



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

CARRERA: INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A

TRABAJO DE TITULACIÓN

TIPO: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Previo a la obtención del título de:

INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.

TEMA:

**AUDITORÍA OPERATIVA A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO “JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA CALUMA, DEL
CANTÓN CALUMA, PROVINCIA DE BOLÍVAR, PERÍODO 2017.**

AUTORA:

ADRIANA CAROLINA VEGA MONTERO

Riobamba – Ecuador

2019

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente Trabajo de Titulación, ha sido revisado y corregido por la aspirante a Ingeniera en Contabilidad y Auditoría C.P.A., razón por la cual autorizamos a la Srta. Adriana Carolina Vega Montero a que proceda con los trámites legales para la obtención de su respectivo título.

Dr. Alberto Patricio Robalino
Director del Tribunal de Titulación

Ing. Jorge Enrique Arias
Miembro del Tribunal de Titulación

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Adriana Carolina Vega Montero, declaro que el presente Trabajo de Titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento provienen de otra fuente, están debidamente citados y referenciados.

Como autor, asumo la responsabilidad legal y académica del contenido de este trabajo de titulación.

Riobamba, 23 de mayo de 2019.

Adriana Carolina Vega Montero

CI. 020254979-6

DEDICATORIA

El presente trabajo de titulación se lo dedico a Dios, por derramar su gracia divina, sabiduría e inteligencia en cada uno de todos nosotros los seres humanos, y, en especial a toda mi familia por estar pendiente de cada paso que doy en mi carrera universitaria.

A mi madre Estela Montero, por brindarme su amor y fortaleza, por extenderme su brazo amigo para seguir adelante luchando por lograr mis objetivos, a mi Padre Oswaldo Vega (Mi Ángel) que desde el cielo cuida siempre de sus hijas y que ha sido un ejemplar para que yo pueda continuar con mis estudios.

A mis hermanas Jessica, Glenda, Mary y a mi hermano Rolando, por ser mi espejo de superación y por ofrecerme su apoyo total en el transcurso de mi carrera.

A una persona especial, Andy Llanos que ha estado siempre en cada logro y superación alcanzado.

Adriana Carolina Vega Montero

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento infinito hacia Dios, por su sabiduría e inteligencia derramada sobre mi persona, lo que ha sido posible para poder culminar con mis estudios, objetivos, metas y propósitos.

A mi familia, mi Madre que es el pilar esencial para que yo pueda seguir cosechando éxitos, por siempre ofrecerme su apoyo incondicional; a mi Padre (Mi Ángel) por ser mi ejemplo de lucha y haber sembrado en mí el espíritu de perseverar por lo que se desea y sé que desde el cielo me bendice constantemente; a mis hermanas/o que día tras día me impulsan para seguir adelante con sus sabios consejos.

A mi querida Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, y a la vez a la Facultad de Administración de Empresas, Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, a cada uno de los docentes por impartir sus valiosos conocimientos, de manera especial al Dr. Alberto Patricio Robalino y al Ing. Jorge Enrique Arias por ser mi guía para concluir el presente trabajo de titulación.

A todos quienes conforman la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Juan Pío de Mora Ltda.”, Agencia Caluma, por su colaboración y aporte valioso en la elaboración del trabajo de titulación, mi sentimiento de gratitud y estima al Ing. Mesías Baños y al Ing. Víctor Pazmiño.

Adriana Carolina Vega Montero

ÍNDICE GENERAL

CERTIFICACIÓN	i
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE GENERAL	v
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	x
ÍNDICE DE ANEXOS	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT.....	xiii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	2
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1.1 Formulación del Problema.....	3
1.1.2 Delimitación del Problema	3
1.2. JUSTIFICACIÓN	3
1.2.1. Justificación Teórica	4
1.2.2. Justificación Metodológica	4
1.2.3. Justificación Práctica	4
1.3. OBJETIVOS	4
1.3.1. Objetivo General.....	4
1.3.2 Objetivos Específicos	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	6
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	6
2.1.1 Antecedentes Históricos	7
2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	8

2.2.1.	Sistema Financiero.....	9
2.2.1.1.	Importancia del Sistema Financiero	9
2.2.1.2.	Composición del Sistema Financiero	9
2.2.1.3.	Cooperativa de Ahorro y Crédito	10
2.2.1.4.	Segmentos de las Cooperativas de Ahorro y Crédito	10
2.2.2.	Auditoría	11
2.2.3.	Objetivo de la Auditoría	11
2.2.4.	Características de la Auditoría	12
2.2.5.	Tipos de Auditoría	13
2.2.5.1.	Auditoría de Estados Financieros	13
2.2.5.2.	Auditoría Fiscal	14
2.2.5.3.	Auditoría Interna	14
2.2.5.4.	Auditoría Externa	14
2.2.5.5.	Auditoría Operacional	14
2.2.5.6.	Auditoría Administrativa	15
2.2.5.7.	Auditoría Integral	15
2.2.5.8.	Auditoría Gubernamental	15
2.2.5.9.	Auditoría Informática	15
2.2.5.10.	Auditoría de Calidad.....	15
2.2.5.11.	Auditoría de Marketing	16
2.2.5.12.	Auditoría Ambiental	16
2.2.5.13.	Auditoría de Legalidad	16
2.2.5.14.	Auditoría Forense	17
2.2.6.	Definición de Auditoría Operativa	18
2.2.7.	Importancia de Auditoría Operativa	18
2.2.8.	Propósito de Auditoría Operativa	18
2.2.9.	Objetivos de Auditoría Operativa	19

2.2.10.	Enfoque general de la Auditoría Operativa	19
2.2.11.	Finalidad de Auditoria Operativa	20
2.2.11.1.	Indicadores de Gestión	20
2.2.11.2.	Eficiencia.....	21
2.2.11.3.	Eficacia o Efectividad.....	21
2.2.12.	Tipos de Auditorías Operativas	21
2.2.13.	Fases de la Auditoría Operativa.....	22
2.2.14.	Procedimientos de Auditoría	23
2.2.15.	Papeles de Trabajo	25
2.2.15.1.	Definición.....	25
2.2.15.2.	Propósito.....	25
2.2.15.3.	Archivos de Papeles de Trabajo	25
2.2.16.	Cédulas de Auditoría	26
2.2.16.1.	Clasificación de las Cédulas de Auditoría.....	26
2.2.17.	Pruebas de Auditoría.....	26
2.2.17.1.	Pruebas de Cumplimiento.....	26
2.2.17.2.	Pruebas Sustantivas	27
2.2.18.	Índices en Auditoría.....	27
2.2.19.	Marcas de Auditoría.....	27
2.2.20.	Hallazgos de Auditoría	28
2.2.20.1.	Elementos de los Hallazgos.....	28
2.2.21.	Informe de Auditoría	28
2.2.21.1.	Contenido del Informe de Auditoría.....	28
2.2.22.	Control Interno.....	30
2.2.22.1.	Importancia del Control Interno	30
2.2.23.	Modelo COSO I, II y III	30
2.2.24.	Modelo COSO II o ERM	32

2.2.24.1.	Fundamentos del Coso II o ERM	32
2.2.24.2.	Beneficios del Coso II o ERM.....	33
2.2.24.3.	Componentes del Coso II o ERM.....	33
2.3.	IDEA A DEFENDER	37
2.4.	VARIABLES	37
2.4.1.	Variable Independiente	37
2.4.2.	Variable Dependiente.....	37
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....		38
3.1.	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	38
3.2.	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	38
3.3.	POBLACIÓN Y MUESTRA	38
3.3.1.	Población	38
3.3.2.	Muestra	39
3.4.	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	39
3.4.1.	Métodos de Investigación	39
3.4.2.	Técnicas de Investigación.....	40
3.4.3.	Instrumentos de Investigación	40
3.5.	RESULTADOS	40
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....		50
4.1.	Auditoría Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Juan Pío de Mora Ltda.”, Agencia Caluma, del cantón Caluma, provincia de Bolívar, período 2017... 50	
4.1.1.	Índice de Archivo Permanente.....	51
4.1.2.	Índice de Archivo Corriente	65
4.1.2.1.	FASE I: ESTUDIO PRELIMINAR	71
4.1.2.2.	FASE II: PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA OPERATIVA.....	88
4.1.2.3.	FASE III: EJECUCIÓN DE AUDITORÍA OPERATIVA	124
4.1.2.4.	FASE IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS DE AUDITORÍA OPERATIVA.....	156

4.2. Plan de Acción Propuesto	179
CONCLUSIONES	184
RECOMENDACIONES.....	185
BIBLIOGRAFÍA	186
ANEXOS	188

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Segmento de Cooperativas de Ahorro y Crédito	10
Tabla 2. Tipos de Auditoría	13
Tabla 3. Modelo COSO I, II, III	30
Tabla 4. Personal de la COAC	38
Tabla 5. Realización de Auditoría Operativa.....	40
Tabla 6. Mejorar los procesos administrativos y financieros	41
Tabla 7. Identificación de nudos críticos	42
Tabla 8. Acciones para mejorar el desempeño institucional.....	43
Tabla 9. Evaluaciones a los procesos.....	43
Tabla 10. Cumplimiento de planes, objetivos y metas institucionales	44
Tabla 11. Comunicación interna	45
Tabla 12. Procedimientos internos.....	46
Tabla 13. Procesos eficientes y eficaces	47
Tabla 14. Informe de auditoría operativa.....	48
Tabla 15. Talento Humano Firma Auditora.....	59
Tabla 16. Materiales y Equipos Firma Auditora.....	59
Tabla 17. Líneas de Crédito	80

