



UNIVERSIDAD DE CUENCA



UNIVERSIDAD DE CUENCA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

**“Evaluación de Control Interno mediante Método COSO I a la
Jefatura de Talento Humano del Hospital Municipal de la Mujer y el
Niño, periodo Enero 2013 – Junio 2014”**

**Tesis previa la obtención del Título de
Contador Público Auditor**

Autoras: Beatriz Elizabeth Muñoz Torres

Andrea Fernanda Ortiz Rosas

Director: CPA. Laura Graciela Vizhñay Bravo

CUENCA – ECUADOR

2015



UNIVERSIDAD DE CUENCA

RESUMEN

En la evaluación realizada a la Jefatura de Talento Humano del Hospital Municipal de la Mujer y el Niño, se pudo evidenciar algunas falencias en la aplicación de las Normas de Control Interno y en las Normas Técnicas emitidas por la Contraloría General del Estado y por la Secretaría Nacional Técnica de Desarrollo de Recursos Humanos y Remuneraciones del Sector Público, respectivamente.

Los principales resultados obtenidos de la evaluación son: Falta de un Sistema de Control Interno apropiado a las necesidades del Hospital, ausencia de un plan de talento humano, incumplimiento del proceso de concursos de méritos y oposición para el reclutamiento y selección del personal, también no se considera el proceso de evaluación del desempeño y no se cumple con el plan de capacitación diseñado por la Jefatura de Talento Humano.

Con el fin de poner en práctica nuestras recomendaciones, el Director en coordinación con el Jefe Administrativo, Jefe de Talento Humano y el resto del personal, diseñarán e implementarán un Sistema de Control Interno que proporcione seguridad razonable en el logro de los objetivos institucionales y que ayude a la inserción de personal idóneo a la Institución.

Palabras claves:

Control Interno, evaluación, reclutamiento, selección, jefatura, talento humano, capacitación.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ABSTRACT

In the evaluation conducted at the Headquarters of Human Talent Municipal Hospital for Women and Children was evident some weaknesses in the implementation of the Standards and Internal Control in the Technical Standards issued by the Comptroller General of the State and the National Technical Secretariat for Development of Human Resources and Remuneration of the Public Sector.

The main results of the evaluation are: Lack of proper internal control system to the needs of the Hospital, the absence of a plan of human talent, breach of competition process merits and opposition to the recruitment and selection of personnel, it will considering the performance evaluation process and is not satisfied with the training plan designed by the Head of Talent.

In order to carry out our recommendations, the Director in coordination with the Chief Administrative Officer, Chief Human Resource and other staff, will have to design and implement a system of internal controls to provide reasonable assurance on the achievement of corporate goals and help the insertion of personnel suitable to the institution.

Keywords:

Internal Control, evaluation, recruitment, selection, headquarter, human talent, training.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Contenido

INTRODUCCIÓN.....	14
1. ANTECEDENTES DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE LA MUJER Y EL NIÑO ..	17
1.1. Base Legal	17
1.2. Reseña Histórica	17
1.3. Misión.....	20
1.4. Visión	21
1.5. Objetivos	21
1.6. Servicios del Hospital	22
1.7. Organigrama	22
1.8. Analisis foda	23
1.9. Jefatura de Talento Humano	23
1.9.1. Procesos de la Jefatura de Talento Humano	24
1.9.2. Funciones de la Jefatura de Talento Humano	26
1.9.3. Listado del personal	27
1.9.4. Contratos.....	29
2. MARCO TEÓRICO	32
2.1. Control Interno.....	32
2.2. Importancia.....	32
2.3. Objetivos	33
2.4. Componentes	33
2.4.1. Ambiente de Control.....	34
2.4.2. Evaluación de Riesgos	35
2.4.3. Actividades de Control.....	35
2.4.4. Información y Comunicación.....	36
2.4.5. Supervisión o Monitoreo	37
2.5. Normativa Legal (Normas de Control Interno para las Entidades, Organismos del sector público y de las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos.....	37
2.6. Métodos de Evaluación	42
2.6.1. Cuestionarios	42
2.6.2. Flujogramas.....	42
2.6.3. Descriptivo o Narrativo	43
2.7. Herramientas para la Evaluación	43



UNIVERSIDAD DE CUENCA

2.7.1.	Evidencia Suficiente o Competente	43
2.7.2.	Técnicas para la Evaluación	44
2.7.3.	Papeles de Trabajo	44
2.7.3.1.	Custodia y archivo	45
2.7.3.1.1.	Archivo Permanente	45
2.7.3.1.2.	Archivo Corriente.....	45
2.7.3.2.	Marcas para la Evaluación	45
2.7.4.	Indicadores.....	45
2.8.	Fases del Proceso de la Auditoria de Gestión	47
2.8.1.	Planeación.....	47
2.8.1.1.	Planificación Preliminar	47
2.8.1.2.	Planificación Específica	47
2.8.2.	Ejecución.....	48
2.8.2.1.	Hallazgos y Atributos.....	48
2.8.3.	Comunicación de Resultados	49
2.8.4.	Seguimiento	49
3.	PROCESO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO A LA JEFATURA DE TALENTO HUMANO DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE LA MUJER Y EL NIÑO	51
3.1.	Planificación Preliminar	51
3.2.	Planificación Específica.....	55
3.3.	Ejecución.....	56
3.3.1.	Aplicación de Cuestionarios para la Evaluación de Control Interno a la Jefatura de Talento Humano.....	57
3.3.2.	Análisis de riesgo y niveles de confianza.....	76
3.3.3.	Comentario por componente y subcomponente.....	77
4.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	101
4.1.	Conclusiones.....	101
4.2.	Recomendaciones.....	102
	ANEXOS	103
	BIBLIOGRAFIA.....	150



UNIVERSIDAD DE CUENCA

INDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1: Organigrama.....	22
-----------------------------	----

INDICE DE CUADROS

CUADRO 1: MATRIZ FODA	23
CUADRO 2: PERSONAL DE LA INSTITUCIÓN	27
CUADRO 3: DESCRIPCIÓN DE TÉCNICAS.....	44
CUADRO 4: DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO.....	76
CUADRO 5: RESUMEN DE EVALUACIÓN DE RIESGO Y CONFIANZA COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL.....	76
CUADRO 6: RESUMEN DE EVALUACIÓN DE RIESGO Y CONFIANZA SUBCOMPONENTE: ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO	77



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CLAUSULAS DE DERECHO DE AUTOR



Universidad de Cuenca
Clausula de derechos de autor

Beatriz Elizabeth Muñoz Torres, autora de la tesis "Evaluación al Sistema de Control Interno mediante el Método COSO I a la Jefatura de Talento Humano del Hospital Municipal de la Mujer y el Niño, periodo Enero 2013 – Junio 2014", reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi título de Contador Público Auditor. El uso que la Universidad de Cuenca hiciera de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autora.

Cuenca, enero de 2015

Beatriz Elizabeth Muñoz Torres

0105616148



UNIVERSIDAD DE CUENCA



Universidad de Cuenca
Clausula de derechos de autor

Andrea Fernanda Ortiz Rosas, autora de la tesis "Evaluación al Sistema de Control Interno mediante el Método COSO I a la Jefatura de Talento Humano del Hospital Municipal de la Mujer y el Niño, periodo Enero 2013 – Junio 2014", reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi título de Contador Público Auditor. El uso que la Universidad de Cuenca hiciere de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autora.

Cuenca, enero de 2015

Andrea Fernanda Ortiz Rosas

0105835961



UNIVERSIDAD DE CUENCA
CLAUSULA DE PROPIEDAD INTELECTUAL



Universidad de Cuenca
Clausula de derechos de autor

Beatriz Elizabeth Muñoz Torres, autora de la tesis "Evaluación al Sistema de Control Interno mediante el Método COSO I a la Jefatura de Talento Humano del Hospital Municipal de la Mujer y el Niño, periodo Enero 2013 – Junio 2014", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, enero de 2015

Beatriz Elizabeth Muñoz Torres

0105616148



UNIVERSIDAD DE CUENCA



Universidad de Cuenca
Clausula de derechos de autor

Andrea Fernanda Ortiz Rosas, autora de la tesis "Evaluación al Sistema de Control Interno mediante el Método COSO I a la Jefatura de Talento Humano del Hospital Municipal de la Mujer y el Niño, periodo Enero 2013 – Junio 2014", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, enero de 2015

Andrea Fernanda Ortiz Rosas

0105835961



UNIVERSIDAD DE CUENCA

DEDICATORIA

A Dios por iluminar siempre mi camino, por darme sabiduría y fortaleza para no desmayar ante las adversidades y lograr llegar hasta el final.

A mi esposo Diego, amigo y compañero inseparable quién sacrificó su tiempo para que yo pudiera cumplir con lo mío.

A mi querida hija Emilia, mi principal motor para luchar y ser mejor cada día, te amo.

A mis queridos padres y hermanos, por su apoyo incondicional, cariño y comprensión, sin ustedes nada de esto sería realidad.

Elizabeth Muñoz



UNIVERSIDAD DE CUENCA

DEDICATORIA

Este trabajo va dedicado a Dios, por darme la oportunidad de vivir, las fuerzas para seguir adelante cada día y por bendecir mi camino paso a paso, a mis padres, Fernando y Lucia, por su amor y apoyo incondicional, por sus palabras de aliento y motivación, por enseñarme a ponerme de pie luego de cada caída y por haberme formado con sólidos valores y principios morales, gracias a ellos estoy a punto de alcanzar una importante meta en mi vida, a mis queridos abuelitos Manuel y Alicia, por toda su ayuda y cuidados y de manera especial dedico esta tesis a mis amados hijos, Valentina y Andrés, por expresarme su gran amor a través de cada acto o palabra, por ser el motor principal que me impulsa y me seguirá impulsando a ser mejor por ellos y para ellos, por saber entender mi ausencia, debida a mis estudios y simplemente por ser lo que son: mi mayor y mejor bendición.

Andrea Ortiz



UNIVERSIDAD DE CUENCA

AGRADECIMIENTO

Damos las gracias a Dios, por iluminarnos en la culminación de este trabajo de tesis, a nuestros padres por sus consejos y su motivación para seguir adelante.

Al Hospital Municipal de la Mujer y el Niño por abrirnos sus puertas y permitirnos poner en práctica los conocimientos adquiridos durante nuestra vida estudiantil.

Agradecemos de manera especial a la CPA. Laura Vizhñay Bravo quién con su paciencia y dedicación, supo guiarnos en la elaboración del presente trabajo de grado.

A la Universidad de Cuenca y a todos sus docentes por habernos brindado la oportunidad de culminar nuestros estudios superiores.

Elizabeth Muñoz

Andrea Ortiz



UNIVERSIDAD DE CUENCA

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el recurso humano es el elemento esencial de toda organización, razón por la que se consideró necesaria la aplicación de una Evaluación al Sistema de Control Interno de la Jefatura de Talento Humano del Hospital Municipal de la Mujer y el Niño.

Los controles realizados por la Institución son de vital importancia, ya que de estos depende la eficiencia y eficacia con que se realizan las actividades y operaciones, a la vez que permiten identificar riesgos, para tomar acciones correctivas a tiempo.

Mediante la aplicación del método cuestionario, al componente Ambiente de Control y sus subcomponentes, así como también al subcomponente Administración de Talento Humano, se busca examinar los procesos de reclutamiento, selección, evaluación y capacitación del personal, al mismo tiempo se podrá evaluar los controles realizados por la Jefatura, para determinar que las líneas de conducta y medidas de control existentes estén de acuerdo a la normativa legal vigente.

El desarrollo del presente trabajo de tesis consta de cuatro capítulos, que se detallan a continuación:

Capítulo I: Antecedentes, se describe la Institución objeto de estudio de manera general, base legal, reseña histórica, misión, visión, objetivos, servicios, estructura orgánica, análisis FODA, procesos y funciones de la Jefatura de Talento Humano.

Capitulo II: Marco Teórico, se definen los conceptos del Control Interno, importancia, objetivos, componentes, métodos, herramientas, técnicas y fases de la evaluación.

Capitulo III: Evaluación del Control Interno, se aplican los cuestionarios en base a las Normas de Control Interno para las Entidades, Organismos del Sector Público y de las Personas Jurídicas de Derecho Privado que dispongan de recursos públicos, se determinan los hallazgos, y luego se desarrolla el informe de la evaluación.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Capítulo IV: Conclusiones y recomendaciones, hace referencia a los resultados obtenidos en la investigación.

Para el presente trabajo de tesis se utilizó bibliografía concerniente al tema de investigación, que ha servido como fuente de consulta, se han incluido anexos que son el respaldo del presente trabajo y el índice donde se mencionan todos los temas tratados.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CAPITULO I

ANTECEDENTES DEL HOSPITAL



1. ANTECEDENTES DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE LA MUJER Y EL NIÑO

1.1. BASE LEGAL

Siendo el Hospital una persona jurídica de derecho privado que dispone de recursos públicos, está ligado a cumplir con un marco legal, el mismo que rige sus actividades y operaciones, de tal manera que la normativa a aplicar es: la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Salud, su reglamento y sus modificaciones, el Código de Salud, Leyes Conexas como las de la Federación Médica Ecuatoriana, Federación de Enfermeras, Código del Trabajo, Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa, Ley del Servidor Público, Ley Orgánica de Sistema Nacional de Contratación Públicas, Ordenanzas Municipales.

1.2. RESEÑA HISTÓRICA

El Hospital Municipal de la Mujer y el Niño, fue constituido el 2 de Junio del 2004; es una Institución perteneciente al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Cuenca, como organismo de derecho privado, sin fines de lucro, con domicilio en la provincia del Azuay, cantón Cuenca, parroquia Hermano Miguel, en la calle del Camal y vía Patamarca.

Esta Institución fue concebida como una Empresa Social de Servicios de Salud del Gobierno Local, autónoma, competitiva, eficiente, eficaz, que responda a las necesidades de la gente, buscando la productividad social con calidad técnica – óptima, resultados a tiempo, costos razonables y satisfacción del paciente.

Como parte del Gobierno Autónomo Descentralizado, su primordial función es la del servicio a la comunidad cuencana y azuaya, enfocando su accionar hacia los estratos más necesitados.

El Hospital de la Mujer y el Niño tiene un sistema de subvención a la demanda, para lo que ha establecido la categorización de sus pacientes, de acuerdo a su nivel socio económico, siendo esta categorización no una discriminación sino una mejor distribución de los recursos.

Las categorías implementadas van desde la A, donde la subvención es de 100%, de la B a la E la subvención es diferenciada y la F no tiene subvención.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

El horario de atención del Hospital es un horario especial, de 8:00 a 20:00 horas en consulta externa con las 4 especialidades básicas, cuenta con profesionales especialistas en sus diferentes áreas y brindan atención las 24 horas para emergencias.

Se estima que la población del cantón Cuenca, es cubierta en salud en un 40% por el Ministerio de Salud Pública, en un 18% por el IESS y el Seguro Social Campesino, en un 30% por el sector médico privado, 12% no tiene a dónde acudir, ya sea por la incapacidad de gasto o por que los otros proveedores del servicio no abastecen a cubrir la demanda.

El Hospital, dada su característica de la calidad del servicio más su subvención, está en posibilidades de captar un 2% de la población que no tiene a dónde acudir, y así mismo un 3% de la demanda no satisfecha por la privada por el costo que esta implica, el 3% de demanda del IESS debido al tiempo de espera, y un 4% de la demanda del Ministerio de Salud debido a la calidad y trato al usuario.

El Hospital Municipal de la Mujer y el Niño, inicialmente estuvo orientado al servicio del binomio madre-niño, que es el mayor riesgo en el Ecuador, pero en su accionar se ha visto obligado a receptar la necesidad de la comunidad, de servicios de buena calidad a bajo costo para toda la familia, por lo que ha debido reestructurar su direccionalidad inicial hacia un amplio espectro de prestaciones, que involucran atención a todos los miembros de la familia, y ampliar sus servicios desde las áreas médicas de ginecología – obstetricia y pediatría hacia las emergencias clínicas, quirúrgicas y algunas subespecialidades médicas. (GAD, 2014)

Con el fin de atender mejor la demanda creciente de los usuarios, el Hospital ha creado centros de salud, ubicados en los cuatro principales mercados de la ciudad de Cuenca: Feria Libre, Nueve de Octubre, Diez de Agosto, Doce de Abril y un laboratorio químico en el Terminal Terrestre.

A continuación se detallan las instalaciones del Hospital:



UNIVERSIDAD DE CUENCA

PLANTA BAJA

Sección de Consulta Externa:

- 7 consultorios: 6 médicos y 1 odontología
- 3 gabinetes de auxiliares de diagnóstico y tratamiento: Rx, ecografía y laboratorio
- Salón auditorium
- 2 oficinas de servicios complementarios: Trabajo social y psicología clínica
- Baños para el público y para el personal
- Enfermería
- Farmacia
- Admisión y Estadística
- Sección Administrativa: Tesorería, Aux. Tesorería, Personal, Administración, Contabilidad, Dirección.

Sección de Emergencia.

- Sala de observación del proyecto VIDA
- Sala de emergencia
- Sala de espera.
- Provisión
- Comedor
- Cocina
- Vestidores del personal
- Lavandería
- Planchador.

Sección Técnica

- Central de oxígeno
- Sala de calderos y generador
- Oficinas de mantenimiento
- Bodega



UNIVERSIDAD DE CUENCA

PLANTA ALTA

Sección de Hospitalización

- 10 habitaciones para pacientes adultos
- 1 habitación pediátrica
- Estación de enfermería
- Bodega de enfermería y habitación para preparaciones de enfermería
- Baños para el personal y para los visitantes
- Oficina de coordinación de hospitalización.

Sección de Quirófanos

- Dos quirófanos
- Sala de recuperación
- Sala de preparación para el parto
- Sala de partos
- Central de esterilización
- Departamento de Neonatología: Sala de cuidados intensivos e intermedios y sala de cuidados normales.

Sección Residencia Médica

- Habitación de médicos residentes.

PATIOS EXTERIORES

- Garaje de aprovisionamiento
- Garaje de estacionamiento del personal
- Garita para el guardián.

1.3. MISIÓN

Somos una empresa social, proveniente del gobierno local, que brinda servicios de salud, e intenta responder a las necesidades de atención de la población tanto en medicina preventiva cuanto curativa de primer y segundo nivel.

Buscamos la satisfacción del paciente a través de un servicio humano, oportuno, equitativo y solidario a toda la población del cantón Cuenca en particular y de la Provincia del Azuay en general.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Funcionamos bajo un nuevo modelo de organización y gestión, en el que los procesos gerenciales son por resultados, y el financiamiento se hace por la producción. Este nuevo modelo de atención exige de nuestros profesionales no solo la calidad académica sino y sobre todo la sensibilidad y solidaridad hacia las clases más necesitadas. (GAD, 2014)

1.4. VISIÓN

La institución tiene como visión fortificarse como un hospital eficaz y eficiente, en donde por la calidad humana y técnica brindada amplíe nuestra cobertura a las clases pudientes lo cual permita subsidiar la demanda de las clases más necesitadas.

El aprovechamiento y optimización de los recursos humanos y materiales deberá ser máximo y con un solo fin: el SERVICIO. El único referente de la Institución será la calidad ofertada.

El hospital será el segundo nivel de atención en la Red de Servicios Municipales, que reciba la referencia de los centros de primer nivel de esta Red, y que trabaje en un sistema de referencia y contra referencia, que permita a la colectividad identificar a los servicios municipales como servicios organizados que están cumpliendo su rol social.

El Hospital quiere manejarse como un ente participativo, abierto a las organizaciones sociales, en el que se busca la integración interinstitucional, en donde tengan cabida las redes cantonales y donde se dé el verdadero valor a la veeduría ciudadana. (GAD, 2014)

1.5. OBJETIVOS

El Hospital Municipal de la Mujer y el Niño establecen los siguientes objetivos:

- Brindar atención de calidad a la mujer, niños y familias del Cantón Cuenca.
- Contribuir al mejoramiento del nivel de salud y la calidad de vida de la población cantonal, en el ámbito de la salud sexual y reproductiva y de atención a la infancia, mediante actividades de promoción, prevención y recuperación de la salud.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

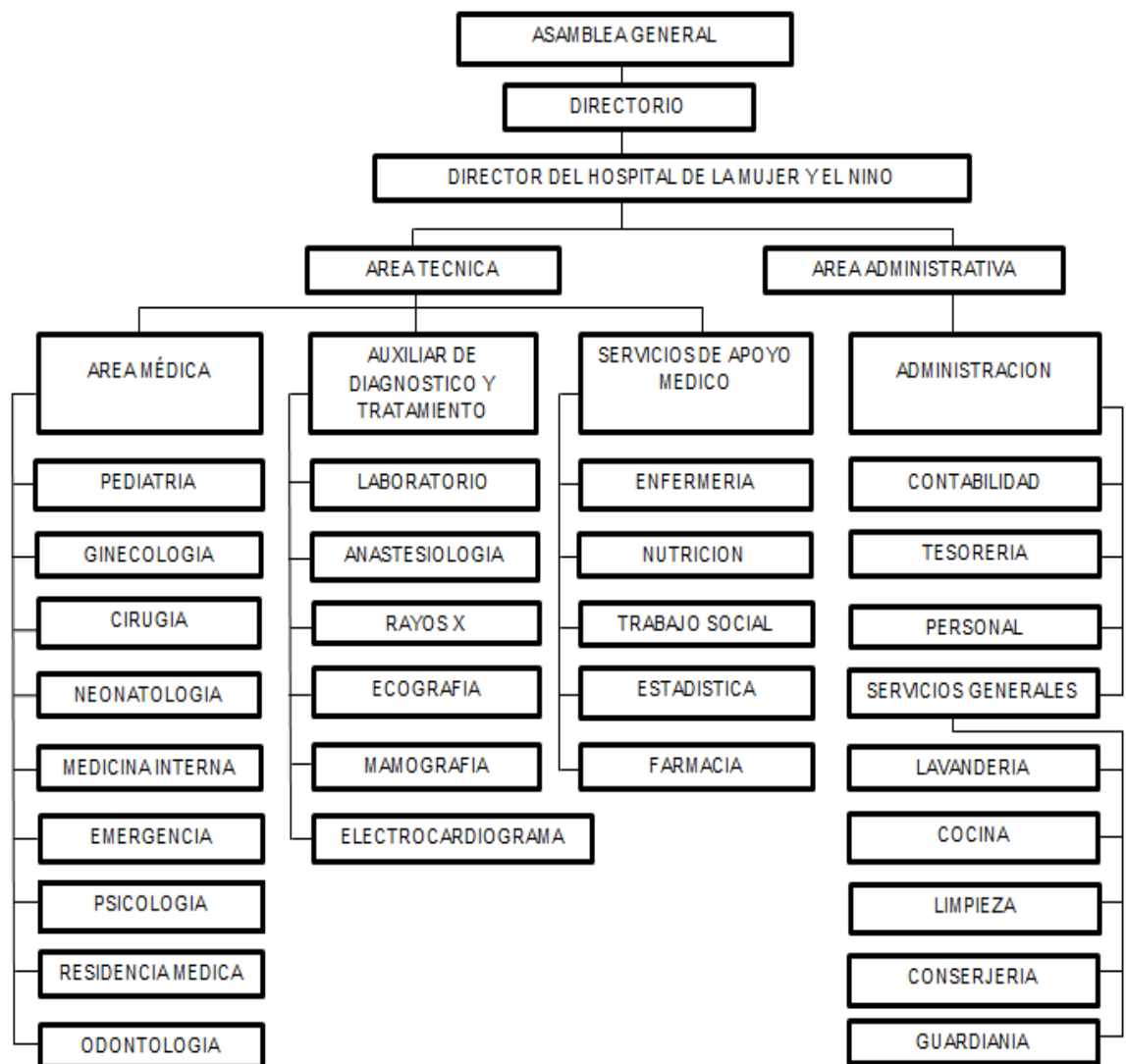
1.6. SERVICIOS DEL HOSPITAL

Con el fin de brindar una mejor atención a los usuarios el hospital cuenta con los siguientes servicios:

- Servicios Médicos: Medicina Familiar, Pediatría, Ginecología, Cirugía, Odontología, Traumatología, Médicos Residentes, Internos, Externos.
- Auxiliares de Diagnóstico y Tratamiento: Laboratorio, Ecografía, Rayos X.
- Servicios Técnicos de colaboración médica: Farmacia, Psicología, Trabajo Social, Estadística, Enfermería.

1.7. ORGANIGRAMA

GRÁFICO 1: Organigrama





UNIVERSIDAD DE CUENCA

1.8. ANALISIS FODA

Es una herramienta analítica que permite examinar elementos internos a la Institución y por tanto controlables, tales como fortalezas y debilidades, además de factores externos a la misma y por tanto no controlables, tales como oportunidades y amenazas.

CUADRO 1: MATRIZ FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Estructura Organizacional adecuada. 2. Contar con personal calificado. 3. Prestaciones de salud de calidad a bajos costos para la población de menores recursos. 4. Buena percepción de la calidad de los servicios recibidos. 5. Contar con un servicio de farmacia. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Instalaciones que no abastecen la demanda creciente de los servicios del Hospital. 2. Carencia de un Código de Ética. 3. Inadecuado reclutamiento, selección e inserción de Talento Humano Institucional. 4. Ausencia de especialidades y/o subespecialidades como: urología y gastroenterología, las mismas que contribuirían a mejorar los servicios de autogestión del Hospital. 5. Equipamiento tecnológico poco actualizado.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Inconformidad de los usuarios por la calidad brindada n otros servicios de salud públicos. 2. Apoyo del Gobierno Autónomo Descentralizado. 3. Implementación de programas nacionales en lucha contra las enfermedades. 4. Alta necesidad identificada por parte de los usuarios. 5. Buena imagen ante la comunidad. 6. Existencia de convenios con otros centros de salud para atender las necesidades de los usuarios. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Existencia de Organismos Públicos que brindan servicios de salud completamente gratuitos. 2. Inestabilidad de la economía afectando costos de las medicinas y equipos. 3. El Hospital se encuentra un poco alejado del centro de la ciudad. 4. Congestionamiento de tráfico, lo que dificulta el acceso por parte de los usuarios al Hospital. 5. Falta de fondos públicos para la adquisición y modernización de los equipos.

Elaborado por: Elizabeth Muñoz
Andrea Ortiz

1.9. JEFATURA DE TALENTO HUMANO

Definición: Este departamento se encarga de la administración del personal con sujeción a las leyes del Código de Trabajo, Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa, Ley Orgánica del Servicio Público y más disposiciones vigentes.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Nivel Jerárquico: Depende jerárquicamente de la dirección.

1.9.1. PROCESOS DE LA JEFATURA DE TALENTO HUMANO

Convocatoria

Es la etapa en que la UATH institucional, o quien hiciere sus veces, realiza la difusión plena del concurso de méritos y oposición con la finalidad de reunir la mayor cantidad de aspirantes que cumplan con los perfiles y requisitos establecidos. (Lexis, 2014)

Selección

“Es la etapa del proceso, en la que se escoge a la o el aspirante que demuestre poseer los mejores niveles de competencias, conforme los requisitos del puesto” (Ministerio de Finanzas del Ecuador, 2014).

Entrevista

Las entrevistas se realizarán conforme al cronograma elaborado por la UATH institucional, o quien hiciere sus veces, y permitirá el análisis y la valoración de los siguientes factores: instrucción académica, experiencia relevante, capacitación relevante, competencias técnicas y competencias conductuales de las o los aspirantes relacionadas con el perfil del puesto. (Lexis, 2014)

Evaluación

“Es el procedimiento mediante el cual se mide objetivamente los niveles de competencias que ostentan las y los aspirantes, a través de la aplicación de pruebas y entrevistas, (...)” (Ministerio de Finanzas del Ecuador, 2014).

Solicitud de la documentación conforme Leyes Laborales

Las y los aspirantes a un puesto en el Hospital deberán presentar los documentos que la ley indica, tales como:

Certificado actualizado a la fecha de no tener impedimento legal para el ingreso y desempeño de un puesto, cargo, función o dignidad en el sector público emitido por el Ministerio de Relaciones Laborales, (...).



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Declaración juramentada en la que conste no encontrarse incurso en ninguna causal legal de impedimento, inhabilidad o prohibición para el ejercicio de un puesto, cargo, función o dignidad en el sector público, prevista en la LOSEP y el ordenamiento jurídico vigente, la cual se hará constar en la respectiva acción de personal.

Presentar la correspondiente declaración patrimonial juramentada ante un Notario en la que constará:

Autorización para levantar el sigilo de sus cuentas bancarias.

Declaración de no adeudar más de dos pensiones alimenticias.

Declaración de no encontrarse incurso en nepotismo, inhabilidades o prohibiciones previstas en la Constitución de la República y el ordenamiento jurídico vigente.

Para el caso de las personas extranjeras legalmente residentes, por al menos 5 años, y ganadoras de concursos de méritos y oposición se solicita la autorización de trabajo para una institución específica y demás documentos determinados en la norma que para el efecto emita el Ministerio de Relaciones Laborales.

A la o el aspirante con discapacidad o que tenga a su cargo una persona en esta condición y que pertenezca a su núcleo familiar, sea cónyuge o conviviente en unión de hecho legalmente reconocida, padre, madre, hermano o hermana o hijo o hija, se exigirá la presentación del respectivo carné expedido por el CONADIS o la declaración juramentada realizada ante Notario Público de que se encuentra a cargo de esta, según corresponda, (...). (Lexis, 2014)

Contratación

Una vez escogido el candidato, que se ajuste al perfil del puesto, y que cumpla con las competencias, se procede a formalizar la relación laboral con apego a la ley vigente, sea esta LOSEP o Código del Trabajo, para garantizar los derechos y obligaciones, tanto del trabajador o empleado como de la Institución.

Para el caso de los empleados que son contratados bajo la LOSEP se emitirá el respectivo nombramiento concedido por la autoridad



UNIVERSIDAD DE CUENCA

nominadora, luego de haber sido declarados ganadores del concurso de méritos y oposición.

