta el 31 de enero del 2017.

Nuestro examen se efectuó de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría. Estas normas requieren que el examen sea planificado y ejecutado para obtener certeza razonable de que la información y la documentación examinada no contiene exposiciones erróneas de carácter significativo, igualmente que las operaciones a las cuales corresponden, se hayan ejecutado de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, políticas y demás normas aplicables.

Debido a la naturaleza especial del examen, los resultados se encuentran expresados en los comentarios, conclusiones y recomendaciones, que constan en el presente informe.

De conformidad con lo dispuesto en el art. 92 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, las recomendaciones deberán ser aplicadas de manera inmediata y con carácter de obligatorio.

Atentamente,



Ing. Erika Jaramillo.

Auditora.

## CAPÍTULO 1

### Enfoque de auditoría

#### Motivo

La auditoría de gestión al Cuerpo de Bomberos, se realizará para evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos planteados por la entidad, el cumplimiento de las disposiciones legales externas e internas y verificar el funcionamiento de la misma.

#### Objetivos

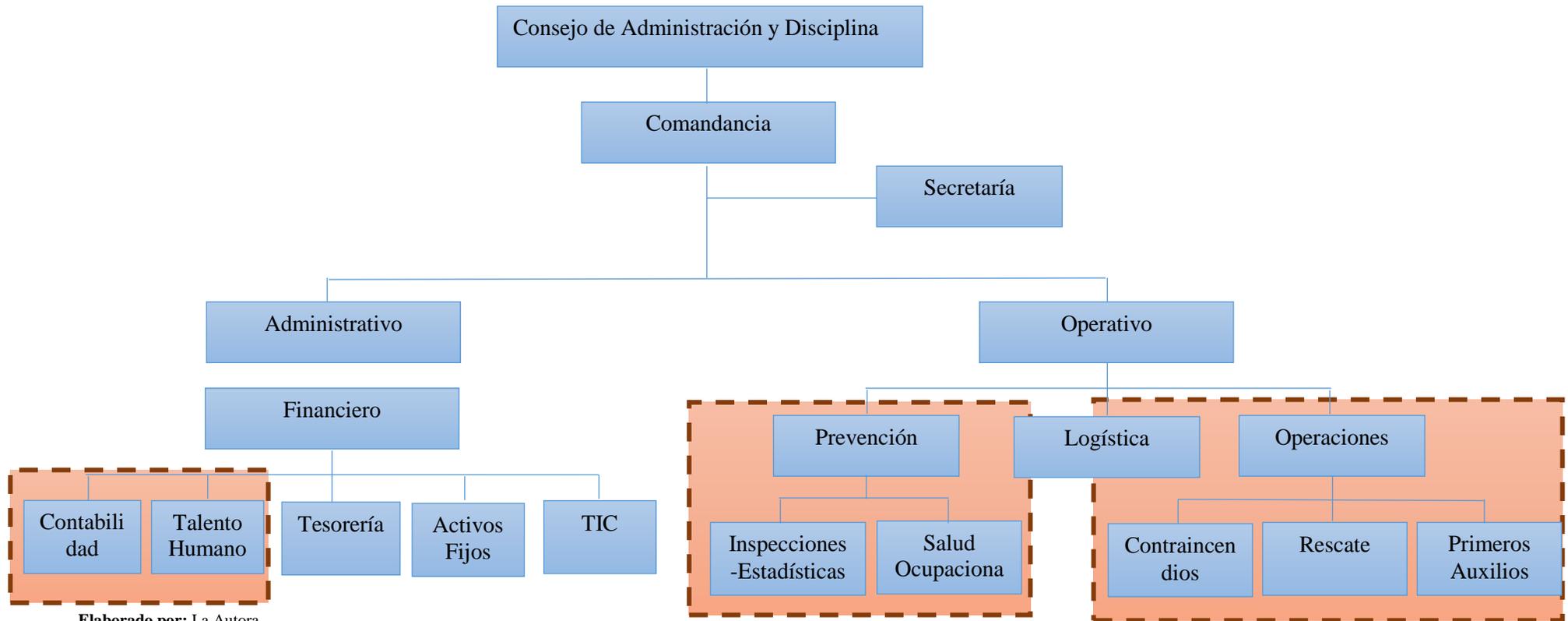
- Elaborar y aplicar el cuestionario de control interno a los responsables de la entidad.
- Evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos en la empresa.
- Asegurar que la prestación de servicios y el cumplimiento de las metas de la empresa se realice de manera eficaz, eficiente, económica, ética y ecológica.
- Verificar que las actividades de la empresa se realicen en base a la normativa vigente.
- Emitir un informe, basado en las evidencias y hallazgos encontrados durante la ejecución de la auditoría de gestión al Cuerpo de Bomberos, que contenga conclusiones y recomendaciones.

#### Alcance

Nuestro trabajo estará enfocado a realizar la auditoría de gestión al “Cuerpo de Bomberos adscrito al Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Pedro Moncayo” para examinar toda la entidad, midiendo la eficiencia, eficacia, economía, ética y ecología del periodo 03 de octubre del 2016 al 31 de enero del 2017.

Gráfico 38 Enfoque de auditoría

**Enfoque de auditoría**



Elaborado por: La Autora  
Fuente: Investigación

Gráfico 39 Área a examinar

**Área a Examinar**

Elaborado por: La Autora  
Fuente: Investigación

En la unidad de contabilidad se realiza todos los ingresos y egresos para el presupuesto de la institución, en la unidad de talento humano se administra todo el personal siendo una parte importante de la institución ya que es necesario contar con un personal capacitado y apto para realizar el trabajo, en la unidad de prevención se maneja las capacitaciones y salud ocupacional, en la unidad de operaciones se distribuye para contraincendios que se administra las motobombas, en rescate se administra los carros de rescate y en primeros auxilios se administra las ambulancias; conformando las unidades de mayor relevancia para realizar las actividades diarias y cumplir con los objetivos estratégicos de la institución.

**Componentes Auditados**

La auditoría de gestión conlleva las siguientes unidades examinadas:

- Contabilidad
- Talento Humano

- Prevención
- Operaciones

### **Indicadores utilizados**

Los indicadores de gestión utilizados para medir el grado de cumplimiento de las metas y objetivos establecidos en la entidad en las unidades auditadas son los siguientes:

#### **Indicadores de eficacia.**

- Gestión de formación bomberil.

(Números de asistentes al curso / Números de participantes que aprobaron el curso) \* 100 Gestión de planificación de proyectos.

- Gestión de mantenimiento vehicular

(Número de vehículos realizados el mantenimiento preventivo / Número de vehículos programados para realizar el mantenimiento preventivo) \* 100 Inspección para la prevención de incendios.

#### **Indicadores de eficiencia.**

- Gestión de respuesta a emergencias

(Número de emergencias informadas / Número de emergencias atendidas) \* 100 Gestión de mantenimiento vehicular

- Gestión de uniformes

Número total de prendas - Número de prendas en buen estado = prendas totales en mal estado Gestión de respuesta a incendios.

- Gestión de personal operativo

Número de habitantes total / para los mil habitantes estipulados por cada bombero = El número necesario de bomberos en el cuartel.

### **Indicadores de comunicación.**

- Gestión de la comunicación.

Utilización de herramientas tecnológicas de comunicación.

### **Indicadores de ética.**

- Gestión de control de asistencia

Utilización de herramientas de verificación de asistencia.

### **Información de la entidad**

#### Misión

El Cuerpo de Bomberos adscrito al Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón “Pedro Moncayo” es una institución técnica destinada a salvar vidas y proteger bienes a través de la atención efectiva de emergencias y gestión del riesgo, sembrando una cultura de prevención y alerta temprana para seguridad y bienestar de la sociedad

#### Visión

Ser reconocidos como un organismo líder en atención de emergencias y gestión de riesgos a nivel nacional por un servicio efectivo con alto índice de calidad vinculando a la comunidad dentro de un ambiente profesional y ético con abnegación y disciplina acorde al avance tecnológico.

## Principios.

- Ética del Buen Vivir, considerada como la satisfacción de las necesidades básicas de la población en el territorio, a través de la generación de la cultura de prevención.
- Prevalencia del interés colectivo, pensada como la necesidad de crear una sociedad en la que el bien más importante sea la vida en todas sus formas de expresión; actuando con altruismo y con el ánimo de ayudar a quien lo necesite.
- Honestidad y Transparencia, concebida como una forma de vivir ética, impulsada por el respeto hacia uno mismo y hacia los demás generando confianza y transparencia a través de las acciones realizadas.
- Responsabilidad social, implica que la forma de actuar institucional este enmarcada en la contribución hacia el servicio de la comunidad, sin interés por la recompensa.
- Solidaridad, cooperar y servir a la ciudadanía de manera desinteresada, procurando su bienestar.
- Participación Ciudadana, concebida desde la visión de interactuar y permitir la participación de la colectividad en los programas preventivos y correctivos que garanticen su seguridad.

## Valores.

- **Responsabilidad.-** Actuar de manera íntegra, procurando salvaguardar la vida de las personas ante cualquier circunstancia.
- **Respeto.-** Procurar un trato digno con todas las personas, fomentando una cultura de solidaridad y cordialidad.
- **Compromiso.-** Servir de manera desinteresada y con la firme convicción de brindar un servicio de calidad.