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Composición del Sistema Financiero	9
Figura 2. Objetivos de Auditoría	12
Figura 3. Enfoque general de Auditoría Operativa	20
Figura 4. Realización de Auditoría Operativa	41
Figura 5. Mejorar los procesos administrativos y financieros	41
Figura 6. Identificación de nudos críticos	42
Figura 7. Acciones para mejorar el desempeño institucional	43
Figura 8. Evaluaciones a los procesos	44
Figura 9. Cumplimiento de planes, objetivos y metas institucionales	45
Figura 10. Comunicación interna.....	46
Figura 11. Procedimientos internos	47
Figura 12. Procesos eficientes y eficaces.....	48
Figura 13. Informe de auditoría operativa	49
Figura 14. Organigrama COAC Juan Pío de Mora Ltda.	79
Figura 15. ENTORNO INTERNO	92
Figura 16. DEFINICIÓN DE OBJETIVOS	94
Figura 17. IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS	96
Figura 18. VALORACIÓN DE RIESGOS.....	99
Figura 19. RESPUESTA AL RIESGO	101
Figura 20. ACTIVIDADES DE CONTROL.....	104
Figura 21. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	106
Figura 22. MONITOREO	108

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Modelo de Encuesta dirigida al personal de la Agencia.....	188
Anexo 2: Entrevista dirigida al Jefe de Agencia	190
Anexo 3: RUC de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Juan Pío de Mora Ltda."	191
Anexo 4: Reglamento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Juan Pío de Mora Ltda."	195
Anexo 5: Carta Auspicio	198

RESUMEN

El presente trabajo de titulación está enfocado a una Auditoría Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Juan Pío de Mora Ltda.”, Agencia Caluma, ubicada en el cantón Caluma, provincia de Bolívar, durante el período 2017, con el propósito de valorar las causas de las diferentes problemáticas que obstaculizan sus actividades diarias. Para el desarrollo de la investigación se aplicó una encuesta al personal de la agencia, entrevista al Jefe de Agencia, cuestionarios de control interno con los componentes del método COSO II dirigido al personal involucrado en los procesos operativos, a fin de determinar el nivel de confianza en el desempeño de sus funciones, se realizó flujogramas de los procesos de: servicios, captación de ahorros, captación de ahorros a plazo fijo, colocación de cartera, seguimiento y recuperación de cartera, capacitación de personal; y se aplicó indicadores de gestión para determinar el grado eficiencia, eficacia y economía en las operaciones de la cooperativa. Lo que permitió detectar las siguientes debilidades: falta de capacitación continua al personal, falta de seguimiento al proceso de otorgación de créditos, inobservancia recurrente del manual de crédito, existencia de personal multitarea, no cuenta con un manual de procesos definido, la comunicación no es efectiva. Se recomienda a los directivos de la cooperativa tomar en consideración el informe de auditoría operativa con la finalidad de mejorar la toma de decisiones en los procesos administrativos y financieros.

Palabras clave: <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS>, <AUDITORÍA OPERATIVA>, <SISTEMA FINANCIERO>, <COSO II>, <INDICADORES DE GESTIÓN>, <CALUMA (CANTÓN)>

Dr. Alberto Patricio Robalino

DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

ABSTRACT

The present titration work is focused on an Operational Audit of the Savings and Credit Cooperative "Juan Pio de Mora Ltda.", Caluma Agency, located in Caluma canton, province of Bolívar, during the period 2017, with the purpose of assessing the causes of the different problems that hinder their daily activities. For the development of the investigation a survey was applied to the personnel of the agency, interview to the Head of the Agency, questionnaires of internal control with the components of the COSO II method directed to the personnel involved in the operative processes, in order to determine the level of confidence In the performance of its functions, flowcharts were carried out of the processes of: services, savings collection, collection of fixed-term savings, portfolio placement, portfolio monitoring and recovery, personnel training; and management indicators were applied to determine the degree of efficiency, effectiveness and economy in the operations of the cooperative. What made it possible to detect the following weaknesses: lack of continuous personnel training, lack of follow-up to the credit granting process, recurrent non-observance of the credit manual, existence of multitasking personnel, lack of a defined process manual, communication is not effective It is recommended that the directors of the cooperative take into consideration the operational audit report in order to improve decision making in administrative and financial processes.

Key words

<ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES><OPERATIONAL
AUDIT><FINANCIAL SYSTEM><COSO II><MANAGEMENT INDICATORS>
<CALUMA (CANTON)>

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de titulación es una Auditoría Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Juan Pío de Mora Ltda.”, Agencia Caluma, ubicada en el cantón Caluma, provincia de Bolívar, durante el período 2017, tiene como propósito detectar y valorar las causas de los diferentes problemas que dificultan sus actividades cotidianas, en cuanto al cumplimiento de la normativa interna y sus procedimientos, para luego establecer soluciones a través de recomendaciones que permitan mejorar el desempeño en los procesos administrativos y financieros; en síntesis la investigación se desarrolla en cuatro capítulos.

En el Capítulo I: se puntualiza el planteamiento del problema con sus respectivas causas y efectos, la formulación y delimitación del problema; también se especifica su justificación desde la perspectiva teórica, metodológica y práctica; y los objetivos de la investigación.

Capítulo II: se desarrolla la fundamentación teórica amparándose en revisión bibliográfica y linkográficas; así como también se especifica la idea a defender de la investigación; las variables tanto independiente como dependiente.

Capítulo III: se establece la metodología utilizada, la modalidad y tipo de investigación; la determinación de la población y muestra con la que se va a trabajar para el desarrollo de encuestas y cuestionarios; los métodos, técnicas e instrumentos necesarios para llevar a cabo la investigación; los resultados con su respectivos análisis e interpretación obtenido de la aplicación de las encuestas, para la verificación de la idea a defender.

Capítulo IV: se construye la propuesta, el desarrollo de la Auditoría Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Juan Pío de Mora Ltda.”, Agencia Caluma, del cantón Caluma, provincia de Bolívar, período 2017. Está compuesta por dos archivos, el primero es el permanente, donde se adjunta toda la información pertinente a la institución auditada; y el segundo es el corriente, contiene los procedimientos necesarios para la ejecución de la auditoria, mismos que permitirán la elaboración y comunicación del informe final.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Desde la aparición humana se ha evidenciado el espíritu de cooperativismo, se buscaba la forma de juntar esfuerzos para dar soluciones a problemas colectivos y satisfacer las necesidades comunes.

El cooperativismo en Ecuador, es un eje fundamental en actividades de intermediación financiera. Las cooperativas de ahorro y crédito, brindan facilidades de solución inmediata a través de nuevos productos y servicios financieros acaparando la atención de potenciales socios.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Juan Pío de Mora Ltda.”, es pilar esencial en la producción y desarrollo de las actividades diarias del cantón Caluma, por medio de los diferentes productos y servicios financieros busca satisfacer las necesidades de sus socios y clientes. Sin embargo, luego de haber realizado un breve diagnóstico a la misma, se ha podido determinar un bajo desenvolvimiento en sus procesos, a saber:

- Inobservancia recurrente del Manual de Crédito y normativa interna, por lo tanto se evidencia demora en las fases de crédito e insatisfacción del socio.
- Bajo nivel de liderazgo directivo, afectando el sistema de comunicación interna.
- Falta de capacitación continua al personal encargado del proceso crediticio, impidiendo fluidez en los trámites y servicios requeridos por los socios actuales y potenciales de la organización.
- Falta de seguimiento riguroso al proceso de otorgamiento de créditos, por tanto afecta a la calidad de cartera, es decir al aumento en la cartera vencida.
- Existencia de personal multitarea, disminuyendo la eficiencia y eficacia en el desempeño de las actividades operativas de la cooperativa.
- Descoordinación entre el presupuesto aprobado por la institución y los objetivos de colocación mensual por asesor, incurriendo en la colocación de créditos inadecuados.

Por lo anterior, fue necesario plantear la realización de una Auditoría Operativa, de tal manera que sea un verdadero aporte a la organización y que ésta pueda mejorar la gestión

crediticia y por ende la calidad de su servicio apoyando al crecimiento económico de la misma.

1.1.1 Formulación del Problema

¿De qué manera la realización de una Auditoría Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Juan Pío de Mora Ltda.”, Agencia Caluma, del cantón Caluma, provincia de Bolívar, período 2017; influye en el mejoramiento del desempeño en los procesos administrativos y financieros?

1.1.2 Delimitación del Problema

La delimitación del problema está constituida de la siguiente manera:

Contenido

- ✓ **Área:** Administrativa.
- ✓ **Campo:** Auditoría.
- ✓ **Aspecto:** Auditoría Operativa.

Espacio

- ✓ **Institución:** COAC “Juan Pío de Mora Ltda.”, Agencia Caluma.
- ✓ **Provincia:** Bolívar.
- ✓ **Cantón:** Caluma.

Tiempo

- ✓ Período 2017.

1.2. JUSTIFICACIÓN

La presente Auditoría Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Juan Pío de Mora Ltda.”, Agencia Caluma, tiene como propósito valorar las causas de las diferentes problemáticas que obstaculizan sus actividades diarias, realizando un seguimiento a las actividades cotidianas de los funcionarios, en cuanto al cumplimiento de la normativa interna y sus procedimientos, para luego emitir las respectivas recomendaciones resaltando las oportunidades de mejorar el desempeño en los procesos administrativos y financieros.

1.2.1. Justificación Teórica

Se justifica su realización desde la parte teórica, ya que se pretende aprovechar todo el referencial teórico existente sobre Auditoría y muy específicamente sobre Auditoría Operativa, de tal forma que sirva de base para la elaboración de una Auditoría Operativa a Cooperativa de Ahorro y Crédito “Juan Pio de Mora Ltda.”, Agencia Caluma, instrumento que bien puede convertirse en un referente de consulta para otras empresas del mismo sector, que estén atravesando similares problemáticas.