Inducción

La inducción en un puesto del servicio público constituye el conjunto de políticas, acciones y mecanismos a través de los cuales la UATH institucional, o quien hiciera sus veces, facilita la adecuada vinculación de la o el servidor a su puesto de trabajo. (Lexis, 2014)

1.9.2. FUNCIONES DE LA JEFATURA DE TALENTO HUMANO

La Jefatura de Talento Humano cumple las siguientes funciones:

- Elaboración de los certificados laborales.
- Análisis de carpetas de documentación personal.
- Selección de personal.
- Aprobar los permisos para los empleados y trabajadores del Hospital.
- Cumplir y hacer cumplir el reglamento general y las resoluciones del Ministerio de Relaciones Laborales, en el ámbito de su competencia.
- Elaborar los proyectos de estatutos, normativa, manuales e indicadores de gestión.
- Elaborar el reglamento interno de administración de Talento Humano, con sujeción a las normas técnicas del Ministerio de Relaciones Laborales.
- Elaborar y aplicar los manuales de descripción, valoración y clasificación de puestos institucionales, con enfoque en la gestión de competencias laborales.
- Mantener actualizado y aplicar obligadamente el sistema informático integrado del Talento Humano y remuneraciones elaborado por el Ministerio de Relaciones Laborales.
- Hacer planillas del seguro social, avisos de entrada, salida y registro de novedades.
- Elaborar contratos y convenios.
- Establecer un sistema de control de asistencia y permanencia del personal.
- Realizar el Rol de pagos de los empleados y trabajadores.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- Realización de Informes para los profesionales que laboran a través de facturación sean estos; servicios profesionales o servicios prestados.
- Elaborar el calendario anual de vacaciones el mismo que será presentado y autorizado por la Dirección del Hospital.
- Formular los calendarios de turnos del personal para emergencias.
- Elaborar y mantener actualizados los expedientes y registros del personal.
- Elaborar y mantener actualizado el distributivo de sueldos y salarios del personal.
- Presentar la información oportuna de los aspectos disciplinarios del personal a la Dirección para la toma de decisiones.
- Informar a la dirección las faltas, atrasos y cualquier otro tipo de situación que pudiera surgir dentro del Hospital.
- Elaborar programas para la capacitación y actualización del personal.
- Presentar al departamento financiero de manera oportuna y completa la información sobre el personal.
- Establecer un sistema de registro de todo lo relativo al manejo del personal, es decir contratos, vacaciones, permisos, etc., según las normas pertinentes del reglamento interno del Hospital.
- Demás funciones inherentes a su cargo.

1.9.3. LISTADO DEL PERSONAL

El Hospital de la Mujer y el Niño cuenta con personal capacitado y especializado para cada función asignada, son la esencia de la Institución ya que contribuyen al logro de los objetivos.

CUADRO 2: PERSONAL DE LA INSTITUCIÓN

No.	NOMBRE	CARGO
1	Alvarado Alvarado Jhenny Cecilia	Tesorera
2	Albarracín Pintado Sergio Mauricio	Aux. Serv. Generales
3	Alvarracín Arias Nelly Marlene	Aux. Serv. Generales
4	Andrade Berrezueta Julio Gerardo	Médico Tratante
5	Angamarca Rodríguez Nancy Margoth	Enfermera
6	Barbecho Asitimbay María Justina	Enfermera
7	Bautista Morocho Manuel Teodoro	Chofer
8	Cabrera Álvarez Mauro Eladio	Aux. Serv. Generales
9	Calle Barrera Martha Clementina	Médico Residente



UNIVERSIDAD DE CUENCA

10	Calle Lazo Marcia Dolores	Enfermera
11	Cárdenas Palacios Diana Valeria	Odontóloga
12	Chacón Bravo Dayysi Fabiola	Enfermera
13	Chávez Guamán Martha Susana	Enfermera
14	Cordero Coellar Octavio Raúl	Médico Tratante
15	Correa Martínez Fabián Gerardo	Médico Tratante
16	Cruz Beltrán Tatiana De Lourdes	Cocinera
17	Cruz Caizatoa Sonia Del Pilar	Aux. de Enfermería
18	Cueva Moya Fernanda Margarita	Médico Residente
19	Daquilema Miranda Mariana De Jesús	Médico Tratante
20	Duran Flores Verónica Elizabeth	Jefe de Talento Humano
21	Garzón Avilés Fabián Rosendo	Aux. Administrativo
22	Gomezcoello Delgado Ramiro Leandro	Auditor Médico
23	Guerrero Ochoa Adriana Emperatriz	Bioquímica
24	Guillen Martínez Luis Fernando	Médico Tratante
25	Guzhñay Guzhñay Zoila Inés	Aux. Serv. Generales
26	Hernández Ávila Pablo Homero	Imagenólogo
27	Hernández Guanga Marcia Catalina	Enfermera
28	Jiménez Chica Elvia Jimena	Enfermera
29	Landázuri Sánchez Johanna Irene	Médico Residente
30	Landeta Quintuña Juan Carlos	Informática
31	López Astudillo Maritza Noemí	Recepcionista
32	Lozada Quito Leticia	Enfermera
33	Maldonado Ochoa Ruth Cecilia	Rep. De Farmacia
34	Masache Sanmartín Blanca Natividad	Aux. Serv. Generales
35	Mogrovejo Yunga Linda Lorena	Aux. de enfermería
36	Moncayo Bravo Gloria Grimanesa	Contadora
37	Monsalve Vela Cesar Alfonso	Médico Tratante
38	Morocho Guamán Diana Teresa	Enfermera
39	Muñoz Fernández Carmen Alexandra	Médico Residente
40	Muñoz Lucero Herman Patricio	Médico Tratante
41	Nacipucha Nacipucha Jhoana Elizabeth	Aux. Administrativo
42	Ortega Misacango Wilian Eulogio	Aux. Serv. Generales
43	Padilla Iñiguez Yaya Alejandrina	Química en Laboratorio
44	Palacios Pesantez Diana Maribel	Enfermera
45	Palacios Piedra María Lucia	Médico Tratante
46	Paucar Auquilla Carmen Elizabeth	Bodeguera
47	Paucar Cambisaca Aida Sara	Enfermera
48	Pozo Moreno Jaime Rolando	Médico Tratante
49	Quezada Otavalo Diana María	Lic. Imagenología
50	Quezada Ramón Marjorie Lourdes	Lic. Imagenología
51	Quito Pineda María Eugenia	Lic. en Laboratorio
52	Quizhpe Parra Rosa Virginia	Enfermera
53	Rodríguez Ávila María Lucrecia	Odontóloga
54	Rodríguez Jara Doris Vanessa	Aux. Serv. Generales
55	Romero Plaza Mónica del Rocío	Médico Tratante



UNIVERSIDAD DE CUENCA

56	Sánchez Montaña Gladys Guadalupe	Enfermera
57	Sánchez Orellana Liduvina Sarvelia	Trabajo Social
58	Santander Pallaroso Carmen Marlene	Aux. Serv. Generales
59	Sarmiento Zamora Jhonatan Christopher	Aux Administrativo
60	Tapia Tapia Luz Filomena	Aux. de enfermería
61	Toledo Quizhpe Karina Alexandra	Aux. de enfermería
62	Torres Fajardo Dolores Marisol	Nutricionista
63	Valencia Solórzano Wilson Felipe	Médico Residente
64	Vega Cuadrado Diego Fernando	Médico Residente
65	Wilches Garzón Diego Wilfrido	Aux. Administrativo
66	Zamora Barzallo Fabián Rodrigo	Jefe Administrativo
67	Zamora Tello Carmen Edith	Tecnóloga de Laboratorio

Fuente: Jefatura de Talento Humano

1.9.4. CONTRATOS

En la actualidad el Hospital Municipal de la Mujer y el Niño cuenta con 67 empleados y trabajadores, de los cuales 52 suscriben contratos de servicios ocasionales por medio de la Ley Orgánica de los Servidores Públicos y 15 a plazo fijo y eventuales por medio del Código de Trabajo.

Contrato de Servicios Ocasionales:

La suscripción de contratos de servicios ocasionales será autorizada por la autoridad nominadora, para satisfacer necesidades institucionales, previo el informe de la unidad de administración del talento humano, siempre que exista la partida presupuestaria y disponibilidad de los recursos económicos para este fin, (...). Estos contratos no podrán exceder de doce meses de duración o hasta que culmine el tiempo restante del ejercicio fiscal en curso, (...).

El personal que labora en el servicio público bajo esta modalidad, tendrá relación de dependencia y derecho a todos los beneficios económicos contemplados para el personal de nombramiento, con excepción de las indemnizaciones por supresión de puesto o partida o incentivos para jubilación.

Las servidoras o servidores públicos sujetos a este tipo de contrato no ingresarán a la carrera del servicio público, mientras dure su contrato, (...).

Este tipo de contratos, por su naturaleza, de ninguna manera representará estabilidad laboral en el mismo, ni derecho adquirido para



UNIVERSIDAD DE CUENCA

la emisión de un nombramiento permanente, pudiendo darse por terminado en cualquier momento, lo cual podrá constar del texto de los respectivos contratos, (...). (Lexis, 2014)

CODIGO DE TRABAJO

Contrato a plazo fijo:

“Es aquel contrato en el que expresamente se determina el tiempo que va a durar el mismo y cuya duración no puede ser inferior a un año, ni mayor a dos no renovables” (Camara de Comercio de Quito, 2014).

Contrato eventual:

Son contratos eventuales aquellos que se realizan para satisfacer exigencias circunstanciales del empleador, tales como reemplazo de personal que se encuentra ausente por vacaciones, licencia, enfermedad, maternidad y situaciones similares; en cuyo caso, en el contrato deberá puntualizarse las exigencias circunstanciales que motivan la contratación, el nombre o nombres de los reemplazos y el plazo de duración de la misma, (...). (Lexis, 2012)



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO



2. MARCO TEÓRICO

Hoy en día las empresas públicas como privadas están sujetas a un sin número de cambios en sus diferentes actividades y operaciones, debido a este dinamismo y a las diferentes normas y reglamentaciones que deben cumplir, el Control Interno constituye una herramienta vital para mitigar el riesgo a los cuales se hallan expuestas las organizaciones.

2.1. Control Interno

COSO (citado por la Contraloría General del Estado, 2002) lo define como:

El Control Interno es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objetivo de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías: Eficacia y eficiencia de las operaciones, fiabilidad de la información financiera, cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

Según las Normas de Control Interno para las Entidades, Organismos de público y de las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos (2002)

(...). El control interno es un proceso integral aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada entidad, que proporciona seguridad razonable para el logro de los objetivos institucionales y la protección de los recursos públicos, (...). El control interno está orientado a cumplir con el ordenamiento jurídico, técnico y administrativo, promover eficiencia y eficacia de las operaciones de la entidad y garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información, así como la adopción de medidas oportunas para corregir las deficiencias de control.

2.2. Importancia

El Control Interno es una serie de acciones relacionadas con las diferentes actividades de las organizaciones, y su función es aplicable a todas las áreas de operación, de su efectividad depende que la administración obtenga la información necesaria para seleccionar las alternativas que mejor convengan a los intereses de la entidad.

El Control Interno debe construirse dentro de la estructura organizativa de manera que se vuelva parte integrada de los procesos de planificación,



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ejecución y seguimiento de la administración, dependiendo de las necesidades de la organización se implantará un Control Interno adecuado que ayude a maximizar la utilización de recursos para mejorar la gestión financiera como la administrativa, además de definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir desviaciones que se presenten de tal manera que no afecten el logro de los objetivos.

2.3. Objetivos

Las Instituciones en el afán de cumplir sus metas se establecen estrategias y objetivos, la consecución de estos depende del grado de seguridad que proporcione el Control Interno, pues constituye un medio para el logro de los mismos y la máxima autoridad será la encargada de la formulación, aprobación y divulgación de los objetivos del Control Interno a todos los miembros de la entidad.

Según las Normas de Control Interno para las Entidades, Organismos del sector público y de las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos (2002)

El control interno de las entidades, organismo del sector público y personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos para alcanzar la misión institucional, deberá contribuir al cumplimiento de los siguientes objetivos:

- Promover la eficiencia, eficacia y economía de las operaciones bajo principios éticos y de transparencia.
- Garantizar la confiabilidad, integridad y oportunidad de la información.
- Cumplir con las disposiciones legales y la normativa de la entidad para otorgar bienes y servicios públicos de calidad.
- Proteger y conservar el patrimonio público contra pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.

2.4. Componentes

El Control Interno está formado por cinco componentes interrelacionados que son inherentes a cada organización, son un conjunto de normas utilizadas para medir el Control Interno y su efectividad.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Se clasifican en:

- Ambiente de control
- Evaluación de Riesgos
- Actividades de Control
- Información y Comunicación
- Supervisión y Monitoreo

2.4.1. Ambiente de Control

Es la base del resto de componentes, aporta estructura y disciplina, la máxima autoridad se encargará de divulgar a los miembros de la Institución las medidas de control implantadas para crear una cultura de control y un ambiente favorable al ejercicio de prácticas, valores y conductas del personal, un adecuado ambiente para el control, estimula e influencia las labores de las servidoras y servidores con respecto al control de sus actividades.

Según la NCI 200:

El ambiente o entorno de control es el conjunto de circunstancias y conductas que enmarcan el accionar de una entidad desde la perspectiva del control interno. Es fundamentalmente la consecuencia de la actitud asumida por la alta dirección y por el resto de las servidoras y servidores, con relación a la importancia del control interno y su incidencia sobre las actividades y resultados. (Contraloría General del Estado, 2002)

Los subcomponentes que forman el ambiente de control son:

- Integridad y valores éticos
- Administración estratégica
- Políticas y prácticas de Talento Humano
- Estructura organizativa
- Delegación de autoridad
- Competencia profesional
- Coordinación de acciones organizacionales
- Adhesión a las políticas institucionales
- Unidad de Auditoría Interna



UNIVERSIDAD DE CUENCA

2.4.2. Evaluación de Riesgos

El riesgo es la probabilidad de que un evento o acción afecten adversamente el logro de los objetivos de la Institución, estos riesgos pueden ser internos o externos, es responsabilidad de la máxima autoridad, la dirección y el resto del personal efectuar el proceso de administración de riesgos, para la evaluación del riesgo es fundamental la existencia de un proceso continuo que identifique los cambios económicos y políticos para tomar acciones correctivas pertinentes.

Según la NCI 300:

“La máxima autoridad establecerá los mecanismos necesarios para identificar, analizar y tratar los riesgos a los que está expuesta la organización para el logro de sus objetivos” (Contraloría General del Estado, 2002).

Los subcomponentes que forman parte de la evaluación del riesgo son:

- Identificación de riesgos
- Plan de mitigación de riesgos
- Valoración de los riesgos
- Respuesta al riesgo

2.4.3. Actividades de Control

Son políticas y procedimientos de control establecidas por la dirección con el fin de controlar los riesgos relacionados con la consecución de los objetivos de la Institución, las actividades de control se dan en toda la organización, a todos los niveles y en todas las funciones.

Según la NCI 400

La máxima autoridad de la entidad y las servidoras y servidores responsables del control interno de acuerdo a sus competencias, establecerán políticas y procedimientos para manejar los riesgos en la consecución de los objetivos institucionales, proteger y conservar los activos y establecer los controles de acceso a los sistemas de información. (Contraloría General del Estado, 2002)



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Los subcomponentes de las actividades de control son:

- Generales
- Administración Financiera – Presupuesto
- Administración Financiera – Tesorería
- Administración Financiera – Deuda Publica
- Administración Financiera – Contabilidad Gubernamental
- Administración Financiera – Administración de Bienes
- Administración de Talento Humano
- Administración de Proyectos
- Gestión Ambiental
- Tecnología de la información

2.4.4. Información y Comunicación

Son métodos o procedimientos diseñados con la finalidad de proporcionar información de calidad que apoye al funcionamiento del Control Interno, los sistemas de información en función del tamaño de la Institución serán manuales o automatizados y permitirán a la dirección evaluar los resultados con los objetivos predefinidos.

La transmisión de la comunicación se da interna como externamente y permite al personal cumplir con sus responsabilidades de operación, información financiera y de cumplimiento.

Según la NCI 500

La máxima autoridad y los directivos de la entidad, deben identificar, capturar y comunicar información pertinente y con la oportunidad que facilite a las servidoras y servidores cumplir sus responsabilidades, (...). Los sistemas de información y comunicación que se diseñen e implanten deberán concordar con los planes estratégicos y operativos, debiendo ajustarse a sus características y necesidades y al ordenamiento jurídico vigente. (Contraloría General del Estado, 2002)

Los subcomponentes de la Información y Comunicación son:

- Controles sobre sistemas de información
- Canales de comunicación abiertos



UNIVERSIDAD DE CUENCA

2.4.5. Supervisión o Monitoreo

El Control Interno requiere de supervisión y evaluación permanentemente puesto que es susceptible de deterioro y tiende con el tiempo a perder su efectividad, la evaluación busca identificar las debilidades del control para tomar medidas de corrección oportunas, es un proceso que asegura la confiabilidad del Control Interno y la supervisión incluye tanto las actividades de la dirección como las del resto del personal en la realización de sus funciones.

Según la NCI 600

“La máxima autoridad y los directivos de la entidad, establecerán procedimientos de seguimiento continuo, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas para asegurar la eficacia del sistema de control interno”(Contraloría General del Estado, 2002).

Los subcomponentes a considerar en la supervisión y monitoreo son:

- Seguimiento continuo o en operación
- Evaluaciones periódicas

2.5. Normativa Legal (Normas de Control Interno para las Entidades, Organismos del sector público y de las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos)

200 AMBIENTE DE CONTROL

Según las Normas de Control Interno emitidas por la Contraloría General del Estado (2002):

200-01 Integridad y valores éticos

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 (...).

200-02 Administración estratégica

(...). Las entidades del sector público y las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos requieren para su gestión, la implantación



UNIVERSIDAD DE CUENCA

de un sistema de planificación que incluya la formulación, ejecución, control, seguimiento y evaluación de un plan plurianual institucional y planes operativos anuales, que considerarán como base la función, misión y visión institucionales y que tendrán consistencia con los planes de gobierno y los lineamientos del Organismo Técnico de Planificación.

Los planes operativos constituirán la desagregación del plan plurianual y contendrán: objetivos, indicadores, metas, programas, proyectos y actividades que se impulsarán en el período anual, documento que deberá estar vinculado con el presupuesto a fin de concretar lo planificado en función de las capacidades y la disponibilidad real de los recursos (...).

200-03 Políticas y prácticas de talento humano

(...). El control interno incluirá las políticas y prácticas necesarias para asegurar una apropiada planificación y administración del talento humano de la institución, de manera que se garantice el desarrollo profesional y asegure la transparencia, eficacia y vocación de servicio.

El talento humano es lo más valioso que posee cualquier institución, por lo que debe ser tratado y conducido de forma tal que se consiga su más elevado rendimiento (...).

200-04 Estructura organizativa

(...). La estructura organizativa de una entidad depende del tamaño y de la naturaleza de las actividades que desarrolla, por lo tanto no será tan sencilla que no pueda controlar adecuadamente las actividades de la institución, ni tan complicada que inhiba el flujo necesario de información (...).

Toda entidad debe complementar su organigrama con un manual de organización actualizado en el cual se deben asignar responsabilidades, acciones y cargos, a la vez que debe establecer los niveles jerárquicos y funciones para cada uno de sus servidoras y servidores.

200-05 Delegación de autoridad

La asignación de responsabilidad, la delegación de autoridad y el establecimiento de políticas conexas, ofrecen una base para el seguimiento de las actividades, objetivos, funciones operativas y requisitos regulatorios,



UNIVERSIDAD DE CUENCA

incluyendo la responsabilidad sobre los sistemas de información y autorizaciones para efectuar cambios (...).

200-06 Competencia Profesional

(...). Los directivos de la entidad, especificarán en los requerimientos de personal, el nivel de competencias necesario para los distintos puestos y tareas a desarrollarse en las áreas correspondientes. Así mismo, los programas de capacitación estarán dirigidos a mantener los niveles de competencia requeridos.

200-07 Coordinación de acciones organizacionales

La máxima autoridad de cada entidad, en coordinación con los directivos, establecerá las medidas propicias, a fin de que cada una de las servidoras y servidores acepte la responsabilidad que les compete para el adecuado funcionamiento del control interno (...).

200-08 Adhesión a las políticas institucionales

(...). En el desarrollo y cumplimiento de sus funciones, las servidoras y servidores observarán las políticas generales y las específicas aplicables a sus respectivas áreas de trabajo, que hayan sido emitidas y divulgadas por la máxima autoridad y directivos de la entidad, quienes además instaurarán medidas y mecanismos propicios para fomentar la adhesión a las políticas por ellos emitidas. Los niveles de dirección y jefatura se asegurarán de la adhesión a las políticas institucionales, mediante el establecimiento de controles y factores motivadores adecuados.

407 Administración de Talento Humano

Según las Normas de Control Interno emitidas por la Contraloría General del Estado (2002):

407-01 Plan de Talento Humano

(...). La planificación se elaborará sobre la base de un diagnóstico del personal, efectuado con la información estadística que mantendrá la unidad responsable de la administración del talento humano; considerando además, la normativa vigente relacionada con esta área, el plan estratégico institucional, los planes operativos anuales, programas y proyectos (...).



UNIVERSIDAD DE CUENCA

407-02 Manual de clasificación de puestos

(...). La entidad contará con un manual que contenga la descripción de las tareas, responsabilidades, el análisis de las competencias y requisitos de todos los puestos de su estructura y organizativa. El documento será revisado y actualizado periódicamente y servirá de base para la aplicación de los procesos de reclutamiento, selección y evaluación del personal (...).

407-03 Incorporación del personal

(...). El ingreso de personal a la entidad se efectuará previa la convocatoria, evaluación y selección que permitan identificar a quienes por su conocimiento y experiencia garantizan su idoneidad y competencia y ofrecen mayores posibilidades para la gestión institucional (...).

407-04 Evaluación del desempeño

(...). La evaluación de desempeño se efectuará bajo criterios técnicos (cantidad, calidad, complejidad y herramientas de trabajo) en función de las actividades establecidas para cada puesto de trabajo y de las asignadas en los planes operativos de la entidad. Los resultados de la evaluación de desempeño servirán de base para la identificación de las necesidades de capacitación o entrenamiento del personal o de promoción y reubicación, para mejorar su rendimiento y productividad (...).

407-05 Promociones y ascensos

(...).El ascenso tiene por objeto promover a las servidoras y servidores para que ocupen puestos vacantes o de reciente creación, considerando la experiencia, el grado académico, la eficiencia y el rendimiento en su desempeño, observando lo previsto en la reglamentación interna y externa vigente.

407-06 Capacitación y entrenamiento continuo

Los directivos de la entidad promoverán en forma constante y progresiva la capacitación, entrenamiento y desarrollo profesional de las servidoras y servidores en todos los niveles de la entidad, a fin de actualizar sus conocimientos, obtener un mayor rendimiento y elevar la calidad de su trabajo (...).

407-07 Rotación de personal

(...). Las unidades de administración de talento humano y los directivos de la entidad, establecerán acciones orientadas a la rotación de las servidoras y



UNIVERSIDAD DE CUENCA

servidores, para ampliar sus conocimientos y experiencias, fortalecer la gestión institucional, disminuir errores y evitar la existencia de personal indispensable.

La rotación de personal debe ser racionalizada dentro de períodos preestablecidos, en base a criterios técnicos y en áreas similares para no afectar la operatividad interna de la entidad (...).

407-08 Actuación y honestidad de las servidoras y servidores

(...). Las servidoras y servidores, cualquiera sea el nivel que ocupen en la institución, están obligados a actuar bajo principios de honestidad y profesionalismo, para mantener y ampliar la confianza de la ciudadanía en los servicios prestados, observando las disposiciones legales que rijan su actuación técnica. No podrán recibir ningún beneficio directo o indirecto y se excusarán de intervenir en asuntos en los que tengan conflictos de interés personal o de su cónyuge o conviviente, hijos y parientes hasta el segundo grado de afinidad o cuarto de consanguinidad.

407-09 Asistencia y permanencia del personal

La administración de personal de la entidad establecerá procedimientos y mecanismos apropiados que permitan controlar la asistencia y permanencia de sus servidoras y servidores en el lugar de trabajo.

El establecimiento de mecanismos de control de asistencia estará en función de las necesidades y naturaleza de la entidad, teniendo presente que el costo de la implementación de los mismos, no debe exceder los beneficios que se obtengan (...).

407-10 Información actualizada del personal

La unidad de administración de talento humano será responsable del control de los expedientes de las servidoras y servidores de la entidad, de su clasificación y actualización (...).

Los expedientes donde se consigne la información del personal con nombramiento o contrato, permitirán a la administración de la entidad, contar con información veraz y oportuna para la toma de decisiones. (Contraloría General del Estado, 2002)



UNIVERSIDAD DE CUENCA

2.6. Métodos de Evaluación

Para la evaluación del Sistema de Control Interno, de cualquier empresa o entidad, tanto del sector público como privado, a fin de evaluar su situación actual y de acuerdo con sus resultados proceder a tomar las medidas pertinentes y producir las recomendaciones que lleven al mejoramiento continuo del sistema, se aplican varios métodos de evaluación, entre los más utilizados están:

2.6.1. Cuestionarios

Consiste en diseñar cuestionarios a base de preguntas que deben ser contestadas por los funcionarios y personal responsable, de las distintas áreas de la empresa bajo examen, en las entrevistas que expresamente se mantienen con este propósito.

Las preguntas son formuladas de tal forma que la respuesta afirmativa indique un punto óptimo en la estructura de control interno y que una respuesta negativa indique una debilidad y un aspecto no muy confiable; algunas preguntas probablemente no resulten aplicables, en este caso, se utiliza las letras NA "no aplicable". De ser necesario a más de poner las respuestas, se puede completar las mismas con explicaciones adicionales en la columna de observaciones del cuestionario o en hojas adicionales.

En las entrevistas, no solo se procura obtener un Si, No, o NA, sino que se trata de obtener el mayor número de evidencias; posterior a la entrevista, necesariamente debe validarse las respuestas y respaldarlas con documentación probatoria. (Contraloría General del Estado, 2002)

2.6.2. Flujogramas

Consiste en relevar y describir objetivamente la estructura orgánica de las áreas relacionadas con la auditoría, así como, los procedimientos a través de sus distintos departamentos y actividades.

Este método es más técnico y remediable para la evaluación, tienen ventaja frente a otros métodos porque permite efectuar el relevamiento siguiendo una secuencia lógica y ordenada, permite ver de un solo golpe de vista el circuito en su conjunto y facilita la identificación o ausencia de controles. (Contraloría General del Estado, 2002)



UNIVERSIDAD DE CUENCA

2.6.3. Descriptivo o Narrativo

Consiste en la descripción detallada de los procedimientos más importantes y las características del sistema que se está evaluando; estas explicaciones se refieren a funciones, procedimientos, registros, formularios, archivo, empleados y departamentos que intervienen en el sistema. El relevamiento se los hace en entrevistas y observaciones de actividades, documentos y registros. (Contraloría General del Estado, 2002)

2.7. Herramientas para la Evaluación

Dependiendo de la naturaleza de la Institución y de las áreas a examinar, se aplicarán herramientas útiles para la ejecución de la evaluación, servirán de respaldo a las conclusiones y recomendaciones que se emitan al final de la evaluación.

2.7.1. Evidencia Suficiente o Competente

Es necesaria para sustentar la opinión y el informe final, son elementos de prueba que obtiene el auditor sobre los hechos que analiza, siendo éstas de clase física, testimonial y analítica, para que la información sea valiosa la evidencia debe ser competente en términos de calidad y suficiente en cuanto a la cantidad.

Una evidencia es suficiente y competente cuando es:

Relevante: Cuando ayuda al auditor a llegar a una conclusión respecto a los objetivos específicos de auditoría.

Auténtica: Cuando es verdadera en todas sus características.

Verificable: Es el requisito de la evidencia que permite que dos o más auditores lleguen por separado a las mismas conclusiones, en iguales circunstancias.

Neutral: Es requisito que esté libre de prejuicios. Si el asunto bajo estudio es neutral, no debe haber sido diseñado para apoyar intereses especiales. (Auditool, 2014)



UNIVERSIDAD DE CUENCA

2.7.2. Técnicas para la Evaluación

En base al criterio profesional, el auditor aplicará técnicas o métodos de investigación para obtener evidencia suficiente y competente que fundamente su opinión.

CUADRO 3: DESCRIPCIÓN DE TÉCNICAS

VERIFICACION	TECNICAS
Ocular	a) Comparación b) Observación c) Rastreo
Verbal	a) Indagación b) Entrevista c) Encuesta
Escrita	a) Análisis b) Conciliación c) Confirmación d) Tabulación
Documental	a) Comprobación b) Cálculo c) Revisión selectiva
Física	a) Inspección

Fuente: Manual de Auditoría de Gestión, pag.56

2.7.3. Papeles de Trabajo

Todo trabajo de auditoría debe estar respaldado en papeles de trabajo, que son el conjunto de cédulas, documentos y medios magnéticos realizados por el auditor para registrar los datos y la información obtenidos durante la evaluación, sirven para evidenciar en forma suficiente y competente el trabajo realizado, sustentan la opinión del auditor emitida en el informe final.

Características de los papeles de trabajo

- Prepararse en forma clara y precisa, utilizando referencias lógicas y un mínimo número de marcas.
- Su contenido incluirá tan solo los datos exigidos a juicio profesional del auditor.
- Deben elaborarse sin enmendaduras, asegurando la permanencia de la información.
- Se adoptarán las medidas oportunas para garantizar su custodia y confidencialidad, divulgándose las responsabilidades que podrían dar lugar por las desviaciones presentadas. (Contraloría General del Estado, 2002)



UNIVERSIDAD DE CUENCA

2.7.3.1. Custodia y archivo

Es responsabilidad de las unidades de auditoría custodiar y vigilar la integridad de los papeles de trabajo, deben ser organizados y archivados en forma sistematizada, con base a su utilización y contenido, se clasifican en archivo permanente y archivo corriente.