- **Lealtad.-** Como una obligación de fidelidad que la institución tiene hacia la vida en todas sus formas de expresión, así como a sus convicciones.
- **Integridad.-** Como un sinónimo de rectitud, honradez en las responsabilidades asignadas que generen confianza.
- **Espíritu de cuerpo.-** Sentido de colaboración y empatía para aunar esfuerzos y conseguir los objetivos trazados.
- **Disciplina.-** Mandar y obedecer dentro de las atribuciones del superior y las obligaciones del subalterno, materializado en el cumplimiento de las órdenes el respeto a sus superiores y subordinados.
- **Valor.-** Coraje y osadía para enfrentar los desafíos y retos que la misión impone.

#### Análisis FODA

De acuerdo con la información proporcionada por la institución, y en consideración con la estructura organizacional, el análisis FODA propuesto es el siguiente:

Tabla 32 FODA institucional.

<b>FACTORES INTERNOS</b>	
<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<p><b>F.1</b> La ciudadanía identifica a la institución por el sentido de protección, prevención y seguridad.</p> <p><b>F.2</b> El personal cuenta con equipos que cumplen la normativa de seguridad y protección.</p>	<p><b>D.1</b> Déficit de personal en el área operativa.</p> <p><b>D.2</b> Falta de sociabilización del reglamento interno.</p> <p><b>D.3</b> Falta de apoyo del Gobierno Autónomo Descentralizado como estipula el Art. 39 de la Codificación de la Ley de Defensa Contra Incendios.</p>

**F.3** Vehículos de rescate con tecnología avanzada y en buen estado para atender las emergencias.

**F.4** Personal operativo capacitado en áreas de primeros auxilios, pre hospitalario, rescate en espacios confinados, estructuras colapsadas.

**F.5** Desarrollo institucional en consideración a la total autonomía administrativa, financiera, presupuestaria y operativa.

**F.6** Costo-beneficio en adquisición de equipos, con la aplicación de procesos de contratación pública.

**D.4** Insuficiencia de recursos económicos.

---

## FACTORES EXTERNOS

---

### OPORTUNIDADES

### AMENAZAS

**O.1** Cumplimiento referente al pago de la tasa de servicios de la población comercial.

**O.2** Aceptación de la ciudadanía con cursos de prevención de incendios.

**O.3** Aplicación de la Constitución de la Republica, la ley de Defensa Contra Incendios, demás leyes y reglamentos a fines, los cuales enmarcan las actividades y procesos para brindar un mejor servicio a la ciudadanía.

**A.1** Constantes cambios de leyes y reglamentos.

**A.2** No contar con dinero propio y estar sujeto su presupuesto a la contribución de los ciudadanos.

**A.3** En el cumplimiento de la labor del servicio a la ciudadanía el personal corre riesgo con su vida.

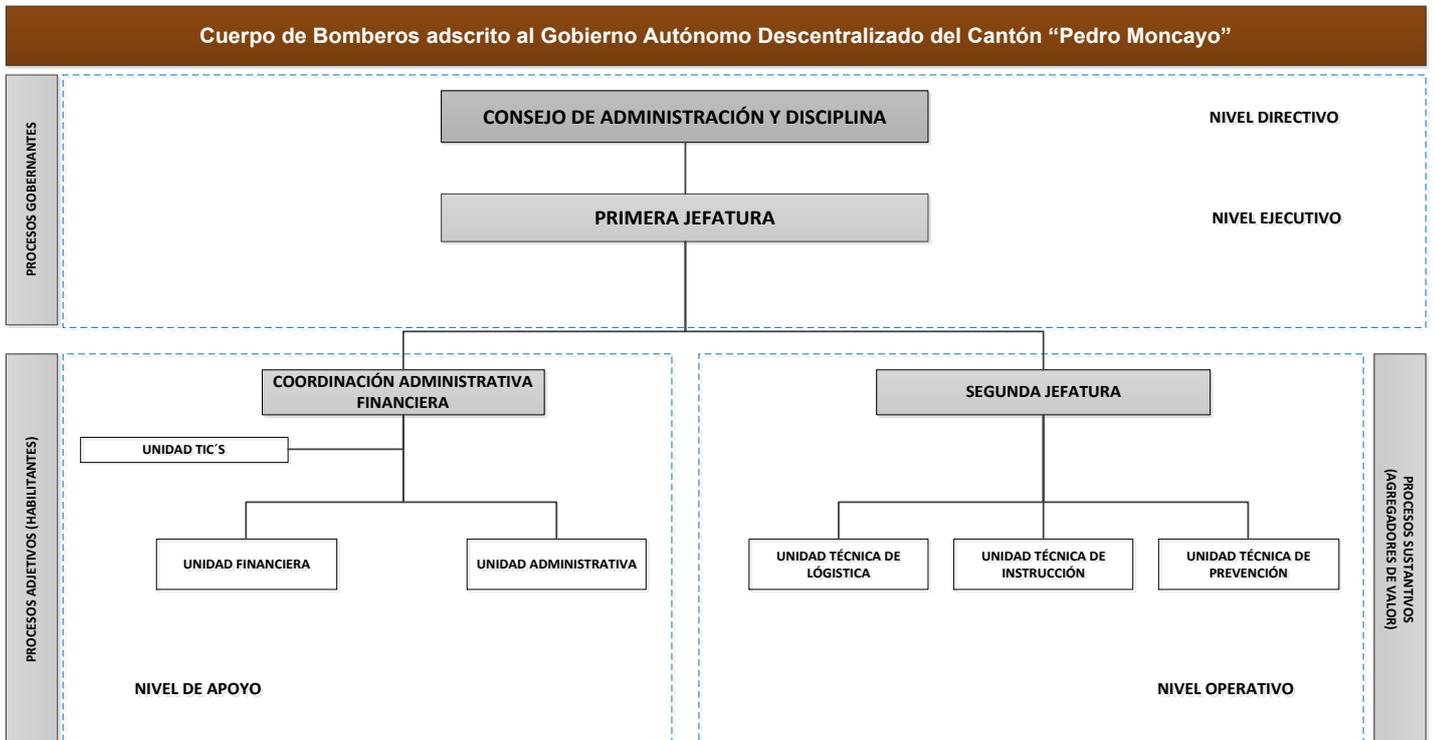
**A.4** Cambios e inestabilidad con tendencia a politizar la estructura institucional.

## Base Legal

El resultado de la evaluación a cada unidad, se fundamenta en la siguiente legislación

- Constitución de la República del Ecuador
- Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado
- Ley de Defensa Contra Incendios
- Ley Orgánica de Servicio Público
- Ley Orgánica del Sector Público
- Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública
- Reglamento General de Bienes del Sector Público
- Normas de control interno de la Contraloría General del Estado
- Normas Internacionales de Respuesta a emergencias, NFPA (National Fire Protection Association).

Gráfico 40 Estructura orgánica



**Elaborado por:** Cuerpo de Bomberos Pedro Moncayo

**Fuente:** Cuerpo de Bomberos Pedro Moncayo

### Objetivos Institucionales.-

- Desarrollar una capacidad de respuesta oportuna, demostrando eficiencia y eficacia con altos índices de seguridad y confianza.
- Desarrollar el fortalecimiento institucional, a través de la autonomía de gestión, con el fin de garantizar el sistema de administración y operatividad óptimo.

### Objetivos Estratégicos.-

- Ejecutar un modelo de gestión pública eficaz, eficiente y efectivo que contribuya al fortalecimiento de la institución.

- Diseñar y fomentar, planes, estrategias, políticas, regulaciones y lineamientos estratégicos que nos permitan el fortalecimiento institucional para consolidar la estructura interna y la optimización de recursos económicos, tecnológicos y humanos.
- Promover relaciones interinstitucionales de apoyo participativo con la finalidad de generar cultura de prevención en la comunidad.
- Formular planes, estrategias, programas de tecnificación y/o actualización de: conocimientos, equipos, materiales, instrumentos y/o capacidad profesional a fin de ir mejorando el nivel de respuesta ante emergencias y siniestros.
- Informar anualmente al municipio y a la colectividad de las actividades ejecutadas; así como de las necesidades requeridas para el normal funcionamiento del Cuerpo de Bomberos.
- Planificar un calendario anual de talleres, cursos, seminarios, etc. de prevención y de acción ante emergencias y siniestros para la comunidad del cantón.
- Establecer o reforzar sistemas de comunicación y coordinación con Instituciones involucradas en los llamados de auxilio y emergencia de la comunidad con la finalidad de reducir y optimizar tiempos de respuesta.

## **Financiamiento**

Los cuerpos de bomberos tendrán derecho a una contribución adicional mensual que pagarán los usuarios de los servicios de alumbrado eléctrico a cuyos nombres se encuentren registrados los medidores, en la siguiente escala:

- El equivalente al cero punto cincuenta por ciento (0.50%) de la remuneración básica mínima unificada del trabajador en general de servicio residencial o particular;
- El equivalente al uno punto cinco por ciento (1.5%) de la remuneración básica mínima unificada del trabajador en general los medidores destinados al servicio comercial; y,

- El equivalente al tres por ciento (3%) de la remuneración básica mínima unificada del trabajador en general los medidores destinados a los pequeños industriales y el equivalente al seis por ciento (6%) de la remuneración básica mínima unificada del trabajador en general a los medidores de los demás industriales.