1.2.2. Justificación Metodológica

Con el fin de cumplir los objetivos de esta investigación, se utilizarán métodos y técnicas de investigación para recabar información relevante, pertinente y consistente para la realización del presente trabajo, de tal manera que sus resultados sean los más objetivos y reales. La misma, tiene un enfoque Cualitativo y Cuantitativo, además el nivel investigativo es explicativo, descriptivo y de campo, la última, puesto que la información requerida se obtendrá de manera directa de la organización. También, se emplea los métodos deductivo, inductivo y sintético, conjuntamente el tipo de estudio es de diseño longitudinal, puesto que el período de estudio corresponde al año 2017.

1.2.3. Justificación Práctica

Por último, se justifica desde la práctica en la realización de una Auditoría Operativa, enfocándose a determinar el grado de desempeño en los procesos administrativos y financieros de la Cooperativa, para lo cual se evalúa el control interno mediante la aplicación del COSO II, de tal manera que permita establecer el grado de confianza y riesgo de la institución, posteriormente sugerir las respectivas recomendaciones que contrarresten las deficiencias encontradas, y que contribuyan al mejoramiento funcional de decisiones y por ende aportar a la calidad de servicio que brinda.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo General

Realizar una Auditoría Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Juan Pio de Mora Ltda.”, Agencia Caluma, del cantón Caluma, provincia de Bolívar, período 2017, a través de la aplicación de las fases de auditoría, para el mejoramiento del desempeño en los procesos administrativos y financieros.

1.3.2 Objetivos Específicos

- ✓ Desarrollar el marco teórico conceptual, mediante la revisión de fuentes bibliográficas y linkográficas concernientes a la Auditoría Operativa que sustenten el trabajo de investigación.

- ✓ Establecer el marco metodológico mediante la utilización de métodos, técnicas e instrumentos de investigación que permitan la recopilación de información suficiente y pertinente, para el desarrollo de la investigación.

- ✓ Comunicar a través del informe final de Auditoría a los directivos de la Cooperativa, de las conclusiones y recomendaciones, que permitan el mejoramiento de la toma de decisiones en los procesos administrativos y financieros.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Para la realización de la presente investigación, se obtiene las siguientes referencias de trabajos similares de titulación, elaborados por estudiantes de la ESPOCH:

Título: Auditoría Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda., en la ciudad de Riobamba, período 2012.

Autor: Gualli Arguello Catherine Elizabeth.

Año de publicación: 2014.

Las conclusiones se refiere a:

El informe final de auditoría servirá como herramienta para facilitar la toma de decisiones por parte de la gerencia en el cumplimiento de los objetivos y metas en términos de eficiencia, eficacia y economía logrando un mejor desempeño del personal al ejecutar las operaciones. (p. 213)

Título: Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., Oficina matriz, período 2012.

Autores:

- ✓ Guanga Tacuri Eugenia Rafaela.
- ✓ Ramírez Chinlli Geomara Alexandra.

Año de publicación: 2013.

La conclusión a la que llegan los autores es:

Podemos concluir que a través de la auditoría operacional aplicada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Riobamba” Ltda., conocemos que los procesos de la entidad financiera es el objetivo principal que apoya al fortalecimiento de la capacidad operativa a través de la administración integral de las operaciones, con el fin de estandarizar y generar una cultura de gestión eficiente, determinando criterios de seguimiento y medición que le permite evaluar la capacidad operativa de la entidad y

conocer su desempeño real, por lo que las actividades desarrolladas en este período 2012, se han enfocado en la búsqueda de mejorar los procedimientos establecidos y alcanzar los objetivos institucionales. (p. 147)

Título: Auditoría Operacional al Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., matriz Riobamba, período 2012.

Autores: Sinaluisa Huaraca Segundo Alonso.

Año de publicación: 2014.

Concluye con lo siguiente:

Se comprobó la hipótesis del presente trabajo de tesis mediante la ejecución de la Auditoría Operacional, la misma que permitió analizar la eficiencia, eficacia y economía de los diferentes procesos y controles operativos de la cartera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “FERNANDO DAQUILEMA” Ltda. (p. 199)

Una vez revisado los tres temas similares de trabajos de titulación, se concluye que la ejecución de una Auditoría Operativa se la realiza con la finalidad de evaluar el desempeño de las actividades operativas y funcionales de una organización, tomando en cuenta aspectos de eficiencia, efectividad y economía. A través del informe final de auditoría se pretende emitir las diferentes conclusiones y recomendaciones, con la finalidad de que sean acogidas y aporten en la toma de decisiones y por ende al crecimiento institucional.

2.1.1 Antecedentes Históricos

Colema (citado por Tapia, Guevara, Castillo, Rojas & Doroteo, 2016) indican que:

La primera asociación de Auditores se crea en Venecia en el año 1851 y, después, en ese mismo siglo se produjeron eventos que propiciaron el desarrollo de la profesión, así en 1862 se reconoció en Inglaterra la auditoría como profesión independiente. En 1867 se aprobó en Francia la Ley de Sociedades que reconocía al comisario de cuentas o Auditor; en 1879, en Inglaterra se estableció la obligación de realizar auditorías independientemente a los banco; en 1880 se legalizó en Inglaterra el título de Charretera Accountants o Contadores Autorizados o Certificados; en 1882 se incluyó en Italia,, en el Código de Comercio, la función de los Auditores y, en 1896, el estado

de Nueva York había designado como Contadores Públicos Certificados a aquellas personas que habían cumplido las regulaciones estatales en cuanto a la educación, entrenamiento y experiencia adecuados para ejecutar las funciones del Auditor. (p. 11)

El término de auditoría operativa es utilizado por primera vez en el año de 1945, cuando The Institute of Internal Auditors en su conferencia anual menciona el tema Scope of Internal Auditing of technical operations, con su traducción Alcance de la auditoría interna en operaciones técnicas. En 1956, establece un capítulo acerca de la auditoría operacional, en su libro Bibliography of Internal Auditing.

Fue en 1971 cuando el Instituto Mexicano de Contadores Públicos estableció una comisión que elaboró los aspectos normativos para la revisión en este campo evaluatorio; los temas fueron los siguientes:

- ✓ Esquema básico de la auditoría operacional.
- ✓ Metodología de la auditoría operacional.
- ✓ Auditoría operacional de compras.
- ✓ Auditoría operacional de ventas.
- ✓ Auditoría operacional de cobranzas.
- ✓ Auditoría operacional de la administración de recursos humanos.
- ✓ Auditoría operacional del centro de proceso electrónico de datos.
- ✓ Auditoría operacional de otorgamiento de crédito.
- ✓ Auditoría operacional de administración de inventarios.
- ✓ Auditoría operacional de los sistemas administrativos de información.

Para desarrollar este tipo de auditoría resulta pertinente identificar las metas, misión, visión y filosofía de la organización. (Sotomayor, 2008, pp. 18-19)

2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

La fundamentación teórica permite la recopilación de información de fuente secundaria, por medio de conceptos y teorías sobre los cuales se construye el trabajo de titulación, los mismos se definen a continuación:

2.2.1. Sistema Financiero

El Sistema Financiero, constituye uno de los sectores más importantes de la economía, que permite proveer de servicios de pago, movilizar el ahorro y asignar el crédito, además de limitar, valorar, aunar e intercambiar los riesgos resultantes de esas actividades. Diversas instituciones (Bancos, Sociedades Financieras, Mutualistas, Cooperativas de Ahorro y Crédito, Compañías de Seguros, Casas de Valores, Almaceneras, etc.). Prestan estos servicios, que son usados en diferentes combinaciones por unidades familiares, empresas y gobierno, mediante toda una serie de instrumentos (dinero, tarjetas de crédito, bonos, acciones, seguros, etc.). (Chiriboga, 2010, p. 6)

2.2.1.1. Importancia del Sistema Financiero

El Sistema Financiero de un país juega un papel muy trascendental en la vida económica y productiva ya que se convierte en el pilar para la generación de la riqueza, razón por la cual los entes económicos se han apoyado en las diversas instituciones financieras para la obtención de capital de trabajo, expansión productiva e infraestructura. (Chiriboga, 2010, p. 6)

2.2.1.2. Composición del Sistema Financiero

El Sistema Financiero está compuesto por:

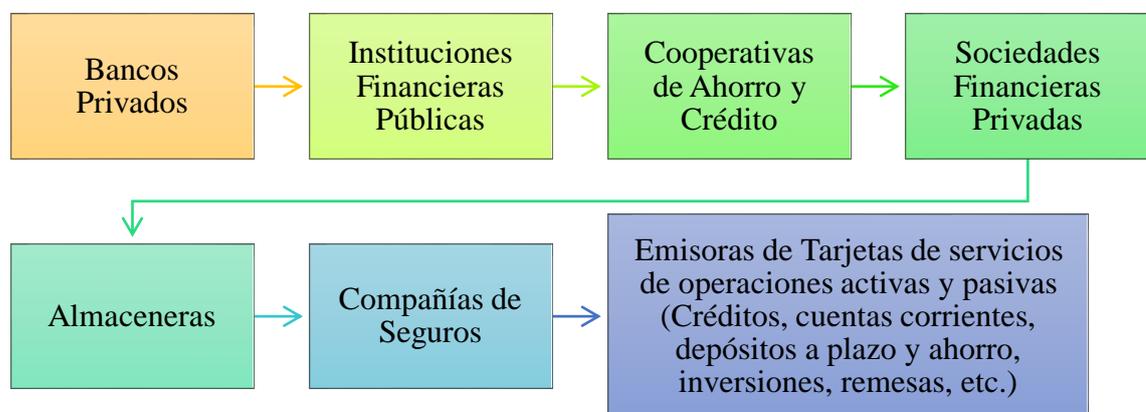


Figura 1. Composición del Sistema Financiero

Fuente: (Chiriboga, 2010, p. 6)