2.7.3.1.1. Archivo Permanente

Constituye un expediente especial en el que se encuentran los documentos relativos a los antecedentes, constitución, organización, normativa jurídica de la Institución, etc. Esta información debidamente actualizada, servirá como herramienta de referencia y consulta para futuras auditorías.

2.7.3.1.2. Archivo Corriente

En este archivo se almacena todos los papeles de trabajo obtenidos en la evaluación tales como: hojas de trabajo, cédulas, hallazgos y el informe, la cantidad de documentos que forman parte de este archivo varía de una auditoría a otra, así se trate de la misma entidad auditada.

2.7.3.2. Marcas para la Evaluación

Son símbolos que utiliza el auditor para identificar, clasificar y dejar constancia de las pruebas y técnicas que aplicó en el desarrollo de la evaluación, ayudan a comprender y analizar con mayor facilidad la auditoría.

El auditor aplicará marcas de auditoría estándar que son de utilización y aceptación general, también podrá diseñar sus propias marcas, definiendo el significado de cada una de ellas en los papeles de trabajo.

2.7.4. Indicadores

Son referencias numéricas generadas a partir de una o varias variables, que muestran aspectos del desempeño de la unidad auditada, permiten medir: La eficiencia y economía en el manejo de los recursos, las cualidades y características de los bienes producidos o servicios prestados (eficacia), el grado de satisfacción de las necesidades de los usuarios o clientes a quienes van dirigidos (calidad), se deben medir



UNIVERSIDAD DE CUENCA

considerando su relación con la misión, los objetivos y las metas planteadas por la organización. (Contraloría General del Estado, 2002)

Según el Manual de Auditoría de Gestión emitido por la Contraloría General del Estado (2002) los indicadores se clasifican en:

Indicadores cuantitativos: Son los valores y cifras que se establecen periódicamente de los resultados de las operaciones.

Indicadores cualitativos: Permiten tener en cuenta la heterogeneidad, las amenazas y oportunidades del entorno organizacional; permite además evaluar, con un enfoque de planeación estratégica la capacidad de gestión de la dirección y de más niveles de la organización.

De uso Universal: Sirven para medir la eficiencia, eficacia, las metas, los objetivos y en general el cumplimiento de la misión institucional.

Globales, funcionales y específicos: Son aquellos que miden los resultados en el ámbito de institución y la calidad del servicio que proporciona a los distintos usuarios, los indicadores funcionales miden cada función o actividad de acuerdo a sus propias características, considerando la entidad que se trata, los indicadores específicos se refieren a una función determinada, o bien a una área o proceso en particular.

Según el cuadro de mando integral e indicadores de gestión (Balance Score Card) emitido por la Contraloría General del Estado (2011) los indicadores tienen las siguientes características:

- Se ajustan a los cambios
- Son de orden cualitativo o cuantitativo
- Dan señales de alarma
- Son comparables
- Son medibles y cuantificables
- Son confiables y neutrales
- Oportunos
- Coherente y consistente



2.8. Fases del proceso de Auditoría de Gestión

2.8.1. Planeación

La planeación es la primera fase del proceso de la auditoría y de su concepción dependerá la eficiencia y efectividad en el logro de los objetivos propuestos, utilizando los recursos estrictamente necesarios. La planeación será cuidadosa y creativa, positiva e imaginativa, considerará alternativas y seleccionará los métodos más apropiados para realizar las tareas, por tanto esta actividad recaerá en los miembros más experimentados del grupo. (Contraloría General del Estado, 2014)

La planeación comprende dos fases: la Planificación Preliminar y la Planificación Específica.

2.8.1.1. Planificación Preliminar

La planeación preliminar tiene el propósito de obtener o actualizar la información general sobre la entidad y las principales actividades sustantivas y adjetivas, a fin de identificar globalmente las condiciones existentes para ejecutar la auditoría, cumpliendo los estándares definidos para el efecto.

La planeación preliminar es un proceso que se inicia con la emisión de la orden de trabajo, se elabora una guía para la visita previa para obtener información sobre la entidad a ser examinada, continúa con la aplicación de un programa general de auditoría y culmina con la emisión de un reporte para conocimiento de la Dirección o Jefatura de la unidad de auditoría, en el que se validan los estándares definidos en la orden de trabajo y se determinan los componentes a ser evaluados en la siguiente fase de la auditoría. (Contraloría General del Estado, 2014)

2.8.1.2. Planificación Específica

En esta fase se define la estrategia a seguir en el trabajo de campo. Tiene incidencia en la eficiente utilización de los recursos y en el logro de las metas y objetivos definidos para la auditoría. Se fundamenta en la información obtenida inicialmente durante la planeación preliminar.

La planeación específica tiene como propósito principal evaluar el control interno, para obtener información adicional, evaluar y calificar



UNIVERSIDAD DE CUENCA

los riesgos de la auditoría y seleccionar los procedimientos de auditoría a ser aplicados a cada componente en la fase de ejecución, mediante los programas respectivos. (Contraloría General del Estado, 2014)

2.8.2. Ejecución

“La fase de ejecución del trabajo se concreta con la aplicación de los programas elaborados en la planificación específica y el cumplimiento de los estándares definidos en el plan de la auditoría” (Contraloría General del Estado, 2014)

El objetivo de la ejecución es practicar las pruebas de auditoría utilizando técnicas y procedimientos para encontrar las evidencias de auditoría que sustentarán el informe, siguiendo las directrices del plan de trabajo y los programas de auditoría para las fases de ejecución e informe. (Guía de Auditoría para las Contralorías Territoriales, 2014)

2.8.2.1. Hallazgos y Atributos

Según el Manual de Auditoría Gubernamental emitido por la Contraloría General del Estado (2014) define a los hallazgos y sus atributos como:

Hallazgos: Asuntos que llaman la atención del auditor y que en su opinión, deben comunicarse a la entidad, ya que representan deficiencias importantes que podrían afectar en forma negativa, su capacidad para registrar, procesar, resumir y reportar información confiable y consistente, en relación con las aseveraciones efectuadas por la administración.

Atributos de los hallazgos:

Condición: Se refiere a la situación actual encontrada por el auditor al examinar una área, actividad, función u operación, entendida como “lo que es”.

Criterio: Comprende la concepción de “lo que debe ser”, con lo cual el auditor mide la condición del hecho o situación.

Efecto: Es el resultado adverso o potencial de la condición encontrada, generalmente representa la pérdida en términos



UNIVERSIDAD DE CUENCA

monetarios originados por el incumplimiento para el logro de la meta, fines y objetivos institucionales.

Causa: Es la razón básica (o las razones) por lo cual ocurrió la condición, o también el motivo del incumplimiento del criterio de la norma. Su identificación requiere de la habilidad y el buen juicio del auditor y, es indispensable para el desarrollo de una recomendación constructiva que prevenga la recurrencia de la condición.

2.8.3. Comunicación de Resultados

Es la última fase del proceso de la auditoría, sin embargo está se cumple en el transcurso del desarrollo de la auditoría, está dirigida a los funcionarios de la entidad examinada con el propósito de que presenten la información verbal o escrita respecto a los asuntos observados.

Esta fase comprende también la redacción y revisión final del informe borrador, el que será elaborado en el transcurso del examen, con el fin de que el último día de trabajo en el campo y previa convocatoria, se comunique los resultados mediante la lectura del borrador del informe a las autoridades y funcionarios responsables de las operaciones examinadas. (Sotelo, 2010)

2.8.4. Seguimiento

Luego de presentar en el informe final las inconsistencias encontradas en la auditoría, se efectuará el seguimiento de inmediato a la terminación de la misma, para verificar si la entidad cumplió con las comentarios y recomendaciones formulados por el auditor, comúnmente esta fase se la realiza después de uno o dos meses de haber recibido la entidad auditada el informe aprobado. (Contraloría General del Estado, 2002).



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CAPITULO III

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LA JEFATURA DE TALENTO HUMANO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

3. PROCESO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO DE LA JEFATURA DE TALENTO HUMANO DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE LA MUJER Y EL NIÑO

3.1. Planificación Preliminar

Orden de trabajo

OFICIO **No. 001-2014**

Sección: Jefatura de Talento Humano del Hospital Municipal de la Mujer y el Niño

Asunto: Orden de trabajo – Evaluación de Control Interno

Cuenca, 31 de Octubre de 2014

Srta.

Andrea Fernanda Ortiz Rosas

AUDITOR JEFE DE EQUIPO

Presente

De conformidad, autorizo a usted, en calidad de Auditor Jefe de Equipo, realice la Evaluación del Sistema de Control Interno a la Jefatura de Talento Humano del Hospital Municipal de la Mujer y el Niño, por el período comprendido entre el 01 de Enero de 2013 al 30 de Junio de 2014.

Objetivos:

- Verificar que los procesos de reclutamiento, selección y evaluación del desempeño, realizados por la Jefatura de Talento Humano cumplan con la normativa legal.
- Determinar que las funciones desempeñadas por los empleados y trabajadores sean acordes a las establecidas en el manual de clasificación de puestos.
- Verificar la existencia de un código de ética aprobado por la máxima autoridad.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- Realizar el informe final de la evaluación con las recomendaciones necesarias para el mejoramiento institucional.

El equipo de trabajo estará conformado por la CPA. Laura Vizhñay Bravo como Supervisor, Andrea Ortiz Rosas, como Jefe de Equipo y Elizabeth Muñoz Torres, como Auditor Operativo.

El tiempo señalado para llevar acabo la evaluación del Control Interno es de 60 días hábiles que incluyen la elaboración del informe final.

Atentamente,

CPA. Laura Vizhñay Bravo.

SUPERVISORA



Programa de Planificación Preliminar

HOSPITAL MUNICIPAL DE LA MUJER Y EL NIÑO EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO A LA JEFATURA DE TALENTO HUMANO DEL 1 DE ENERO DE 2013 AL 30 DE JUNIO DE 2014 PROGRAMA GENERAL PARA LA PLANIFICACIÓN PRELIMINAR			
Objetivos: -Obtener un conocimiento general del Hospital Municipal de la Mujer y el Niño. -Integrar al equipo de auditoría con los Jefes de Administración y Talento Humano. -Identificar posibles debilidades para la ejecución de la evaluación.			
No.	PROCEDIMIENTOS	REFERENCIA P/T	RESPONSABLE
1.	Visita a las instalaciones de la Institución.	PP1 1/14	Elizabeth Muñoz Andrea Ortiz
2.	Entrevista con el Jefe Administrativo y con la Jefe de Talento Humano.	PP1 2/14	Elizabeth Muñoz Andrea Ortiz
3.	Conseguir información y documentación referente a los aspectos y dependencias relacionados con la evaluación.	PP1 2/14	Elizabeth Muñoz Andrea Ortiz
4.	Solicitar el organigrama del Hospital.	PP1 3/14	Elizabeth Muñoz Andrea Ortiz
5.	Creación de la matriz FODA.	PP1 4/14	Elizabeth Muñoz Andrea Ortiz
6.	Elaborar el Memorándum de Planificación.	PP1 5/14 – 10/14	Elizabeth Muñoz Andrea Ortiz

Elaborado por: Elizabeth Muñoz
Aprobado por: Andrea Ortiz
Fecha: 04 de Noviembre de 2014
Supervisado por: CPA. Laura Vizhñay Bravo
Fecha: 05 de Noviembre de 2014



UNIVERSIDAD DE CUENCA

HOSPITAL MUNICIPAL DE LA MUJER Y EL NIÑO EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO A LA JEFATURA DE TALENTO HUMANO DEL 1 DE ENERO DE 2013 AL 30 DE JUNIO DE 2014 PROGRAMA GENERAL PARA LA PLANIFICACIÓN PRELIMINAR			
No.	PROCEDIMIENTOS	REFERENCIA P/T	RESPONSABLE
7.	Elaborar la Matriz de Planificación Preliminar	PP1 11/14 – 14/14	Elizabeth Muñoz Andrea Ortiz
8.	Elaborar los papeles de trabajo.	PP1 1/14 – 14/14 PE2 1/6 - 6/6	Elizabeth Muñoz Andrea Ortiz
9.	Elaborar el Informe de Control Interno.	ICI	Elizabeth Muñoz Andrea Ortiz
10.	Remitir el Informe a la máxima autoridad de la Institución.		Elizabeth Muñoz Andrea Ortiz

Elaborado por: Elizabeth Muñoz
Aprobado por: Andrea Ortiz
Fecha: 04 de Noviembre de 2014
Supervisado por: CPA. Laura Vizhñay Bravo
Fecha: 05 de Noviembre de 2014



3.2. Planificación Específica

Programa de Planificación Específica

HOSPITAL MUNICIPAL DE LA MUJER Y EL NIÑO EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO A LA JEFATURA DE TALENTO HUMANO DEL 1 DE ENERO DE 2013 AL 30 DE JUNIO DE 2014 PROGRAMA GENERAL PARA LA PLANIFICACIÓN ESPECIFICA			
Objetivos: -Realizar la evaluación del Control Interno del Hospital. -Elaborar los programas de evaluación por componente.			
No.	PROCEDIMIENTOS	REFERENCIA P/T	RESPONSABLE
1.	Revisar y analizar la información y documentación obtenida en la planificación preliminar.	PE2 1/6	Elizabeth Muñoz Andrea Ortiz
2.	Elaborar el Memorándum de planificación específica.	PE2 2/6 – 3/6	Elizabeth Muñoz Andrea Ortiz
3.	Desarrollar los programas para la evaluación.	PE2 4/6 – 6/6	Elizabeth Muñoz Andrea Ortiz

Elaborado por: Elizabeth Muñoz
Aprobado por: Andrea Ortiz
Fecha: 06 de Noviembre de 2014
Supervisado por: CPA. Laura Vizhñay Bravo.
Fecha: 07 de Noviembre de 2014



UNIVERSIDAD DE CUENCA

3.3. Ejecución

Para la Evaluación del Control Interno se utilizó el método cuestionario, el mismo que consiste en la formulación de preguntas acerca del componente Ambiente de Control y sus subcomponentes, también el subcomponente Administración de Talento Humano, estos fueron aplicados al Jefe Administrativo y a la Jefa de Talento Humano, en el que se consideraron los siguientes niveles:

Incipiente: Cuando la organización no aplica o no tiene ninguna norma con respecto a la pregunta.

Básico: Aplica eventualmente la norma.

Confiable: Aplica parcialmente la norma.

Muy confiable: Aplica normalmente la norma, pero puede no estar actualizada.

Óptimo: Aplica totalmente la norma y esta se encuentra actualizada y acorde con las necesidades de la organización. (Gutama, M, & San Martín, J. (2011). Evaluación al Sistema de Control Interno del Sindicato Único de trabajadores del Municipio de Cuenca al 30 de Abril del 2011. Universidad de Cuenca, Cuenca, Ecuador.)

Para calificar el Nivel de Confianza, se dividió el 100% para el número de preguntas y a su vez, para los cinco niveles de calificación, la respuesta se multiplica por cada uno de los niveles de calificación.

En la Evaluación del Sistema de Control Interno se consideró el Orgánico Funcional, Manual de Descripción, Valoración y Clasificación de los puestos o cargos y el Reglamento Interno de Trabajo.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

3.3.1. Aplicación de Cuestionarios para la Evaluación de Control Interno a la Jefatura de Talento Humano

<p align="center">HOSPITAL MUNICIPAL DE LA MUJER Y EL NIÑO EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO A LA JEFATURA DE TALENTO HUMANO DEL 01 DE ENERO DE 2013 AL 30 DE JUNIO DE 2014 CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</p>								
No.	PREGUNTAS	INCIPIENTE	BASICO	CONFIA-BLE	MUY CONFIA-BLE	OPTIMO	TOTAL FACTOR	OBSERVACIONES
200 Componente: Ambiente de Control		6,67	13,33	20,00	26,67	33,33	46,67	
1.	¿La máxima autoridad junto con los empleados y trabajadores asumen la importancia del control interno y su incidencia en las actividades y resultados?		13,33				13,33	No existe una constancia física de un Sistema de Control Interno, que ayude al cumplimiento de los objetivos y a la protección de los recursos públicos.
2.	¿Las actividades, operaciones y objetivos del Hospital se establecen con la influencia del ambiente de control?	6,67					6,67	
3.	¿La alta dirección establece medidas de control para alcanzar los objetivos y así garantizar la eficiencia de los recursos?				26,67		26,67	
<p>Elaborado por: Elizabeth Muñoz Aprobado por: Andrea Ortiz Fecha: 13 de Noviembre de 2014 Supervisado por: CPA. Laura Vizhñay Bravo Fecha: 19 de Noviembre de 2014</p>								



UNIVERSIDAD DE CUENCA

**HOSPITAL MUNICIPAL DE LA MUJER Y EL NIÑO
EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO A LA JEFATURA DE TALENTO HUMANO
DEL 01 DE ENERO DE 2013 AL 30 DE JUNIO DE 2014
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

No.	PREGUNTAS	INCIPIENTE	BÁSICO	CONFIA-BLE	MUY CONFIA-BLE	ÓPTIMO	TOTAL FACTOR	OBSERVACIONES
200-01 Integridad y valores éticos		5,00	10,00	15,00	20,00	25,00	40,00	
1.	¿Los principios y valores éticos se establecen como parte de la cultura organizacional?			15,00			15,00	No existe un Código de Ética que rige la conducta y el comportamiento de los empleados y trabajadores del Hospital.
2.	¿Existe un Código de Ética aprobado por la máxima autoridad?	5,00					5,00	
3.	¿Se establecen mecanismos que permitan la incorporación de valores éticos al personal?	5,00					5,00	
4.	¿Se considera la integridad y los valores éticos en los procesos de reclutamiento y selección del personal?			15,00			15,00	

Elaborado por: Elizabeth Muñoz
Aprobado por: Andrea Ortiz
Fecha: 13 de Noviembre de 2014
Supervisado por: CPA. Laura Vizhñay Bravo
Fecha: 19 de Noviembre de 2014



UNIVERSIDAD DE CUENCA

**HOSPITAL MUNICIPAL DE LA MUJER Y EL NIÑO
EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO A LA JEFATURA DE TALENTO HUMANO
DEL 01 DE ENERO DE 2013 AL 30 DE JUNIO DE 2014
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

No.	PREGUNTAS	INCIPIENTE	BASICO	CONFIA-BLE	MUY CONFIA-BLE	OPTIMO	TOTAL FACTOR	OBSERVACIONES
200-02 Administración Estratégica		3,33	6,67	10,00	13,33	16,67	80,01	
1.	¿Se ha establecido la misión y visión de la Institución?					16,67	16,67	No cuentan con Indicadores de gestión, miden la eficiencia de la gestión institucional estadísticamente, con base a los niveles de pacientes atendidos al mes.
2.	¿Se ha implantado un sistema de planificación que permita evaluar el cumplimiento de objetivos?			10,00			10,00	
3.	¿Existen indicadores de gestión para medir la eficiencia de la gestión institucional?		6,67				6,67	
4.	¿Cuentan con un Plan Operativo Anual?					16,67	16,67	
5.	¿Para la elaboración del POA se consideró el presupuesto y la disponibilidad de recursos con que cuenta la Institución?					16,67	16,67	
6.	¿Se efectúa el seguimiento y evaluación permanente del POA y el plan plurianual?				13,33		13,33	

Elaborado por: Elizabeth Muñoz
Aprobado por: Andrea Ortiz
Fecha: 13 de Noviembre de 2014
Supervisado por: CPA. Laura Vizhñay Bravo
Fecha: 19 de Noviembre de 2014



UNIVERSIDAD DE CUENCA

**HOSPITAL MUNICIPAL DE LA MUJER Y EL NIÑO
EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO A LA JEFATURA DE TALENTO HUMANO
DEL 01 DE ENERO DE 2013 AL 30 DE JUNIO DE 2014
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

No.	PREGUNTAS	INCIPIENTE	BASICO	CONFIA-BLE	MUY CONFIA-BLE	OPTIMO	TOTAL FACTOR	OBSERVACIONES
200-03 Políticas y prácticas de Talento Humano		10,00	20,00	30,00	40,00	50,00	80,00	
1.	¿Existe un Control Interno que incluya políticas y prácticas necesarias para asegurar una planificación y administración apropiada de Talento Humano?			30,00			30,00	Existen políticas y prácticas de la Jefatura, pero no hay un control interno que asegure el cumplimiento de estas.
2.	¿Se aplican principios de justicia y equidad en los procesos de planificación, clasificación, reclutamiento y selección del personal, capacitación, evaluación del desempeño y promoción?					50,00	50,00	

Elaborado por: Elizabeth Muñoz
Aprobado por: Andrea Ortiz
Fecha: 13 de Noviembre de 2014
Supervisado por: CPA. Laura Vizhñay Bravo
Fecha: 19 de Noviembre de 2014



UNIVERSIDAD DE CUENCA

**HOSPITAL MUNICIPAL DE LA MUJER Y EL NIÑO
EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO A LA JEFATURA DE TALENTO HUMANO
DEL 01 DE ENERO DE 2013 AL 30 DE JUNIO DE 2014
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

No.	PREGUNTAS	INCIPIENTE	BASICO	CONFIA-BLE	MUY CONFIA-BLE	OPTIMO	TOTAL FACTOR	OBSERVACIONES
200-04 Estructura Organizativa		10,00	20,00	30,00	40,00	50,00	90,00	
1.	¿La estructura organizativa fue creada para atender el cumplimiento de la misión y el logro de objetivos institucionales?					50,00	50,00	El Hospital cuenta con una correcta estructura organizacional, en la que se ha definido niveles jerárquicos, para el logro efectivo de objetivos, procesos y labores.
2.	¿Poseen los directivos la experiencia y conocimientos que se requieren para la función de sus cargos?				40,00		40,00	

Elaborado por: Elizabeth Muñoz
Aprobado por: Andrea Ortiz
Fecha: 13 de Noviembre de 2014
Supervisado por: CPA. Laura Vizhñay
Fecha: 19 de Noviembre de 2014



UNIVERSIDAD DE CUENCA

**HOSPITAL MUNICIPAL DE LA MUJER Y EL NIÑO
EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO A LA JEFATURA DE TALENTO HUMANO
DEL 01 DE ENERO DE 2013 AL 30 DE JUNIO DE 2014
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

No.	PREGUNTAS	INCIPIENTE	BÁSICO	CONFIA-BLE	MUY CONFIA-BLE	ÓPTIMO	TOTAL FACTOR	OBSERVACIONES
200-05 Delegación de Autoridad		6,67	13,33	20,00	26,67	33,33	80,01	
1.	¿Cuándo se delegan funciones o tareas, se realiza por escrito, asignándole autoridad al delegado?				26,67		26,67	En cuanto a la Delegación de Autoridad se aplica normalmente la norma.
2.	¿Cuándo se dictan resoluciones administrativas por delegación se consideran como dictadas por la autoridad delegante?				26,67		26,67	
3.	¿El delegado es responsable de las decisiones y omisiones con relación al cumplimiento de la delegación?				26,67		26,67	

Elaborado por: Elizabeth Muñoz
Aprobado por: Andrea Ortiz
Fecha: 13 de Noviembre de 2014
Supervisado por: CPA. Laura Vizhñay Bravo
Fecha: 19 de Noviembre de 2014



UNIVERSIDAD DE CUENCA

**HOSPITAL MUNICIPAL DE LA MUJER Y EL NIÑO
EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO A LA JEFATURA DE TALENTO HUMANO
DEL 01 DE ENERO DE 2013 AL 30 DE JUNIO DE 2014
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

No.	PREGUNTAS	INCIPIENTE	BÁSICO	CONFIA-BLE	MUY CONFIA-BLE	ÓPTIMO	TOTAL FACTOR	OBSERVACIONES
200-06 Competencia Profesional		6,67	13,33	20,00	26,67	33,33	86,66	
1.	¿La Institución reconoce las competencias profesionales de los empleados y trabajadores como elemento esencial para el desarrollo de las funciones y responsabilidades?					33,33	33,33	Los programas de capacitación se realizan con mayor facilidad en el área administrativa que en la técnica, debido a la complejidad de las especialidades.
2.	¿Se especifica el nivel de competencias, para los distintos puestos y tareas en los requerimientos de personal?					33,33	33,33	
3.	¿Se realizan programas de capacitación que estén dirigidos a mantener los niveles de competencia requeridos?			20,00			20,00	

Elaborado por: Elizabeth Muñoz
Aprobado por: Andrea Ortiz
Fecha: 13 de Noviembre de 2014
Supervisado por: CPA. Laura Vizhñay Bravo
Fecha: 19 de Noviembre de 2014



UNIVERSIDAD DE CUENCA

**HOSPITAL MUNICIPAL DGE LA MUJER Y EL NIÑO
EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO A LA JEFATURA DE TALENTO HUMANO
DEL 01 DE ENERO DE 2013 AL 30 DE JUNIO DE 2014
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

No.	PREGUNTAS	INCIPIENTE	BÁSICO	CONFIA-BLE	MUY CONFIA-BLE	ÓPTIMO	TOTAL FACTOR	OBSERVACIONES
200-07 Coordinación de acciones organizacionales		6,67	13,33	20,00	26,67	33,33	60,00	
1.	¿La Institución establece medidas propicias para que el personal acepte su responsabilidad de acuerdo a su competencia a fin de tener un adecuado Control Interno?			20,00			20,00	No se ha llevado a cabo un diseño de control, ya que este no se encuentra implantado en la institución.
2.	¿El personal participa en el diseño de controles efectivos para las áreas en donde desempeñan sus funciones?			20,00			20,00	
3.	¿Se ha implantado un Control Interno que contemple mecanismos y disposiciones a fin de que el personal desarrolle sus acciones de manera coordinada y coherente?			20,00			20,00	

Elaborado por: Elizabeth Muñoz
Aprobado por: Andrea Ortiz
Fecha: 13 de Noviembre de 2014
Supervisado por: CPA. Laura Vizhñay Bravo
Fecha: 19 de Noviembre de 2014



UNIVERSIDAD DE CUENCA

**HOSPITAL MUNICIPAL DE LA MUJER Y EL NIÑO
EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO A LA JEFATURA DE TALENTO HUMANO
DEL 01 DE ENERO DE 2013 AL 30 DE JUNIO DE 2014
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

No.	PREGUNTAS	INCIPIENTE	BASICO	CONFIA-BLE	MUY CONFIA-BLE	OPTIMO	TOTAL FACTOR	OBSERVACIONES
200-08 Adhesión a las políticas institucionales		10,00	20,00	30,00	40,00	50,00	50,00	
1.	¿Los empleados y trabajadores aplican en su área de trabajo las políticas emitidas por la máxima autoridad y directivos de la entidad?				40,00		40,00	Se difunden las políticas al personal pero no existe un control que asegure la adhesión a las mismas.
2.	¿Se establecen controles para asegurar la adhesión a las políticas institucionales?	10,00					10,00	

Elaborado por: Elizabeth Muñoz
Aprobado por: Andrea Ortiz
Fecha: 13 de Noviembre de 2014
Supervisado por: CPA. Laura Vizhñay Bravo
Fecha: 19 de Noviembre de 2014



UNIVERSIDAD DE CUENCA

**HOSPITAL MUNICIPAL DE LA MUJER Y EL NIÑO
EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO A LA JEFATURA DE TALENTO HUMANO
DEL 01 DE ENERO DE 2013 AL 30 DE JUNIO DE 2014
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

No.	PREGUNTAS	INCIPIENTE	BÁSICO	CONFIA-BLE	MUY CONFIA-BLE	ÓPTIMO	TOTAL FACTOR	OBSERVACIONES
407 Administración de Talento Humano								
407-01 Plan de Talento Humano		20,00	40,00	60,00	80,00	100,00	20,00	
1.	¿Existe un plan de Talento Humano actualizado que forme parte del sistema de planificación anual?	20,00					20,00	No se ha definido un plan de Talento Humano.