Las empresas eléctricas nacionales o extranjeras se encargarán de recaudar tal contribución, incluyendo el rubro respectivo en las planillas que emitan mensualmente, y remitirán, mes a mes, los valores recaudados por dicha contribución, al Cuerpo de Bomberos de su jurisdicción. Los recursos provenientes de la contribución adicional que se señala en los incisos anteriores, se distribuirán en los siguientes porcentajes: 30% para incrementos salariales; 10% para capacitación y entrenamiento; 50% para equipamiento; y, 10%, para el seguro de vida y accidentes del personal bomberil.

Art. 33.- Unifícase la contribución predial a favor de todos los cuerpos de bomberos de la República en el cero punto quince por mil, tanto en las parroquias urbanas como en las parroquias rurales, a las cuales se les hace extensivo.

Tabla 33 Funcionarios

**Principales Funcionarios**

<b>No.</b>	<b>Nombres</b>	<b>Nacionalidad</b>	<b>Cargo</b>
1	Wilmer Emanuel De La Torre Duque	Ecuatoriano	Coronel
2	Juan Diego Puga Romero	Ecuatoriano	Teniente
3	Washington Daniel Chilibingua Jaramillo	Ecuatoriano	Jefe Financiero
4	Karina Costa Tipam	Ecuatoriana	Jefe Talento Humano
5	Favio Paul Narváez Portillo	Ecuatoriana	Jefe Prevención
6	Juan Diego Puga Romero	Ecuatoriano	Jefe Operaciones

**Elaborado por:** La Autora**Fuente:** Investigación

## CAPÍTULO 2

### Control Interno

#### **LA APLICACIÓN DE UN CÓDIGO DE ÉTICA PARA LA ENTIDAD CONTROLARIA EFICIENTEMENTE LA CONDUCTA DE LOS EMPLEADOS.**

De la revisión efectuada al “Cuerpo de Bomberos adscrito al Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Pedro Moncayo”, se observó que no existe un Código de ética que describa el comportamiento y la conducta de los empleados de la misma; dicha situación se contrapone a las Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado 200-01 Integridad y valores éticos que establece “La integridad y los valores éticos son elementos esenciales del ambiente de control, la administración y el monitoreo de los otros componentes del control interno. La máxima autoridad de cada entidad emitirá formalmente las normas propias del código de ética, para contribuir al buen uso de los recursos públicos y al combate a la corrupción”. La no aplicación de lo establecido en el inciso 200-01 de las normas de control interno en lo referente a mantener un código de ética para la institución es porque la institución cuenta con un reglamento interno en donde se especifica el comportamiento y la conducta del personal.

#### **CONCLUSIÓN**

La importancia de contar con un código de ética permite a la institución cumplir con lo establecido en el código laboral, el cual ampara los derechos y responsabilidades de los trabajadores partiendo de los valores y conductas que el personal debe aplicar dentro y fuera de la entidad para así alcanzar un mejoramiento continuo del recurso humano de la entidad.

## **RECOMENDACIÓN**

El Coronel de la institución, designe al jefe de unidad de talento humano se encargue de elaborar un código de ética que describa valores, derechos y responsabilidades de los trabajadores del Cuerpo de Bomberos y posteriormente socializar este instrumento a todo el personal que conforma la entidad.

### **ESTABLECER INDICADORES DE GESTION, FACILITA MEDIR EL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESTABLECIDOS Y MEJORAR LOS PROCESOS INTERNOS**

Del análisis efectuado en la evaluación de control interno al Cuerpo de Bomberos adscrito al Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Pedro Moncayo, se llega a determinar que en la institución no se han establecido indicadores de eficiencia, eficacia, economía, ética y ecología con el fin de medir el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos en la entidad. Sin observar la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado que estipula: título II del Sistema de Control, Fiscalización y Auditoría del Estado. Capítulo 1 fundamentos, componentes, marco normativo y objeto del sistema. Art. 8.- Objeto del Sistema de Control.- “Mediante el sistema de control, fiscalización y auditoría se examinarán, verificarán y evaluarán las siguientes gestiones: administrativa, financiera, operativa; y cuando corresponda gestión medio ambiental de las instituciones del Estado y la actuación de sus servidores. En el examen, verificación y evaluación de estas gestiones, se aplicarán los indicadores de gestión institucional y de desempeño y se incluirán los comentarios sobre la legalidad, efectividad, economía y eficiencia de las operaciones y programas evaluados” y esto provoca que la institución no conozca si las actividades y procesos que se realizan son necesarios y si contribuyen al logro de los objetivos establecidos en la misma.

## CONCLUSIÓN

Al no contar con indicadores de gestión dentro de una entidad no se puede conocer el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos, lo cual genera incertidumbre sobre el cumplimiento de las actividades que se realizan dentro de la entidad.

## RECOMENDACIÓN

El Coronel de Cuerpo de Bomberos designe al Jefe de unidad de talento humano contratar personal especializado para establecer indicadores que midan los logros alcanzados tanto en economía, eficiencia, eficacia, ética y ecología lo cual ayudara a medir el avance que tiene la entidad en cuanto a los procesos que se realizan dentro de la misma.

## **PERSONAL ESPECIALIZADO EN EVALUACIÓN DE RIESGOS QUE ABALICE LA INFORMACIÓN CON ESTUDIOS TÉCNICOS CONTRIBUYE AL BIENESTAR DE LA INSTITUCIÓN EN MATERIA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL.**

De la revisión efectuada al Cuerpo de Bomberos adscrito al Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Pedro Moncayo, se observó que no existen estudios técnicos que abalicen la existencia de posibles riesgos externos que pueden afectar el normal funcionamiento de la institución. Sin tomar en cuenta las disposiciones del Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo. Que determina en el Art. 3.- del Ministerio de Trabajo.- Numeral 4. “Impulsar, realizar y participar en estudios e investigaciones sobre la prevención de riesgos y mejoramiento del medio ambiente laboral; y, de manera especial en el diagnóstico de enfermedades profesionales en nuestro medio.” Y en el Art. 5.- del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. Numeral 3. “Realizar estudios e investigaciones sobre prevención de riesgos y mejoramiento del medio ambiente laboral.” Estableciendo que la falta de utilización de mecanismos de prevención de riesgos para

identificar posibles eventos internos y externos pueden afectar el normal funcionamiento de la institución y que pueden poner en peligro el bienestar del personal que labora dentro de la entidad, siendo necesario la utilización de personal especializado para la evaluación de riesgos que respalde los estudios con informes técnicos, que permita una adecuada toma de decisiones para el mejoramiento continuo del recurso humano.

## **CONCLUSIÓN**

La designación de un personal especializado en evaluación de riesgos es el instrumento fundamental de la Ley, debiéndose considerar no como un fin, sino como un medio que debe permitir a la alta dirección tomar una decisión sobre la necesidad de realizar todas aquellas medidas y actividades encaminadas a la prevención y mitigación de los riesgos derivados del trabajo.

## **RECOMENDACIÓN**

El Coronel de la institución designe al Jefe de la unidad de prevención para que solicite personal especializado en evaluación de riesgos para su respectiva contratación, que permita a la dirección tomar decisiones sobre la necesidad de realizar todas aquellas medidas y actividades encaminadas a la prevención y mitigación de los riesgos derivados del trabajo.

## **ESTABLECER OBJETIVOS INDEPENDIENTES POR CADA UNIDAD AYUDA AL CUMPLIMIENTO EFICIENTE DE LOS OBJETIVOS Y METAS DEL PLAN ESTRATÉGICO DE LA INSTITUCIÓN.**

Del análisis efectuado en la evaluación de control interno al Cuerpo de Bomberos adscrito al Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Pedro Moncayo, en lo referente al establecimiento de objetivos se llega a determinar que la institución no tiene determinados objetivos por cada unidad que le permita tener un conocimiento específico del cumplimiento

de las actividades propias por cada dependencia. Se antepone a lo que establece el Manual de Planificación Estratégica e Indicadores de Desempeño en el Sector Público. En el capítulo II Planificación Estratégica, Planificación Operativa y Presupuesto. Establece “La definición de los Objetivos Estratégicos, los indicadores y las metas, permiten establecer el marco para la elaboración de la programación anual operativa que es la base para la formulación del proyecto de presupuesto.” Al no determinar objetivos por cada unidad de trabajo no se facilita la gestión de la organización en la consecución apropiada de cada dependencia dentro de la institución, sin poder determinar puntos críticos en cada departamento que pueden retrasar el cumplimiento del plan operativo anual de la organización.

## **CONCLUSIÓN**

La importancia de proyectar objetivos específicos por unidad ayudará a la institución al cumplimiento eficiente y eficaz de las metas y objetivos institucionales, mejorando los procesos y brindando un servicio rápido y de calidad a la ciudadanía.

## **RECOMENDACIÓN**

Al Coronel de la institución designe a cada responsable de unidad elaborará objetivos por cada dependencia de trabajo mismos que satisfagan las metas y objetivos del plan estratégico institucional y el plan operativo anual.

## CAPÍTULO 3

### Resultados generales

De la revisión efectuada al Cuerpo de Bomberos adscrito al Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Pedro Moncayo, en lo referente a la evaluación de la estructura de Control Interno, se pudo conocer el grado de cumplimiento de los objetivos y metas institucionales establecidas en la entidad, permitiéndonos detectar algunas debilidades que afectan a las actividades que se realizan en la misma como son:

- La falta de aplicación de un código de ética en donde se establece la conducta y valores de los trabajadores.
- No se utiliza indicadores de eficiencia, eficacia, economía, ética y ecología que permite medir el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos en la entidad.
- No existen estudios técnicos que abalicen la existencia de posibles riesgos externos que pueden afectar el normal funcionamiento de la institución.
- La institución no tiene determinados objetivos por cada unidad que le permita tener un conocimiento específico del cumplimiento de las actividades propias por cada dependencia.