Elaborado: Adriana Vega

2.2.1.3. Cooperativa de Ahorro y Crédito

Sociedades financieras de derecho privado, formadas por personas naturales o jurídicas, que sin perseguir finalidades de lucro, tiene por objeto planificar y realizar actividades de trabajos de beneficio social o colectivo, a través de una empresa manejada en común y formada con la aportación económica, intelectual y moral de sus miembros. Las Cooperativas no reguladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros se clasifican según la actividad que vaya a desarrollar como: producción, consumo, crédito, vivienda; y, servicios. (Chiriboga, 2010, p. 9)

2.2.1.4. Segmentos de las Cooperativas de Ahorro y Crédito

En base a la Norma para la Segmentación de las Entidades del Sector Financiero Popular y Solidario, establece:

Artículo 1.- Las entidades del sector financiero popular y solidario de acuerdo al tipo y al saldo de sus activos se ubicarán en los siguientes segmentos:

Tabla 1. Segmento de Cooperativas de Ahorro y Crédito

Segmento	Activos (USD)
1	Mayor a 80'000.000,00
2	Mayor a 20'000.000,00 hasta 80'000.000,00
3	Mayor a 5'000.000,00 hasta 20'000.000,00
4	Mayor a 1'000.000,00 hasta 5'000.000,00
5	Hasta 1'000.000,00
	Cajas de Ahorro, bancos comunales y cajas comunales

Fuente: Portal de la SEPS

Elaborado por: Adriana Vega

2.2.2. Auditoría

De acuerdo a Lázaro (2008) la auditoría es:

Un proceso sistemático para obtener y evaluar de manera objetiva las evidencias relacionadas con informes sobre actividades económicas y otros acontecimientos relacionados. El fin del proceso consiste en determinar el grado de correspondencia del contenido informativo con las evidencias que le dieron origen, así como determinar si dichos informes se han elaborado observando principios establecidos para el caso. (p. 13)

Según Tapia et al. (2016) establece que la auditoría es:

Revisar que los hechos, fenómenos y operaciones se den en la forma en que fueron planteados, que las políticas y procedimientos establecidos se han observado y respetado. Es evaluar la forma en que se administra y opera para aprovechar al máximo los recursos. (p. 15)

Espino (2014) menciona:

La auditoría no es el análisis frío de las cifras de los estados financieros de una empresa o entidad; en ella también se analizan las cualidades de las cifras rubro por rubro de los estados financieros, y se estudia qué tanto influye en la determinación de las cifras la situación administrativa y la parte operativa de la empresa, si es de producción, o la parte operativa de los servicios, cuando evaluamos una empresa de servicios. (p. 4)

En base a la definición de los tres autores citados anteriormente, se entiende que la auditoría es un examen que se realiza a las empresas, mediante la evaluación y análisis objetivos de las diferentes causas y efectos que impiden el correcto funcionamiento de la entidad, con el fin de establecer recomendaciones que contrarresten las deficiencias encontradas.

2.2.3. Objetivo de la Auditoría

Audidores & Gerentes (2016) establece que el objetivo principal de una Auditoría: “Es la emisión de un diagnóstico sobre un sistema de información empresarial, que permita tomar decisiones sobre el mismo. Estas decisiones pueden ser de diferentes tipos respecto al área examinada y al usuario del dictamen o diagnóstico” (p. 11).

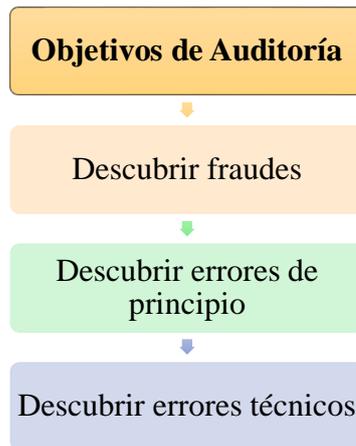


Figura 2. Objetivos de Auditoría

Fuente: (Auditores & Gerentes, 2016, p. 11)

Elaborado por: Adriana Vega

Entonces, el objetivo de una auditoría es emitir un informe con las respectivas conclusiones y recomendaciones a fin de que estas sean acogidas por la empresa y se evidencie en la mejora de sus actividades.

2.2.4. Características de la Auditoría

Las características de la auditoría según Auditores & Gerentes (2016) son las siguientes:

- a) La Auditoría es un examen de un sistema de información.
 - b) Para garantizar la imparcialidad de los resultados del examen, este debe ser realizado por una persona diferente del elaborador de la información y el usuario.
 - c) El examen es realizado en forma crítica, sistemática y detallada.
 - d) El propósito del examen es determinar la autenticidad, integridad y calidad de la información que produce el sistema.
 - e) Para evaluar y valorar el sistema de información se deben poseer conocimientos profundos de la estructura y funcionamiento de la entidad auditada, del medio ambiente y las normas legales que la rigen.
 - f) La opinión del auditor es emitida de manera independiente.
 - g) El examen requiere de la utilización de técnicas profesionales determinadas.
- (p.13)

2.2.5. Tipos de Auditoría

La auditoría es fundamental en el ejercicio de supervisión y control de las diferentes entidades existentes, pues permite descubrir y contrarrestar las falencias de las mismas. Se establece los siguientes tipos de auditoría:

Tabla 2. Tipos de Auditoría

2.2.5.1. Auditoría de Estados Financieros	<p>El auditor revisará y emitirá una opinión informando si los Estados Financieros han sido preparados en todos los aspectos materiales, de conformidad con el marco de información financiera aplicable.</p> <p>Con el fin de formarse una opinión, el auditor debe concluir si ha obtenido una seguridad razonable sobre si los estados financieros en su conjunto están libres de error material, debido al fraude o error.</p>
--	--

<p>2.2.5.2. Auditoría Fiscal</p>	<p>Consiste en verificar el correcto y oportuno pago de los diferentes impuestos y obligaciones fiscales de los contribuyentes, desde el punto de vista fiscal, de las direcciones o tesorerías de hacienda estatales o tesorerías municipales.</p>
<p>2.2.5.3. Auditoría Interna</p>	<p>Es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos, aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficiencia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.</p>
<p>2.2.5.4. Auditoría Externa</p>	<p>Es el examen o verificación de las transacciones, cuentas, informaciones o estados financieros, correspondientes a un período, evaluando la conformidad o el cumplimiento de las disposiciones legales o internas, vigentes en el sistema de control interno contable. Se practica por profesionales facultados que no son empleados de la organización, cuyas afirmaciones o declaraciones se auditan.</p>
<p>2.2.5.5. Auditoría Operacional</p>	<p>Es la valoración independiente de todas las operaciones de una entidad, en forma analítica, objetiva y sistemática, para determinar si se llevan a cabo políticas y procedimientos aceptables, si se siguen las normas establecidas y si se utilizan los recursos de manera eficaz y eficiente.</p>

<p>2.2.5.6. Auditoría Administrativa</p>	<p>Es un examen completo y constructivo de la estructura organizativa de la entidad, institución o departamento gubernamental, o de cualquier otra entidad y de sus métodos de control, medios de operación y empleo, que dé a sus recursos humanos y materiales.</p>
<p>2.2.5.7. Auditoría Integral</p>	<p>Es la evaluación multidisciplinaria, independiente y con enfoque de sistemas del grado y forma de cumplimientos de los objetivos de una organización y de la relación con su entorno, así como de sus operaciones, con el objeto de proponer alternativas para el logro más adecuado de sus fines y/o el mejor aprovechamiento de sus recursos.</p>
<p>2.2.5.8. Auditoría Gubernamental</p>	<p>Es un proceso mediante el cual la autoridad vigila el uso de los recursos públicos (económicos, humanos y materiales), con objetivo de revisar la eficiencia, eficacia y economía de la planeación, organización y ejecución de la administración pública.</p>
<p>2.2.5.9. Auditoría Informática</p>	<p>Es la revisión y la evaluación de los controles, sistemas y procedimientos de informática de los equipos de cómputo, su utilización, eficiencia y seguridad en la organización, los cuales participan en el procesamiento de la información, a fin de que por medio del señalamiento de cursos alternativos se logre una utilización más eficiente y segura de la información, que servirá para una adecuada toma de decisiones.</p>
<p>2.2.5.10. Auditoría de Calidad</p>	<p>Es una parte importante del sistema de Administración de calidad de una entidad, y es un elemento fundamental para la obtención de la norma ISO 9001.</p>

<p>2.2.5.11. Auditoría de Marketing</p>	<p>Se define como un examen completo, sistemático, independiente y periódico del entorno del marketing, objetivo, estrategias y actividades comerciales de una entidad o de una unidad de negocio, con la intención de determinar amenazas y oportunidades para recomendar un plan de acción y mejorar sus actuaciones en materia de marketing.</p>
<p>2.2.5.12. Auditoría Ambiental</p>	<p>Es el proceso de investigación realizado por un auditor independiente, dirigido a determinar el grado de eficiencia empresarial, en relación con el grado de satisfacción experimentado por la comunidad y su hábitat, señalado en su informe de auditoría a los agentes degradantes del medio ambiente y la magnitud de la degradación producida.</p>
<p>2.2.5.13. Auditoría de Legalidad</p>	<p>Este tipo de auditoría tiene como finalidad revisar si la dependencia o entidad, en el desarrollo de sus actividades ha observado el cumplimiento de las disposiciones legales que sean aplicables (leyes, reglamentos, decretos, circulares, etcétera).</p>