Elaborado por: Elizabeth Muñoz
Aprobado por: Andrea Ortiz
Fecha: 13 de Noviembre de 2014
Supervisado por: CPA. Laura Vizhñay Bravo
Fecha: 19 de Noviembre de 2014



UNIVERSIDAD DE CUENCA

**HOSPITAL MUNICIPAL DE LA MUJER Y EL NIÑO
EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO A LA JEFATURA DE TALENTO HUMANO
DEL 01 DE ENERO DE 2013 AL 30 DE JUNIO DE 2014
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

No.	PREGUNTAS	INCIPIENTE	BÁSICO	CONFIA-BLE	MUY CONFIA-BLE	ÓPTIMO	TOTAL FACTOR	OBSERVACIONES
407 Administración de Talento Humano								
407-02 Manual de Clasificación de Puestos		5,00	10,00	15,00	20,00	25,00	80,00	
1.	¿Existe un manual de clasificación de puestos aprobado por la máxima autoridad?					25,00	25,00	No se ha actualizado el manual de clasificación de puestos desde el año 2005.
2.	¿Se revisa periódicamente el manual de clasificación de puestos?	5,00					5,00	
3.	¿El manual contiene las tareas, responsabilidades, análisis de competencias y requisitos de todos los puestos de la estructura organizativa?					25,00	25,00	
4.	¿El manual de clasificación de puestos sirve de apoyo en la aplicación de los procesos de reclutamiento, selección y evaluación del personal?					25,00	25,00	

Elaborado por: Elizabeth Muñoz
Revisado por: Andrea Ortiz
Fecha: 13 de Noviembre de 2014
Supervisado por: CPA. Laura Vizhñay Bravo
Fecha: 19 de Noviembre de 2014



UNIVERSIDAD DE CUENCA

**HOSPITAL MUNICIPAL DE LA MUJER Y EL NIÑO
EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO A LA JEFATURA DE TALENTO HUMANO
DEL 01 DE ENERO DE 2013 AL 30 DE JUNIO DE 2014
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

No.	PREGUNTAS	INCIPIENTE	BÁSICO	CONFIA-BLE	MUY CONFIA-BLE	ÓPTIMO	TOTAL FACTOR	OBSERVACIONES
407 Administración de Talento Humano								
407-03 Incorporación de personal		4,00	8,00	12,00	16,00	20,00	80,00	
1.	¿Se considera los impedimentos legales y éticos al momento de la selección del personal?					20,00	20,00	Se cumple eventualmente la norma, en cuanto al concurso de méritos y oposición, debido a que los postulantes no se presentan por inconveniencias en las remuneraciones.
2.	¿El ingreso del personal se efectúa previa convocatoria, evaluación y selección?			12,00			12,00	
3.	¿Se identifica al personal idóneo y competente en base a su conocimiento, experiencia, destrezas y habilidades?					20,00	20,00	
4.	¿Se realiza el concurso de méritos y oposición para la selección del personal?		8,00				8,00	
5.	¿Se conserva la información del proceso de selección realizado, así como los documentos exigidos al aspirante?					20,00	20,00	

Elaborado por: Elizabeth Muñoz
Aprobado por: Andrea Ortiz
Fecha: 13 de Noviembre de 2014
Supervisado por: CPA. Laura Vizhñay Bravo
Fecha: 19 de Noviembre de 2014



UNIVERSIDAD DE CUENCA

**HOSPITAL MUNICIPAL DE LA MUJER Y EL NIÑO
EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO A LA JEFATURA DE TALENTO HUMANO
DEL 01 DE ENERO DE 2013 AL 30 DE JUNIO DE 2014
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

No.	PREGUNTAS	INCIPIENTE	BASICO	CONFIABLE	MUY CONFIABLE	OPTIMO	TOTAL FACTOR	OBSERVACIONES
407 Administración de Talento Humano								
407-04 Evaluación del desempeño		5,00	10,00	15,00	20,00	25,00	20,00	
1.	¿Se han emitido y difundido políticas y procedimientos para la evaluación del desempeño?	5,00					5,00	No se considera la evaluación del desempeño como un proceso esencial de la Jefatura de Talento Humano.
2.	¿Para el proceso de evaluación se considera la normativa legal vigente?	5,00					5,00	
3.	¿El trabajo del personal se evalúa permanentemente tomando en cuenta los niveles de eficiencia establecidos para cada función y tarea?	5,00					5,00	
4.	¿Las necesidades de capacitación o entrenamiento del personal se identifican a través de los resultados de la evaluación del desempeño?	5,00					5,00	

Elaborado por: Elizabeth Muñoz
Aprobado por: Andrea Ortiz
Fecha: 13 de Noviembre de 2014
Supervisado por: CPA. Laura Vizhñay Bravo
Fecha: 19 de Noviembre de 2014



UNIVERSIDAD DE CUENCA

**HOSPITAL MUNICIPAL DE LA MUJER Y EL NIÑO
EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO A LA JEFATURA DE TALENTO HUMANO
DEL 01 DE ENERO DE 2013 AL 30 DE JUNIO DE 2014
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

No.	PREGUNTAS	INCIPIENTE	BASICO	CONFIA-BLE	MUY CONFIA-BLE	OPTIMO	TOTAL FACTOR	OBSERVACIONES
407 Administración de Talento Humano								
407-05 Promociones y ascensos		6,67	13,34	20,01	26,67	33,33	20,01	
1.	¿Existe un plan de promociones y ascensos para los empleados y trabajadores?	6,67					6,67	La Jefatura de Talento Humano no cuenta con un plan de promociones y ascensos, por lo que los puestos en su mayoría son fijos.
2.	¿Se realiza el concurso de méritos y oposición previo el ascenso del personal?	6,67					6,67	
3.	¿Se considera la experiencia, el grado académico, la eficiencia y rendimiento del desempeño para el ascenso?	6,67					6,67	

Elaborado por: Elizabeth Muñoz
Aprobado por: Andrea Ortiz
Fecha: 13 de Noviembre de 2014
Supervisado por: CPA. Laura Vizhñay Bravo
Fecha: 19 de Noviembre de 2014



UNIVERSIDAD DE CUENCA

**HOSPITAL MUNICIPAL DE LA MUJER Y EL NIÑO
EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO A LA JEFATURA DE TALENTO HUMANO
DEL 01 DE ENERO DE 2013 AL 30 DE JUNIO DE 2014
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

No.	PREGUNTAS	INCIPIENTE	BASICO	CONFIA-BLE	MUY CONFIA-BLE	OPTIMO	TOTAL FACTOR	OBSERVACIONES
407 Administración de Talento Humano								
407-06	Capacitación y entrenamiento continuo	5,00	10,00	15,00	20,00	25,00	85,00	
1.	¿Se promueve constantemente la capacitación y entrenamiento de los empleados y trabajadores de la entidad?					25,00	25,00	Cada año se presenta el plan, como el cronograma de capacitación.
2.	¿Las necesidades de capacitación se determinan en relación con el puesto?					25,00	25,00	
3.	¿Existe un plan de capacitación elaborado por la Jefatura de Talento Humano y aprobado por la máxima autoridad?					25,00	25,00	
4.	¿Los empleados y trabajadores que han participado en programas de estudios nacionales o internacionales comparten sus conocimientos con el resto del personal?		10,00				10,00	

Elaborado por: Elizabeth Muñoz
Aprobado por: Andrea Ortiz
Fecha: 13 de Noviembre de 2014
Supervisado por: CPA. Laura Vizhñay Bravo
Fecha: 19 de Noviembre de 2014



UNIVERSIDAD DE CUENCA

**HOSPITAL MUNICIPAL DE LA MUJER Y EL NIÑO
EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO A LA JEFATURA DE TALENTO HUMANO
DEL 01 DE ENERO DE 2013 AL 30 DE JUNIO DE 2014
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

No.	PREGUNTAS	INCIPIENTE	BASICO	CONFIA-BLE	MUY CONFIA-BLE	OPTIMO	TOTAL FACTOR	OBSERVACIONES
407 Administración de Talento Humano								
407-07 Rotación del personal		6,67	13,33	20,00	26,67	33,33	93,33	
1.	¿Se establecen acciones orientadas a la rotación del personal para ampliar sus conocimientos y experiencias?				26,67		26,67	La rotación del personal se aplica con la finalidad de no afectar la operatividad interna de la Institución.
2.	¿Se realiza cambios periódicos de tareas a los empleados y trabajadores con funciones similares?					33,33	33,33	
3.	¿La rotación del personal se realiza con el fin de disminuir errores, deficiencias administrativas y utilización indebida de recursos?					33,33	33,33	

Elaborado por: Elizabeth Muñoz
Aprobado por: Andrea Ortiz
Fecha: 13 de Noviembre de 2014
Supervisado por: CPA. Laura Vizhñay Bravo
Fecha: 19 de Noviembre de 2014



UNIVERSIDAD DE CUENCA

**HOSPITAL MUNICIPAL DE LA MUJER Y EL NIÑO
EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO A LA JEFATURA DE TALENTO HUMANO
DEL 01 DE ENERO DE 2013 AL 30 DE JUNIO DE 2014
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

No.	PREGUNTAS	INCIPIENTE	BASICO	CONFIA-BLE	MUY CONFIA-BLE	OPTIMO	TOTAL FACTOR	OBSERVACIONES
407 Administración de Talento Humano								
407-08 Actuación y honestidad de las servidoras y servidores		20,00	40,00	60,00	80,00	100,00	40,00	Se rigen a las leyes laborales, más no a las normas de un Código de Ética propio para la institución
1.	¿Se controla que los empleados y trabajadores actúen bajo principios de honestidad y profesionalismo?		40,00				40,00	

Elaborado por: Elizabeth Muñoz
Aprobado por: Andrea Ortiz
Fecha: 13 de Noviembre de 2014
Supervisado por: CPA. Laura Vizhñay Bravo
Fecha: 19 de Noviembre de 2014



UNIVERSIDAD DE CUENCA

**HOSPITAL MUNICIPAL DE LA MUJER Y EL NIÑO
EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO A LA JEFATURA DE TALENTO HUMANO
DEL 01 DE ENERO DE 2013 AL 30 DE JUNIO DE 2014
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

No.	PREGUNTAS	INCIPIENTE	BASICO	CONFIA-BLE	MUY CONFIA-BLE	OPTIMO	TOTAL FACTOR	OBSERVACIONES
407 Administración de Talento Humano								
407-09 Asistencia y permanencia del personal		10,00	20,00	30,00	40,00	50,00	80,00	Existe control en la asistencia y permanencia de los empleados y trabajadores, pero no está a cargo de los jefes inmediatos.
1.	¿Existen procedimientos y mecanismos que controlen la asistencia y permanencia del personal en el lugar de trabajo?					50,00	50,00	
2.	¿El control de permanencia en los puestos de trabajo está a cargo de los jefes inmediatos?			30,00			30,0	

Elaborado por: Elizabeth Muñoz
Aprobado por: Andrea Ortiz
Fecha: 13 de Noviembre de 2014
Supervisado por: CPA. Laura Vizhñay Bravo
Fecha: 19 de Noviembre de 2014



UNIVERSIDAD DE CUENCA

**HOSPITAL MUNICIPAL DE LA MUJER Y EL NIÑO
EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO A LA JEFATURA DE TALENTO HUMANO
DEL 01 DE ENERO DE 2013 AL 30 DE JUNIO DE 2014
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

No.	PREGUNTAS	INCIPIENTE	BASICO	CONFIA-BLE	MUY CONFIA-BLE	OPTIMO	TOTAL FACTOR	OBSERVACIONES
407 Administración de Talento Humano								
407-10 Información actualizada del personal		5,00	10,00	15,00	20,00	25,00	95,00	Existe un correcto manejo de los expedientes del personal.
1.	¿La Jefatura de Talento Humano es responsable del control de los expedientes del personal?					25,00	25,00	
2.	¿Los expedientes contienen información relacionada con el ingreso, evaluación, ascensos, promociones y retiro del personal?				20,00		20,00	
3.	¿Solo personal autorizado tiene acceso a los expedientes de los empleados y trabajadores?					25,00	25,00	
4.	¿La documentación de los expedientes permite contar con información veraz y oportuna para la toma de decisiones?					25,00	25,00	

Elaborado por: Elizabeth Muñoz
Aprobado por: Andrea Ortiz
Fecha: 13 de Noviembre de 2014
Supervisado por: CPA. Laura Vizhñay Bravo
Fecha: 19 de Noviembre de 2014



3.3.2. Análisis de riesgo y niveles de confianza

Para el análisis del nivel de riesgo y confianza, se procedió a calificar los componentes y subcomponentes mencionados, que varía de acuerdo al número de preguntas formuladas, obteniendo el total del factor, que permite calificar los niveles de riesgo y confianza en base a los siguientes intervalos:

CUADRO 4: DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO

INTERVALOS	NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO
15 – 50	Bajo	Alto
51 – 75	Moderado	Moderado
76 – 95	Alto	Bajo

**CUADRO 5: RESUMEN DE EVALUACIÓN DE RIESGO Y CONFIANZA
COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL**

HOSPITAL MUNICIPAL DE LA MUJER Y EL NIÑO			
RESUMEN DE EVALUACIÓN DE RIESGO Y CONFIANZA			
Norma	Nombre	Nivel de Confianza	Nivel de Riesgo
200	Ambiente de Control	46,67	Alto
200-01	Integridad y valores éticos	40,00	Alto
200-02	Administración estratégica	80,01	Bajo
200-03	Políticas y prácticas de Talento Humano	80,00	Bajo
200-04	Estructura organizativa	90,00	Bajo
200-05	Delegación de autoridad	80,01	Bajo
200-06	Competencia profesional	86,68	Bajo
200-07	Coordinación de acciones organizacionales	60,00	Moderado
200-08	Adhesión a las políticas Institucionales	50,00	Alto
	Nivel de Confianza	66,88	Moderado

Nivel de Confianza Promedio= $\sum (1-9)/9$

NC= 613,37 /9 = 68,15%

Nivel de Riesgo = Moderado



**CUADRO 6: RESUMEN DE EVALUACIÓN DE RIESGO Y CONFIANZA
SUBCOMPONENTE: ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO**

HOSPITAL MUNICIPAL DE LA MUJER Y EL NIÑO			
RESUMEN DE EVALUACIÓN DE RIESGO Y CONFIANZA			
Norma	Nombre	Nivel de Confianza	Nivel de Riesgo
407-01	Plan de Talento Humano	20,00	Alto
407-02	Manual de clasificación de puestos	80,00	Bajo
407-03	Incorporación de personal	80,00	Bajo
407-04	Evaluación del desempeño	20,00	Alto
407-05	Promociones y ascensos	20,01	Alto
407-06	Capacitación y entrenamiento continuo	85,00	Bajo
407-07	Rotación de personal	93,33	Bajo
407.-08	Actuación y honestidad de las servidoras y servidores	40,00	Alto
407-09	Asistencia y permanencia del personal	80,00	Bajo
407-10	Información actualizada del personal	95,00	Bajo
	Nivel de Confianza	61,33	Moderado

Nivel de Confianza Promedio= $\sum (1-10)/10$

NC= $613,34/10 = 61,33\%$

Nivel de Riesgo = Moderado

3.3.3. Comentario por componente y subcomponente

Ambiente de Control: El nivel de confianza de este componente es bajo (46,67%), lo que significa un riesgo alto, debido a la ausencia de un Sistema de Control Interno que garantice un entorno organizacional favorable respecto al control de las actividades.

Integridad y valores éticos: No existe un Código de Ética, la conducta del personal se rige a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, que se lo hace conocer solo al momento de la contratación, por lo que no hay un apego total al mismo. El nivel de confianza es bajo (40%) y el nivel de riesgo alto.

Administración Estratégica: En este subcomponente el nivel de confianza es alto (80,01%) por tanto el riesgo es bajo, puesto que miden



UNIVERSIDAD DE CUENCA

la eficiencia mediante el número de pacientes atendidos mensualmente, y no con indicadores de gestión como lo establece la norma.

Políticas y prácticas de Talento Humano: Al analizar este subcomponente se determinó que existe políticas y prácticas de Talento Humano, sin embargo no hay un Control Interno que garantice el cumplimiento de las mismas, el nivel de confianza es alto (80%) y el riesgo bajo.

Estructura Organizativa: Al evaluar este subcomponente se observó que existe una estructura orgánica adecuada y cuenta con personal calificado, esto significa que se obtuvo un nivel de confianza de (90,00%) y el nivel de riesgo es bajo.

Delegación de autoridad: Se aplica normalmente la norma, el nivel de confianza es alto (80,01%) y el riesgo bajo.

Competencia profesional: Se reconocen las competencias profesionales del personal para los distintos puestos y tareas, los programas de capacitación se realizan especialmente en el área administrativa. El nivel de confianza es (86,68%) y el riesgo es bajo.

Coordinación de acciones organizacionales: Al no existir un Control Interno, el personal no participa en el diseño de estos, ni asume la responsabilidad para el adecuado funcionamiento del mismo. El nivel de confianza es (60%) y el riesgo alto.

Adhesión a las políticas institucionales: El nivel de confianza es bajo (50%) y el riesgo alto, porque el apego a las políticas existentes no es controlado.

SUBCOMPONENTE ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO

Plan de Talento Humano: La Institución no considera el Plan de Talento Humano como parte del sistema de planificación anual, por lo que el nivel de confianza es bajo (20%) y el riesgo es alto.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Manual de clasificación de puestos: No se ha actualizado el manual, se sigue trabajando con el que se aprobó en el año 2005, este subcomponente tiene un nivel de confianza alto (80%) y un nivel de riesgo bajo.

Incorporación del personal: El nivel de confianza es alto (80%) con un nivel de riesgo bajo. La selección del personal no es realizada por medio de un concurso de méritos y oposición, sino por decisión del Director del Hospital o por referencias laborales.

Evaluación del desempeño: No existen evaluaciones al personal que permitan identificar necesidades de capacitación y entrenamiento, el nivel de confianza para este subcomponente es bajo (20%) y el nivel de riesgo alto.

Promociones y ascensos: No se realizan ascensos del personal, por lo tanto no se da cumplimiento a lo dispuesto por las Normas de Control Interno. El nivel de confianza es bajo (20,01%) y el riesgo alto.

Capacitación y entrenamiento continuo: La Jefatura de Talento Humano cuenta con un plan de capacitación programado en base al presupuesto de la Institución. El nivel de confianza es alto (85%) y el riesgo bajo.

Rotación del personal: El nivel de confianza es alto (93,33%) por lo tanto el riesgo es bajo, puesto que la mayoría de cargos son fijos y se rota únicamente en el área de estadística y recepción.

Actuación y honestidad de las servidoras y servidores: A pesar que no hay un Código de Ética, los empleados y trabajadores están obligados a actuar bajo principios de honestidad y profesionalismo. El nivel de confianza es bajo (40%) y el riesgo alto.

Asistencia y permanencia del personal: Existen controles para la asistencia del personal mediante el uso del reloj biométrico, sin embargo la permanencia en los puestos de trabajo no está a cargo de jefes inmediatos. El nivel de confianza es alto (80%) y el nivel de riesgo bajo.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Información actualizada del personal: Este subcomponente tiene un nivel de confianza alto (95%) y un nivel de riesgo bajo, debido a que existe buen manejo de los expedientes e información del personal.



UNIVERSIDAD DE CUENCA



UNIVERSIDAD DE CUENCA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

HOSPITAL MUNICIPAL DE LA MUJER Y EL NIÑO

**INFORME DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO DE LA
JEFATURA DE TALENTO HUMANO**

PERIODO DEL 01 DE ENERO 2013 AL 30 DE JUNIO 2014



UNIVERSIDAD DE CUENCA

DETALLE DE SIGLAS UTILIZADAS

Art.:	Artículo
NCI:	Normas de Control Interno
LOSEP:	Ley Orgánica de Servicio Público
SENRES:	Secretaria Nacional Técnica de Desarrollo de Recursos Humanos Remuneraciones del Sector Público
UARHs:	Unidad de Administración de Recursos Humanos



UNIVERSIDAD DE CUENCA

INDICE

Contenido

CARTA DE PRESENTACION

DETALLE DE SIGLAS UTILIZADAS 82

CAPITULO I..... 85

INFORMACION INTRODUCTORIA..... 85

Motivo de la Evaluación al Sistema de Control Interno de la Jefatura de Talento Humano del Hospital Municipal de la Mujer y el Niño..... 85

Objetivo de la Evaluación..... 85

Alcance de la Evaluación al Sistema de Control Interno..... 85

Base Legal..... 85

Estructura Orgánica..... 86

Objetivos de la Institución..... 87

CAPITULO II 88

EVALUACION AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA JEFATURA DE TALENTO HUMANO DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE LA MUJER Y EL NIÑO..... 88

Falta de un Sistema de Control Interno..... 88

Falta de un Código de Ética..... 89

Falta de adhesión a las políticas institucionales..... 90

Ausencia de un Plan de Talento Humano..... 91

Desactualización del Manual de Descripción, Valoración y Clasificación de puestos o cargos del Hospital..... 91

No se realiza el concurso de méritos y oposición para el reclutamiento y selección de los empleados del Hospital..... 92

Incumplimiento del proceso de evaluación del desempeño..... 94

Falta de un plan de promociones y ascensos..... 96

Incumplimiento del Plan de Capacitación..... 97

ANEXOS 99

Anexo 1: Resumen global de riesgos..... 99



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Cuenca, 16 de Diciembre de 2014

Dr.
Gustavo Duque
DIRECTOR DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE LA MUJER Y EL NIÑO
Presente

De mi consideración:

Hemos realizado la Evaluación al Sistema de Control Interno a la Jefatura de Talento Humano del Hospital Municipal de la Mujer y el Niño, por el período comprendido desde el 01 de Enero de 2013 al 30 de Junio de 2014.

Nuestra evaluación se efectuó de acuerdo a las Normas de Control Interno emitidas por la Contraloría General del Estado, estas normas hacen que se presente de manera razonable la situación de la Jefatura de Talento Humano.

Se han encontrado resultados, expresados en las conclusiones y recomendaciones del presente informe, cuya aplicación ayudará a una correcta toma de decisiones en la Jefatura.

Atentamente

Elizabeth Muñoz
Autora de Tesis

Andrea Ortiz
Autora de Tesis



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CAPITULO I

INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

Motivo de la Evaluación

La Evaluación al Sistema del Control Interno de la Jefatura de Talento Humano, se realizará de acuerdo a la orden de trabajo 001-2014 de 31 de octubre de 2014, y como aplicación al trabajo de tesis para obtener el título de Contador Público Auditor.

Objetivo de la Evaluación

- Verificar que los procesos de reclutamiento, selección y evaluación del desempeño, realizados por la Jefatura de Talento Humano cumplan con la normativa legal.
- Determinar que las funciones desempeñadas por los empleados y trabajadores sean acordes a las establecidas en el manual de clasificación de puestos.
- Verificar la existencia de un Código de Ética aprobado por la máxima autoridad.
- Realizar el informe final de la evaluación con las recomendaciones necesarias para el mejoramiento institucional.

Alcance de la Evaluación

La Evaluación del Control Interno, comprende los análisis de los procesos y funciones realizados por la Jefatura de Talento Humano del Hospital Municipal de la Mujer y el Niño; así como, el análisis y la correcta aplicación de las Normas de Control Interno: 200 Ambiente de Control y 407 Administración del Talento Humano, por el período comprendido del 01 de Enero del 2013 al 30 de Julio de 2014.

Base Legal

Siendo el Hospital una persona jurídica de derecho privado que dispone de recursos públicos, está ligado a cumplir con un marco legal, el mismo que rige sus actividades y operaciones, de tal manera que la normativa a aplicar es: la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Salud, su reglamento y sus modificaciones, el Código de Salud, Leyes Conexas como las de la Federación Médica Ecuatoriana, Federación de Enfermeras, Código del Trabajo, Ley



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa, Ley del Servidor Público, Ley de Sistema de Compras Públicas y Ordenanzas Municipales.

Estructura Orgánica

El Directorio en sesión de 19 de Marzo de 2009 aprobó el Orgánico Funcional para el Hospital Municipal de la Mujer y el Niño, que comprende la siguiente organización:

Asamblea General:

- Miembros fundadores: Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal, Empresas Municipales.
- Miembros Benefactores
- Miembros Honorarios

Nivel Directivo:

El Directorio, integrado por:

- El Alcalde de Cuenca o su delegado permanente
- El Concejal, Presidente de la Comisión de Salud del I. Concejo Cantonal o el Vicepresidente en ausencia del titular
- El Director Provincial de Salud del Azuay o su delegado permanente
- La Presidenta de Acción Social Municipal o su delegado permanente
- El Director de Desarrollo Social del Gobierno Autónomo Descentralizado o en su ausencia la Jefe de Unidad de Género.

Nivel Ejecutivo

- Director del Hospital

Nivel Operativo y de Apoyo:

Servicios Técnicos

- Servicios Médicos: Medicina Familiar, Pediatría, Ginecología, Cirugía, Odontología, Traumatología, Médicos Residentes, Internos, Externos.
- Auxiliares de Diagnóstico y Tratamiento: Laboratorio, Ecografía, Rayos X.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- Servicios Técnicos de colaboración médica: Farmacia, Psicología, Trabajo Social, Estadística, Enfermería.

Servicios Administrativos

- Recursos Humanos
- Administración: Lavandería, Servicios Generales, Mantenimiento
- Contabilidad
- Tesorería / Recaudadora
- Bodega

Objetivos de la Institución

- Brindar atención de calidad a la mujer, niños y familias del Cantón Cuenca.
- Contribuir al mejoramiento del nivel de salud y la calidad de vida de la población cantonal, en el ámbito de la salud sexual y reproductiva y de atención a la infancia, mediante actividades de promoción, prevención y recuperación de la salud.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CAPITULO II

EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA JEFATURA DE TALENTO HUMANO DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE LA MUJER Y EL NIÑO

Falta de un Sistema de Control Interno

No se ha implantado un Sistema de Control Interno apropiado, que ayude al cumplimiento de los objetivos y a la protección de los recursos públicos.

Lo comentado ocurrió debido al descuido por parte de la Máxima autoridad y a la falta de interés de todo el personal del Hospital, lo que ocasionó que los recursos públicos no se utilicen eficientemente, que el personal no se preocupe por el desarrollo de sus actividades habituales, así como también que estén expuestos permanentemente a la ocurrencia de riesgos.

Por lo expuesto, se ha incumplido la NCI 200 Ambiente de Control que indica:

La máxima autoridad de cada entidad establecerá en forma clara y por escrito las líneas de conducta y las medidas de control para alcanzar los objetivos de la institución de acuerdo con las disposiciones y los lineamientos del gobierno y demás organismos, para lo cual mantendrá un ambiente de confianza basado en la seguridad, integridad y competencia de las personas; de honestidad y de respaldo hacia el control interno; así como, garantizará el uso eficiente de los recursos y protegerá el medio ambiente. (Contraloría General del Estado, 2002)

Conclusión

El Director, empleados y trabajadores no asumen la importancia del Control Interno, por lo que no pueden tomar acciones correctivas a tiempo ante la presencia de riesgos, tampoco existe un ambiente de control propicio al desarrollo de las actividades y operaciones.

Recomendación

Al Director del Hospital

1. Diseñará e implementará con la colaboración de todos los empleados y trabajadores, un Sistema de Control Interno, que permita crear un entorno organizacional apropiado para estimular e influenciar el trabajo del personal.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

2. Asumirá su responsabilidad en el cumplimiento del Control Interno y pondrá especial atención en áreas que por su complejidad requieran de mayor control.

Falta de un Código de Ética

Ausencia de un Código de Ética para regir la conducta y el comportamiento del personal, debido a que en la Institución se pone en práctica el Reglamento Interno existente que clarifica y regula los intereses y las relaciones laborales entre el Hospital y sus empleados y trabajadores, así mismo, la aplicación de lo que establece la LOSEP y el Código de Trabajo ha permitido sustituir o posponer el desarrollo de un Código de Ética.

Por lo antes expuesto, se produce el desconocimiento de parámetros de conducta profesional, que incluyan principios y valores morales; así como la reincidencia de malas conductas, puesto que no se han divulgado normas y reglas para actuar bajo principios de integridad y valores éticos.

El Director y el Jefe Administrativo inobservaron la NCI 200-01 Integridad y valores éticos que dice:

“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” (Contraloría General del Estado, 2002).

Esto aclara lo manifestado en el presente comentario, pues el Código de Ética es parte esencial de la cultura organizacional de toda entidad.

Conclusión

El Director del Hospital junto con el Jefe Administrativo, no han creado el Código de Ética, acogiéndose a lo expresado en el Reglamento Interno y lo establecido en las leyes y normas antes mencionadas, sin embargo esto no es lo apropiado para el correcto actuar del personal.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Recomendación

Al Director

3. Dispondrá al Jefe Administrativo la creación de un Código de Ética propio para la Institución como parte de una cultura organizacional, que perdure a lo largo de la vida del Hospital.

Falta de adhesión a las políticas institucionales

La Institución cuenta con políticas que son difundidas al personal, sin embargo, no existe el control que asegure la adhesión a las mismas, lo mencionado ocurrió debido a la ausencia de personal encargado para realizar estos controles, y por la falta de interés hacia el apego de dichas políticas por parte de empleados y trabajadores.

Lo mencionado anteriormente provoco que se desarrollen actividades de manera ineficiente y que el personal actúe bajo criterios propios, sin tener presente normas, políticas y prácticas institucionales.

Por lo expuesto, se inobservo la Norma de Control Interno 200 – 08 Adhesión a las políticas institucionales que señala lo siguiente:

“...Los niveles de dirección y jefatura se aseguraran de la adhesión a las políticas institucionales, mediante el establecimiento de controles y factores motivadores adecuados” (Contraloría General del Estado, 2002).

Conclusión

El Jefe Administrativo no instaure medidas y mecanismos propicios para fomentar la adhesión a las políticas institucionales, tampoco delega a un responsable que efectúe el control para el apego a las políticas y así asegurar el correcto desarrollo y cumplimiento de sus funciones.

Recomendación

Al Jefe Administrativo

4. Establecerá controles que fomenten la inclusión de políticas, en el desarrollo y cumplimiento de las funciones de los empleados y trabajadores en cada una de sus áreas de trabajo.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Ausencia de un plan de Talento Humano

La Institución no ha definido un plan de talento humano, debido a la falta de coordinación entre las unidades administrativas, para elaborar el mencionado plan y por el descuido de la Jefe de Talento Humano.

Lo dicho anteriormente causó que los recursos humanos sean administrados de manera poco eficiente, también origina el desconocimiento de requerimientos de recursos humanos a corto, mediano y largo plazo.

De esta manera se ha incumplido el Art. 3 de la Norma Técnica del Subsistema de Planificación de Recursos Humanos SENRES que establece:

Art. 3.- Del Subsistema de Planificación de Recursos Humanos.-

Permite analizar y determinar la situación histórica, actual y proyectada de los recursos humanos, a fin de garantizar la cantidad y calidad de este recurso, en función de la estructura organizacional, planes, programas, proyectos y procesos a ser ejecutados. (Lexis, 2008)

Conclusión

De las entrevistas e indagaciones realizadas, se determina que la Jefatura de Talento Humano no ha definido un plan de Talento Humano, lo cual no permite establecer instrumentos y mecanismos para planificar los recursos humanos.

Recomendación

A la Jefe de Talento Humano:

5. Elaborará un plan de Talento Humano que contenga los mecanismos necesarios para llevar a cabo la planificación de los recursos humanos y de esta forma garantizar la cantidad y calidad de los mismos.

Desactualización del Manual de Descripción, Valoración y Clasificación de Puestos o Cargos del Hospital

En base a la entrevista realizada a la Jefe de Talento Humano, se observó que a la fecha, la jefatura utiliza el manual aprobado en el año 2005.

Lo expuesto se debe al descuido por parte de la Jefe de Talento Humano, quien presentó un nuevo plan para su aprobación en Mayo del año en curso, el mismo



UNIVERSIDAD DE CUENCA

que no ha sido aprobado por la suspensión de reuniones con el Director, lo que ha originado que la información referente al análisis, descripción, valoración, clasificación y estructura de puestos no sea pertinente y apropiada.