Por otra parte las demás actividades que se realizan dentro de la entidad tienen políticas internas bien definidas que contribuyen al logro de los objetivos planteados, los cuales se evaluaron a través de indicadores, permitiéndonos medir el grado de cumplimiento de los objetivos planteadas y los resultados obtenidos en cada una de las unidades que forma parte de la institución.

## CONCLUSIÓN

El examen realizado a la estructura del control interno de la entidad, excepto por algunas observaciones que se presentan en el mismo pero que no afectan totalmente al funcionamiento de las actividades que se realizan dentro de la misma, muestra un control interno que si esta encamino al logro de los objetivos planteados. Además se recalca la aceptación de las políticas internas por parte del personal que labora dentro de la institución lo cual se ve reflejado a través de los resultados obtenidos y por la aceptación del servicio que ofrece la institución.

## RECOMENDACIÓN

El Coronel del Cuerpo de Bomberos adscrito al Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Pedro Moncayo, conjuntamente con el Jefe de la unidad de talento humano, de prevención y de operaciones de la entidad debe tomar las medidas necesarias en cuanto a las observaciones encontradas, con el fin de mejorarlas e implementarlas para que de esta manera la entidad tenga un control interno adecuado que garantice y contribuya al logro de los objetivos planteados en la misma y posteriormente dar a conocer los cambios implementados a todo el personal que conforma la entidad.

## CAPÍTULO 4

### **Resultados específicos por componente**

#### **LA BUENA GESTIÓN DE LA ENTIDAD SE REFLEJA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE INDICADORES DE EFICACIA.**

De la aplicación de indicadores de eficacia para medir el grado de cumplimiento en la realización de capacitaciones y el mantenimiento de vehículos de rescate y las motobombas, se determinó que se planifican cursos internos como externos para el personal operativo y el personal administrativo no es tomado en cuenta en este aspecto, en lo referente a los vehículos se cumple normalmente los mantenimientos preventivos cada tres meses permitiendo desempeñar adecuadamente las actividades establecidas que contribuyen directamente al buen funcionamiento de la institución. Cumpliendo con la Ley de Defensa Contra Incendios en el numeral 5 que establece: “Crear escuelas y organizar cursos de formación y capacitación profesional para el personal de bomberos”; y con el Reglamento de la utilización de vehículos de la Contraloría General del Estado que establece el Art. 12.-mantenimiento preventivo y correctivo.- “El cuidado y mantenimiento mecánico de los vehículos, se lo efectuará en los talleres de la Institución y podrá ser preventivo y correctivo; el primero se lo realizará en forma periódica y programada, antes de que ocurra el daño y la consecuente inmovilización del vehículo; y el segundo se lo efectuará al ocurrir estos eventos.” La comparación entre el número de participantes que asistieron a las capacitaciones tanto internas como externas de la institución y el número de participantes aprobados de los cursos permite medir el nivel de aprendizaje y conocimiento, obteniendo resultados positivos en el cumplimiento de las actividades y objetivos. Por otra parte el mantenimiento adecuado de los vehículos de acuerdo a la programación establecida asevera la seguridad de los empleados.

## CONCLUSIÓN

Los indicadores de eficacia aplicados al talento humano de la entidad y a las operaciones, muestran la adecuada ejecución de las capacitaciones del personal operativo y deficiencia en las capacitaciones para el personal administrativo, en cuanto al mantenimiento preventivo de las unidades de rescate son realizadas oportunamente de acuerdo a lo establecido en la institución logrando de esta manera optimizar la gestión de la misma.

## RECOMENDACIÓN

El Coronel del Cuerpo de Bomberos, debe sugerir al Jefe de unidad de talento humano que planifique capacitaciones para el personal administrativo; y al Jefe de la unidad de operaciones que mantenga la administración de las unidades de rescate en cuanto al mantenimiento preventivo porque los indicadores reflejan la optimización en el uso de recursos en esta área.

## **LA ADECUADA APLICACIÓN DE LOS INDICADORES DE EFICIENCIA AYUDA A UN BUEN DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA ENTIDAD.**

En la aplicación de los indicadores de gestión al Cuerpo de Bomberos adscrito al Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Pedro Moncayo, para medir la eficiencia en la atención de las emergencias y la calidad de los uniformes, se evidenció que se cubre todas las emergencias solicitadas con el personal y los recursos existentes en el cuartel; en lo referente a los uniformes no se realiza ningún tipo de seguimiento para determinar el buen uso y estado de las prendas utilizadas para realizar el trabajo. Tomando en cuenta el Reglamento General de bienes del sector Público en su Art. 3 que determina: “La conservación, buen uso y mantenimiento de los bienes, será de responsabilidad directa del servidor que los ha recibido para el desempeño de sus funciones y labores oficiales.” Y en la Ley General del Servicio Público se establece que, “la organización de las instituciones del Estado, debe estar regulada

por normas de aplicación general para que, en virtud de su cumplimiento, respondan a las exigencias de la sociedad, brindando un servicio público eficaz, eficiente y de calidad.” La aplicación de los indicadores de gestión para medir la eficiencia en la atención al servicio que se brinda a la ciudadanía, determinando el tipo de emergencia más usual y el número de emergencias atendidas le permite conocer a la institución cuales son los materiales y equipos más utilizados y requeridos para atender las emergencias por otra parte medir la calidad de los uniformes del personal contribuye a la seguridad de los bomberos en la realización de su trabajo y el buen funcionamiento de la entidad para brindar un servicio de calidad a la ciudadanía.

## **CONCLUSIÓN**

Es responsabilidad de cada bombero darle buen uso al uniforme y preservar la conservación del mismo; la adecuada utilización de los recursos y los bienes de la institución para asistir a las emergencias aseguran la calidad del servicio.

## **RECOMENDACIÓN**

El Coronel del Cuerpo de Bomberos, debe designar al Jefe de la unidad de operaciones la adopción y aplicación de indicadores de gestión que le permita medir con eficiencia la atención de las emergencias y la calidad de los uniformes, realizando un seguimiento para preservar los recursos de la institución y la seguridad del personal operativo brindando un servicio efectivo y de calidad a la ciudadanía.

## **UN NÚMERO ADECUADO DE BOMBEROS AYUDA A PRESTAR UN SERVICIO EFICIENTE A LA CIUDADANÍA.**

De la revisión efectuada al Cuerpo de Bomberos Adscrito al Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Pedro Moncayo en lo referente a recursos humanos, se observó que existe déficit de personal en la entidad. Inobservando las normas internacionales de

respuesta a emergencias, tanto en la NFPA 7 (National Fire Protection Association) como en la Comunidad Europea establecen que por cada 1000 habitantes debe existir un bombero. Al no aplicar estándares internacionales para determinar el número adecuado de bomberos que se necesita para atender los requerimientos de la ciudadanía limita la calidad del servicio y aumenta los esfuerzos que deben hacer los bomberos para lograr cubrir con todas las emergencias que pueden presentarse.

## **CONCLUSIÓN**

La importancia de contar con personal calificado y suficiente permite a la institución cumplir con lo establecido en el plan estratégico y el plan operativo anual de la entidad, para así alcanzar un mejoramiento continuo del recurso humano ya que un personal demasiado forzado tiene la posibilidad de tener algún imprevisto negativo a causa del cansancio.

## **RECOMENDACIÓN**

El Coronel de la institución, designe al Jefe de unidad de talento humano hacer una evaluación de la necesidad de contratar nuevo personal y seguir con todos los procedimientos necesarios establecidos en la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP) y los lineamientos establecidos dentro de la institución para el procedimiento de evaluación y contratación de nuevo personal.

## CAPÍTULO 5

## Anexos y apéndices

## ANEXO 1

**Constancia de la notificación de inicio de examen.****Coronel.****Wilmer de la Torre****Jefe del Cuerpo de Bomberos****PRESENTE:**

Expresando los más sinceros deseos de que tanto su vida profesional como la de la institución tengan éxitos futuros, expongo a continuación los detalles de la auditoria de gestión a realizarse.

La auditoría de gestión a realizarse al Cuerpo de Bomberos adscrito al Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Pedro Moncayo, del periodo comprendido entre el 01 de enero del 2016 al 31 de diciembre del 2016, empezará el 03 de octubre del 2016 al 31 de enero del 2017, debido a un examen de cada una de las unidades que corresponde a la entidad. El examen de auditoría tiene una duración de ochenta y ocho días (88) durante 704 horas; para el trabajo a realizar se contara con la auditora Erika Jaramillo y el supervisor de auditoría Doctor Eduardo Lara.

El examen de auditoria a efectuarse se encontrara basado en el COSO II; además de observar las normas internacionales de auditoria, leyes vigentes, cumpliendo con los parámetros establecidos y demás normas reglamentarias referentes a los informes de auditoría.

**ATENTAMENTE**

Ing. Erika Jaramillo  
Auditora.