<p>2.2.5.14. Auditoría Forense</p>	<p>Es una revisión especializada que se enfoca en la prevención y detección del fraude financiero, por medio de los siguientes enfoques:</p> <p>a) Auditoría forense preventiva: orientada a proporcionar aseguramiento (evaluación) o asesoría a las organizaciones, respecto a su capacidad para disuadir, prevenir (evitar), detectar y reaccionar ante fraudes financieros; incluye trabajos de consultoría para implementar programas y controles antifraude, esquemas de alerta temprana de irregularidades y sistemas de administración de denuncia. Este enfoque es proactivo por cuanto implica tomar acciones y decisiones en el presente para evitar fraudes en el futuro.</p> <p>b) Auditoría forense detectiva: orientada a identificar existencia de fraudes financieros mediante investigación profunda de éstos, llegando a establecer entre otros aspectos los siguientes: cuantía del fraude, efectos directos e indirectos, posible tipificación (según normativa penal aplicable), presuntos autores, cómplices y encubridores; en muchas ocasiones, los resultados de un trabajo de auditoría forense detectiva son puestos a consideración de la justicia que se encargará de analizar, juzgar y dictar la sentencia respectiva. Este enfoque es reactivo por cuanto implica tomar acciones y decisiones en el presente respecto de fraudes sucedidos en el pasado.</p>
---	---

Fuente: (Tapia et al., 2016, pp. 17-23)

Elaborado por: Adriana Vega

2.2.6. Definición de Auditoría Operativa

Nudman (citado por Villarroel, 2007) menciona que la auditoría operativa es:

El examen crítico, sistemático e imparcial de la administración de una entidad, para determinar la eficacia con que logra los objetivos pre-establecidos y la eficiencia y economía con que se utiliza y obtiene los recursos, con el objeto de sugerir las recomendaciones que mejorarán la gestión en el futuro. (p. 7)

Rey (2016), establece que la auditoría operativa:

Consiste en el examen de los sistemas de gestión internos de una empresa por personas cualificadas, con el fin de evaluar su eficacia e incrementar su rendimiento. Examina los métodos, procedimientos y sistemas de control interno de una entidad. Se realiza por una persona dependiente de la dirección. (p. 523)

Según Arens, Elder & Beasley (2007), se utiliza el término de auditoría operacional ampliamente:

Siempre y cuando el propósito de la prueba sea determinar la efectividad o la eficiencia de una parte de una organización. Por lo tanto, probar la efectividad de los controles internos por parte de un auditor interno es parte de la auditoría operacional si el propósito es ayudar a una organización a operar su negocio con mayor efectividad o eficiencia. (p. 776)

2.2.7. Importancia de Auditoría Operativa

La auditoría operativa permite acelerar el desarrollo de las entidades hacia la eficiencia, buscando siempre un perfeccionamiento continuo de los planes de acción y procedimientos, para lo cual es indispensable que todos los profesionales que ejecuten acciones de control tomen conciencia de la importancia de la Auditoría Operativa en más breve plazo posible, por los valiosos beneficios que ella reporta. (Díaz, Rodríguez, Pérez & Amórtegui, 2012, p. 5)

2.2.8. Propósito de Auditoría Operativa

Según Arens et al. (2007) afirma: “El propósito de la auditoría operacional es evaluar la eficiencia y la efectividad del control interno y formular recomendaciones a la administración” (p. 778).

2.2.9. Objetivos de Auditoría Operativa

La auditoría operativa se enfoca en los siguientes objetivos:

1. Evaluaciones del desempeño de la unidad con relación a los objetivos de la administración u otros criterios convenientes.
2. Opinión en cuanto a que sus planes (según se enuncian en declaraciones de objetivos, programas, presupuestos y lineamientos) son integrales, consistentes y entendidos en los niveles operativos.
3. Información objetiva con relación a qué tan bien se están llevando a cabo sus planes y políticas en todas las áreas de operaciones y acerca de oportunidades para el mejoramiento en cuanto a eficacia, eficiencia y economía.
4. Información acerca de debilidades en los controles operativos, sobre todo respecto a posibles fuentes de dispendio.
5. Opinión reiterada en cuanto a que es posible en todos los informes de operaciones como una base para la acción. (Whittington & Pany, 2005, p. 700)

2.2.10. Enfoque general de la Auditoría Operativa

Whittington & Pany (2005) afirma:

En muchos aspectos, el trabajo del auditor al efectuar una auditoría operacional es similar al de una auditoría de estados financieros, pero existen algunas diferencias significativas. Los pasos a seguir pueden enunciarse en los términos siguientes: 1) definición del propósito, 2) familiarización, 3) estudio preliminar, 4) desarrollo de un programa, 5) trabajo de campo, 6) formulación de un informe acerca de los hallazgos, y 7) seguimiento. (p. 700)



Figura 3. Enfoque general de Auditoría Operativa

Fuente: (Whittington & Pany, 2005, p. 700)

Elaborado por: Adriana Vega

2.2.11. Finalidad de Auditoria Operativa

La finalidad de la auditoria operativa es evaluar el desempeño de las actividades operativas y funcionales de una organización, cubriendo aspectos de eficiencia y efectividad.

En su libro, Arens et al. (2007) menciona: “Las auditorias operacionales cubren cualquier aspecto de eficiencia y efectividad en una organización y, por lo tanto, pueden involucrar una gran variedad de actividades” (p. 777).

2.2.11.1. Indicadores de Gestión

Reinoso (2009) establece: “El indicador de gestión, es la relación entre variables cuantitativas o cualitativas, que permite observar la situación y tendencias de cambio generadas en el objeto o fenómeno observado, respecto de objetivos y metas previstos e influencias esperadas” (p. 15).

2.2.11.2. Eficiencia

Maldonado (2001) afirma: “Definida como el grado (más óptimo posible) en la utilización de los recursos humanos, materiales, financieros, tecnológicos y tiempo” (p. 133).

Entonces, la eficiencia está vinculada con la utilización óptima de los recursos de una organización, pero sin dejar a un lado a la calidad del producto o servicio.

2.2.11.3. Eficacia o Efectividad

Maldonado (2001) menciona acerca de eficacia o efectividad:

Que debe establecer como el grado de cumplimiento de metas preestablecidas.

Con la incorporación de la Planificación Estratégica, la evaluación de eficacia contribuye a retroalimentar los sistemas administrativos en el tiempo y el espacio. Permite reforzar las fortalezas y aprovechar las oportunidades de la entidad; y, atenuar las debilidades y amenazas. A su vez, coadyuva a solidificar la misión institucional para proyectar su visión de futuro. (pp. 133-134)

En base a la definición anterior se puede acotar que la efectividad está relacionada con el cumplimiento de las metas y objetivos institucionales.

2.2.12. Tipos de Auditorías Operativas

Los tipos de auditoría operativa son las tres siguientes:

Auditorías funcionales.- Las funciones son un medio de categorizar las actividades de un negocio, como la función de facturación o la función de producción. Existen muchas maneras diferentes de categorizar y subdividir las funciones. Por ejemplo, existen una función de contabilidad, pero también existen las funciones de egresos de efectivo, entradas de efectivo y de egresos por nómina. Hay una función de nómina, pero también hay funciones de egresos para contratación, registro de horas trabajadas y de nómina. Como lo indica su nombre, una auditoría funcional tiene que ver con una o más funciones en una organización. Por ejemplo, puede tratar de la función de nómina para una división o para la compañía entera.

Una auditoría funcional tiene la ventaja de permitir la especialización de los auditores. Ciertos auditores dentro de un equipo de personal de auditoría interna pueden adquirir una experiencia considerable y conocimientos en un área como la ingeniería de

producción. Pueden dedicar su tiempo a auditar esa área con mayor eficiencia. Una desventaja es la falta de evaluación de las funciones que se relacionan entre sí. La función de ingeniería de la producción interactúa con la de manufactura y otras funciones en una organización.

Las auditorías organizacionales.- Una auditoría operacional tiene que ver con toda una unidad organizacional, como lo es un departamento, una sucursal o una subsidiaria. Una auditoría organizacional hace hincapié en la forma en que interactúan las funciones eficiente y eficazmente. El plan de la organización y los métodos para coordinar las actividades son especialmente importantes en este tipo de auditoría.

Asignaciones especiales.- en la auditoría operacional, las asignaciones especiales surgen a petición de la administración. Hay una gran variedad de tales auditorías; algunos ejemplos incluyen determinar la causa de un sistema ineficaz, investigar la posibilidad de un fraude en una división y formular recomendaciones para reducir el costo de un producto manufacturado. (Arens et al., 2007, pp. 778-779)

2.2.13. Fases de la Auditoría Operativa

Existen cinco fases para una auditoría operacional:

1. **Etapa Preliminar:** conocimiento previo de la empresa.
2. **Etapa de Estudio General:** definir las áreas críticas, para así llegar a establecer las causas últimas de los problemas. Se debe poner hincapié en los sistemas de control internos administrativos y gestión de cada área.
3. **Etapa de Estudio Específico:** se puede establecer la relación entre los problemas visibles y potenciales y las causas que en verdad lo originaron.

El auditor debe generar un modelo de control.

Con el material ordenado se procede a un análisis del problema, con el fin de formular los juicios que conduzcan al diagnóstico real de la situación y también a un pronóstico.

4. **Etapa de Comunicación de Resultados:** es un informe que proporciona una opinión meditada, experta e independiente en relación a la materia sometida a examen, con su evidencia correspondiente.

La estructura del informe debe contener:

- ❖ Objetivo de la auditoría.

- ❖ Metodología.
- ❖ Alcance del trabajo.
- ❖ Diagnóstico.
- ❖ Recomendaciones.
- ❖ Pronóstico.
- ❖ Anexos.