Por consiguiente no se cumple con la NCI 407-02 Manual de Clasificación de Puestos que establece:

La entidad contará con un manual que contenga la descripción de las tareas, responsabilidades, el análisis de las competencias y requisitos de todos los puestos de su estructura y organizativa. El documento será revisado y actualizado periódicamente y servirá de base para la aplicación de los procesos de reclutamiento, selección y evaluación del personal. (Contraloría General del Estado, 2002)

Conclusión

La Jefe de Talento Humano desarrolla sus funciones basándose en el manual de clasificación de puestos aprobado desde el inicio de las actividades del Hospital, no se revisa ni actualiza el manual de Descripción, Valoración, Clasificación de puestos y cargos, lo que puede provocar equivocaciones al seleccionar al personal, debido a que la descripción y el perfil de los cargos son base fundamental para el procedimiento del concurso de méritos y oposición, así como también para la evaluación del desempeño.

Recomendación

A la Jefe de Talento Humano

6. Revisará y actualizará periódicamente el manual, ya que este sirve de apoyo en la aplicación de los procesos de reclutamiento, selección y evaluación del desempeño.

No se realiza el concurso de méritos y oposición para el reclutamiento y selección de los empleados del Hospital

El reclutamiento y selección del personal, se lo hace en base a lo estipulado en el Manual de Descripción, Valoración y Clasificación de puestos y cargos, referencias laborales o por decisión del Director.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Lo indicado se debe a la ausencia de aspirantes y a la inconformidad con las remuneraciones ofrecidas por la Institución, ocasionando que no se identifiquen a los empleados de acuerdo a su experiencia y conocimientos.

Como consecuencia de lo anterior, no se cumple con el Art. 4 de la Norma Técnica de Reclutamiento y Selección del Personal, que menciona:

Art. 4.- Del Reclutamiento y Selección de Personal.- Todo proceso de reclutamiento y selección de personal para puestos protegidos por la carrera del servicio público deberán realizarse obligatoriamente a través de Concursos de méritos y oposición, utilizando la plataforma tecnológica del subsistema de reclutamiento y selección de personal administrada por el Ministerio de Relaciones Laborales como único medio válido para la aplicación y seguimiento de un proceso de reclutamiento y selección, en la cual se tendrá que ingresar, registrar y gestionar cada etapa del concurso a través de la página web www.socioempleo.gob.ec.

A decisión de la autoridad nominadora, para escoger los ocupantes de los puestos de libre nombramiento y remoción, con contrato de servicios ocasionales o a período fijo podrán realizarse procesos de reclutamiento y selección aplicando la presente norma, pero sin la aplicación de la plataforma tecnológica. (Lexis, 2014)

Conclusión

No se garantiza la gestión institucional, ya que la Jefatura de Talento Humano no realiza más concurso de méritos y oposición a partir del último que se efectuó en el año 2010, tampoco se selecciona a los empleados y trabajadores en base a su experiencia, conocimientos, habilidades y destrezas.

Recomendación

Al Director del Hospital

7. En coordinación con la Jefe de Talento Humano aplicará el concurso de méritos y oposición en el proceso de reclutamiento y selección de los empleados, para así medir la experiencia, capacitación y competencias de los aspirantes al puesto o cargo de acuerdo a la ley vigente.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Incumplimiento del proceso de evaluación del desempeño

La Jefatura de Talento Humano no considera la evaluación del desempeño como un proceso vital, para medir y mejorar el desempeño de sus empleados y trabajadores, debido al descuido por parte del Director y de la Jefe de Talento Humano, también por la falta de tiempo y la asignación de varias responsabilidades, originando que se desconozca el rendimiento o productividad de los empleados y trabajadores, además de que no se puede identificar necesidades para la capacitación o entrenamiento del personal.

Por lo tanto se incumple el:

Art. 11.- De la Unidad de Administración de Recursos Humanos.- La UARHs es la unidad responsable del proceso de evaluación del desempeño y tendrá las siguientes atribuciones:

- a) Dar a conocer a todo el personal que labora en la institución, esta norma de evaluación del desempeño;
- b) Elaborar el plan y cronograma de evaluación de desempeño para conocimiento y aprobación de la máxima autoridad;
- c) Evaluar a los servidores públicos a través de los jefes inmediatos;
- d) Elaborar el acta de integración del Comité de Reclamos de Evaluación;
- e) Recibir, procesar la información y notificar en el término de cinco días al Comité de Reclamos de Evaluación, la presentación de los correspondientes reclamos;
- f) Convocar y asesorar al Comité de Reclamos de Evaluación;
- g) Consolidar la información de los resultados de la evaluación en periodos trimestrales o semestrales, según el requerimiento de los planes institucionales;
- h) Establecer la nómina de evaluadores y evaluados, en coordinación con el responsable de cada unidad o proceso interno;
- i) Asesorar y capacitar a los evaluados acerca de los objetivos, procedimientos e instrumentos de aplicación del Subsistema;
- j) Coordinar la ejecución del proceso de evaluación del desempeño y todas sus fases de aplicación;
- k) Procesar y analizar las calificaciones de las evaluaciones y presentar sus resultados a la autoridad nominadora de la Institución;
- l) Elaborar los registros correspondientes para los archivos del personal y comunicar sus resultados a los funcionarios y servidores evaluados;



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- m) Elaborar el plan de desarrollo de competencias de funcionarios y servidores de la Institución, en coordinación con las unidades o procesos internos. Dicho plan de acción debe responder a las necesidades detectadas a través del proceso de devaluación, desde las perspectivas de los recursos humanos en el desempeño de los puestos de trabajo;
- n) Aplicar las acciones correspondientes en el caso de servidores con evaluaciones deficientes e inaceptables, de acuerdo a lo establecido en esta norma;
- o) Mantener actualizada la base de datos de las evaluaciones y sus resultados;
- p) Enviar los resultados de la evaluación del desempeño a la SENRES de todos aquellos servidores que hayan obtenido la calificación de deficiente e inaceptable y de por lo menos los cinco servidores mejor calificados, a través de la página Web de la SENRES en el enlace “Evaluación del Desempeño”;
- y,
- q) Procesar la información de la evaluación remitida por el jefe inmediato con respecto a los resultados de la evaluación del periodo de prueba. (SENRES, 2008)

Conclusión

No se realiza la evaluación del desempeño, para así fomentar la eficiencia y eficacia de los empleados y trabajadores en sus distintos puestos de trabajo, no se evalúa lo exigido según el manual para el desempeño del puesto, como tampoco se mide lo cumplido por el empleado en relación con los resultados esperados por la Institución.

Recomendación

A la Jefe de Talento Humano

- 8. Elaborará un plan y cronograma de evaluación, para ponerlo a consideración del Director del Hospital, quien será el encargado de su aprobación.

Al Director del Hospital

- 9. Evaluará una vez al año según la estructura institucional y en base al manual de Descripción, Valoración y Clasificación de puestos y cargos, para poder medir los resultados alcanzados con los deseados.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

10. Considerará los resultados de la evaluación para realizar ascensos y promociones, cambios administrativos, capacitaciones y cesación de funciones.

Falta de un plan de promociones y ascensos

No se cuenta con un plan de promociones y ascensos, debido a la falta de interés por parte de la Jefatura de Talento Humano como de la Administración, también porque la mayoría de los empleados tienen puestos fijos y no se realizan evaluaciones para en base a los resultados de la misma realizar el plan faltante.

Por lo comentado no se considera los conocimientos, experiencia y eficiencia de los empleados y trabajadores.

Se ha incumplido la NCI 407-05 Promociones y ascensos:

Las unidades de administración de talento humano propondrán un plan de promociones y ascensos para las servidoras y servidores de la entidad, observando el ordenamiento jurídico vigente.

El ascenso del servidor en la carrera administrativa se produce mediante promoción al nivel inmediato superior de su respectivo grupo ocupacional, previo el concurso de méritos y oposición. (Contraloría General del Estado, 2002)

Conclusión

La Jefatura de Talento Humano no asume la responsabilidad de establecer las bases de los concursos de méritos y oposición, para realizar promociones y ascensos de acuerdo a los resultados de las evaluaciones como lo establece el Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público.

Recomendación

A la Jefe de Talento Humano

11. En base a resultados de evaluaciones realizadas, motivará al personal mediante un plan de promociones y ascensos, para ocupar puestos de nivel superior, vacantes o de reciente creación.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Incumplimiento del plan de capacitación

Mediante información proporcionada por la Jefe de Talento Humano, se observó que los programas de capacitación se realizan con mayor facilidad en el área administrativa que en la técnica.

Lo expuesto se debe a la complejidad de las especialidades, a los altos costos que demandan las capacitaciones y por la falta de personal para remplazos en el área técnica, lo que origina que no se actualice periódicamente los conocimientos en las especialidades para mejorar el rendimiento de los empleados y con ello el incremento de la productividad del Hospital.

Por lo antes dicho, no se cumple el Art. 8 de la Norma Técnica del Subsistema de Formación y Capacitación que señala:

Art. 8.- Del seguimiento del plan anual de formación y capacitación.- Las Unidades de Administración del Talento Humano o quien hiciere sus veces, de las instituciones, entidades y organismos del Estado subirán al Sistema Informático Integrado de Talento Humano el plan anual de formación y capacitación, el cual tiene dos opciones: Formación y capacitación programada; y, formación y capacitación no programada. (Lexis, 2014)

Conclusión

No se cumple con el plan de capacitación establecido por la Jefatura de Talento Humano, de tal modo que se desarrollen habilidades, destrezas y conocimientos del personal en función de la misión, visión y objetivos de la Institución para mejorar la calidad de los servicios ofrecidos por el Hospital.

Recomendación

Al Director y a la Jefe de Talento Humano

12. Darán cumplimiento a los temas de capacitación definidos en el plan anual, para desarrollar habilidades y conocimientos específicos relativos al trabajo.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Atentamente,

Elizabeth Muñoz
Autora de Tesis

Andrea Ortiz
Autora de Tesis



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXOS

Anexo 1: Resumen global de riesgos

COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL

HOSPITAL MUNICIPAL DE LA MUJER Y EL NIÑO			
RESUMEN DE EVALUACIÓN DE RIESGO Y CONFIANZA			
Norma	Nombre	Nivel de Confianza	Nivel de Riesgo
200	Ambiente de Control	46,67	Alto
200-01	Integridad y valores éticos	40,00	Alto
200-02	Administración estratégica	80,01	Bajo
200-03	Políticas y prácticas de Talento Humano	80,00	Bajo
200-04	Estructura organizativa	90,00	Bajo
200-05	Delegación de autoridad	80,01	Bajo
200-06	Competencia profesional	86,68	Bajo
200-07	Coordinación de acciones organizacionales	60,00	Moderado
200-08	Adhesión a las políticas Institucionales	50,00	Alto
	Nivel de Confianza	66,88	Moderado

SUBCOMPONENTE: ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO

HOSPITAL MUNICIPAL DE LA MUJER Y EL NIÑO			
RESUMEN DE EVALUACIÓN DE RIESGO Y CONFIANZA			
Norma	Nombre	Nivel de Confianza	Nivel de Riesgo
407-01	Plan de Talento Humano	20,00	Alto
407-02	Manual de clasificación de puestos	80,00	Bajo
407-03	Incorporación de personal	80,00	Bajo
407-04	Evaluación del desempeño	20,00	Alto
407-05	Promociones y ascensos	20,01	Alto
407-06	Capacitación y entrenamiento continuo	85,00	Bajo
407-07	Rotación de personal	93,33	Bajo
407-08	Actuación y honestidad de las servidoras y servidores	40,00	Alto
407-09	Asistencia y permanencia del personal	80,00	Bajo
407-10	Información actualizada del personal	95,00	Bajo
	Nivel de Confianza	61,33	Moderado



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CAPITULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES



4. Conclusiones y Recomendaciones

4.1. Conclusiones

- Con la realización de la Evaluación al Sistema de Control Interno a la Jefatura de Talento Humano del Hospital Municipal de la Mujer y el Niño, se cumplió con el objetivo de evaluar los procesos de reclutamiento, selección, evaluación y capacitación del personal.
- Mediante la evaluación al componente Ambiente de Control y sus subcomponentes se determinó que el nivel de riesgo y confianza es moderado, esta misma calificación se obtuvo al evaluar el subcomponente Administración de Talento Humano.
- El Hospital Municipal de la Mujer y el Niño facilitó la información necesaria para el desarrollo de la presente Evaluación de Control Interno; siendo el Hospital el beneficiario inmediato de la misma.
- La evaluación se desarrolló en cuatro fases; planificación preliminar, en la que se recolectó información y se obtuvo un conocimiento general de la Jefatura de Talento Humano, luego se llevó a cabo la planificación específica, en donde se analizó y verificó la información obtenida en la fase anterior, también se definieron los programas a aplicar en la tercera fase que es la de ejecución de la evaluación, para posteriormente emitir conclusiones y recomendaciones al Director, Jefe Administrativo y Jefe de Talento Humano.

Con la evaluación realizada se pudo evidenciar que no cuentan con un Sistema de Control Interno adecuado, para el desarrollo de sus actividades y operaciones.

- Como resultado de la Evaluación al Sistema de Control Interno se elaboró un informe final, el mismo que contiene conclusiones y recomendaciones, estas últimas, se emitieron con el fin de mejorar la gestión institucional.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

4.2. Recomendaciones

Con el interés de contribuir a un mejor funcionamiento de la Jefatura de Talento Humano, se describen algunas recomendaciones en un sentido general, ya que en el Informe de Control Interno se detallan otras para cada subcomponente examinado:

- El Director junto con los empleados y trabajadores, diseñará e implantarán un Sistema de Control Interno, con el fin de disminuir el riesgo, que se obtuvo con el resultado de la evaluación.
- El Director y el resto del personal asumirán su responsabilidad de control, prestando especial interés en las áreas de mayor importancia, que por su materialidad y riesgo, afecten los fines institucionales.
- Debido a que la Jefatura de Talento Humano es la encargada de fomentar un ambiente ético, desarrollando profesionalismo y fortaleciendo la transparencia en las prácticas diarias, se recomienda que junto con el Jefe Administrativo, diseñen un Código de Ética que contribuya al cumplimiento de esta función.
- El Manual de Descripción, Valoración y Clasificación de puestos y cargos es una herramienta útil para el reclutamiento y selección del personal, por lo que se recomienda que sea revisado y actualizado periódicamente.
- El Hospital debe aplicar cada una de las recomendaciones del informe, ya que fueron emitidas en base al análisis de los procesos realizados por la Jefatura de Talento Humano y verificados con la normativa vigente.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXOS




**HOSPITAL MUNICIPAL DE LA MUJER Y EL NIÑO
EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO A LA JEFATURA DE
TALENTO HUMANO
DEL 01 DE ENERO DE 2013 AL 30 DE JUNIO DE 2014
VISITA A LAS INSTALACIONES DEL HOSPITAL**

Descripción:


Con fecha 06 de Noviembre de 2014, se realizó la visita a las instalaciones del Hospital; se constató que el edificio utilizado cuenta con una planta baja en la que se encuentra la sección de consulta externa, emergencia, servicios generales y técnica, una planta alta donde está ubicada la sección de hospitalización, quirófanos y residencia médica, finalmente están los patios exteriores que incluyen garaje de aprovisionamiento, garaje de estacionamiento de personal y garita para el guardián.

La dirección del Hospital está a cargo del Dr. Gustavo Duque Proaño, la administración está dirigida por el Ing. Fabián Zamora y la Jefatura de Talento Humano por la Dra. Verónica Durán.

El Horario de atención en consulta externa es de 08:00 a 20:00 horas y las 24 horas para emergencias. 

Conclusión: Se observó que las actividades diarias se realizan con normalidad.

Fuente: Visita a las instalaciones.

 = Observado	Elaborado por: Elizabeth Muñoz Aprobado por: Andrea Ortiz Supervisado por: CPA. Laura Vizhñay Bravo Fecha: 07 de Noviembre de 2014
---	---




**HOSPITAL MUNICIPAL DE LA MUJER Y EL NIÑO
EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO A LA JEFATURA DE
TALENTO HUMANO
DEL 01 DE ENERO DE 2013 AL 30 DE JUNIO DE 2014
ENTREVISTA CON EL JEFE ADMINISTRATIVO Y LA JEFE DE TALENTO
HUMANO**

Descripción:

Con fecha 06 de Noviembre de 2014, se efectuó la primera entrevista al Jefe Administrativo, quién proporcionó el Orgánico Funcional de la Institución, Plan Operativo Anual y a la vez indicó que no contaban con un Plan Estratégico ni con una matriz FODA.

De la misma forma se realizó la entrevista a la Jefe de Talento Humano, quién supo facilitar el listado del personal, Reglamento Interno de Trabajo, así como el Manual de Descripción, Valoración y Clasificación de los puestos o cargos del Hospital.

Se acordó el acceso posterior a los expedientes del personal, así como información referente a las acciones de los empleados y trabajadores, también la realización de encuestas con el fin de determinar indicadores de gestión. 

Conclusión: A través de la entrevista se determinó que la Institución no cuenta con un Plan Estratégico, tampoco con la matriz FODA.

Fuente: Jefe Administrativo y Jefe de Talento Humano



= Entrevistado

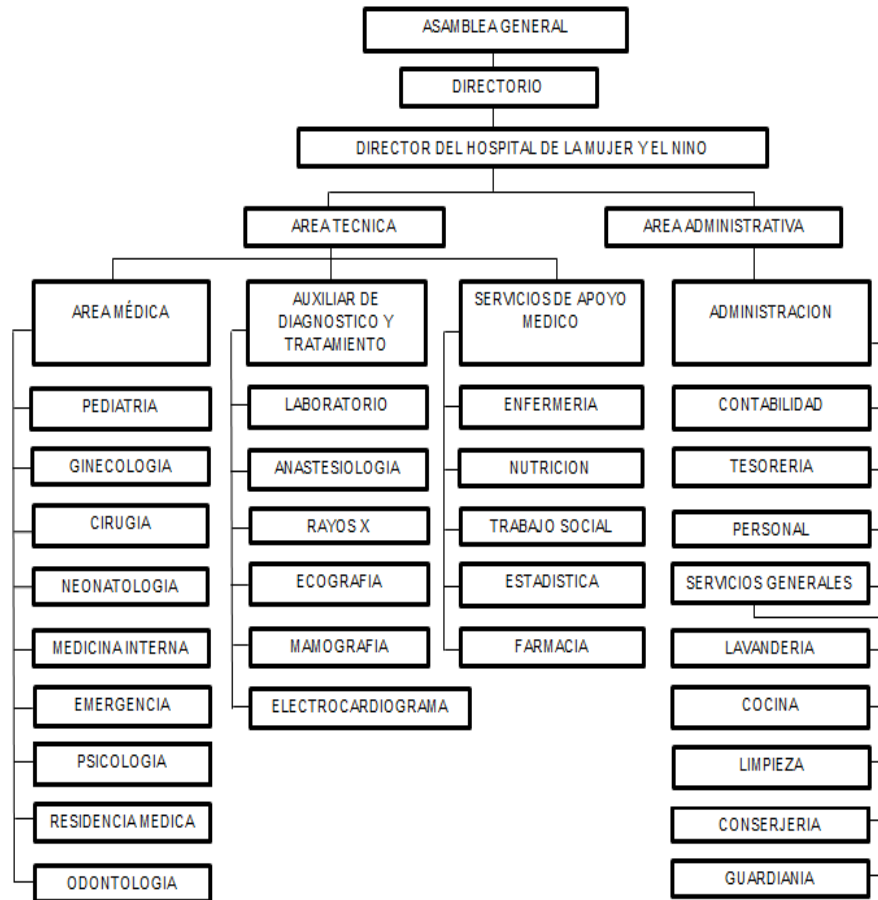
Elaborado por: Elizabeth Muñoz
Aprobado por: Andrea Ortiz
Supervisado por: CPA. Laura Vizhñay Bravo
Fecha: 07 de Noviembre de 2014



**HOSPITAL MUNICIPAL DE LA MUJER Y EL NIÑO
EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO A LA JEFATURA DE
TALENTO HUMANO
DEL 01 DE ENERO DE 2013 AL 30 DE JUNIO DE 2014
ESTRUCTURA ORGÁNICA**

Descripción:

Para el mejor entendimiento de la organización estructural del Hospital se cuenta con el siguiente organigrama.



Conclusión: El organigrama está estructurado para cumplir la misión y el logro de los objetivos.

Fuente: Jefe Administrativo

✓ =Revisado

Elaborado por: Elizabeth Muñoz
Aprobado por: Andrea Ortiz
Supervisado por: CPA. Laura Vizhñay Bravo
Fecha: 07 de Noviembre de 2014



**HOSPITAL MUNICIPAL DE LA MUJER Y EL NIÑO
EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO A LA JEFATURA DE
TALENTO HUMANO
DEL 01 DE ENERO DE 2013 AL 30 DE JUNIO DE 2014
MATRIZ FODA**

Descripción:

En base a la información recopilada a través de las visitas y entrevistas a las Jefaturas vinculadas a la evaluación, se determinó las variables positivas y negativas a nivel interno y externo del Hospital, dando como resultado la siguiente matriz FODA.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
1. Estructura Organizacional adecuada. 2. Contar con personal calificado. 3. Prestaciones de salud de calidad a bajos costos para la población de menores recursos. 4. Buena percepción de la calidad de los servicios recibidos. 5. Contar con un servicio de farmacia.	1. Instalaciones que no abastecen la demanda creciente de los servicios del Hospital. 2. Carencia de un Código de Ética. 3. Inadecuado reclutamiento, selección e inserción de Talento Humano Institucional. 4. Ausencia de especialidades y/o subespecialidades como: urología y gastroenterología, las mismas que contribuirían a mejorar los servicios de autogestión del Hospital. 5. Equipamiento tecnológico poco actualizado.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
1. Inconformidad de los usuarios por la calidad brindada en otros servicios de salud público. 2. Apoyo del Gobierno Autónomo Descentralizado. 3. Implementación de programas nacionales en lucha contra las enfermedades. 4. Alta necesidad identificada por parte de los usuarios. 5. Buena imagen ante la comunidad. 6. Existencia de convenios con otros centros de salud para atender las necesidades de los usuarios.	1. Existencia de Organismos Públicos que brindan servicios de salud completamente gratuitos. 2. Inestabilidad de la economía afectando costos de las medicinas y equipo. 3. El Hospital se encuentra un poco alejado del centro de la ciudad. 4. Congestionamiento de tráfico, lo que dificulta el acceso por parte de los usuarios al Hospital. 5. Falta de fondos públicos para la adquisición y modernización de los equipos.

Conclusión: Se realizó la matriz FODA en base a la información recopilada.

Fuente: Elizabeth Muñoz
Andrea Ortiz

=Analizado	Elaborado por: Elizabeth Muñoz Aprobado por: Andrea Ortiz Supervisado por: CPA. Laura Vizhñay Bravo Fecha: 10 de Noviembre de 2014
------------	---



**HOSPITAL MUNICIPAL DE LA MUJER Y EL NIÑO
EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO A LA JEFATURA DE
TALENTO HUMANO
DEL 01 DE ENERO DE 2013 AL 30 DE JUNIO DE 2014
MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN**

Antecedentes

La Dirección Regional 2 de la Contraloría Regional del Estado, realizó la Auditoría Financiera a los Estados Financieros por los períodos terminados al 31 de Diciembre del 2008, 2009 y 2010 del Hospital Municipal de la Mujer y el Niño, emitiendo el informe DR2-0076-2011, aprobado el 11 de Octubre de 2012. En el referido informe se incluyó una recomendación relacionada con la determinación de un régimen laboral al que se encuentre sujeto el personal de la Hospital Municipal y otra la elaboración de un proyecto reglamento para el pago de honorarios médicos.

Motivo de la evaluación

La evaluación al Sistema del Control Interno de la Jefatura de Talento Humano, se realizará de acuerdo a la orden de trabajo 001-2014 de 31 de octubre de 2014, y como aplicación al trabajo de tesis para obtener el título de Contador Público Auditor.

Objetivos de la evaluación

- Verificar que los procesos de reclutamiento, selección y evaluación del desempeño, realizados por la Jefatura de Talento Humano cumplan con la normativa legal.
- Determinar que las funciones desempeñadas por los empleados y trabajadores sean acordes a las establecidas en el manual de clasificación de puestos.
- Verificar la existencia de un Código de Ética aprobado por la máxima autoridad.
- Realizar el informe final de la evaluación con las recomendaciones necesarias para el mejoramiento institucional.

Alcance de la evaluación

La Evaluación del Control Interno, comprende los análisis de los procesos y funciones realizados por la Jefatura de Talento Humano del Hospital Municipal de la Mujer y el Niño; así como, el análisis y la correcta aplicación de las Normas de Control Interno: 200 Ambiente de Control Interno y 407 Administración del Talento Humano, por el período comprendido del 1 de Enero del 2013 al 30 de Julio de 2014.

Elaborado por: Elizabeth Muñoz
Aprobado por: Andrea Ortiz
Supervisado por: CPA. Laura Vizhñay Bravo
Fecha: 10 de Noviembre de 2014



**HOSPITAL MUNICIPAL DE LA MUJER Y EL NIÑO
EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO A LA JEFATURA DE
TALENTO HUMANO
DEL 01 DE ENERO DE 2013 AL 30 DE JUNIO DE 2014
MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN**

Conocimiento de la Institución y su base legal

Base legal

Siendo el Hospital una persona jurídica de derecho privado que dispone de recursos públicos, está ligado a cumplir con un marco legal, el mismo que rige sus actividades y operaciones, de tal manera que la normativa a aplicar es: la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Salud, su reglamento y sus modificaciones, el Código de Salud, Leyes Conexas como las de la Federación Médica Ecuatoriana, Federación de Enfermeras, Código del Trabajo, Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa, Ley del Servidor Público, Ley Orgánica de Sistema Nacional de Contratación Pública y Ordenanzas Municipales.

Estructura orgánica

El Directorio en sesión de 19 de Marzo de 2009 aprobó el Orgánico Funcional para el Hospital de la Mujer y el Niño, que comprende la siguiente organización:

Asamblea General:

Miembros fundadores: Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal, Empresas Municipales
Miembros benefactores
Miembros Honorarios

Nivel Directivo:

El Directorio, integrado por:

- El Alcalde de Cuenca o su delegado permanente
- El Concejal, Presidente de la Comisión de Salud del I. Concejo Cantonal o el Vicepresidente en ausencia del titular
- El Director Provincial de Salud del Azuay o su delegado permanente
- La Presidenta de Acción Social Municipal o su delegado permanente
- El Director de Desarrollo Social del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal o en su ausencia la Jefe de Unidad de Género

Nivel Ejecutivo

Director del Hospital

Elaborado por: Elizabeth Muñoz
Aprobado por: Andrea Ortiz
Supervisado por: CPA. Laura Vizhñay Bravo
Fecha: 10 de Noviembre de 2014



**HOSPITAL MUNICIPAL DE LA MUJER Y EL NIÑO
EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO A LA JEFATURA DE
TALENTO HUMANO
DEL 01 DE ENERO DE 2013 AL 30 DE JUNIO DE 2014
MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN**

Nivel Operativo y de Apoyo:

Servicios Técnicos

- Servicios Médicos: Medicina Familiar, Pediatría, Ginecología, Cirugía, Odontología, Traumatología, Médicos Residentes, Internos, Externos.
- Auxiliares de Diagnóstico y Tratamiento: Laboratorio, Ecografía, Rayos X.
- Servicios Técnicos de colaboración médica: Farmacia, Psicología, Trabajo Social, Estadística, Enfermería.

Servicios Administrativos

- Recursos Humanos
- Administración: Lavandería, Servicios Generales, Mantenimiento
- Contabilidad
- Tesorería / Recaudadora
- Bodega

Objetivos de la Institución

- Brindar atención de calidad a la mujer, niños y familias del cantón Cuenca.
- Contribuir al mejoramiento del nivel de salud y la calidad de vida de la población cantonal, en el ámbito de la salud sexual y reproductiva y de atención a la infancia, mediante actividades de promoción, prevención y recuperación de la salud.

Misión

Somos una empresa social, proveniente del gobierno local, que brinda servicios de salud, e intenta responder a las necesidades de atención de la población tanto en medicina preventiva cuanto curativa de primer y segundo nivel.

Buscamos la satisfacción del paciente a través de un servicio humano, oportuno, equitativo y solidario a toda la población del cantón Cuenca en particular y de la Provincia del Azuay en general.

Funcionamos bajo un nuevo modelo de organización y gestión, en el que los procesos gerenciales son por resultados, y el financiamiento se hace por la producción. Este nuevo modelo de atención exige de nuestros profesionales no solo la calidad académica sino y sobre todo la sensibilidad y solidaridad hacia las clases más necesitadas.

Elaborado por: Elizabeth Muñoz
Aprobado por: Andrea Ortiz
Supervisado por: CPA. Laura Vizhñay Bravo
Fecha: 10 de Noviembre de 2014



**HOSPITAL MUNICIPAL DE LA MUJER Y EL NIÑO
EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO A LA JEFATURA DE
TALENTO HUMANO
DEL 01 DE ENERO DE 2013 AL 30 DE JUNIO DE 2014
MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN**

Visión

La Institución tiene como visión fortificarse como un Hospital eficaz y eficiente, en donde por la calidad humana y técnica brindada amplíe nuestra cobertura a las clases pudientes lo cual permita subsidiar la demanda de las clases más necesitadas.

El aprovechamiento y optimización de los recursos humanos y materiales deberá ser máximo y con un solo fin: el SERVICIO. El único referente de la Institución será la CALIDAD ofertada.

El Hospital será el segundo nivel de atención en la Red de Servicios Municipales, que reciba la referencia de los centros de primer nivel de esta Red, y que trabaje en un sistema de referencia y contra referencia, que permita a la colectividad identificar a los servicios municipales como servicios organizados que están cumpliendo su rol social.

El Hospital quiere manejarse como un ente participativo, abierto a las organizaciones sociales, en el que se busca la integración interinstitucional, en donde tengan cabida las redes cantonales y donde se dé el verdadero valor a la veeduría ciudadana.