## ANEXO 2

**CLASES DE RESPONSABILIDADES**

El memorando de antecedentes es el documento mediante el cual las unidades de auditoría comunican a la dirección los hechos que podrían dar lugar al establecimiento de responsabilidades. En la auditoría de gestión se debe cuantificar los daños materiales y perjuicios económicos causados que permitan al Estado y sus instituciones la reparación o recuperación de los activos.

El ente encargado de emitir el tipo de responsabilidad que se presenta en la auditoría es la Contraloría General del Estado, en mi calidad de investigadora no me encuentro facultada de omitir una opinión para establecer el tipo de responsabilidad. A continuación se detalla la clasificación por su objeto.

**Responsabilidad Administrativa.-** radica en la inobservancia, violación o incumplimiento de las disposiciones legales, atribuciones y deberes que compete a los servidores en razón de sus funciones específicas.

**Responsabilidad Civil Culposa.-** se fundamenta en el perjuicio económico causado a la entidad u organismo, por la acción u omisión de los servidores públicos o de terceros, previo estudio del movimiento financiero o del proceso de contratación y la ejecución de estudios o proyectos de obras públicas.

**Indicios de Responsabilidad Penal.-** tiene como fundamento el dolo, esto es, el deseo de inferir daño u obtener ventajas ilícitas para sí o para otro, originando de esta manera un delito.

## ANEXO 3

**Oficio de convocatoria.****OFICIO N° 0001****ASUNTO:** Convocatoria a la conferencia final.

Tabacundo, 01 de enero del 2017

Coronel.

Wilmer De La Torre.

**CORONEL DEL CUERPO DE BOMBEROS**

Presente.

De mi consideración:

De conformidad con lo dispuesto en los artículos 90 de la ley orgánica de la Contraloría General de Estado y 23 de su reglamento, convoco a usted a la conferencia final de comunicación de resultados mediante la lectura de borrador de informe de auditoría de gestión del CUERPO DE BOMBEROS ADSCRITO AL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN PEDRO MONCAYO, por el periodo comprendido entre el 03 de octubre del 2016 y el 01 de enero del 2017 realizado por la Ing. Erika Jasmith Jaramillo Puga con cédula de ciudadanía 172443028-3. La diligencia se llevara a cabo en las instalaciones del Cuerpo de Bomberos adscrito al Gobierno Autónomo del cantón Pedro Moncayo, ubicado en la Panamericana Norte Km. 26+700 N° 02-05-005 y calle Quito, el día 13 de enero del 2017 a las 11:00 (a.m.), rogamos puntual asistencia.

En caso de no poder asistir personalmente agradeceré notificar por escrito, indicados los nombres, apellido, cargo y número de cédula de ciudadanía y firma de la persona que participará en su representación.

Atentamente;



Ing. Erika Jaramillo

Auditora.

## ANEXO 4

**Acta de conferencia.****ACTA DE CONFERENCIA FINAL DE COMUNICACIÓN DE RESULTADOS CONTENIDOS EN EL BORRADOR DEL INFORME DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN, AL CUERPO DE BOMBEROS ADSCRITO AL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN PEDRO MONCAYO ENTRE EL TRES DE OCTUBRE DEL 2016 Y EL TREINTA Y UNO DE ENERO DEL 2017**

En la ciudad de Tabacundo, provincia de Pichincha a los trece días del mes de enero del dos mil diecisiete a las once de la mañana, los/as suscritos abogada María Augusta Puga portadora de la cédula de ciudadanía 100312567-8 se constituyen en Tabacundo, en las instalaciones del Cuerpo de Bomberos adscrito al Gobierno Autónomo del cantón Pedro Moncayo, con el objetivo de dejar constancia de la comunicación final de resultados mediante la lectura del informe de la auditoria de gestión al **CUERPO DE BOMBEROS ADSCRITO AL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN PEDRO MONCAYO** por el periodo comprendido entre el tres de octubre del 2016 y el treinta y uno de enero del 2017, que fue realizada por la Ing. Erika Jasmith Jaramillo Puga con cédula de ciudadanía 172443028-3.

En cumplimiento del inciso final del artículos 90 de la ley orgánica de la Contraloría General de Estado y 23 de su reglamento se convocó mediante el oficio circular N° 00354 del trece de octubre del dos mil diecisiete a los servidores, ex servidores y el personal relacionado con el examen, para que asistan a la presente diligencia, misma que se cumplió en los términos previstos por la ley y las normas profesionales sobre la materia.

En presencia de los abajo firmantes se procedió a la lectura del borrador del informe y se analizaron los resultados del examen constantes en los comentarios, conclusiones y recomendaciones.

Para constancia de lo actuado, las personas asistentes suscriben la presente acta en dos ejemplares de tenor.

Tabla 34 Listado de asistentes

No.	Nombres	Nacionalidad	Cargo
1	Wilmer Emanuel De La Torre Duque	Ecuatoriano	Coronel
2	Juan Diego Puga Romero	Ecuatoriano	Teniente
3	Washington Daniel Chiliquinga Jaramillo	Ecuatoriano	Jefe Financiero
4	Karina Costa Tipam	Ecuatoriana	Jefe Talento Humano
5	Favio Paul Narváz Portillo	Ecuatoriana	Jefe Prevención
6	Juan Diego Puga Romero	Ecuatoriano	Jefe Operaciones

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación

Atentamente;



Ing. Erika Jaramillo

Auditora.

## ANEXO 5

Tabla 35 Cronograma de Actividades.

<i>FASE</i>	<i>ACTIVIDADES</i>	<i>FECHA DE INICIO</i>	<i>DURACIÓN / DIAS</i>	<i>FECHA DE FINALIZACIÓN</i>
<b>FASE I CONOCIMIENTO PRELIMINAR</b>	Realizar el programa de auditoría.	03/10/2016	3	05/10/2016
	Visita a la entidad para conocer sobre su funcionamiento.	06/10/2016	2	07/10/2016
	Revisión de documentos de la entidad.	10/10/2016	5	14/10/2016
	Determinar la existencia de indicadores.	17/10/2016	1	17/10/2016
	Analizar la matriz FODA.	18/10/2016	2	19/10/2016
	Diseñar indicadores de gestión para la entidad.	20/10/2016	5	26/10/2016
	Elaborar la hoja de hallazgos.	27/10/2016	2	28/10/2016
<b>FASE II PLANIFICACIÓN</b>	Realizar el programa de auditoría.	31/10/2016	2	01/11/2016
	Elaborar el cuestionario de control interno basado en riesgos.	02/11/2016	4	07/11/2016
	Aplicar el cuestionario.	08/11/2016	4	11/11/2016
	Tabular los resultados de la aplicación del cuestionario.	14/11/2016	5	18/11/2016
	Elaborar la hoja de hallazgos.	21/11/2016	4	24/11/2016
<b>FASE III EJECUCIÓN</b>	Elaborar el programa de auditoría.	25/11/2016	4	30/11/2016
	Preparar los papeles de trabajo.	01/12/2016	12	16/12/2016
	Elaborar la hoja de hallazgos.	19/12/2016	4	22/12/2016
	Construir la hoja de hallazgos.	23/12/2016	4	28/12/2016
<b>FASE IV COMUNICACIÓN DE RESULTADOS</b>	Elaborar el programa de auditoría.	29/12/2016	4	05/01/2017
	Redactar el informe de auditoría.	06/01/2017	5	12/01/2017
	Lectura del borrador para promover la toma de decisiones correctivas.	13/01/2017	3	17/01/2017
	Emisión del informe final.	18/01/2017	3	20/01/2017
<b>FASE V SEGUIMIENTO</b>	Comprobar si la administración fue receptiva sobre los comentarios, conclusiones y recomendaciones presentadas en el informe.	23/01/2017	7	31/01/2017