5. Etapa de Seguimiento: el auditor debe ver que las debilidades han sido solucionadas. (Villarroel, 2007, p. 9)

2.2.14. Procedimientos de Auditoría

En la realización de una auditoría se debe obtener evidencia, la misma se adquiere mediante los siguientes procedimientos:

Inspección.

Implica el examen de registros o de documentos ya sea internos o externos, en papel, en soporte electrónico o en otro medio, o un examen físico de un activo. El examen de los registros o documentos proporciona evidencia de auditoría con diferentes grados de fiabilidad, dependiendo de la naturaleza y la fuente de aquellos, y, en el caso de registros y documentos internos, de la eficacia de los controles en su elaboración. Un ejemplo de inspección utilizada como prueba de controles es la inspección de registros en busca de evidencia de autorización.

Observación.

Consiste en presenciar un proceso o un procedimiento aplicados por otras personas; por ejemplo, la observación por el auditor del recuento de existencias realizado por el personal de la entidad o la observación de la ejecución de actividades de control. La observación proporciona evidencia de auditoría en la realización de un proceso o procedimiento, pero está limitada al momento en el que tiene lugar la observación y por el hecho de que observar el acto puede afectar al modo en que se realiza el proceso o el procedimiento.

Confirmación externa.

Constituye evidencia de auditoría obtenida por el auditor mediante una respuesta directa escrita de un tercero, dirigida al auditor, en papel o en soporte electrónico u otro medio. Los procedimientos de confirmación externa con frecuencia son relevantes cuando se trata de afirmaciones relacionadas con determinados saldos contables y sus elementos. Sin embargo, las confirmaciones externas no tienen que limitarse necesariamente solo a saldos contables. Por ejemplo, el auditor puede solicitar confirmaciones de los términos de acuerdos o de transacciones de una entidad con terceros; la solicitud de confirmación puede tener por objeto preguntar si se ha introducido alguna modificación en el acuerdo y, de ser así, los datos al respecto.

Recálculo.

Consiste en comprobar la exactitud de los cálculos matemáticos incluidos en los documentos y registros. El recálculo se puede realizar manualmente o por medios electrónicos.

Reejecución.

Implica la ejecución independiente, por parte del auditor, de procedimientos o de controles que en origen fueron realizados como parte del control interno de la entidad.

Procedimientos Analíticos.

Consiste en evaluaciones de información financiera realizadas mediante el análisis de las relaciones que razonablemente se supone que existen entre dos financieros y no financieros. Los procedimientos analíticos también incluyen, si es necesario, la investigación de variaciones o de relaciones identificadas que resultan incongruentes con otra información relevante o que difieren de los valores esperados en un importe significativo.

La indagación.

Consiste en la búsqueda de información, financiera o no financiera, mediante personas bien informadas tanto dentro como de fuera de la entidad. La indagación se utiliza de forma extensiva a lo largo de la auditoría y adicionalmente a otros procedimientos de

auditoría. Las indagaciones pueden variar desde la indagación formal planteada por escrito hasta la indagación verbal informal. La evaluación de las respuestas obtenidas es parte integrante del proceso de indagación. (Espino, 2014, pp. 96-98)

2.2.15. Papeles de Trabajo

2.2.15.1. Definición

Son el conjunto de cédulas y documentación fehaciente que contienen los datos e información obtenidos por el auditor en su examen, así como la descripción de las pruebas realizadas y los resultados de las mismas sobre los cuales sustenta la opinión que emite al suscribir su informe. (Zamarrón, 2009, p. 4)

2.2.15.2. Propósito

El objetivo general de los papeles de trabajo es ayudar al auditor a garantizar en forma adecuada que una auditoría se hizo de acuerdo a las normas de auditoría generalmente aceptadas. Los papeles de trabajo, dado que corresponde a la auditoría del año actual son una base para planificar la auditoría, un registro de las evidencias acumuladas y los resultados de las pruebas, datos para determinar el tipo adecuado de informe de auditoría, y una base de análisis para los supervisores y socios. (Zamarrón, 2009, p. 4)

2.2.15.3. Archivos de Papeles de Trabajo

Los conceptos generales comunes a todos los papeles de trabajo son:

Archivos permanentes.

Tienen como objetivo reunir los datos de naturaleza histórica o continua relativos a la presente auditoría. Estos archivos proporcionan una fuente conveniente de información sobre la auditoría que es de interés continuo de un año a otro.

Archivos presentes.

Incluyen todos los documentos de trabajo aplicables al año que se está auditando. Los tipos de información que se incluyen en el archivo presente son: programas de auditoría, información general, balanza de comprobación de trabajo, asientos de ajuste y reclasificación y cédulas de apoyo. (Zamarrón, 2009, p. 4-5)

2.2.16. Cédulas de Auditoría

Según Zamarrón (2009) menciona: “Es el documento o papel que consigna el trabajo realizado por el auditor sobre una cuenta, rubro, área u operación sujeto a un examen” (p.6).

2.2.16.1. Clasificación de las Cédulas de Auditoría

Existen dos tipos de cédulas de auditoría que son:

Las tradicionales, también denominadas básicas, son aquellas cuya nomenclatura es estándar y su uso es muy común y ampliamente conocido; dentro de estas se encuentran las:

Cédulas sumarias.- que son resúmenes o cuadros sinópticos de conceptos y/o cifras homogéneas de una cuenta, rubro, área u operación.

Cédulas analíticas.- en ellas se coloca el detalle de los conceptos que conforma una cédula sumaria.

Las cédulas eventuales no obedecen a ningún tipo de patrón estándar de nomenclatura y los nombres son asignados a criterio del auditor y pueden ser cédulas de observaciones, programa de trabajo, cédulas de asientos de ajuste, cédulas de reclasificaciones, confirmaciones, cartas de salvaguarda, cédulas de recomendaciones, control de tiempos de la auditoría, asuntos pendientes, entre muchos más tipos de cédulas que pudieran presentarse. (Zamarrón, 2009, pp. 6-7)

2.2.17. Pruebas de Auditoría

Son una herramienta para que el auditor pueda obtener evidencia y sustentar su opinión de la ejecución de la auditoría. Existen dos tipos de pruebas de auditoría que son: pruebas de cumplimiento y pruebas sustantivas.

2.2.17.1. Pruebas de Cumplimiento

Las pruebas de cumplimiento están diseñadas para obtener seguridad razonable de que se cumplen los procedimientos establecidos de control contable interno. Sirven además para detectar desviaciones respecto a los procedimientos de control y para

decidir si el grado de tales desviaciones son significativas respecto a lo que se espera de que existan controles adecuados. (Estupiñán, 2007, p. 83)

2.2.17.2. Pruebas Sustantivas

Las pruebas sustantivas consisten en comprobaciones diseñadas para obtener evidencia de la validez y propiedad de las transacciones y saldos que van formando los estados financieros de una organización; incluyen comprobaciones de detalles, como las aplicaciones de muestreo o pruebas selectivas, y procedimientos analíticos, diseñados para detectar errores e irregularidades en la información financiera y sus acumulaciones, dichas pruebas son básicas para determinar la opinión final a los estados financieros. Es decir que se tiene como pruebas sustantivas, los procedimientos de auditoría dirigidos o examinados a obtener evidencia de validez y corrección del manejo contable de las transacciones y los estados financieros y detección de errores o irregularidades en ellos. (Estupiñán, 2007, p. 101)

2.2.18. Índices en Auditoría

La indización es el hecho de asignar índices o claves de identificación las cuales permiten localizar y conocer el lugar exacto donde se encuentra el expediente, este procedimiento representa grandes ventajas para el auditor tales como simplificar: la localización de algún asunto en específico dentro de los papeles de trabajo; la localización de evidencias que soportan el dictamen o informe producto de la auditoría; la revisión del avance de la auditoría, constituyendo un medio de ordenación de los papeles de trabajo; también ayudan al control de la auditoría, ya que al asignarse un lugar y clave específica para cada rubro se elimina el riesgo de una duplicidad en el trabajo, facilita una secuencia de auditorías y por ende la elaboración del dictamen o informe. (Sandoval, 2012, pp. 53-54)

2.2.19. Marcas de Auditoría

Las marcas de auditoría son símbolos que utiliza el auditor para señalar los papeles de trabajo, el tipo de revisión y prueba efectuados. El uso de las marcas en auditoría representan los siguientes beneficios:

- Facilita el trabajo y aprovecha el espacio al anotar en una sola ocasión el trabajo realizado.

- Facilita su supervisión al poderse comprender en forma inmediata el trabajo realizado. (Sandoval, 2012, p. 55)

2.2.20. Hallazgos de Auditoría

Según Marulanda (2016) acerca de los hallazgos de auditoría afirma: “Es una narración explicativa y lógica de los hechos detectados en el examen de auditoría, referente a deficiencias, desviaciones, irregularidades, errores, debilidades, fortalezas y/o necesidades de cambio” (p. 6).

2.2.20.1. Elementos de los Hallazgos

Un hallazgo debe cumplir con los siguientes elementos:

- 1. Condición:** Párrafo en el cual auditor describe la situación deficiente encontrada. “Lo que es”.
- 2. Criterio:** Párrafo en el que el auditor detalla el estándar contra el cual ha medido o comparado la condición. Es la norma contra la cual el auditor mide la condición. “Lo que debe o debió ser”.
- 3. Causa:** Párrafo donde el auditor detalla las razones por las cuales a su juicio, ocurrió la condición observada. “Por qué ocurrió la condición”.
- 4. Efecto:** Es la consecuencia real o potencial, cuantitativa o cualitativa de la condición descrita. “La diferencia entre lo que es y debió ser”. (Marulanda, 2016, pp. 99-12)

2.2.21. Informe de Auditoría

Arens et al. (2007) en su libro de auditoría, un enfoque integral menciona: “Los informes son esenciales para cualquier compromiso de auditoría o certeza de cumplimiento puesto que comunican los hallazgos del auditor” (p. 46).