Principales servicios del Hospital Municipal de la Mujer y el Niño

Con el fin satisfacer las necesidades de los usuarios el Hospital cuenta con los siguientes servicios: consulta externa, hospitalización, emergencia, rayos x, laboratorio, ecografía, partos, cesáreas, cirugía general y pediátrica, oftalmología, otorrinolaringología y traumatología.

Base legal pertinente a la evaluación

- Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD)
- Código de Trabajo
- Ley Orgánica del Servicio Público
- Reglamento de la Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP)
- Reglamento Interno para el cobro de multas.
- Reglamento Interno para el control de uniformes
- Reglamento Interno de manual de funciones
- Normas de Control Interno

Elaborado por: Elizabeth Muñoz
Aprobado por: Andrea Ortiz
Supervisado por: CPA. Laura Vizhñay Bravo
Fecha: 10 de Noviembre de 2014



**HOSPITAL MUNICIPAL DE LA MUJER Y EL NIÑO
EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO A LA JEFATURA DE
TALENTO HUMANO
DEL 01 DE ENERO DE 2013 AL 30 DE JUNIO DE 2014
MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR**

Determinación de los indicadores

Indicadores administrativos

$$IA = \frac{\text{Empleados y trabajadores que conocen la misión}}{\text{Total de empleados y trabajadores del Hospital}}$$

$$IA = \frac{\text{Empleados y trabajadores que conocen la visión}}{\text{Total de empleados y trabajadores del Hospital}}$$

$$IA = \frac{\text{Objetivos alcanzados por el Hospital}}{\text{Objetivos definidos}}$$

Indicadores de Talento Humano

$$ITH = \frac{\text{Total de procesos de la Jefatura de Talento Humano en ejecución}}{\text{Total de Procesos de la Jefatura de Talento Humano}}$$

$$ITH = \frac{\text{Capacitaciones realizadas}}{\text{Total de capacitaciones definidas}}$$

$$ITH = \frac{\text{Número de renunciaciones admitidas}}{\text{Total de empleados y trabajadores}}$$

Puntos de interés para la auditoría

En el levantamiento de información realizado a la Jefatura de Talento Humano, se han observado los siguientes aspectos a considerarse en la evaluación:

- No se ha definido el análisis FODA.
- No existe un adecuado sistema de Control Interno para los procesos de reclutamiento, selección y evaluación del desempeño.
- No existe una supervisión permanente de Control Interno.
- La máxima autoridad no asume la responsabilidad junto con los empleados y trabajadores, sobre la importancia del Control Interno y su incidencia sobre las actividades y resultados.
- No existe un entorno organizacional favorable al ejercicio de prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas para generar una cultura de Control Interno.
- No existe un Código de Ética aprobado por la máxima autoridad.

Elaborado por: Elizabeth Muñoz
Aprobado por: Andrea Ortiz
Supervisado por: CPA. Laura Vizhñay Bravo
Fecha: 10 de Noviembre de 2014



**HOSPITAL MUNICIPAL DE LA MUJER Y EL NIÑO
EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO A LA JEFATURA DE
TALENTO HUMANO
DEL 01 DE ENERO DE 2013 AL 30 DE JUNIO DE 2014
MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR**

- La Jefatura de Talento Humano no realiza una evaluación al rendimiento y desempeño de las funciones de los servidores del Hospital.
- La Jefatura de Talento Humano no revisa ni actualiza periódicamente el manual de clasificación de puestos.
- No se evalúa que el rendimiento y productividad sean iguales o mayores a los niveles de eficiencia previamente establecidos para cada función, actividad o tarea.

Elaborado por: Elizabeth Muñoz
Aprobado por: Andrea Ortiz
Supervisado por: CPA. Laura Vizhñay Bravo
Fecha: 10 de Noviembre de 2014



HOSPITAL MUNICIPAL DE LA MUJER Y EL NIÑO EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO A LA JEFATURA DE TALENTO HUMANO DEL 01 DE ENERO DE 2013 AL 30 DE JUNIO DE 2014 MATRIZ DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR					
No.	COMPONENTE	RIESGOS DE CONTROL			ENFOQUE DE EVALUACION
		ALTO	MEDIO	BAJO	
AMBIENTE DE CONTROL					
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA					
1.	No cuenta con un Plan Estratégico que refleje las directrices y comportamientos para alcanzar sus metas	X			Pruebas sustantivas
2.	Cuenta con un plan operativo anual, para el periodo 2013 – 2014.			X	Pruebas de cumplimiento -Solicitar el Plan Operativo Anual.
ESTRUCTURA ORGÁNICA					
3.	Existe un organigrama en el que se define la jerarquía e interrelación de las distintas áreas que compone la Institución.			X	Pruebas de cumplimiento -Solicitar el organigrama del Hospital. -Verificar su estructura de acuerdo a las actividades de la Institución.
ACTIVIDADES DE CONTROL					
MANUAL DE CLASIFICACIÓN DE PUESTOS					
4.	Existe un Manual de Descripción, Valoración y Clasificación de los puestos o cargos.			X	Pruebas de cumplimiento -Verificar la existencia del Manual de Clasificación de puestos y cargos.
5.	No se revisa y actualiza periódicamente el Manual de Clasificación de Puestos o Cargos	X			Pruebas sustantivas -Revisar la fecha de aprobación del último Manual de Clasificación de Puestos o Cargos.
		Elaborado por: Elizabeth Muñoz Aprobado por: Andrea Ortiz Supervisado por: CPA. Laura Vizhñay Bravo Fecha: 11 de Noviembre de 2014			



HOSPITAL MUNICIPAL DE LA MUJER Y EL NIÑO EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO A LA JEFATURA DE TALENTO HUMANO DEL 01 DE ENERO DE 2013 AL 30 DE JUNIO DE 2014 MATRIZ DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR					
No.	COMPONENTE	RIESGOS DE CONTROL			ENFOQUE DE EVALUACION
		ALTO	MEDIO	BAJO	
REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO					
6.	Existe un Reglamento Interno con carácter obligatorio para todos los ejecutivos, empleados y trabajadores.		X		Pruebas de cumplimiento -Solicitar el Reglamento Interno de Trabajo
RECLUTAMIENTO DEL PERSONAL					
7.	No se realiza el concurso de méritos y oposición conforme lo establece la LOSEP.		X		Pruebas de cumplimiento -Solicitar la información del último concurso realizado. Pruebas sustantivas -Revisar la información obtenidas en las pruebas de cumplimiento.
8.	Los trabajadores son reclutados de acuerdo al Código de Trabajo.			X	Pruebas de cumplimiento -Solicitar carpetas de los trabajadores.
SELECCIÓN DEL PERSONAL					
9.	La selección de los empleados es esporádica, debido a que la mayoría tienen puestos fijos.		X		Pruebas de cumplimiento -Solicitar el listado del personal. Pruebas sustantivas -Determinar el número de empleados que tienen puestos fijos.
		Elaborado por: Elizabeth Muñoz Aprobado por: Andrea Ortiz Supervisado por: CPA. Laura Vizhñay Bravo Fecha: 11 de Noviembre de 2014			



HOSPITAL MUNICIPAL DE LA MUJER Y EL NIÑO EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO A LA JEFATURA DE TALENTO HUMANO DEL 01 DE ENERO DE 2013 AL 30 DE JUNIO DE 2014 MATRIZ DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR					
No.	COMPONENTE	RIESGOS DE CONTROL			ENFOQUE DE EVALUACION
		ALTO	MEDIO	BAJO	
10.	La selección de los trabajadores está a cargo de la Jefe de Talento Humano, quien se encarga de realizar las entrevistas y valoraciones a los postulantes.			X	Pruebas de cumplimiento -Verificar el procedimiento realizado para la selección del personal.
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO					
11.	No se realiza la evaluación a los empleados y trabajadores del Hospital por lo menos dos veces al año como lo establece las NCI.	X			Pruebas sustantivas -Establecer los motivos por los que no se realizan evaluaciones al personal.
CAPACITACIÓN DEL PERSONAL					
12.	Existe un programa de capacitación institucional acorde a las competencias de cada área y/o servidor.			X	Pruebas de cumplimiento -Solicitar el plan de capacitación.
13.	Se cumple lo programado en el plan de capacitación.		X		Pruebas de cumplimiento -Solicitar documentación de las capacitaciones realizadas. Pruebas sustantivas -Comprobar el cumplimiento del plan de capacitación.
Elaborado por: Elizabeth Muñoz Aprobado por: Andrea Ortiz Supervisado por: CPA. Laura Vizhñay Bravo Fecha: 11 de Noviembre de 2014					



**HOSPITAL MUNICIPAL DE LA MUJER Y EL NIÑO
EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO A LA JEFATURA DE
TALENTO HUMANO
DEL 01 DE ENERO DE 2013 AL 30 DE JUNIO DE 2014
REVISIÓN Y ANALISIS DE LA DOCUMENTACIÓN**

Descripción:

Se efectuó la revisión de la información proporcionada por el Jefe Administrativo, y por la Jefe de Talento Humano, se constató que en el Orgánico Funcional de la Institución se detalla la constitución, principios institucionales, disposiciones generales, niveles y unidades administrativas, en el POA se detalla lo presupuestado y ejecutado en lo que se refiere a gastos en personal, servicios básicos, servicios generales, traslados, instalaciones, viáticos, subsistencias, instalación, mantenimiento y reparación, arriendos de bienes, contrataciones de estudios e investigaciones, bienes de uso y consumo corriente, bienes de servicios para inversión y bienes muebles, por medio del Listado del Personal se comprobó que 52 empleados suscriben contratos de servicios ocasionales por medio de la LOSEP, 15 trabajadores a plazo fijo y eventuales por medio del Código de Trabajo, en el Reglamento Interno de Trabajo, se describe el objeto social de la organización, objetivo del reglamento, vigencia, conocimiento, difusión, alcance, u ámbito de aplicación del representante legal, de los trabajadores, selección y contratación del personal, de los contratos, jornada de trabajo, asistencia del personal, registro de asistencia, de las vacaciones, licencias, faltas, permisos y justificaciones, de la remuneración y períodos de pago, índices mínimos de eficiencia, de las becas, cursos, seminarios, eventos de capacitación y entrenamiento en general, traslados y gastos de viaje, lugar libre de acoso, obligaciones, derechos y prohibiciones del trabajador, de las personas que manejan recursos económicos de la empresa, del régimen disciplinario, de las sanciones pecuniarias – multas, de las faltas en general, de las faltas leves, de las faltas graves, de la cesación de funciones o terminación de contratos, obligaciones y prohibiciones para la empresa, seguridad e higiene, disposiciones generales, así también en el Manual de Descripción, Valoración y Clasificación de los puestos o cargos, se detalla el nombre del cargo, cargo al que reporta, descripción del cargo detallando las actividades esenciales, perfil del cargo que incluye la información académica, capacitación o conocimientos adicionales, experiencia, información adicional y habilidades especiales. ✓

Conclusión: La Institución cuenta con la documentación para enmarcar el comportamiento y acciones de personal.

Fuente: Orgánico Funciona, POA, listado del personal, Reglamento Interno de Trabajo, Manual de Clasificación de Puestos o Cargos.

✓ = Revisado

Elaborado por: Elizabeth Muñoz
Aprobado por: Andrea Ortiz
Supervisado por: CPA. Laura Vizhñay Bravo
Fecha: 12 de Noviembre de 2014



**HOSPITAL MUNICIPAL DE LA MUJER Y EL NIÑO
EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO A LA JEFATURA DE
TALENTO HUMANO
DEL 01 DE ENERO DE 2013 AL 30 DE JUNIO DE 2014
MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA**

Referencia de la Planificación Preliminar

Con fecha 11 de Noviembre de 2014 se culminó el memorándum de planificación preliminar de la Evaluación del Sistema del Control Interno a la Jefatura de Talento Humano del Hospital Municipal de la Mujer y el Niño, en el cual se estableció un enfoque de evaluación preliminar de pruebas sustantivas y de cumplimiento, se determinaron indicadores, se evaluaron los riesgos de manera general se establecieron los componentes a ser analizados dentro de la planificación específica.

Objetivos específicos por componentes

1. Ambiente de Control

- Determinar la existencia de un sistema de planificación estratégica que permita evaluar la consecución de los objetivos y la eficiencia de sus operaciones y actividades.
- Verificar que los niveles jerárquicos establecidos apoyen al cumplimiento de la misión y visión institucional.

2. Actividades de Control

- Verificar que en manual de clasificación de puestos de la Jefatura de Talento Humano, se describan las tareas, responsabilidades y requisitos de los puestos.
- Verificar que el reglamento interno de trabajo se haya difundido a todos los empleados y trabajadores del Hospital.
- Verificar que los procesos de reclutamiento, selección y evaluación del desempeño, realizados por la Jefatura de Talento Humano cumplan con la normativa legal y con lo establecido en el manual de clasificación de puestos.

Recursos Humanos

Cargo	Nombres
Supervisor	CPA. Laura Vizhñay Bravo
Jefe de Equipo	Andrea Ortiz
Operativo	Elizabeth Muñoz

Elaborado por: Elizabeth Muñoz
Aprobado por: Andrea Ortiz
Supervisado por: CPA. Laura Vizhñay Bravo
Fecha: 12 de Noviembre de 2014



**HOSPITAL MUNICIPAL DE LA MUJER Y EL NIÑO
EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO A LA JEFATURA DE
TALENTO HUMANO
DEL 01 DE ENERO DE 2013 AL 30 DE JUNIO DE 2014
MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA**

Actividades y distribución de tiempo

Actividades	Días
Diagnóstico General	5
Planificación de la Evaluación	7
Ejecución de Evaluación	14
Informe Final	11
TOTAL	37

Elaborado por: Elizabeth Muñoz
Aprobado por: Andrea Ortiz
Supervisado por: CPA. Laura Vizhñay Bravo
Fecha: 12 de Noviembre de 2014



HOSPITAL MUNICIPAL DE LA MUJER Y EL NIÑO EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO A LA JEFATURA DE TALENTO HUMANO DEL 01 DE ENERO DE 2013 AL 30 DE JUNIO DE 2014 PROGRAMA DE EVALUACIÓN COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL			
OBJETIVOS:			
<ul style="list-style-type: none">• Determinar la existencia de un sistema de planificación estratégico que permita evaluar la consecución de los objetivos y la eficiencia de sus operaciones y actividades.• Verificar que los niveles jerárquicos establecidos apoyen al cumplimiento de la misión y visión institucional.			
No.	PROCEDIMIENTOS	REFERENCIA P/T	RESPONSABLE
1.	Elaboración de cuestionarios para la Evaluación del Control Interno.	CCI	Elizabeth Muñoz Andrea Ortiz
2.	Aplicación y revisión de cuestionarios, con relación a la NCI 200 al Jefe Administrativo.	CCI	Elizabeth Muñoz Andrea Ortiz
3.	Desarrollo de los Indicadores de Gestión.	EJ3 1/27	Elizabeth Muñoz Andrea Ortiz
4.	Elaborar la hoja resumen de hallazgos.	EJ3 18/27 – 20/27	Elizabeth Muñoz Andrea Ortiz
		Elaborado por: Elizabeth Muñoz Aprobado por: Andrea Ortiz Supervisado por: CPA. Laura Vizhñay Bravo Fecha: 12 de Noviembre de 2014	



**HOSPITAL MUNICIPAL DE LA MUJER Y EL NIÑO
EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO A LA JEFATURA DE
TALENTO HUMANO
DEL 01 DE ENERO DE 2013 AL 30 DE JUNIO DE 2014
PROGRAMA DE EVALUACIÓN
COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL**

- OBJETIVOS:**
- Verificar que en manual de clasificación de puestos de la Jefatura de Talento Humano, se describan las tareas, responsabilidades y requisitos de los puestos.
 - Verificar que el reglamento interno de trabajo se haya difundido a todos los empleados y trabajadores del Hospital.
 - Verificar que los procesos de reclutamiento, selección, y evaluación del desempeño, realizados por la Jefatura de Talento Humano cumplan con la normativa legal y con lo establecido en el manual de clasificación de puestos.

No.	PROCEDIMIENTOS	REFERENCIA P/T	RESPONSABLE
1.	Elaboración de cuestionarios para la Evaluación de Control Interno.	CCI	Elizabeth Muñoz Andrea Ortiz
2.	Aplicación y revisión de cuestionarios, con relación a la NCI 407 a la Jefa de Talento Humano.	CCI	Elizabeth Muñoz Andrea Ortiz
4.	Establecer las causas por las que no se actualiza el manual de clasificación de puestos.	EJ3 2/27	Elizabeth Muñoz Andrea Ortiz
5.	Verificar el cumplimiento del Reglamento Interno de Trabajo por parte de los ejecutivos, empleados y trabajadores.	EJ3 3/27	Elizabeth Muñoz Andrea Ortiz

Elaborado por: Elizabeth Muñoz
Aprobado por: Andrea Ortiz
Supervisado por: CPA. Laura Vizhñay Bravo
Fecha: 12 de Noviembre de 2014



PE2
6/6

HOSPITAL MUNICIPAL DE LA MUJER Y EL NIÑO EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO A LA JEFATURA DE TALENTO HUMANO DEL 01 DE ENERO DE 2013 AL 30 DE JUNIO DE 2014 PROGRAMA DE EVALUACIÓN COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL			
No.	PROCEDIMIENTOS	REFERENCIA P/T	RESPONSABLE
6.	Determinar las causas por las que la Jefa de Talento Humano, no aplica el concurso de méritos y oposición conforme la Ley.	EJ3 4/27	Elizabeth Muñoz Andrea Ortiz
7.	Comprobar el cumplimiento de requisitos del Empleado o trabajador en función del perfil del puesto según el Manual de Clasificación.	EJ3 5/27 – 14/27	Elizabeth Muñoz Andrea Ortiz
8.	Verificar la existencia de planes y programas de capacitaciones.	EJ3 15/27 – 17/27	Elizabeth Muñoz Andrea Ortiz
9.	Elaborar la hoja resumen de hallazgos.	EJ3 21/27 – 27/27	
		Elaborado por: Elizabeth Muñoz Aprobado por: Andrea Ortiz Supervisado por: CPA. Laura Vizhñay Bravo Fecha: 12 de Noviembre de 2014	



**HOSPITAL MUNICIPAL DE LA MUJER Y EL NIÑO
EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO A LA JEFATURA DE
TALENTO HUMANO
DEL 01 DE ENERO DE 2013 AL 30 DE JUNIO DE 2014
PROGRAMA DE EVALUACIÓN
INDICADORES DE GESTIÓN**

Descripción:

Con el fin de medir la gestión de la Administración y de la Jefatura de Talento Humano a través de indicadores, se tomó una muestra de 22 empleados y trabajadores a los que se les aplicó una encuesta a cerca del conocimiento de la Misión y Visión institucional, y para el cálculo del resto de indicadores se usó la información proporcionada por los jefes de cada área.

Indicadores administrativos

$$IA = \frac{\text{Empleados y trabajadores que conocen la misión}}{\text{Total de empleados y trabajadores del Hospital}} \times 100 = \frac{13}{22} \times 100 = 59,09\%$$

$$IA = \frac{\text{Empleados y trabajadores que conocen la visión}}{\text{Total de empleados y trabajadores del Hospital}} \times 100 = \frac{8}{22} \times 100 = 36,36\%$$

Indicadores de Talento Humano


$$ITH = \frac{\text{Total de procesos de la Jefatura de Talento Humano en ejecución}}{\text{Total de Procesos de la Jefatura de Talento Humano}} \times 100 = \frac{3}{5} \times 100 = 60\%$$

$$ITH = \frac{\text{Capacitaciones realizadas}}{\text{Total de capacitaciones definidas}} \times 100 = \frac{10}{33} \times 100 = 30,30\%$$

$$ITH = \frac{\text{Número de renunciaciones admitidas}}{\text{Total de empleados y trabajadores}} \times 100 = \frac{10}{67} \times 100 = 14,90\% \quad \wedge$$

Conclusión: La mayor parte del personal no conoce la visión del Hospital y no se cumplen con todos los temas del plan de capacitación.

Fuente: Jefe de Talento Humano
Personal de la Institución

 = Indagado

Elaborado por: Elizabeth Muñoz
Aprobado por: Andrea Ortiz
Supervisado por: CPA. Laura Vizhñay Bravo
Fecha: 21 de Noviembre de 2014



**HOSPITAL MUNICIPAL DE LA MUJER Y EL NIÑO
EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO A LA JEFATURA DE
TALENTO HUMANO
DEL 01 DE ENERO DE 2013 AL 30 DE JUNIO DE 2014
PROGRAMA DE EVALUACIÓN
MANUAL DE CLASIFICACIÓN DE PUESTOS**

Descripción:

Una vez revisado este documento e indagado sobre la información que contiene se llega a la conclusión que no se encuentra actualizado desde el año 2005, debido a que el anterior Jefe de Talento Humano no considero necesaria una actualización del mismo, el análisis del manual de clasificación de puestos se da con la Dra. Duran, quien emite en el mes de mayo de 2014 una propuesta para la actualización del mismo, la cual es entregada al directorio para su respectiva aprobación, pero ésta es postergada para el día 15 de diciembre de 2014.

La Jefe de Talento Humano a pesar de no contar con un manual actualizado, desarrolla sus funciones ajustando el manual antiguo a los cambios de la normativa legal vigente, para que de esta forma cada cargo realice sus actividades conforme lo establece el Orgánico Funcional de la Institución. ✓

Conclusión: Manual de Clasificación de Puestos y Cargos desactualizado.

Fuente: Manual de Clasificación de Puestos y Cargos.

✓ = Revisado	Elaborado por: Elizabeth Muñoz Aprobado por: Andrea Ortiz Supervisado por: CPA. Laura Vizhñay Bravo Fecha: 24 de Noviembre de 2014
--------------	---



**HOSPITAL MUNICIPAL DE LA MUJER Y EL NIÑO
EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO A LA JEFATURA DE
TALENTO HUMANO
DEL 01 DE ENERO DE 2013 AL 30 DE JUNIO DE 2014
PROGRAMA DE EVALUACIÓN
REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO**

Descripción:

No se da cumplimiento al Art. 4 que hace referencia al conocimiento y difusión de éste, ya que no se encuentra un ejemplar en un lugar visible de forma permanente así como tampoco se ha entregado uno a cada empleado o trabajador.

De la misma forma en el Art. 55 con relación a las obligaciones del trabajador, no se da cumplimiento al numeral trece en el que se estipula "Cumplir con puntualidad con las jornadas de trabajo, de acuerdo a los horarios establecidos por la compañía" puesto que al momento de revisar los expedientes del personal, se encontró amonestaciones por el incumplimiento de esta obligación ✓

Conclusión: No se difunde el Reglamento Interno de Trabajo.

Fuente: Reglamento Interno de Trabajo
Expedientes del personal
Entrevistas con la Jefa de Talento Humano

✓ =Revisado

Elaborado por: Elizabeth Muñoz
Aprobado por: Andrea Ortiz
Supervisado por: CPA. Laura Vizñay Bravo
Fecha: 24 de Noviembre de 2014



EJ3
4/27

**HOSPITAL MUNICIPAL DE LA MUJER Y EL NIÑO
EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO A LA JEFATURA DE
TALENTO HUMANO
DEL 01 DE ENERO DE 2013 AL 30 DE JUNIO DE 2014
PROGRAMA DE EVALUACIÓN
CONCURSO DE MÉRITOS Y OPOSICIÓN**

Descripción:
De acuerdo con la revisión de la documentación se constató que la convocatoria pública para el último concurso de méritos y oposición, se realizó con el cargo de médico Imagenólogo el 6 de Diciembre de 2010, en el diario de mayor circulación de la ciudad, la recepción de las carpetas se efectuó del 6 al 8 del mismo mes, dando como resultado la presentación de una sola carpeta.

El Tribunal para la calificación de la entrevista, estuvo conformado por la Directora del Hospital, Dra. Juana Vélez Vanegas, la Jefa de Talento Humano, Dra. Verónica Durán y por el representante del área de Imagenología, Dr. Pablo Hernández, sin embargo debido a la falta de postulantes, se emitió el Acta de Declaratoria de Desierto el Concurso, por este motivo no se han realizado más concursos de méritos y oposición, determinando como única causa el nivel de remuneración ofrecidos en otros centros de salud, puesto que estos son mayores a los fijados por el Hospital, ya que al constituirse como autónomos establecen sus propios niveles de remuneración, de acuerdo al presupuesto de la Institución y por decisión del Director. ^

Conclusión: No se realizan el concurso de méritos y oposición para el reclutamiento y selección del personal.

Fuente: Expedientes del último concurso realizado
Entrevistas con la Jefa de Talento Humano

^ =Indagado

Elaborado por: Elizabeth Muñoz
Aprobado por: Andrea Ortiz
Supervisado por: CPA. Laura Vizhñay Bravo
Fecha: 25 de Noviembre de 2014



EJ3
5/27

**HOSPITAL MUNICIPAL DE LA MUJER Y EL NIÑO
EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO A LA JEFATURA DE
TALENTO HUMANO
DEL 01 DE ENERO DE 2013 AL 30 DE JUNIO DE 2014
PROGRAMA DE EVALUACIÓN
REQUISITOS DEL EMPLEADO Y TRABAJADOR EN FUNCIÓN CON EL PERFIL
DEL PUESTO**

Descripción:

Mediante revisión al azar de las carpetas de cuatro empleados: Enfermera, Médico Internista, Médico Pediatra, Bioquímica y de un trabajador: Aux. Servicios Generales, todos con contrato desde el 2008, a excepción de la Bioquímica que tiene contrato desde el 2004, cumplen con el perfil descrito en el Manual de Descripción, Valoración y Clasificación de los puestos o cargos.

A continuación se detalla el perfil para cada empleado o trabajador seleccionado:

PERFIL DEL CARGO: ENFERMERA

Formación Académica

Nivel		Descripción de la Formación Académica
Secundaria Completa	X	Curso de Auxiliar de Enfermera

Capacitación o Conocimientos Adicionales

Conocimiento	Básico	Medio	Alto
Reglamentos y normas del Hospital			X
Manejo del paciente			X
Relaciones Humanas			X
Manejo del estrés			X
Normas de bioseguridad			X

Experiencia

Años		Descripción de la experiencia
De 1,1 año a 3 años	X	Áreas afines a cada área

Información adicional

EDAD		SEXO		ESTADO CIVIL	
26 – 30 años	X	Masculino		Soltero	
31 – 35 años	X	Femenino		Casado	
36 – 40 años	X	Indistinto	X	Indistinto	X

= Revisado
Elaborado por: Elizabeth Muñoz
Aprobado por: Andrea Ortiz
Supervisado por: CPA. Laura Vizhñay Bravo
Fecha: 26 de Noviembre de 2014



EJ3
6/27

**HOSPITAL MUNICIPAL DE LA MUJER Y EL NIÑO
EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO A LA JEFATURA DE
TALENTO HUMANO
DEL 01 DE ENERO DE 2013 AL 30 DE JUNIO DE 2014
PROGRAMA DE EVALUACIÓN
REQUISITOS DEL EMPLEADO Y TRABAJADOR EN FUNCIÓN CON EL PERFIL
DEL PUESTO**

Manejo de Software

	NIVEL		
UTILITARIOS	Básico	Medio	Avanzado
Sistema Operativo (Windows)		X	
Hojas electrónicas (Excel)		X	
Procesador de Palabras (Word)		X	
Sistemas Compañía		X	

Habilidades Especiales

	NIVEL		
HABILIDADES	Normal	Medio	Alto
Comunicación			X
Trabajo en equipo			X
Toma de decisiones	X		
Creatividad		X	
Orientación a resultados			X
Relaciones interpersonales			X

✓ = Revisado

Elaborado por: Elizabeth Muñoz
Aprobado por: Andrea Ortiz
Supervisado por: CPA. Laura Vizhñay Bravo
Fecha: 26 de Noviembre de 2014



EJ3
7/27

**HOSPITAL MUNICIPAL DE LA MUJER Y EL NIÑO
EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO A LA JEFATURA DE
TALENTO HUMANO
DEL 01 DE ENERO DE 2013 AL 30 DE JUNIO DE 2014
PROGRAMA DE EVALUACIÓN
REQUISITOS DEL EMPLEADO Y TRABAJADOR EN FUNCIÓN CON EL
PERFIL DEL PUESTO**

PERFIL DEL CARGO: MEDICO INTERNISTA

Formación Académica

Nivel		Descripción de formación académica
Post-Grado : Diplomado – Maestría – Doctorado	X	Especialidad en Medicina Interna

Capacitación o Conocimientos Adicionales

Conocimiento	Básico	Medio	Alto
Reglamentos y normas del Hospital			X
Normas de bioseguridad			X
Relaciones Humanas			X
Medicina Critica (soporte vital básico y avanzado)			X
Farmacología			X

Experiencia

Años		Descripción de la experiencia
De 1,1 años a 3 años	X	Áreas afines a la especialidad

Información adicional

EDAD		SEXO		ESTADO CIVIL	
Indistinto	X	Masculino		Soltero	
		Femenino		Casado	
		Indistinto	X	Indistinto	X

= Revisado	Elaborado por: Elizabeth Muñoz Aprobado por: Andrea Ortiz Supervisado por: CPA. Laura Vizhñay Bravo Fecha: 26 de Noviembre de 2014
------------	---



EJ3
8/27

**HOSPITAL MUNICIPAL DE LA MUJER Y EL NIÑO
EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO A LA JEFATURA DE
TALENTO HUMANO
DEL 01 DE ENERO DE 2013 AL 30 DE JUNIO DE 2014
PROGRAMA DE EVALUACIÓN
REQUISITOS DEL EMPLEADO Y TRABAJADOR EN FUNCIÓN CON EL
PERFIL DEL PUESTO**

Manejo de Software

UTILITARIOS	NIVEL		
	Básico	Medio	Avanzado
Sistema Operativo (Windows)	X		
Hojas electrónicas (Excel)	X		
Procesador de Palabras (Word)	X		
Presentaciones (Power Point)	X		
Sistemas Compañía	X		

Habilidades especiales

HABILIDADES	NIVEL		
	Normal	Medio	Alto
Comunicación			X
Trabajo en equipo			X
Toma de decisiones			X
Creatividad			X
Orientación a resultados			X