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación

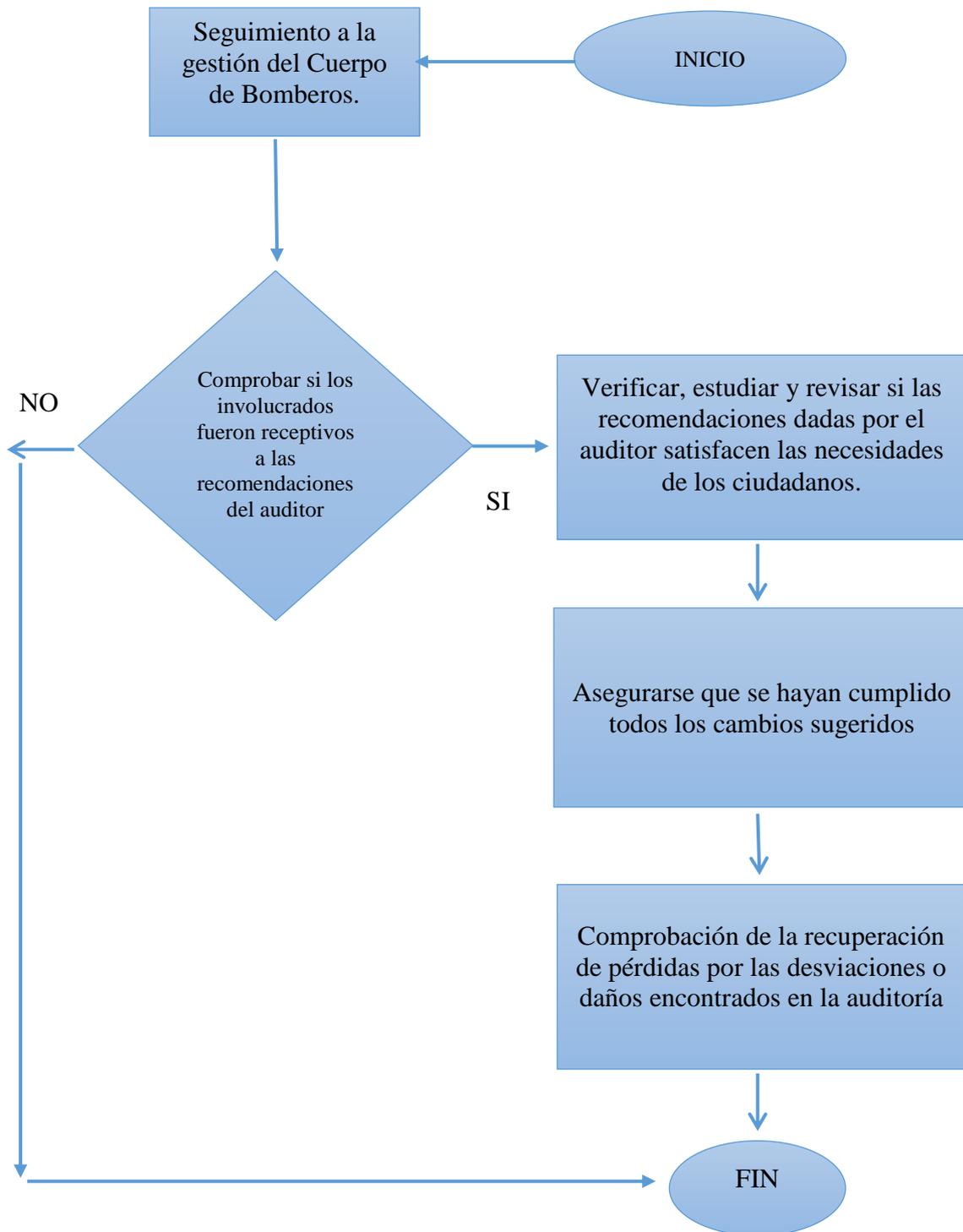
**Fase V.**

En esta fase como resultado de la auditoría realizada a la entidad se ejecuta el seguimiento correspondiente al cumplimiento de las recomendaciones establecidas.

Se efectuará el seguimiento a la entidad con el propósito de comprobar hasta qué punto la administración fue receptiva sobre las recomendaciones presentadas en el informe, inmediatamente de concluirse la auditoría, determinación de responsabilidades y demostración de acciones correctivas.

Gráfico 41 Flujograma fase V

**Flujograma fase V.**



Elaborado por: La Autora  
Fuente: Investigación

## Programa de auditoría fase V.

### OBJETIVOS

- Elaborar el cronograma de responsabilidades de los funcionarios.
- Determinar las responsabilidades por daños materiales y perjuicio económico causado por la entidad.
- Verificar que se cumplan las recomendaciones del informe.

### PROCEDIMIENTOS

Tabla 36 Procedimientos fase V.

N°	DESCRIPCIÓN	P/T	ELABORA DO POR	OBSERVACI ÓN
1	Elabore el cronograma de responsabilidades.	FV-CB-CR	Erika Jaramillo	
2	Identifique las responsabilidades por daños materiales.	FV-CB-CR	Erika Jaramillo	
3	Identifique las responsabilidades por perjuicios económicos.	FV-CB-CR	Erika Jaramillo	
4	Solicite la colaboración de todos los funcionarios para cumplir con el cronograma.	FV-CB-CR	Erika Jaramillo	
5	Verifique que se cumplan todas las recomendaciones del informe.	FV-CB-CR	Erika Jaramillo	
6	Realice una reunión para la evaluación de los avances.	FV-CB-CR	Erika Jaramillo	
7	Firme compromisos para de acciones correctivas por parte del recurso humano de la entidad.	FV-CB-CR	Erika Jaramillo	
8	Realice una inspección en la entidad revisando los cambios.	FV-CB-CR	Erika Jaramillo	

**Elaborado por:** La Autora

**Fuente:** Investigación

**Cronograma de seguimiento de recomendaciones.**

Tabla 37 Cronograma de recomendaciones.

<b>CUERPO DE BOMBEROS ADSCRITO AL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN PEDRO MONCAYO</b>								
<b>CRONOGRAMA DE CUMPLIMIENTO DE APLICACIÓN DE RECOMENDACIONES</b>								
<b>AÑO 2017</b>								
<b>RECOMENDACIÓN</b>	<b>MES DE ENERO DEL 2017</b>							<b>RESPONSABLE</b>
	23	24	25	26	27	30	31	
El Coronel de la institución, designe al Jefe de unidad de talento humano se encargue de elaborar un código de ética que describa valores, derechos y responsabilidades de los trabajadores del Cuerpo de Bomberos y posteriormente socializar este instrumento a todo el personal que conforma la entidad.	X							Coronel y el Jefe de unidad de talento humano
El Coronel de Cuerpo de Bomberos designe al Jefe de unidad de talento humano contratar personal especializado para establecer indicadores que midan los logros alcanzados tanto en economía, eficiencia, eficacia, ética y ecología lo cual ayudara a medir el avance que tiene la entidad en cuanto a los procesos que se realizan dentro de la misma.		X						Coronel y el Jefe de unidad de talento humano
El Coronel del Cuerpo de Bomberos, debe designar al Jefe de la unidad de talento humano la sociabilización de la importancia y utilización del control interno para que sea aplicado por todo el personal de la institución.			X					Coronel y el Jefe de unidad de talento humano
El Coronel de la institución designe al Jefe de la unidad de prevención para que solicite personal especializado en evaluación de riesgos para su respectiva contratación, que permita a la dirección tomar decisiones sobre la necesidad de realizar todas aquellas medidas y actividades encaminadas a la prevención y mitigación de los riesgos derivados del trabajo.			X					Coronel y el Jefe de unidad de prevención

Al coronel de la institución designe a cada responsable de unidad elaborará objetivos por cada dependencia de trabajo mismos que satisfagan las metas y objetivos del plan estratégico institucional y el plan operativo anual.	X	Coronel y el Jefe de cada unidad
El Coronel del Cuerpo de Bomberos, debe sugerir al Jefe de unidad de talento humano que planifique capacitaciones para el personal administrativo; y al Jefe de la unidad de operaciones que mantenga la administración de las unidades de rescate en cuanto al mantenimiento preventivo porque los indicadores reflejan la optimización en el uso de recursos en esta área.	X	Coronel y el Jefe de unidad de talento humano
El Coronel del Cuerpo de Bomberos, debe designar al Jefe de unidad de operaciones la adopción y aplicación de indicadores de gestión que le permita medir con eficiencia la atención de las emergencias y la calidad de los uniformes, realizando un seguimiento para preservar los recursos de la institución y la seguridad del personal operativo brindando un servicio efectivo y de calidad a la ciudadanía.	X	Coronel y el Jefe de operaciones
El Coronel de la institución, designe al Jefe de unidad de talento humano hacer una evaluación de la necesidad de contratar nuevo personal y seguir con todos los procedimientos necesarios establecidos en la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP) y los lineamientos establecidos dentro de la institución para el procedimiento de evaluación y contratación de nuevo personal.	X	Coronel y el Jefe de unidad de talento humano

**Elaborado por:** La Autora

**Fuente:** Investigación

**Hoja de referenciación del trabajo de auditoría**

FI-CB-F= Flujograma fase I

FI-CB-CC= Carta compromiso

FI-CB-OT= Orden de trabajo

FI-CB-PA= Programa de auditoría fase I

FI-CB-RI= Recopilación de información

FI-CB-PLA= Planificación de auditoría

FI-CB-CCI= Cuestionario de control interno fase I

FI-CB-HH= Hoja de hallazgos fase I

FII-CB-F= Flujograma fase II

FII-CB-PA= Programa de auditoría fase II

FII-CB-PDA= Plan de auditoría

FII-CB-CCI= Cuestionario de control interno fase II

FII-CB-HH= Hoja de hallazgos fase II

FIII-CB-F= Flujograma fase III

FIII-CB-PA= Programa de auditoría fase III

FIII-CB-CCI= Cuestionario de control interno fase III

FIII-CB-PT= Papeles de trabajo

FIII-CB-HH= Hoja de hallazgos fase III

FIV-CB-F= Flujograma fase IV

FIV-CB-PA= Programa de auditoría fase IV

FIII-CB-IA= Informe de auditoría

FV-CB-F= Flujograma fase V

FV-CB-PA= Programa de auditoría fase V

FIII-CB-CR= Cronograma de recomendaciones

## CAPÍTULO IV

### 4. IMPACTOS

En los impactos se detalla los aspectos positivos o negativos que generó la investigación en diferentes ámbitos, se establecen en base a una matriz de priorización la que permite establecer el alcance de los impactos.

Para la valoración se identifica los indicadores que afectan la investigación, se fija una valoración a cada componente, la ponderación está indicada en la tabla 38, y finalmente se realiza un resumen con los resultados obtenidos.

Tabla 38 Ponderación de impactos

-3	-2	-1	0	1	2	3
Impacto	Impacto	Impacto		Impacto	Impacto	Impacto
Alto	Medio	Bajo	No hay impacto	Bajo	Medio	Alto
Negativo				Positivo		

**Elaborado por:** La Autora  
**Fuente:** Investigación

#### 4.1. Impacto Social.

Tabla 39 Impacto social.