2.2.21.1. Contenido del Informe de Auditoría

El informe de auditoría contiene las siguientes partes:

- 1. Título del informe:** Las normas exigen que el informe tenga un título y que éste contenga la palabra independiente. Por ejemplo, los títulos apropiados serían “informe de auditoría independiente”, “informe de auditor independiente”, u

“opinión del contador independiente”. El requisito de que el título contenga la palabra independiente tiene la intención de transmitir a los usuarios que la auditoría fue imparcial en todos los aspectos.

2. **Destinatarios del informe de auditoría:** El informe normalmente está dirigido a la compañía, a sus accionistas o al consejo de administración. En años recientes, se ha hecho costumbre dirigirlo al consejo de administración y a los accionistas para indicar que el auditor es independiente de la compañía.
3. **Párrafo introductorio:** El primer párrafo del informe cumple tres funciones: primero, presenta la simple declaración de que el despacho de CPC realizó una auditoría, que tiene el propósito de distinguir entre el informe de la compilación o el informe de revisión. El párrafo del alcance esclarece lo que significa una auditoría.
4. **Párrafo del alcance:** es una afirmación de hechos en cuanto a lo que el auditor realizó en la auditoría. En primer lugar, este párrafo señala que el auditor siguió las normas de auditoría generalmente aceptadas en Estados Unidos. Para la auditoría de una compañía pública, el párrafo debe señalar que el auditor siguió las normas del Public Company Accounting Oversight Board.
5. **Párrafo de opinión:** el párrafo final del informe estándar contiene las conclusiones del auditor basadas en los resultados de la auditoría. Esta parte del informe es tan importante que a menudo a la totalidad del informe de auditoría se le conoce simplemente como la opinión del auditor. El párrafo de opinión está formulado con una opinión y no como una declaración de hechos absolutos o de garantía. La intención es mostrar que las conclusiones se basan en un juicio profesional.
6. **Nombre del despacho de CPC:** el nombre identifica el despacho de CPC o la persona que practicó la auditoría. Lo normal es que el nombre del despacho sea el que aparezca, toda vez que éste es el que tendrá la responsabilidad legal y profesional para asegurar que la calidad de la auditoría satisface las normas profesionales.
7. **Fecha del informe de auditoría:** la fecha apropiada del informe es aquella en la que el auditor ha completado los procedimientos de auditoría más importantes en el campo. (Arens et al., 2007, pp. 46-48)

2.2.22. Control Interno

El control interno es definido en forma amplia como un proceso, efectuado por el Consejo de Administración, la Dirección y el resto del personal de la entidad, diseñado para proporcionar una razonable seguridad con miras a la realización de objetivos en las siguientes categorías:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad de la información financiera.
- Acatamiento de las leyes y regulaciones aplicables. (Estupiñán, 2015, p. 33)

2.2.22.1. Importancia del Control Interno

A partir de la publicación del informe COSO (Control Interno Estructura Integrada) en septiembre de 1992 y en cuyo desarrollo participaron representantes de organizaciones profesionales de contadores, de ejecutivos de finanzas y de Auditores Internos, ha resurgido en forma impresionante la atención hacia el mejoramiento del control interno y un mejor gobierno corporativo, lo cual fue derivado de la presión pública para un mejor manejo de los recursos públicos o privados en cualquier tipo de organización, esto ante los numerosos escándalos, crisis financieras o fraudes, durante los últimos decenios. Al respecto, es importante resaltar el concepto de la “responsabilidad” (accountability), como uno de los factores claves para el gobierno o dirección corporativa de las organizaciones: en este sentido, conviene recordar que un eficiente sistema de control puede proporcionar un importante factor de tranquilidad, en relación con la responsabilidad de los directivos, los propietarios, los accionistas y los terceros interesados. (Estupiñán, 2015, p. 34)

2.2.23. Modelo COSO I, II y III

Tabla 3. Modelo COSO I, II, III

COSO	Definición	Componente
COSO I	Control interno es un proceso, ejecutado por la junta directiva o consejo de administración de una entidad, por su grupo directivo	a) Ambiente de control. b) Evaluación de riesgos.

	<p>(gerencial) y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable de conseguir en la empresa las tres siguientes categorías de objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Efectividad y eficiencia de las operaciones. • Suficiencia y confiabilidad de la información financiera. • Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. 	<p>c) Actividades de control.</p> <p>d) Información y comunicación.</p> <p>e) Supervisión y seguimiento.</p>
COSO II o ERM	<p>Es un proceso efectuado por la junta de directores, la administración y otro personal de la entidad, aplicando en la definición de la estrategia y a través del emprendimiento, diseñado para identificar los eventos potenciales que pueden afectar la entidad, y para administrar los riesgos que se encuentran dentro de su apetito por el riesgo, para proveer seguridad razonable en relación con el logro del objetivo de la entidad.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) El entorno interno; 2) Definición de objetivos; 3) Identificación de eventos; 4) Valoración de riesgos 5) Respuesta al riesgo; 6) Actividades de control; 7) Información y comunicación; y, 8) Monitoreo
COSO III	<p>En el 2013, se actualiza el COSO, con la finalidad de establecer un control interno efectivo y de mejora continua, asentando mayor hincapié en el sistema de gestión de riesgos, por tanto se establecen 17 principios,</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Entorno de control. 2. Evaluación de riesgos. 3. Actividades de Control.

III.	mismo que están relacionados con cada uno de los componentes que integran el COSO	4. Información y comunicación.
		5. Actividades de monitoreo y supervisión.

Fuente: (Estupiñán, 2006, pp. 25-26; 66-67)

Elaborado por: Adriana Vega

2.2.24. Modelo COSO II o ERM

Es un proceso efectuado por la junta de directores, la administración y otro personal de la entidad, aplicando en la definición de la estrategia y a través del emprendimiento, diseñado para identificar las eventos potenciales que pueden afectar la entidad, y para administrar los riesgos que se encuentra dentro de su apetito por el riesgo, para proveer seguridad razonable en relación con el logro del objetivo de la entidad.

Esta definición refleja ciertos conceptos fundamentales:

1. Un proceso, es un medio para un fin, no un fin en sí mismo.
2. Efectuado por gente no es solamente política, estudio y forma, sino que involucra gente en cada nivel de una organización.
3. Aplicando en la definición de la estrategia.
4. Aplicado a través de la administración en cada nivel y unidad, incluye asumir un punto de vista de portafolio de los riesgos a nivel de la entidad.
5. Diseñado para identificar los eventos que potencialmente afectan la entidad y para administrar los riesgos dentro del apetito por los riesgos.
6. Provee seguridad razonable para la administración y para la junta de una entidad.
7. Orientado al logro de los objetivos en una o más categorías separadas pero al mismo tiempo se sobreponen unas con otras. (Estupiñán, 2006, p. 66)

2.2.24.1. Fundamentos del Coso II o ERM

Las empresas con ánimo o sin ánimo de lucro deben propender a crear valor a sus protectores, dueños o accionistas, así como la de enfrentar y superar las incertidumbres, desafiándolas con preparación suficiente, para poder proveer una

estructura conceptual, así la gerencia trate de manera efectiva la incertidumbre que representan los riesgos y oportunidades, y así enriquecer su capacidad para generar valor. (Estupiñán, 2006, p.67)

2.2.24.2. Beneficios del Coso II o ERM

Ninguna organización con ánimo o sin ánimo de lucro opera en un entorno libre de riesgos, y el E.R.M, no crea tal entorno, sin embargo, si representa beneficios importantes para operar más efectivamente en entornos llenos de riesgos, representando capacidad enriquecida para: a) Alinear el apetito por el riesgo y la estrategia; b) Vincular crecimiento, riesgo y retorno; c) Enriquecer las decisiones de respuesta frente al riesgo; d) Minimizar sorpresas y pérdidas operacionales; e) Identificar y administrar los riesgos de los impactos; f) Proveer respuestas integradas para los riesgos múltiples; g) Sopesar oportunidades; y, h) Racionalizar el capital.

E.R.M es una metodología orientada a lograr benchmarking o generación de valor para los dueños o accionistas y hacia la permanencia de la organización o empresa y de su imagen en el largo plazo, es decir para que la empresa sea sólida y merezca la inversión del público/inversores, sirviendo para manejar la competencia, asignar capital necesario, prevenir fraudes y para mantener la reputación corporativa. (Estupiñán, 2006, p. 67)

2.2.24.3. Componentes del Coso II o ERM

El riesgo es la posibilidad de que un evento ocurra y afecte adversamente el cumplimiento de los objetivos, en los procesos, en el personal y en los sistemas internos generando pérdidas. Los riesgos se clasifican en cuatro grandes tipos, el riesgo de reputación, el riesgo de mercado, el riesgo de crédito y el riesgo operacional en todas sus divisiones; como formalidad de prevención, detección y mitigación a dichos riesgos, el E.R.M determinó 8 componentes interrelacionados, los cuales muestra cómo la alta gerencia opera un negocio, y cómo están integrados dentro del proceso administrativo en general, ellos son: 1) El entorno interno; 2) Definición de objetivos; 3) Identificación de eventos; 4) Valoración de riesgos; 5) Respuesta al riesgo; 6) Actividades de control; 7) Información y comunicación; y, 8) Monitoreo.

- 1. Entorno interno:** es el fundamento de todos los otros componentes del E.R.M, creando disciplina y organizando adecuadamente la estructura empresarial, determinando las estrategias y los objetivos, como también estructurando las actividades del negocio e identificando, valorando y actuando sobre los riesgos. Además este componente, influye en el diseño y funcionamiento de las actividades de control, de los sistemas de información y comunicación, y del monitoreo de las operaciones.