✓ = Revisado
Elaborado por: Elizabeth Muñoz
Aprobado por: Andrea Ortiz
Supervisado por: CPA. Laura Vizhñay Bravo
Fecha: 26 de Noviembre de 2014



EJ3
9/27

**HOSPITAL MUNICIPAL DE LA MUJER Y EL NIÑO
EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO A LA JEFATURA DE
TALENTO HUMANO
DEL 01 DE ENERO DE 2013 AL 30 DE JUNIO DE 2014
PROGRAMA DE EVALUACIÓN
REQUISITOS DEL EMPLEADO Y TRABAJADOR EN FUNCIÓN CON EL
PERFIL DEL PUESTO**

PERFIL DEL CARGO: PEDIATRA

Formación Académica

Nivel		Descripción de formación académica
Post-Grado : Diplomado – Maestría – Doctorado	X	Pediatra

Capacitación o Conocimientos Adicionales

Conocimiento	Básico	Medio	Alto
Reglamentos y normas del Hospital			X
Normas de bioseguridad			X
Relaciones Humanas			X
Computación	X		

Experiencia

Años		Descripción de la experiencia
De 1,1 años a 3 años	X	Áreas afines a la especialidad

Información adicional

EDAD		SEXO		ESTADO CIVIL	
Indistinto	X	Masculino		Soltero	
		Femenino		Casado	
		Indistinto	X	Indistinto	X

= Revisado	Elaborado por: Elizabeth Muñoz Aprobado por: Andrea Ortiz Supervisado por: CPA. Laura Vizhñay Bravo Fecha: 26 de Noviembre de 2014
------------	---



EJ3
10/27

**HOSPITAL MUNICIPAL DE LA MUJER Y EL NIÑO
EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO A LA JEFATURA DE
TALENTO HUMANO
DEL 01 DE ENERO DE 2013 AL 30 DE JUNIO DE 2014
PROGRAMA DE EVALUACIÓN
REQUISITOS DEL EMPLEADO Y TRABAJADOR EN FUNCIÓN CON EL
PERFIL DEL PUESTO**

Manejo de Software

UTILITARIOS	NIVEL		
	Básico	Medio	Avanzado
Sistema Operativo (Windows)	X		
Hojas electrónicas (Excel)	X		
Procesador de Palabras (Word)	X		
Presentaciones (Power Point)	X		
Sistemas Compañía	X		

Habilidades Especiales

HABILIDADES	NIVEL		
	Normal	Medio	Alto
Comunicación			X
Trabajo en equipo			X
Toma de decisiones			X
Creatividad			X
Orientación a resultados			X
Relaciones interpersonales			X

✓

<p>✓ = Revisado</p>	<p>Elaborado por: Elizabeth Muñoz Aprobado por: Andrea Ortiz Supervisado por: CPA. Laura Vizhñay Bravo Fecha: 26 de Noviembre de 2014</p>
---------------------	--



EJ3
11/27

**HOSPITAL MUNICIPAL DE LA MUJER Y EL NIÑO
EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO A LA JEFATURA DE
TALENTO HUMANO
DEL 01 DE ENERO DE 2013 AL 30 DE JUNIO DE 2014
PROGRAMA DE EVALUACIÓN
REQUISITOS DEL EMPLEADO Y TRABAJADOR EN FUNCIÓN CON EL
PERFIL DEL PUESTO**

PERFIL DEL CARGO: BIOQUIMICA

Formación Académica

Nivel		Descripción de formación académica
Universidad Completa	X	Ingeniería Química

Capacitación o Conocimientos Adicionales

Conocimiento	Básico	Medio	Alto
Manejo de Equipos en Laboratorio			X
Normas de bioseguridad			X
Normas y reglamentos del Hospital			X
Atención al Cliente			X
Manejo y preparación de reactivos			X

Experiencia

Años		Descripción de la experiencia
De 1,1 años a 3 años	X	Áreas afines al cargo

Información adicional

EDAD		SEXO		ESTADO CIVIL	
Indistinto	X	Masculino		Soltero	
		Femenino		Casado	
		Indistinto	X	Indistinto	X

✓ = Revisado

Elaborado por: Elizabeth Muñoz
Aprobado por: Andrea Ortiz
Supervisado por: CPA. Laura Vizhñay Bravo
Fecha: 26 de Noviembre de 2014



EJ3
12/27

**HOSPITAL MUNICIPAL DE LA MUJER Y EL NIÑO
EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO A LA JEFATURA DE
TALENTO HUMANO
DEL 01 DE ENERO DE 2013 AL 30 DE JUNIO DE 2014
PROGRAMA DE EVALUACIÓN
REQUISITOS DEL EMPLEADO Y TRABAJADOR EN FUNCIÓN CON EL
PERFIL DEL PUESTO**

Habilidades Especiales

HABILIDADES	NIVEL		
	Normal	Medio	Alto
Comunicación			X
Liderazgo		X	
Trabajo en equipo			X
Toma de decisiones		X	
Creatividad			X
Orientación a resultados			X
Relaciones interpersonales			X

✓ = Revisado

Elaborado por: Elizabeth Muñoz
Aprobado por: Andrea Ortiz
Supervisado por: CPA. Laura Vizhñay Bravo
Fecha: 26 de Noviembre de 2014



EJ3
13/27

**HOSPITAL MUNICIPAL DE LA MUJER Y EL NIÑO
EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO A LA JEFATURA DE
TALENTO HUMANO
DEL 01 DE ENERO DE 2013 AL 30 DE JUNIO DE 2014
PROGRAMA DE EVALUACIÓN
REQUISITOS DEL EMPLEADO Y TRABAJADOR EN FUNCIÓN CON EL
PERFIL DEL PUESTO**

PERFIL DEL CARGO: AUXILIAR DE SERVICIOS

Formación Académica

Nivel		Descripción de formación académica
Primaria Completa	X	Conocimientos Básicos de Limpieza

Capacitación o Conocimientos Adicionales

Conocimiento	Básico	Medio	Alto
Manejo de materiales peligrosos			X

Experiencia

Años		Descripción de la experiencia
Hasta 1 año	X	Áreas afines al cargo

Información adicional

EDAD		SEXO		ESTADO CIVIL	
21 – 25 años	X	Masculino		Soltero	
26 – 30 años	X	Femenino		Casado	
31 – 35 años	X	Indistinto	X	Indistinto	X
36 – 40 años	X				

= Revisado

Elaborado por: Elizabeth Muñoz
Aprobado por: Andrea Ortiz
Supervisado por: CPA. Laura Vizhñay Bravo
Fecha: 26 de Noviembre de 2014



EJ3
14/27

**HOSPITAL MUNICIPAL DE LA MUJER Y EL NIÑO
EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO A LA JEFATURA DE
TALENTO HUMANO
DEL 01 DE ENERO DE 2013 AL 30 DE JUNIO DE 2014
PROGRAMA DE EVALUACIÓN
REQUISITOS DEL EMPLEADO Y TRABAJADOR EN FUNCIÓN CON EL
PERFIL DEL PUESTO**

Habilidades Especiales

HABILIDADES	NIVEL		
	Normal	Medio	Alto
Comunicación		X	
Liderazgo			
Trabajo en equipo		X	
Toma de decisiones	X		
Creatividad		X	
Orientación a resultados			X
Autoestima			X
Relaciones interpersonales		X	

✓

Conclusión: El personal cumple con el perfil determinado en el Manual de Clasificación de Puestos y Cargos.

Fuente: Manual de Clasificación de Puestos y Cargos

✓ = Revisado

Elaborado por: Elizabeth Muñoz
Aprobado por: Andrea Ortiz
Supervisado por: CPA. Laura Vizhñay Bravo
Fecha: 26 de Noviembre de 2014



**HOSPITAL MUNICIPAL DE LA MUJER Y EL NIÑO
EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO A LA JEFATURA DE
TALENTO HUMANO
DEL 01 DE ENERO DE 2013 AL 30 DE JUNIO DE 2014
PLAN DE CAPACITACIÓN**

Descripción:


Se constató que la Institución cuenta con un plan de capacitación vigente para el año 2013 – 2014, aprobado por el Director del Hospital, dando así cumplimiento al Art. 6 de la Norma Técnica del Subsistema de Formación y Capacitación que establece:

Art. 6. Del Plan Nacional de Formación y Capacitación.- El Plan Nacional de Formación y Capacitación del Servicio Público se constituye con la planificación de los procesos de formación y capacitación que las instituciones, entidades y organismos del Estado deben realizar para la actualización de conocimientos de las y los servidores públicos. (Lexis, 2014)

A continuación se detalla la forma en que está estructurado el plan de capacitación.

- Actividad de la empresa
- Justificación
- Alcance
- Fines del plan de capacitación
- Objetivos del plan de capacitación
- Metas
- Estrategias
- Tipos, modalidades y niveles de capacitación
- Acciones a desarrollar
- Temas de capacitación
- Recursos
- Financiamiento
- Presupuesto
- Cronograma



 = Revisado

Elaborado por: Elizabeth Muñoz
Aprobado por: Andrea Ortiz
Supervisado por: CPA. Laura Vizhñay Bravo
Fecha: 27 de Noviembre de 2014



EJ3
16/27

**HOSPITAL MUNICIPAL DE LA MUJER Y EL NIÑO
EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO A LA JEFATURA DE
TALENTO HUMANO
DEL 01 DE ENERO DE 2013 AL 30 DE JUNIO DE 2014
PLAN DE CAPACITACIÓN**

Temas de Capacitación

Área Administrativa	
Financiero	Reformas Tributarias 2013-2014 Impuestos Actualización Ley de Empresas Públicas Atención al cliente
RRHH	Actualización LOSSCA y Código de Trabajo
Trabajo Social	Como trabajar en equipo
Psicología Clínica	Técnicas de Investigación
Estadística	Estadística Hospitalaria
Informática	Sistemas operativos actuales Configuración de servicios de Internet
Coordinación de hospitalización	Atención al paciente
Farmacia	Atención y administración farmacéutica
Área Médica	
Medicina Interna	Áreas clínicas críticas
Pediatría	Deshidratación Infecciones respiratorias
Ginecología	Avances en nutrición materna
Cirugía	Actualización en cirugía laparoscópica
Imageneología	Mamografía Manejo de internet para investigación
Laboratorio	Actualización de Microbiología y Hematología
Odontología	Cirugía dental, bucal o maxilofacial
Residencia	Bioseguridad Actualización formularios (MSP)

✓

<p>✓ = Revisado</p>	<p>Elaborado por: Elizabeth Muñoz Aprobado por: Andrea Ortiz Supervisado por: CPA. Laura Vizhñay Bravo Fecha: 27 de Noviembre de 2014</p>
---------------------	---



EJ3
17/27

**HOSPITAL MUNICIPAL DE LA MUJER Y EL NIÑO
EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO A LA JEFATURA DE
TALENTO HUMANO
DEL 01 DE ENERO DE 2013 AL 30 DE JUNIO DE 2014
PLAN DE CAPACITACIÓN**

Área de Enfermería	
Enfermeras consulta externa	Elaboración informes de vacunación Vacunas
Enfermeras emergencia	RCP
Enfermeras hospitalización	Manejo ventilador mecánico
Enfermeras quirófano	Instrumentación quirúrgica
Enfermeras neonatología	Reanimación en el recién nacido
Servicios Generales	
Cocina	Preparación y distribución de dietas para diabéticos
Limpieza	Manejo de desechos tóxicos Utilización y manejo de productos químicos
Choferes	Primeros auxilios
✓	
Conclusión: No cumplen en su totalidad con el Plan de Capacitación.	
Fuente: Jefe de Talento Humano Plan de Capacitación	
✓ = Revisado	Elaborado por: Elizabeth Muñoz Aprobado por: Andrea Ortiz Supervisado por: CPA. Laura Vizhñay Bravo Fecha: 27 de Noviembre de 2014



**HOSPITAL MUNICIPAL DE LA MUJER Y EL NIÑO
EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO A LA JEFATURA DE
TALENTO HUMANO
DEL 01 DE ENERO DE 2013 AL 30 DE JUNIO DE 2014
HOJA DE HALLAZGOS**

Hallazgo No. 1: Falta de un Sistema de Control Interno

Condición:

Se verificó que en la Institución no se ha implantado un Sistema de Control Interno, que ayude al cumplimiento de los objetivos y a la protección de los recursos públicos.

Criterio:

Norma de Control Interno 200 Ambiente de Control

La máxima autoridad de cada entidad establecerá en forma clara y por escrito las líneas de conducta y las medidas de control para alcanzar los objetivos de la institución de acuerdo con las disposiciones y los lineamientos del gobierno y demás organismos, para lo cual mantendrá un ambiente de confianza basado en la seguridad, integridad y competencia de las personas; de honestidad y de respaldo hacia el control interno; así como, garantizará el uso eficiente de los recursos y protegerá el medio ambiente. (Contraloría General del Estado, 2002)

Causa:

- Descuido de la Máxima Autoridad
- Falta de interés por parte de todo el personal del Hospital.

Efecto:

- No existe un uso eficiente de recursos públicos
- Probabilidad de ocurrencia de riesgos
- Falta de preocupación por parte del personal en el desarrollo de sus actividades habituales.

Recomendación:

Diseñar e implantar con la colaboración de todos los empleados y trabajadores, un Sistema de Control Interno, que permita crear un entorno organizacional apropiado para estimular e influenciar el trabajo del personal.

Elaborado por: Elizabeth Muñoz
Aprobado por: Andrea Ortiz
Supervisado por: CPA. Laura Vizhñay Bravo
Fecha: 28 de Noviembre de 2014



**HOSPITAL MUNICIPAL DE LA MUJER Y EL NIÑO
EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO A LA JEFATURA DE
TALENTO HUMANO
DEL 01 DE ENERO DE 2013 AL 30 DE JUNIO DE 2014
HOJA DE HALLAZGOS**

Hallazgo No. 2: Falta de un Código de Ética

Condición:

Ausencia de un Código de Ética, para regir la conducta y el comportamiento de los empleados y trabajadores.

Criterio:

“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” (Contraloría General del Estado, 2002).

Causa:

- Existencia de un Reglamento Interno
- Aplicación de lo que establece la LOSEP y el Código de Trabajo.

Efecto:

- Desconocimiento de parámetros para la conducta profesional, que incluyan principios y valores morales.
- Reincidencia de mala conducta, debido a que no se divulgan normas y reglas, para actuar bajo principios de integridad y valores éticos.

Recomendación:

Crear un Código de Ética propio para la Institución como parte de una cultura organizacional, que perdure a lo largo de la vida del Hospital.

Elaborado por: Elizabeth Muñoz
Aprobado por: Andrea Ortiz
Supervisado por: CPA. Laura Vizhñay Bravo
Fecha: 28 de Noviembre de 2014



**HOSPITAL MUNICIPAL DE LA MUJER Y EL NIÑO
EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO A LA JEFATURA DE
TALENTO HUMANO
DEL 01 DE ENERO DE 2013 AL 30 DE JUNIO DE 2014
HOJA DE HALLAZGOS**

Hallazgo No. 3: Falta de adhesión a las políticas institucionales

Condición:

Se difunden las políticas al personal pero no existe el control que asegure la adhesión a las mismas.

Criterio:

“Los niveles de dirección y jefatura se asegurarán de la adhesión a las políticas institucionales, mediante el establecimiento de controles y factores motivadores adecuados” (Contraloría General del Estado, 2002).

Causa:

- Ausencia de personal encargado para realizar controles.
- No se da la debida importancia para el apego a las políticas por parte del personal.

Efecto:

- El personal actúa bajo criterios propios sin tener presente normas, políticas y prácticas institucionales.
- Desarrollo de actividades de manera ineficiente.

Recomendación:

Establecer controles que fomenten la inclusión de políticas, en el desarrollo y cumplimiento de las funciones de los empleados y trabajadores en cada una de sus áreas de trabajo.

Elaborado por: Elizabeth Muñoz
Aprobado por: Andrea Ortiz
Supervisado por: CPA. Laura Vizhñay Bravo
Fecha: 28 de Noviembre de 2014



**HOSPITAL MUNICIPAL DE LA MUJER Y EL NIÑO
EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO A LA JEFATURA DE
TALENTO HUMANO
DEL 01 DE ENERO DE 2013 AL 30 DE JUNIO DE 2014
HOJA DE HALLAZGOS**

Hallazgo No. 4: Ausencia de un plan de Talento Humano

Condición:

No se ha definido un Plan de Talento Humano

Criterio:

Art. 3.- Del Subsistema de Planificación de Recursos Humanos.-
Permite analizar y determinar la situación histórica, actual y proyectada de los recursos humanos, a fin de garantizar la cantidad y calidad de este recurso, en función de la estructura organizacional, planes, programas, proyectos y procesos a ser ejecutados. (Lexis, 2008)

Causa:

- Falta de coordinación entre las diferentes unidades administrativas de la institución para elaborar el mencionado plan.
- Descuido por parte de la Jefe de Talento Humano.

Efecto:

- Administración de recursos humanos poco eficiente.
- Desconocimiento de requerimientos de recursos humanos a corto, mediano y largo plazo.

Recomendación:

Elaborar un plan de Talento Humano que contenga los mecanismos necesarios para llevar a cabo la planificación de los recursos humanos y de esta forma garantizar la calidad y cantidad de los mismos.

Elaborado por: Elizabeth Muñoz
Aprobado por: Andrea Ortiz
Supervisado por: CPA. Laura Vizhñay Bravo
Fecha: 28 de Noviembre de 2014



**HOSPITAL MUNICIPAL DE LA MUJER Y EL NIÑO
EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO A LA JEFATURA DE
TALENTO HUMANO
DEL 01 DE ENERO DE 2013 AL 30 DE JUNIO DE 2014
HOJA DE HALLAZGOS**

Hallazgo No. 5: Desactualización del Manual de Descripción, Valoración y Clasificación de Puestos y Cargos del Hospital.

Condición: Se sigue trabajando con el Manual que fue aprobado en el año 2005.

Criterio:

Norma de Control Interno 407-02 Manual de clasificación de puestos

La entidad contará con un manual que contenga la descripción de las tareas, responsabilidades, el análisis de las competencias y requisitos de todos los puestos de su estructura y organizativa. El documento será revisado y actualizado periódicamente y servirá de base para la aplicación de los procesos de reclutamiento, selección y evaluación del personal. (Contraloría General del Estado, 2002)

Causa:

- Descuido por parte de la Jefa de Talento Humano
- Suspensión de reuniones con el Director del Hospital, para la aprobación de un nuevo plan, propuesto en Mayo del año en curso por parte de la Jefa de Talento Humano.

Efecto:

- Desactualización de la información referente al análisis, descripción, valoración, clasificación y estructura de puestos.

Recomendación: Revisar y actualizar periódicamente el manual, ya que este sirve de apoyo en la aplicación de los procesos de reclutamiento, selección y evaluación del desempeño.

Elaborado por: Elizabeth Muñoz
Aprobado por: Andrea Ortiz
Supervisado por: CPA. Laura Vizhñay Bravo
Fecha: 01 de Diciembre de 2014



**HOSPITAL MUNICIPAL DE LA MUJER Y EL NIÑO
EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO A LA JEFATURA DE
TALENTO HUMANO
DEL 01 DE ENERO DE 2013 AL 30 DE JUNIO DE 2014
HOJA DE HALLAZGOS**

Hallazgo No. 6: No se realiza el concurso de méritos y oposición para el reclutamiento y selección de los empleados del Hospital

Condición:

El reclutamiento y selección del personal, se lo hace en base a lo estipulado en el manual de clasificación de puestos, referencias laborales o por decisión del Director.

Criterio:

Art. 4.-Del Reclutamiento y Selección de Personal.- Todo proceso de reclutamiento y selección de personal para puestos protegidos por la carrera del servicio público deberán realizarse obligatoriamente a través de concursos de méritos y oposición, utilizando la plataforma tecnológica del subsistema de reclutamiento y selección de personal administrada por el Ministerio de Relaciones Laborales como único medio válido para la aplicación y seguimiento de un proceso de reclutamiento y selección, en la cual se tendrá que ingresar, registrar y gestionar cada etapa del concurso a través de la página web www.socioempleo.gob.ec.

A decisión de la autoridad nominadora, para escoger los ocupantes de los puestos de libre nombramiento y remoción, con contrato de servicios ocasionales o a período fijo podrán realizarse procesos de reclutamiento y selección aplicando la presente norma, pero sin la aplicación de la plataforma tecnológica. (Lexis, 2014)

Causa:

- Ausencia de aspirantes.
- Inconformidad con las remuneraciones ofrecidas por la Institución.

Efecto:

- No se identifica a los empleados de acuerdo a su experiencia y conocimientos, para así garantizar la gestión institucional.

Recomendación:

Aplicar el concurso de méritos y oposición en el proceso de reclutamiento y selección de los empleados, para así medir la experiencia, capacitación y competencias de los aspirantes al puesto o cargo.

Elaborado por: Elizabeth Muñoz
Aprobado por: Andrea Ortiz
Supervisado por: CPA. Laura Vizhñay Bravo
Fecha: 01 de Diciembre de 2014



**HOSPITAL MUNICIPAL DE LA MUJER Y EL NIÑO
EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO A LA JEFATURA DE
TALENTO HUMANO
DEL 01 DE ENERO DE 2013 AL 30 DE JUNIO DE 2014
HOJA DE HALLAZGOS**

Hallazgo No. 7: Incumplimiento del proceso de Evaluación.

Condición:

La Jefatura de Talento Humano no considera la evaluación del desempeño como un proceso vital, para medir y mejorar el desempeño de sus empleados y trabajadores.

Criterio:

Art. 11.- De la Unidad de Administración de Recursos Humanos.- La UARHs es la unidad responsable del proceso de evaluación del desempeño y tendrá las siguientes atribuciones:

- a) Dar a conocer a todo el personal que labora en la institución esta norma de evaluación del desempeño;
- b) Elaborar el plan y cronograma de evaluación del desempeño para conocimiento y aprobación de la máxima autoridad;
- c) Evaluar a los servidores públicos a través de los jefes inmediatos;
- d) Elaborar el acta de integración del Comité de Reclamos de Evaluación;
- e) Recibir, procesar la información y notificar, en el término de cinco días al Comité de Reclamos de Evaluación, la presentación de los correspondientes reclamos;
- f) Convocar y asesorar al Comité de Reclamos de Evaluación;
- g) Consolidar la información de los resultados de la evaluación en periodos trimestrales o semestrales, según el requerimiento de los planes institucionales.
- h) Establecer la nómina de evaluadores y evaluados, en coordinación con el responsable de cada unidad o proceso interno;
- i) Asesorar y capacitar a los evaluadores acerca de los objetivos, procedimientos e instrumentos de aplicación del Subsistema;
- j) Coordinar la ejecución del proceso de evaluación del desempeño y todas sus fases de aplicación;
- k) Procesar y analizar las calificaciones de las evaluaciones y presentar sus resultados a la autoridad nominadora de la Institución;
- l) Elaborar los registros correspondientes para los archivos del personal y comunicar sus resultados a los funcionarios y servidores evaluados

Elaborado por: Elizabeth Muñoz
Aprobado por: Andrea Ortiz
Supervisado por: CPA. Laura Vizhñay Bravo
Fecha: 01 de Diciembre de 2014



**HOSPITAL MUNICIPAL DE LA MUJER Y EL NIÑO
EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO A LA JEFATURA DE
TALENTO HUMANO
DEL 01 DE ENERO DE 2013 AL 30 DE JUNIO DE 2014
HOJA DE HALLAZGOS**

- m) Elaborar el plan de desarrollo de competencias de funcionarios y servidores de la institución, en coordinación con las unidades o procesos internos. Dicho plan de acción debe responder a las necesidades detectadas a través del proceso de evaluación, desde las perspectivas de los recursos humanos en el desempeño de los puestos de trabajo;
- n) Aplicar las acciones correspondientes en el caso de servidores con evaluaciones deficientes e inaceptables, de acuerdo a lo establecido en esta norma;
- o) Mantener actualizada la base de datos de las evaluaciones y sus resultados;
- p) Enviar los resultados de la evaluación del desempeño a la SENRES de todos aquellos servidores que hayan obtenido la calificación de deficiente e inaceptable y de por lo menos los cinco servidores mejor calificados, a través de la página Web de la SENRES en el enlace “Evaluación del Desempeño”; y,
- q) Procesar la información de la evaluación remitida por el jefe inmediato con respecto a los resultados de la evaluación del periodo de prueba. (SENRES, 2008)

Causa:

- Descuido por parte del Director del Hospital, así como de la Jefa de Talento Humano.
- Falta de Tiempo
- Asignación de varias responsabilidades

Efecto:

- Desconocimiento del rendimiento o productividad de los empleados y trabajadores.
- No se puede identificar necesidades para la capacitación o entrenamiento del personal.

Recomendación:

Cumplir con el Art. 218 del Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público, que señala que las Unidades de Administración de Talento Humano deben evaluar una vez al año según el requerimiento del plan operativo anual, la estructura institucional y las disposiciones de la máxima autoridad, así se podrá medir los resultados alcanzados con los deseados por la Institución.

	<p>Elaborado por: Elizabeth Muñoz Aprobado por: Andrea Ortiz Supervisado por: CPA. Laura Vizhñay Bravo Fecha: 01 de Diciembre de 2014</p>
--	---



**HOSPITAL MUNICIPAL DE LA MUJER Y EL NIÑO
EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO A LA JEFATURA DE
TALENTO HUMANO
DEL 01 DE ENERO DE 2013 AL 30 DE JUNIO DE 2014
HOJA DE HALLAZGOS**

Hallazgo No. 8: Falta de un plan de promociones y ascensos

Condición:

No se plantea un plan de promociones y ascensos debido a que la mayoría de empleados son de planta y sus puestos son fijos.

Criterio:

Norma de Control Interno 407-05 Promociones y ascensos

Las unidades de administración de talento humano propondrán un plan de promociones y ascensos para las servidoras y servidores de la entidad, observando el ordenamiento jurídico vigente.

El ascenso del servidor en la carrera administrativa se produce mediante promoción al nivel inmediato superior de su respectivo grupo ocupacional, previo el concurso de méritos y oposición. (Contraloría General del Estado, 2002)

Causa:

- Empleados y trabajadores con puestos fijos

Efecto:

- No se considera los conocimientos, experiencia y eficiencia de los empleados y trabajadores.

Recomendación:

En base a resultados de evaluaciones realizadas, motivar al personal mediante un plan de promociones y ascensos, para ocupar puestos de nivel superior, vacantes o de reciente creación.

Elaborado por: Elizabeth Muñoz
Aprobado por: Andrea Ortiz
Supervisado por: CPA. Laura Vizhñay Bravo
Fecha: 02 de Diciembre de 2014



**HOSPITAL MUNICIPAL DE LA MUJER Y EL NIÑO
EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO A LA JEFATURA DE
TALENTO HUMANO
DEL 01 DE ENERO DE 2013 AL 30 DE JUNIO DE 2014
HOJA DE HALLAZGOS**

Hallazgo No. 9: Incumplimiento del Plan de Capacitación

Condición:

Los programas de capacitación se realizan con mayor facilidad en el área administrativa que en la técnica, debido a la complejidad de las especialidades.

Criterio:

Art. 8.- Del seguimiento del plan anual de formación y capacitación.- Las Unidades de Administración del Talento Humano o quien hiciere sus veces, de las instituciones, entidades y organismos del Estado subirán al Sistema Informático Integrado de Talento Humano el plan anual de formación y capacitación, el cual tiene dos opciones: Formación y capacitación programada; y, formación y capacitación no programada. (Lexis, 2014)

Causa:

- Complejidad de las especialidades
- Altos costos
- Falta de personal para reemplazos en el área técnica

Efecto:

No se actualiza periódicamente los conocimientos en las especialidades para mejorar el rendimiento de los empleados y con ello el incremento de la productividad del Hospital.

Recomendación:

Dar cumplimiento a los temas de capacitación definidos en el plan anual, para desarrollar habilidades y conocimientos específicos relativos al trabajo.

Elaborado por: Elizabeth Muñoz
Aprobado por: Andrea Ortiz
Supervisado por: CPA. Laura Vizhñay Bravo
Fecha: 02 de Diciembre de 2014



UNIVERSIDAD DE CUENCA

BIBLIOGRAFIA

- Auditool. (22 de 10 de 2014). *La evidencia de auditoría*. Recuperado el 22 de 10 de 2014, de <http://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/772-la-evidencia-de-auditoria>
- Camara de Comercio de Quito. (16 de 10 de 2014). *Consulta Laboral*. Obtenido de <http://www.lacamaradequito.com>
- Contraloría General del Estado. (2002). *Manual de Auditoría de Gestión*. Quito: Corporación Edi-Abaco Cia. Ltda.
- Contraloría General del Estado. (2002). *Normas de Control Interno para las Entidades, Organismos del Sector Público y de las Personas Jurídicas de Derecho Privado que dispongan de recursos públicos*. Quito: Corporación Edi-Ábaco Cia Ltda.
- Contraloría General del Estado. (28 de 10 de 2014). *Manual de Auditoría Gubernamental*. Obtenido de <http://ai.espe.edu.ec/wp-content/uploads/2012/07/Manual-de-Auditor%C3%ADa-Gubernamental-Cap-V.pdf>
- GAD. (14 de 10 de 2014). *Hospital Municipal de la Mujer y el Niño*. Obtenido de www.cuenca.gob.ec/?q=node/247
- Guía de Auditoría para las Contralorías Territoriales. (28 de 10 de 2014). *Fase de ejecución de la auditoría*. Obtenido de http://www.186.116.129.40/gat/pdf/fase_ejecucion.pdf
- Lexis. (04 de 01 de 2008). *Norma Técnica del Subsistema de Planificación de Recursos Humanos SENRES*. Obtenido de <http://www.política.gob.ec>
- Lexis. (26 de 09 de 2012). *Código del Trabajo*. Obtenido de <http://www.relacioneslaborales.gob.ec>
- Lexis. (09 de 12 de 2014). *Norma Técnica del Subsistema de Formación y Capacitación*. Obtenido de <http://www.politica.gob.ec>
- Lexis. (15 de 10 de 2014). *Subsistema de Reclutamiento y Selección de Personal del Sector Público*. Obtenido de <http://www.politica.gob.ec>
- Ministerio de Finanzas del Ecuador. (15 de 10 de 2014). *Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público*. Obtenido de <http://www.finanzas.gob.ec>
- SENRES. (2008). *Secretaría Nacional Técnica de Desarrollo de Recursos Humanos y Remuneraciones del Sector Público*. Obtenido de <http://openconsulting.com.ec/files/38-SENRES-2008-SUBSISTEMA-DE-EVALUACION-DE-DESEMPEO.pdf>



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Sotelo, P. B. (5 de 8 de 2010). *monografias.com*. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajo60/auditoría-financiera/auditoría-financiera2.shtml>



UNIVERSIDAD DE CUENCA

UNIVERSIDAD DE CUENCA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

DISEÑO DE TESIS

Tema: Evaluación de Control Interno mediante el método COSO I de la Jefatura de Talento Humano del Hospital Municipal de la Mujer y el Niño, periodo Enero 2013 - Junio 2014.