IMPACTO	-3	-2	-1	0	1	2	3
1. Calidad del servicio que prestan los bomberos a la ciudadanía.							X
2. Atención de todas las emergencias solicitadas por la ciudadanía.							X
3. Aceptación de la ciudadanía, mediante capacitaciones de primeros auxilios y prevención de incendios.							X
<b>TOTAL</b>							<b>9</b>

**Elaborado por:** La Autora

**Fuente:** Investigación

$9/3=3$  Impacto positivo alto.

Análisis.

El resultado de la ponderación es un impacto positivo alto, la calidad del servicio que prestan los bomberos a la ciudadanía es eficiente como se demuestra en la aplicación de los indicadores de gestión; en la institución se atienden todas las llamadas de emergencia realizadas por la ciudadanía con los recursos humanos y materiales existentes, sin embargo en la investigación se determinó que es necesario incrementar el número de bomberos para cubrir con la demanda poblacional; la aceptación de la ciudadanía es buena, porque los bomberos se acercan mediante charlas de primeros auxilios y prevención de incendios a los estudiantes en las diferentes unidades educativas y a los trabajadores en las empresas del cantón, difundiendo el trabajo que ellos realizan.

## 4.2. Impacto Económico.

Tabla 40 Impacto económico

IMPACTO	-3	-2	-1	0	1	2	3
1. Recaudación de ingresos mediante la contribución de los ciudadanos.						X	
2. Crecimiento institucional.							X
3. Distribución de los gastos en las necesidades más relevantes de la institución.						X	
<b>TOTAL</b>						4	3

**Elaborado por:** La Autora

**Fuente:** Investigación

$7/3=2,33$  Impacto positivo medio.

### Análisis.

Se determinó un impacto positivo medio, la recaudación de los ingresos que contribuyen los ciudadanos es recolectada por la empresa eléctrica del cantón, misma que entrega oportunamente todos los fondos al cuerpo de bomberos y el municipio recoge la otra parte proporcional de los ingresos, en la investigación se determinó que estos fondos no son entregados oportunamente y en los períodos correspondientes a la institución convirtiéndose en un problema para cubrir todas las necesidades existentes de personal, materiales y equipos. Con el crecimiento poblacional se incrementa la contribución de los ciudadanos para las instituciones que prestan servicios de prevención y rescate como es el caso del cuerpo de bomberos y por ende se amplía el crecimiento institucional. La aplicación de la auditoría en la institución permitió conocer las principales necesidades del cuerpo de bomberos para que sean tomadas en cuenta en la distribución de los gastos en el siguiente presupuesto de la institución.

### 4.3. Impacto Educativo-Cultural.

Tabla 41 Impacto educativo-cultural

IMPACTO	-3	-2	-1	0	1	2	3
1. Inducción de nuevos conocimientos al personal operativo.							X
2. Capacitaciones al personal administrativo.					X		
3. Charlas de nuevos conocimientos en prevención de incendios a la ciudadanía.							X
<b>TOTAL</b>					1		6

**Elaborado por:** La Autora

**Fuente:** Investigación

$7/3=2,33$  Impacto positivo medio.

Análisis.

El impacto educativo-cultural obtuvo un resultado positivo medio, la inducción de nuevos conocimientos al personal operativo es permanente con cursos de capacitación dentro de la entidad, fuera de la provincia y del país, midiendo el grado de aprendizaje y conocimiento en la aplicación de las actividades diarias del personal. En la investigación realizada se determinó que no existen capacitaciones al personal administrativo proponiendo en el informe de auditoría la planificación y ejecución de capacitaciones en esta área para mejorar el desempeño laboral e institucional. Las charlas de nuevos conocimientos en prevención de incendios a la ciudadanía permiten educar y concientizar sobre la importancia de preservar las vidas humanas en el entorno en el cual se desenvuelven.

#### 4.4. Impacto Ético.

Tabla 42 Impacto ético

IMPACTO	-3	-2	-1	0	1	2	3
1. Profesionalismo para realizar el trabajo.							X
2. Puntualidad en las actividades que realiza.							X
3. Compañerismo y solidaridad dentro de la institución.							X
<b>TOTAL</b>							<b>9</b>

**Elaborado por:** La Autora

**Fuente:** Investigación

$9/3=3$  Impacto positivo alto.

Análisis.

El resultado de la ponderación del impacto ético fue positivo alto, el profesionalismo para realizar el trabajo es uno de los elementos fundamentales por parte de los bomberos, para servir a la sociedad con respeto, responsabilidad y cumpliendo puntualmente sus labores, fomentando en trabajo en equipo, el compañerismo y la solidaridad dentro y fuera de la institución por lo cual se determinó la importancia de la creación y aplicación del código de ética en el cuerpo de bomberos.

#### 4.5. Impacto Ambiental.

Tabla 43 Impacto ambiental

IMPACTO	-3	-2	-1	0	1	2	3
1. Conservación del medio ambiente.							X
2. Concienciar a la ciudadanía.							X
3. Adecuado uso del agua en la extinción del fuego.							X
<b>TOTAL</b>							<b>9</b>

**Elaborado por:** La Autora

**Fuente:** Investigación

$9/3=3$  Impacto positivo alto.

Análisis.

El resultado de la ponderación es un impacto positivo alto, la conservación del medio ambiente es una prioridad por parte de los bomberos en la extinción del fuego protegiendo al máximo las áreas afectadas. Concienciar a la ciudadanía es un trabajo vital dentro de la institución para evitar que pirómanos incendien los páramos y los alrededores del cantón. El adecuado uso del agua en la extinción del fuego es una medida preventiva ya que este es el combustible vital de los bomberos para combatir los incendios.

#### 4.6. Resumen de Impactos.

Tabla 44 Resumen de impactos.

IMPACTO	-3	-2	-1	0	1	2	3
1. Impacto Social							3
2. Impacto Económico						2,33	
3. Impacto Educativo-Cultural						2,33	
4. Impacto Ético							3
5. Impacto Ambiental							3
<b>TOTAL</b>						<b>4,66</b>	<b>9</b>

**Elaborado por:** La Autora

**Fuente:** Investigación

Total del impacto= 13,66

Total de indicadores= 5

$13,66/5=2,73$

Análisis.

Se obtuvo un impacto positivo alto como resultado de la ponderación del resumen de los impactos generales. La aplicación de las recomendaciones emitidas en el informe de auditoría influye en la consecución positiva de los impactos dentro y fuera de la institución, mejorando el ambiente laboral y el servicio que se presta a la ciudadanía de manera oportuna y fiable.

## CONCLUSIONES

Una vez concluida la Auditoría de Gestión al Cuerpo de Bomberos adscrito al Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Pedro Moncayo de la provincia de Pichincha, se determinó las siguientes conclusiones.

- En lo referente a políticas y normas sobre controles para los empleados, se observó que no existe un código de ética que describa el comportamiento y la conducta del personal, el cual controlaría eficientemente las relaciones interpersonales de los trabajadores dentro y fuera de la institución.
- En la evaluación de control interno de la institución se determinó que no se aplican indicadores de eficiencia, eficacia, economía, ética y ecología con el fin de medir el grado de cumplimiento de los objetivos institucionales y mejorar los procesos internos para prestar un servicio de calidad a la ciudadanía.
- De acuerdo a las actividades que realiza el personal y los procesos que se ejecutan dentro de la entidad, se observó que existe un adecuado sistema de control interno que le permite a la entidad aprovechar correctamente las capacidades del talento humano, los recursos materiales y financieros disponibles para el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos.
- En la unidad de recursos humanos, se observó que existe déficit de personal para cubrir la demanda poblacional como lo indica las normas internacionales de respuesta a emergencias NFPA 7 (National Fire Protection Association), personal calificado y suficiente permite a la institución cumplir con lo establecido en el plan estratégico y el plan operativo anual de la entidad.
- El financiamiento y el presupuesto anual del Cuerpo de Bomberos del cantón Pedro Moncayo se realiza con la contribución de la ciudadanía, se determinó que EMELNORTE

se encarga de recaudar las contribuciones de los usuarios del servicio eléctrico y realiza una transferencia mensual oportuna y eficaz a la institución, mientras que el gobierno municipal del cantón el cual se encarga de recaudar el cero punto quince por mil de la contribución del impuesto predial, adeuda a la institución por más de un año y no se realiza ninguna gestión de cobro.

## RECOMENDACIONES

- Al Coronel de la institución se recomienda designar al Jefe de unidad de talento humano elaborar el código de ética que describa los principales valores, derechos y responsabilidades de los trabajadores del Cuerpo de Bomberos y posteriormente socializar este instrumento a todo el personal que conforma la entidad.
- La institución debe contratar personal especializado para establecer indicadores que midan los logros alcanzados tanto en economía, eficiencia, eficacia, ética y ecología los cuales permiten medir el avance que tiene la entidad en cuanto a los procesos que se realizan dentro de la misma y el cumplimiento del plan estratégico.
- Cada Jefe de unidad de la institución debe socializar la importancia de la aplicación y utilización del control interno para que sea aplicado por todo el personal de la institución.
- El Jefe de la unidad de talento humano debe hacer una evaluación de la necesidad de contratar nuevo personal y realizar los procedimientos necesarios establecidos en la Ley Orgánica de Servicio Público y los lineamientos establecidos dentro de la institución para el procedimiento de evaluación y contratación de nuevo personal.
- Al Jefe de la unidad de tesorería adoptar mecanismos de cobro para recuperar las contribuciones de los ciudadanos que ayudan a la institución para realizar el presupuesto anual, tales como oficios mensuales informando de la situación actual al gobierno cantonal y reuniones con el Consejo de Administración y Disciplina el cual es la máxima autoridad en la institución y está integrado por cuatro funcionarios, uno de ellos representante del consejo municipal encargado de velar por el bienestar del Cuerpo de Bomberos.

**BIBLIOGRAFÍA**

- Blanco, Y. (2012). *Auditoría Integral Normas y Procedimientos*. Bogotá: Legis S.A.
- Bravo Valdivieso, M. (2011). *Contabilidad General*. Quito: Escobar.
- Chiavenato, I., & Arao, S. (2011). *Planeación Estratégica Fundamentos y Aplicaciones*. México: Edansa Impresiones.
- Gatell, C., & Pardo, J. (2011). *Factores que contribuyen al éxito de una auditoría integrada*. AENOR - Asociación Española de Normalización y Certificación.
- Hitt, M., Ireland, D., & Hoskisson, R. (2015). *Administración Estratégica*. México: Impresos Vacha.
- Instituto Mexicano de Contadores. (2013). *Boletines de Auditoría Integral y al Desempeño*. México: Cempro.
- Lerma, A., & Bárcena, S. (2012). *Planeación Estratégica por Áreas Funcionales Guía Práctica*. México: Alfaomega.
- Maldonado E., M. K. (2011). *Auditoría de Gestión*. Quito: Producciones digitales Abya-Yala.
- Montaño Hormigon, F. (2015). *Auditoría de las áreas de la empresa*. España: ic editorial.
- Montes, C., Montilla, O., & Mejía, E. (2014). *Control y Evaluación de la Gestión Organizacional*. Bogota: Alfaomega Colombiana.
- Orta Pérez, M. (2012). *Fundamentos teóricos de auditoría financiera*. Madrid: Larousse - Ediciones Pirámide.
- Pallerola Comamala, J., & Monfort, E. (2013). *Auditoría*. Bogota: starbook.

Puerres Rodríguez, I. R. (2013). *Una mirada práctica de la auditoría*. Cali: Javeriano.

Rodríguez , J., Arenales, Á., & Castro, J. (2012). *Auditoría Ambiental*. UNED.

Sánchez, J. (2014). *Teoría y práctica de la auditoría I: concepto y metodología*. Larousse - Ediciones Pirámide.

Torres, H. Z. (2014). *Planeación y control*. México, D.F.,MX: Larousse: Grupo Editoria Patria.

### **LINKOGRAFÍA**

[Http://www.ministeriointerior.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2014/03/NORMAS-TECNICAS-DE-CONTROL-INTERNO.pdf](http://www.ministeriointerior.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2014/03/NORMAS-TECNICAS-DE-CONTROL-INTERNO.pdf), 2014, pág. 2

[http://www.coso.org/documents/COSO\\_ERM\\_ExecutiveSummaryspanish.pdf](http://www.coso.org/documents/COSO_ERM_ExecutiveSummaryspanish.pdf),pág.3

### **BASES LEGALES**

Constitución de la República del Ecuador

Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado

Ley de Defensa Contra Incendios

Ley Orgánica de Servicio Público

Ley Orgánica del Sector Público

Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública

Reglamento General de Bienes del Sector Público

Normas de control interno de la Contraloría General del Estado

Normas Internacionales de Respuesta a emergencias, NFPA (National Fire Protection Association).

# ANEXOS

## ANEXO 1 ENCUESTA

### ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL QUE LABORA EN EL CUERPO DE BOMBEROS ADSCRITO AL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN PEDRO MONCAYO.

**OBJETIVO:** La presente encuesta tiene como finalidad recabar información concerniente al control y gestión que se realiza en el Cuerpo de Bomberos y poder determinar así, los parámetros necesarios para aplicar una Auditoría de Gestión.

Su aporte será muy importante para el desarrollo de la investigación. Además, la información proporcionada será de absoluta confidencialidad.

**INDICACIONES:** Por favor responda la pregunta solicitada y marque una (X) la respuesta que Ud. considere conveniente.

#### CUESTIONARIO

GENERO: FEMENINO \_\_\_\_\_ MASCULINO \_\_\_\_\_

¿En qué rango de edad se encuentra usted?

18-24 años	<input type="checkbox"/>
25-31 años	<input type="checkbox"/>
años	<input type="checkbox"/>
años	<input type="checkbox"/>
46 años en adelante	<input type="checkbox"/>

¿La Institución cuenta con un Organigrama Estructural?

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

¿Cuenta con un manual de funciones para el desarrollo de sus actividades?

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

¿La entidad posee un reglamento interno?

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

¿La institución cuenta con un Código de Ética?

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

¿La entidad aplica controles internos para evaluar su desempeño?

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

¿Conoce la misión de la institución?

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

¿Conoce la visión de la Institución?

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

¿Conoce los objetivos de la Institución?

Si	
No	

¿Conoce el plan operativo de la Institución (POA se enumeran los objetivos a conseguir durante el presente ejercicio)?

Si	
No	

¿Se realizan capacitaciones al personal que labora en la institución?

Si	
No	

**¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!**



## ANEXO 3 INEC

## Estadísticas INEC

Estadísticas proyectadas del censo de población utilizadas para calcular el indicador del personal operativo.

grupos de edad	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	%
< 1 año	839	846	853	861	870	878	887	896	906	916	2,12
1 - 4	3.606	3.639	3.668	3.696	3.729	3.764	3.801	3.839	3.878	3.919	9,05
5 - 9	4.472	4.552	4.628	4.697	4.756	4.805	4.849	4.889	4.928	4.972	11,49
10 - 14	3.874	3.948	4.024	4.102	4.180	4.258	4.333	4.404	4.469	4.523	10,45
15 - 19	3.397	3.465	3.531	3.597	3.662	3.729	3.798	3.869	3.942	4.015	9,28
20 - 24	3.085	3.148	3.213	3.279	3.345	3.412	3.477	3.542	3.605	3.668	8,47
25 - 29	2.877	2.935	2.994	3.053	3.114	3.176	3.239	3.304	3.369	3.435	7,94
30 - 34	2.704	2.780	2.852	2.919	2.983	3.044	3.105	3.166	3.228	3.291	7,60
35 - 39	2.275	2.359	2.443	2.526	2.607	2.686	2.760	2.830	2.896	2.959	6,84
40 - 44	1.779	1.842	1.909	1.980	2.053	2.129	2.207	2.284	2.361	2.436	5,63
45 - 49	1.288	1.333	1.380	1.427	1.476	1.527	1.580	1.637	1.696	1.758	4,06
50 - 54	1.046	1.092	1.137	1.182	1.226	1.270	1.315	1.360	1.406	1.453	3,36
55 - 59	856	900	946	992	1.038	1.085	1.132	1.178	1.224	1.269	2,93
60 - 64	816	859	905	953	1.004	1.056	1.110	1.165	1.221	1.278	2,95
65 - 69	761	801	844	889	936	986	1.039	1.094	1.152	1.212	2,80
70 - 74	549	577	607	639	673	709	747	787	830	874	2,02
75 - 79	457	475	495	518	543	571	600	633	667	703	1,62
80 y Más	477	478	484	492	504	518	534	554	576	601	1,39
<b>TOTAL</b>	<b>35155</b>	<b>36030</b>	<b>36912</b>	<b>37802</b>	<b>38700</b>	<b>39604</b>	<b>40514</b>	<b>41431</b>	<b>42353</b>	<b>43281</b>	<b>100</b>

Cuadro 13. Proyección de la población del 2010 al 2020  
Fuente: INEC  
Elaboración: Equipo Técnico

## ANEXO 4 FOTOGRAFÍAS

Instalaciones del Cuerpo de Bomberos.



Parqueadero del Cuerpo de Bomberos, al lado derecho se encuentra el vehículo de inspecciones, en el medio está la ambulancia, y al lado izquierdo se encuentra el carro de rescate con el brazo hidráulico.



Motobomba y uniformes para el combate de incendios.



Capacitación de Seguridad y Rescate en las instalaciones del Cuerpo de Bomberos con las personas que laboran en la institución y capacitadores.



## Jr kund Analysis Result

**Analysed Document:** JARAMILLOERIKA.docx (D25714801)  
**Submitted:** 2017-02-14 18:16:00  
**Submitted By:** jasmith.j.ec@gmail.com  
**Significance:** 6 %

### Sources included in the report:

PROYECTO-INTEGRADOR-II.docx (D15045236)  
AUDITORIA N3.docx (D23078399)  
Corregido 1ra parte.docx (D11371100)  
da parte corregido.docx (D11444912)  
ERNANDA INSUASTI.docx (D21207721)  
nteproyecto de tesis.pdf (D15090541)  
<http://www.slideshare.net/JOVIMECARCH/tecnicas-de-practicas-auditoria-presentation>  
<http://documentslide.com/documents/auditoria-de-gestion-56c998b7c2c01.html>  
<http://www.gestiopolis.com/disenio-programa-auditoria-gestion-caso-taller-electronica/>

### Instances where selected sources appear:

3