Autoras: Beatriz Elizabeth Muñoz Torres

Andrea Fernanda Ortiz Rosas

Director: CPA. Laura Graciela Vizhñay Bravo

CUENCA – ECUADOR

2014



1. SELECCIÓN Y DELIMITACIÓN DEL TEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. CONTENIDO

Evaluación de Control Interno, método COSO I

1.2. CAMPO DE APLICACIÓN

Jefatura de Talento Humano

1.3. ESPACIO

Hospital Municipal de la Mujer y el Niño

1.4. PERIODO

Enero 2013 - Junio 2014

1.5. TÍTULO

Evaluación de Control Interno mediante el método COSO I a la Jefatura de Talento Humano del Hospital Municipal de la Mujer y el Niño, periodo Enero 2013 - Junio 2014.

2. JUSTIFICACIÓN

2.1. IMPORTANCIA Y MOTIVACIÓN

El propósito de la presente investigación es proporcionar un adecuado funcionamiento a una de las Jefaturas más importantes de la Institución, mediante la evaluación del Control Interno, para determinar si las líneas de conducta y medidas de control establecidas por la máxima autoridad cumplen con la normativa legal vigente, lo que permitirá alcanzar los objetivos y determinar irregularidades que pudieran presentarse en las operaciones y actividades.

2.2. CRITERIO ACADÉMICO

El desarrollo de la tesis se justifica en términos académicos porque se hará posible poner en práctica nuestros conocimientos adquiridos durante los años de formación universitaria, servirá de apoyo y como material de consulta para profesionales, docentes, y estudiantes en el área de auditoría.

2.3. CRITERIO INSTITUCIONAL

La evaluación al Sistema de Control Interno beneficiará a la Institución para tomar acciones correctivas frente a irregularidades que arroje la investigación, y así proporcionar seguridad razonable en el logro de los objetivos.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

2.4. IMPACTO SOCIAL

Nuestra investigación estará justificada porque servirá de aporte a la máxima autoridad, empleados, trabajadores y usuarios.

Máxima autoridad: Ayudará a establecer los principios y valores éticos como parte de la cultura organizacional.

Empleados y trabajadores: Actuarán bajo principios de honestidad y profesionalismo, para mantener y ampliar la confianza de la ciudadanía en los servicios prestados.

Usuarios: Se encuentren conformes con el servicio brindado por los miembros que conforman el Hospital.

2.5. CARÁCTER PERSONAL

Lo que nos motiva a realizar el siguiente tema de investigación, es poner en práctica los conocimientos adquiridos, a más de que constituya un aporte valioso para la Institución y la comunidad.

2.6. FACTIBILIDAD

Para el desarrollo de nuestro trabajo de tesis contamos con la aprobación y el apoyo del Director del Hospital Municipal de la Mujer y el Niño, así como con la colaboración de todo su personal.

3. BREVE DESCRIPCION DEL OBJETO DE ESTUDIO

El Hospital Municipal de la Mujer y el Niño, fue constituido el 2 de junio del año 2004; es una Institución perteneciente al Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Cuenca, como organismo de derecho privado, sin fines de lucro, con domicilio en la ciudad de Cuenca.

Esta Institución fue concebida como una Empresa Social de Servicios de Salud del Gobierno Local, autónoma, competitiva, eficiente, eficaz y que responda a las necesidades de la gente, que busca productividad social, con calidad técnica - óptima, con resultados a tiempo, costos razonables y con satisfacción del paciente.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Como parte del Gobierno Autónomo Descentralizado, esta Institución tiene su primordial función que es la de servicio a la Comunidad cuencana y azuaya, enfocando su accionar hacia los estratos más necesitados.

Misión

Somos una empresa social, proveniente del gobierno local, que brinda servicios de salud, e intenta responder a las necesidades de atención de la población tanto en medicina preventiva cuanto curativa de primer y segundo nivel.

Buscamos la satisfacción del paciente a través de un servicio humano, oportuno, equitativo y solidario a toda la población del Cantón Cuenca en particular y de la Provincia del Azuay en general.

Funcionamos bajo un nuevo modelo de organización y gestión, en el que los procesos gerenciales son por resultados, y el financiamiento se hace por la producción. Este nuevo modelo de atención exige de nuestros profesionales no solo la calidad académica sino y sobre todo la sensibilidad y solidaridad hacia las clases más necesitadas.

Visión

Fortificarnos como un Hospital eficaz y eficiente, en donde por la calidad humana y técnica brindada amplíe nuestra cobertura a las clases pudientes lo cual permita subsidiar la demanda de las clases más necesitadas.

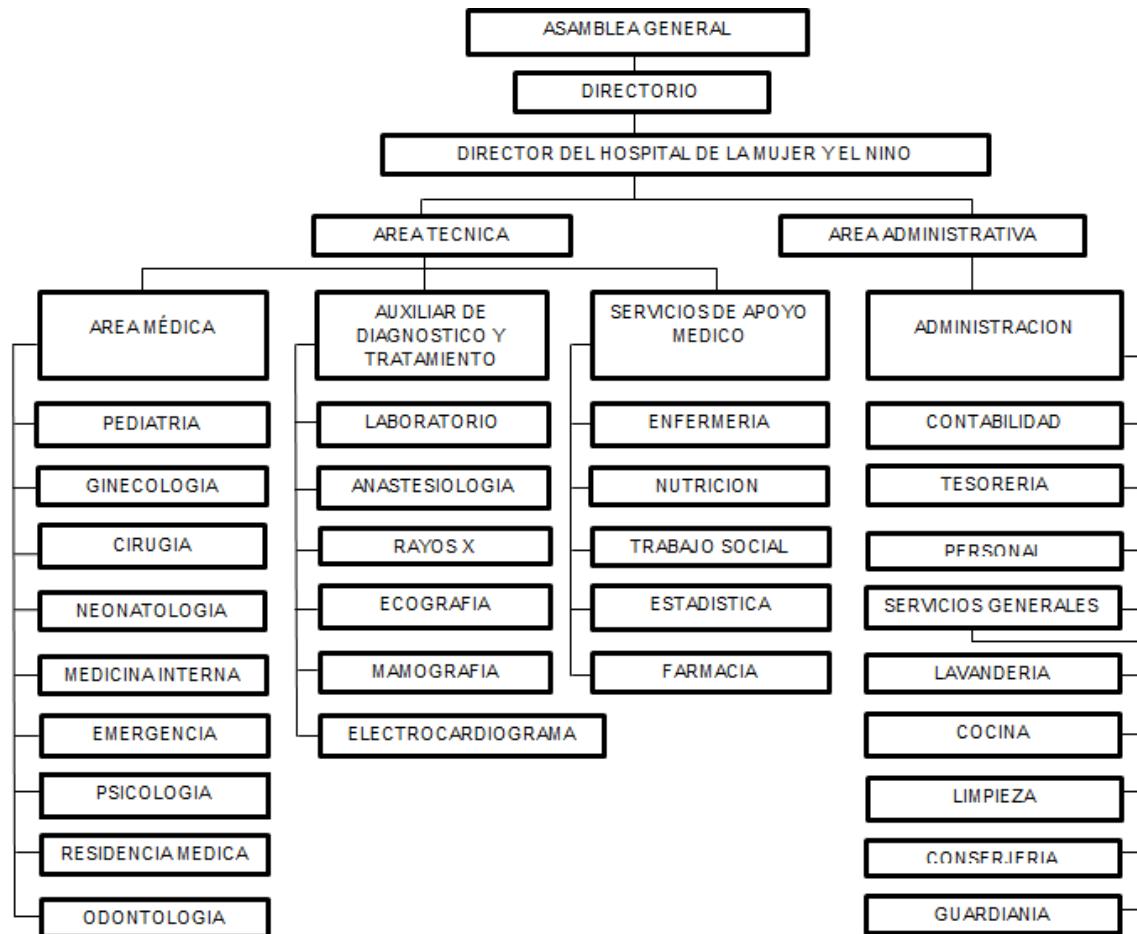
El aprovechamiento y optimización de los recursos humanos y materiales deberá ser máximo y con un solo fin: el SERVICIO. El único referente de la Institución será la CALIDAD ofertada.

El Hospital será el segundo nivel de atención en la Red de Servicios Municipales, que reciba la referencia de los centros de primer nivel de esta Red, y que trabaje en un sistema de referencia y contra referencia, que permita a la colectividad identificar a los servicios municipales como servicios organizados que están cumpliendo su rol social.

El Hospital quiere manejarse como un ente participativo, abierto a las organizaciones sociales, en el que se busca la integración Inter. Institucional, en donde tengan cabida las redes cantonales y donde se dé el verdadero valor a la veeduría ciudadana.



Organigrama Estructural



4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

La falta de un Sistema de Control Interno a la Jefatura de Talento Humano del Hospital Municipal de la Mujer y el Niño disminuye la posibilidad de evaluación a la eficiencia y eficacia de sus operaciones y actividades.

4.1. LISTADO DE PROBLEMAS

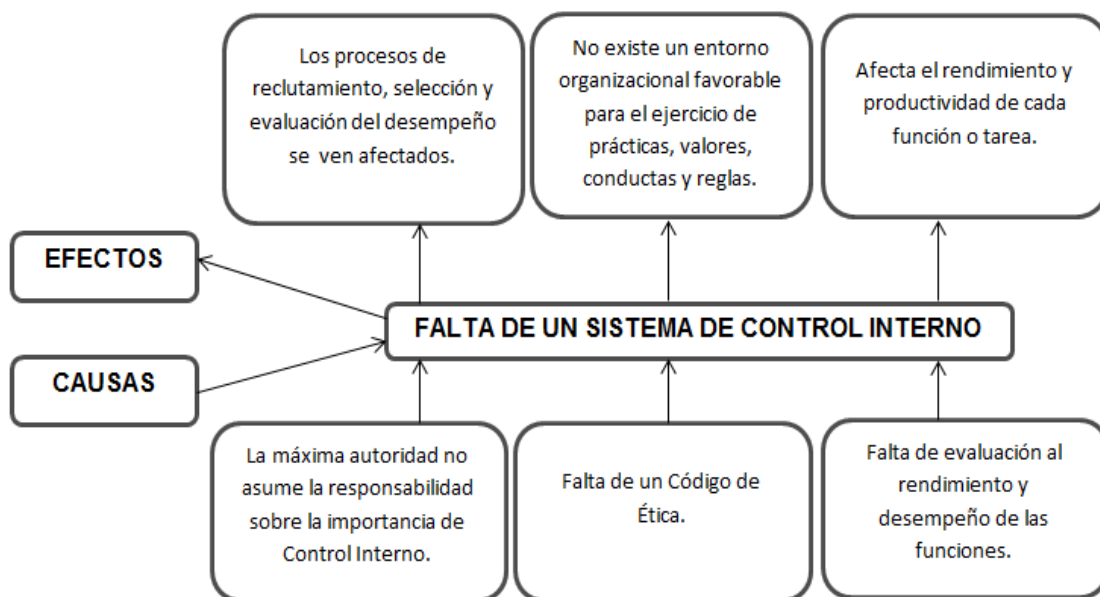
- No existe un adecuado Sistema de Control Interno para los procesos de reclutamiento, selección y evaluación del desempeño.
- No existe una supervisión permanente de Control Interno.
- La máxima autoridad no asume la responsabilidad junto con los empleados y trabajadores, sobre la importancia del Control Interno y su incidencia sobre las actividades y resultados.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- No existe un entorno organizacional favorable al ejercicio de prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas para generar una cultura de Control Interno.
- No existe un Código de Ética aprobado por la máxima autoridad.
- La Jefatura de Talento Humano no realiza una evaluación al rendimiento y desempeño de las funciones de los servidores de la entidad.
- La Jefatura de Talento Humano no revisa ni actualiza periódicamente el manual de clasificación de puestos.
- No se evalúa que el rendimiento y productividad sean iguales o mayores a los niveles de eficiencia previamente establecidos para cada función, actividad o tarea.

ARBOL DE PROBLEMAS



5. DETERMINACION DE LOS OBJETIVOS

5.1. Objetivo General

Evaluar el Sistema de Control Interno relacionado con la Jefatura de Talento Humano, para fortalecer dicha Jefatura, mediante la verificación del cumplimiento de los objetivos y optimización de los recursos.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

5.2. Objetivos Específicos

- Definir la importancia del Control Interno y su incidencia en la Jefatura de Talento Humano.
- Examinar los procesos de reclutamiento, selección, y evaluación del personal, para establecer la metodología a desarrollarse en el Hospital Municipal de la Mujer y el Niño, periodo Enero 2013-junio 2014.
- Aportar con recomendaciones que permitan mejorar el desarrollo de la Institución.



6. ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO DE REFERENCIA

6.1. MARCO DE ANTECEDENTES

Autoras: Ximena Mariuxi Tamay Coronel

Teresa Consuelo Torres Viñamagua

Título: “AUDITORIA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS DEL GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTÓN CELICA”

Año: 2011

Resumen: La presente tesis se encaminó a la Aplicación de la Auditoría de Gestión al Departamento de Recursos Humanos del Gobierno Municipal del Cantón Celica, su estudio se orientó a auditar el cumplimiento de las actividades planificadas por los funcionarios de la entidad, mediante la aplicación de indicadores de gestión que permitan conocer el grado de observancia de los objetivos y metas planteadas por la entidad, para poder conocer la eficiencia, eficacia y economía, y así elaborar el informe para ser presentado al Señor Alcalde y al Jefe del Departamento de Recursos Humanos,

Autora: Arrobo Arrobo Edilma Marilú

Título: “AUDITORIA DE GESTION AL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS DEL COLEGIO “18 DE NOVIEMBRE” DEL CANTON SOZORANGA DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010”.

Año: 2012

Resumen: La realización de la Auditoría de Gestión al Departamento de Recursos Humanos del colegio “18 de Noviembre” cantón Sozoranga, tiene como objetivo verificar aquellas desviaciones o falencias tanto en el control interno como en el cumplimiento de los objetivos de la Institución educativa. La tesis comprende los aspectos generales de la institución como descripción de la empresa la forma como se encuentra estructurada y la planificación estratégica, luego hace referencia al marco teórico en el que se sustenta la investigación, y se desarrollan las etapas de la auditoría: planificación, ejecución y elaboración del informe final



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Autoras: María Eugenia Lucero Loja

Rosa Elena Valladolid Pérez

Título: “EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN EL DEPARTAMENTO DE TESORERÍA DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS CON CORTE 2012”.

Año: 2013

Resumen: El Control Interno es una herramienta de apoyo a la gestión administrativa para optimizar los recursos evitar la malversación de los mismos y dotar de información eficaz, a través de la evaluación del Control Interno se busca determinar la existencia o no de los controles débiles para mejorarlos y conseguir la consecución de los objetivos de la entidad.

La Evaluación del Control Interno aplicado en la Tesorería de la Superintendencia de Bancos y Seguros basado en el informe COSO, busca determinar que los componentes del control interno sean adecuados y que se efectúen en todos los niveles para mejorar los servicios, actividades, tareas, procedimientos realizados para obtener mejores resultados y dar seguridad razonable sobre la información y manejo de los recursos públicos.

Autoras: SEVILLANO, A. Amparito

Título: “MODELO DE AUDITORÍA DE GESTIÓN AL TALENTO HUMANO DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA IBARRA”.

Resumen: La Gestión del Talento Humano de la Corte Superior de Justicia de Ibarra descansa en una compleja estructura de relaciones formales que vinculan a las dependencias entre sí, quienes para el cumplimiento de sus fines interactúan a todo nivel en la Institución y pese a ello se presentan problemas en la captación, asignación, desempeño y administración en general de este importante recurso Institucional.

Es importante, que las autoridades, funcionarios públicos y el público en general, conozcan si el Talento Humano que administra la institución se gestiona correctamente y también si están cumpliéndose los fines para los cuales fueron



UNIVERSIDAD DE CUENCA

nombrados o contratados o si tales fines, se logran con efectividad, eficiencia y economía, componentes principales de la auditoría de gestión.

El Talento Humano, valga la redundancia, es el recurso más importante de toda Institución, por tanto esta área debe ser permanentemente evaluada, mediante la aplicación de la Auditoría de Gestión, para determinar el cumplimiento de las funciones, el grado de capacitación, perfeccionamiento, idoneidad, moral y ética que disponen los Recursos Humanos de la Institución.

La auditoría de gestión planteada al Área del Talento Humano es un examen objetivo, sistemático y profesional de evidencias, realizado con el fin de proporcionar una evaluación independiente sobre el desempeño (rendimiento) de esta Área, orientada a mejorar la efectividad, eficiencia y economía en el uso de este importante recurso, para facilitar la toma de decisiones por parte de los responsables.

6.2. MARCO TEÓRICO

Control Interno

Es un proceso efectuado por el consejo de administración, la Jefatura y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objetivo de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías: Eficacia y eficiencia de las operaciones, fiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes y normas aplicables. (Contraloría General del Estado, 2002)

Componentes del Control Interno

Según las Normas de Control Interno los componentes de Control Interno son:

- **Ambiente de Control Interno.-** Establece el tono de una organización incluyendo la conciencia del control de la gente. Constituye el fundamento del resto de componentes del Control Interno proporcionando disciplina y estructura, el personal es el núcleo de toda entidad y el entorno en el que trabaja, es el que estimula e influencia las tareas del personal con respecto al control de sus actividades.
- **Evaluación de riesgos.-** La máxima autoridad establecerá los mecanismos necesarios para identificar, analizar y tratar los riesgos a los que está expuesta la organización para el logro de sus objetivos. El riesgo es la



UNIVERSIDAD DE CUENCA

probabilidad de ocurrencia de un evento no deseado que podría perjudicar o afectar adversamente a la entidad o su entorno.

- **Actividades de control.-** Son un conjunto de acciones encaminadas a la detección y prevención de riesgos, y para lograr su efectividad deben estar en función de un plan a lo largo de un periodo y estar relacionados con los objetivos de la entidad.
- **Información y comunicación.-** “El sistema de información permite a la máxima autoridad evaluar los resultados de su gestión en la entidad versus los objetivos predefinidos, es decir, busca obtener información sobre su nivel de desempeño. La comunicación es la transmisión de información facilitando que las servidoras y servidores puedan cumplir sus responsabilidades de operación, información financiera y de cumplimiento”.
- **Seguimiento.-** Para asegurar la eficacia del Sistema de Control Interno durante la realización de las actividades se efectuará un seguimiento continuo, así como también evaluaciones periódicas por parte de la máxima autoridad y los directivos de la entidad.

Objetivos de Control Interno

- Promover la eficiencia, eficacia y economía de las operaciones bajo principios éticos y de transparencia.
- Garantizar la confiabilidad, integridad y oportunidad de la información.
- Cumplir con las disposiciones legales y la normativa de la entidad para otorgar bienes y servicios públicos de calidad.
- Proteger y conservar el patrimonio público contra pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.

Importancia del Control Interno

Constituye una herramienta para el buen manejo, custodia, control y aplicación de los recursos públicos de las entidades, al mismo tiempo busca sensibilizar a los funcionarios públicos en el ejercicio de sus competencias y la consecución de sus objetivos institucionales. Contribuye también a fortalecer los principios de transparencia, rendición de cuentas y fiscalización de los recursos públicos.



Evaluación de Control Interno

La Evaluación del Control Interno es un proceso que comprende la Planificación, Ejecución y Comunicación de Resultados; ejecutado por auditores, mediante la aplicación de pruebas de cumplimiento diseñadas para respaldar la evaluación de la aparente confiabilidad de procedimientos específicos de control.

6.3. MARCO CONCEPTUAL

Sistema: Es una herramienta sistemática y transparente que permite dirigir, controlar y evaluar el desempeño institucional en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios.

Talento Humano: “Se refiere a las personas inteligentes o aptas para determinada ocupación, inteligente en el sentido que entiende y comprende, tiene la capacidad de resolver problemas dado que tiene las habilidades, destrezas y experiencia necesario para ello, apta en el sentido que puede operar competentemente en una actividad debido a su capacidad y disposición para el buen desempeño de la ocupación”.

Optimización: “Es el proceso de modificar un sistema para mejorar su eficiencia o también el uso de los recursos disponibles”

Recursos: Un recurso es una fuente o suministro del cual se produce un beneficio. Normalmente, los recursos son material u otros activos que son transformados para producir beneficio y en el proceso pueden ser consumidos o no estar más disponibles.

Incidencia: Es una magnitud que cuantifica la dinámica de ocurrencia de un determinado evento en un población dada

Procesos: Son las actividades que deben llevar a cabo para aprovechar los recursos humanos, técnicos, materiales, etc. con los que cuenta la empresa.

Reclutamiento: Es un conjunto de técnicas y procedimientos que se proponen atraer candidatos potencialmente calificados y capaces para ocupar puestos dentro de la organización. Es un sistema de información, mediante el cual la organización divulga y ofrece al mercado de RH oportunidades de empleo que pretende llenar.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Selección: “Escoger entre los candidatos reclutados los más adecuados, para ocupar los cargos existentes en la empresa, tratando de mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño del personal, así como la eficacia de la organización”

Evaluación: “Proceso sistemático, diseñado intencional y técnicamente de recogida de información que a de ser valorada mediante la aplicación de criterios y referencias como base para la posterior toma de decisiones de mejora, tanto del personal como del propio programa”.

Entidad: “Constituye entidad pública para efectos de la Administración Financiera del Sector Público, todo organismo con personería jurídica comprendido en los niveles de Gobierno Nacional, Gobierno Regional y Gobierno Local, incluidos sus respectivos Organismos Públicos Descentralizados y empresas, creados o por crearse; las Sociedades de Beneficencia Pública; los fondos, sean de derecho público o privado cuando este último reciba transferencias de fondos públicos; las empresas en las que el Estado ejerza el control accionario; y los Organismos Constitucionalmente Autónomos”.

Eficiencia: Es el logro de metas propuestas con el menor costo, el menor esfuerzo y el máximo de rendimiento.

Eficacia: Es el grado en el que una actividad o programa alcanza sus objetivos, metas u otros efectos que se había propuesto.

Economía: Se relaciona con la adquisición de bienes y/o servicios en condiciones de calidad, cantidad apropiada y oportuna entrega, al mínimo costo posible.



7. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

- ¿La máxima autoridad, directivos y el resto del personal del Hospital son responsables del diseño, establecimiento, funcionamiento, mantenimiento, perfeccionamiento y evaluación de control interno?
- ¿Existe un entorno organizacional favorable al ejercicio de prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas, para sensibilizar a los miembros de la Institución y generar una cultura de control interno?
- ¿La máxima autoridad y directivos establecen principios y valores éticos como parte de una cultura organizacional?
- ¿Existe la determinación y fomentación de la integridad y valores éticos en los procesos de reclutamiento, selección y evaluación del personal?
- ¿La entidad cuenta con indicadores de gestión que permitan evaluar el cumplimiento de los fines, objetivos y la eficiencia de la entidad?
- ¿Incluye el control interno políticas y prácticas que aseguren una apropiada planificación y administración del Talento Humano del Hospital, de manera que se garantice el desarrollo profesional y asegure la transparencia, eficacia y vocación de servicio?
- ¿Se establecen políticas para la asignación de responsabilidades y delegación de autoridad?
- ¿Existe reconocimiento por parte de la autoridad máxima y de los directores de las competencias profesionales de los empleados y trabajadores, acordes con las funciones y responsabilidades asignadas?
- ¿Existen políticas generales y específicas que sean aplicadas al personal en sus respectivas áreas de trabajo?
- ¿La Institución posee un POA?
- ¿La Institución en la actualidad cuenta con un manual de descripción, valoración y clasificación de puestos?
- ¿Existen procesos actualizados y aprobados que sirvan para evaluar las competencias de conocimiento y habilidades de los empleados y trabajadores del Hospital?
- ¿Se realizan programas de capacitación que estén dirigidos a mantener los niveles de competencia requeridos por el Hospital?
- ¿Se comunica a la Jefatura de Talento Humano el nivel de competencias necesario para los puestos y tareas, previo al reclutamiento?



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- ¿La Jefatura de Talento Humano cuenta con una base de datos del personal?
- ¿Se revisa periódicamente el manual de puestos?
- ¿El ingreso del personal a la Institución se realiza previa convocatoria, evaluación y selección?
- ¿Se realiza un concurso de méritos y oposición para el proceso de selección del personal?
- ¿Se promueva la capacitación y entrenamiento del personal que labora en la Institución?

8. ESQUEMA TENTATIVO

<p style="text-align: center;">CAPITULO I</p> <p>1. Antecedentes del Hospital Municipal de la Mujer y el Niño</p> <ul style="list-style-type: none">1.1. Base Legal1.2. Reseña Histórica1.3. Misión1.4. Visión1.5. Objetivos1.6. Servicios del Hospital1.7. Organigrama1.8. FODA1.9. Jefatura de Talento Humano<ul style="list-style-type: none">1.9.1. Procesos de la Jefatura de Talento Humano1.9.2. Funciones de la Jefatura de Talento Humano1.9.3. Listado del personal1.9.4. Contratos
<p style="text-align: center;">CAPITULO II</p> <p>2. Marco Teórico</p> <ul style="list-style-type: none">2.1. Control Interno2.2. Importancia2.3. Objetivos2.4. Componentes<ul style="list-style-type: none">2.4.1. Ambiente de Control2.4.2. Evaluación de Riesgos2.4.3. Actividades de Control2.4.4. Información y Comunicación2.4.5. Comunicación o Monitoreo2.5. Métodos de Evaluación<ul style="list-style-type: none">2.5.1. Cuestionario2.5.2. Flujogramas2.5.3. Descriptivo o Narrativo2.6. Herramientas para la Evaluación<ul style="list-style-type: none">2.6.1. Evidencia Suficiente y Competente2.6.2. Técnicas para la Evaluación



2.6.3. Papeles de Trabajo 2.6.3.1. Archivo Permanente 2.6.3.2. Archivo Corriente 2.6.3.3. Marcas de Evaluación 2.7. Fases para la Evaluación de Control Interno 2.7.1. Conocimiento Preliminar 2.7.2. Planeación 2.7.2.1 Planeación Preliminar 2.7.2.2 Planeación Específica 2.7.3. Ejecución 2.7.3.1. Hallazgos y Atributos 2.7.4. Comunicación y Resultados 2.7.5. Seguimiento
CAPITULO III
3. Proceso de Evaluación del Control Interno a la Jefatura de Talento Humano del Hospital Municipal de la Mujer y el Niño (Caso práctico)
CAPITULO IV
4. Conclusiones y Recomendaciones Anexos

9. DISEÑO METODOLÓGICO

9.1. Tipo de investigación:

El tipo de investigación es aplicada, ya que el trabajo está orientado a medir el logro de metas y objetivos del Hospital Municipal de la Mujer y el Niño.

9.2. Método y de la investigación:

Para el proceso de la investigación se utilizarán diferentes métodos y técnicas que ayudarán a la Evaluación del Sistema de Control Interno de la Jefatura de Talento Humano del Hospital.

Método Científico: El método científico se aplicará durante todo el proceso de la investigación, ya que es un conjunto de procedimientos lógicos encaminados a alcanzar un determinado objetivo de la manera más segura, económica y eficiente.

Método Descriptivo: Este método nos compromete a realizar una descripción objetiva de la realidad actual en la que se desarrolla el problema y así demostrar las deficiencias existentes en la Jefatura de Talento Humano motivo de nuestro estudio.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Método Deductivo: Servirá para el estudio de los aspectos generales del problema como la revisión de la normativa que regula las actividades del Hospital, especialmente los principios y reglamentos etc.

Método Inductivo: Permitirá partir de hechos particulares hacia conocimientos generales, y así poder aplicarlos en la problemática para llegar a la obtención del problema.

Método Analítico: Se lo empleará en el análisis de las condiciones de los hallazgos, así como la interpretación como resultado de los indicadores.

9.3. Técnica de Investigación

Observación: Se tendrá una visión general de la realidad de la Institución, así como del desarrollo de las actividades, a la vez que permitirá la revisión de documentos.

Entrevista: Se lo realiza al Director del Hospital, Jefe de Administración y personal de la Jefatura de Talento Humano, con el propósito de obtener información acerca del problema de estudio.

9.3.1. Modalidad de la Investigación

La modalidad a emplear en la investigación es cualitativa ya que se basa en las características y conductas del personal de la Jefatura de Talento Humano, así como los procesos de reclutamiento, selección y evaluación de los empleados y trabajadores del Hospital.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

9.4. Métodos de Recolección de la Información

FUENTE	TIPO DE INFORMACIÓN	INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN
Primaria	<ul style="list-style-type: none">• Información Institucional• Información del personal	<ul style="list-style-type: none">• Observación• Entrevista• Cuestionarios
Secundaria	<ul style="list-style-type: none">• Parámetros del Control Interno	<ul style="list-style-type: none">• Normas de Control Interno• Manual de Auditoría de Gestión.
Terciaria	<ul style="list-style-type: none">• Normativas a las que se rige la Institución.	<ul style="list-style-type: none">• Código de Trabajo.• Ministerio de Relaciones Laborales.