Existen varios elementos importantes que influyen dentro del ambiente interno, los cuales deben seguirse, aplicarse y divulgarse como son los valores éticos de la entidad, la competencia y desarrollo del personal, el estilo de operación de la administración, la manera de asignar autoridad y responsabilidad, la filosofía de la administración del riesgo. En cuanto a la administración del riesgo empresarial E.R.M, identifica también el apetito que por el riesgo tiene la entidad y la cultura de riesgo, integrándolos con las iniciativas que se plantean en el desarrollo de la aplicación de las prácticas dentro de la administración de riesgos empresariales.

- 2. Definición de objetivos:** dentro del contexto de la misión o visión, se establecen objetivos estratégicos, selecciona estrategias y establece objetivos relacionados, alineados y vinculados con la estrategia, así como los relacionados con las operaciones que aportan efectividad y eficiencia de las actividades operativas, ayudando a la efectividad en la presentación de reportes o informes internos y externos (financiera y no financiera), como la de cumplir con las leyes y regulaciones aplicables y de sus procedimientos internos determinados.
- 3. Identificación de eventos:** la alta gerencia reconoce normalmente que existen incertidumbres que no se puede conocer con certeza cuándo, dónde y cómo ocurrirá un evento, o si ocurrirá su resultado, existiendo factores internos y externos que afectan la ocurrencia de un evento.

La metodología de identificación de eventos pueden comprender una combinación de técnicas vinculadas con herramientas de apoyo, como la identificación de eventos pasados (cesación de pagos, cambios en los precios, pérdidas por accidentes) y futuros (cambios demográficos, mercados nuevos y acciones de los

competidores). Las técnicas que se centran en las planeaciones consideran asuntos como cambios demográficos, mercados nuevos y acciones de los competidores. Potencialmente los eventos tienen un impacto negativo, positivo o de ambos, representando los primeros riesgos inmediatos, mediatos o de largo plazo, los cuales deben ser evaluados dentro del E.R.M.

Dentro de las metodologías más conocidas para la identificación de eventos, las cuales se han aplicado de parte de varias firmas de auditores y dentro de las metodologías internas de la empresa son las matrices “análisis PETS o GESI”, “análisis FODA o DAFO”, “análisis de las cinco fuerzas” y “matriz de conocimiento del negocio e identificación de riesgos”.

- 4. Valoración de riesgos:** le permite a una entidad considerar como los eventos potenciales pueden afectar el logro de los objetivos. La gerencia valora los eventos bajo las perspectivas de probabilidad (la posibilidad de que ocurra un evento) e impacto (su efecto debido a su ocurrencia), con base en datos pasados internos (pueden considerarse de carácter subjetivo) y externos (son más objetivos).

La metodología normalmente comprende una combinación de técnicas cuantitativas y cualitativas. Los hechos que se relacionan directamente con la contabilidad como las captaciones, colocaciones, aportes de capital, donaciones, etc., se les aplican técnicas cuantitativas (riesgo de crédito, competitivo, regulatorio, de operación, liquidez, fiduciario); y cualitativos, cuando los datos no ofrecen precisión riesgo país, económico, de auditoría, de imagen, de desastres naturales.

- 5. Respuesta al riesgo:** identifica y evalúa las posibles respuestas de los riesgos y considera su efecto en la probabilidad y el impacto.

Evalúa las opciones en relación con el apetito del riesgo en la entidad, el costo y su beneficio de la respuesta a los riesgos potenciales, y el grado que más reporta las posibilidades de riesgo. Las respuestas al riesgo caen dentro de las categorías de evitar, reducir, compartir y aceptar el riesgo.

- 6. Actividades de control:** son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se están ejecutando de manera apropiada las respuestas al riesgo, hacen parte del proceso mediante el cual una empresa intenta lograr sus objetivos de negocio. Se clasifican en controles generales y de aplicación.

Controles generales representan la infraestructura de la tecnología, seguridad y adquisición de los hardwares; y el desarrollo y mantenimiento de los softwares; y los controles de aplicación aseguran complejidad, exactitud, autorización y validez de la base de datos.

- 7. Información y comunicación:** identifica, captura y comunica información de fuentes internas y externas, en una forma y en una franja de tiempo que le permite al personal llevar a cabo sus responsabilidades. La comunicación efectiva también ocurre en un sentido amplio, hacia abajo o a través y hacia arriba en la entidad. En todos los niveles, se requiere información para identificar, valorar y responder los riesgos, así como para operar y lograr los objetivos.

- 8. Monitoreo Ongoing:** es un proceso que valora tanto la presencia como el funcionamiento de sus componentes y la calidad de su desempeño en el tiempo. Se puede realizar mediante actividades de ongoing o a través de evaluaciones separadas, los dos aseguran que la administración de riesgos continúa aplicándose en todos los niveles y a través de una evaluación continua y periódica que hace la gerencia de la eficacia del diseño y operación de la estructura del control interno, para lograr una adecuada identificación del riesgo, de acuerdo a lo planificado, modificando los procedimientos cuando se requiera.

Para un adecuado Monitoreo el COSO II estableció las siguientes reglas de monitoreo:

1. Obtención de evidencia de que existe una cultura a la identificación del riesgo.
2. Si las comunicaciones externas corroboran las internas.
3. Si se hacen comparaciones periódicas.
4. Si se revisan y se hacen cumplir las recomendaciones de los auditores.
5. Si las capacitaciones proporcionan realidad de lograr una cultura de riesgo.
6. Si el personal cumple las normas y procedimientos y es cuestionado.

7. Si son confiables y efectivas las actividades de la auditoría interna y externa.
(Estupiñán, 2006, pp. 67-71)

2.3. IDEA A DEFENDER

Al realizar una Auditoría Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Juan Pío de Mora Ltda.”, Agencia Caluma, del cantón Caluma, provincia de Bolívar, período 2017; influirá en el mejoramiento del desempeño en los procesos administrativos y financieros.

2.4. VARIABLES

2.4.1. Variable Independiente

Auditoría Operativa.

2.4.2. Variable Dependiente

Mejoramiento del desempeño en los procesos administrativos y financieros.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

- **Cualitativo:** esta investigación al estar basada en las actividades diarias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Juan Pío de Mora Ltda.”, Agencia Caluma, requiere del estudio profundo de cada proceso interno llevado a cabo por sus áreas funcionales, para de esta manera poder diseñar y desarrollar los lineamientos teóricos y prácticos de esta propuesta investigativa.
- **Cuantitativo:** se fundamentará en la aplicación de las respectivas pruebas de auditoría a directivos y funcionarios de las áreas objeto de estudio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Juan Pío de Mora Ltda.”, Agencia Caluma.

3.2. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

- **Explicativa:** se iniciará desde una explicación de los procesos sujetos a investigación e interpretación de los datos obtenidos de la aplicación de los instrumentos o técnicas como encuestas, entrevistas, etc.
- **Descriptiva:** Se enumerarán las características que se identifiquen en las diferentes pruebas de auditoría, delimitadas a este trabajo de investigación.
- **De Campo:** Porque la recolección de datos tendrá como lugar específico la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Juan Pío de Mora Ltda.”, Agencia Caluma.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. Población

La población o universo del presente trabajo de titulación está compuesta por todo el personal que ejerce sus funciones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Juan Pío de Mora Ltda.”, Agencia Caluma, puesto que cuenta con 12 empleados. Por tanto, se procedió a solicitar el listado de los mismos:

Tabla 4. Personal de la COAC

CARGO	PERSONAL
Jefe de Agencia	1

Asesor de Negocios	5
Cajeras	1
Atención al Cliente - Captaciones	1
Abogado	1
Notificador	1
Guardia	1
Servicio de Limpieza	1
TOTAL	12

Fuente: COAC “Juan Pío de Mora Ltda.”, Agencia Caluma

Elaborado: Adriana Vega

3.3.2. Muestra

La muestra representa una parte de la población o universo con características especiales. En el trabajo de investigación realizado en la Cooperativa de la Agencia Caluma, se toma como muestra al total de la población que es de 12 trabajadores.

3.4. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.4.1. Métodos de Investigación

- **Método Deductivo:** se empezará desde un análisis general de los lineamientos funcionales y operacionales hasta obtener resultados específicos respecto al proceso de otorgamiento de créditos llevado por la cooperativa en estudio.
- **Método Inductivo:** en base a los resultados de los hechos obtenidos por medio de las pruebas de auditoría se determinará las conclusiones generales para el cumplimiento operacional y crediticio.
- **Método Sintético:** este método permitirá integrar los resultados obtenidos de este estudio, para así analizarlos totalmente y de esta manera emitir recomendaciones para el mejor desempeño en las actividades y toma de decisiones diarias.

3.4.2. Técnicas de Investigación

- **Entrevista.-** Se realiza al Jefe de Agencia de la Cooperativa, con la finalidad de obtener información directa y real de la situación de la organización, por ende evidenciar las diferentes problemáticas del accionar diario.
- **Encuesta.-** están dirigidas a los funcionarios de la cooperativa, tanto a nivel administrativo como operativo, para reunir información de las áreas de estudio.
- **Observación.-** está técnica se aplica, puesto que se va a visualizar cómo se ejecutan las actividades administrativas y financieras de la cooperativa, así, también el cumplimiento de la normativa interna, objetivos y metas institucionales.

3.4.3. Instrumentos de Investigación

- **Guía de entrevista.-** en donde se plantea varias preguntas relacionadas a las actividades administrativas y financieras de la cooperativa, mismas que deben ser contestadas con objetividad por parte del Jefe de Agencia.
- **Cuestionarios.-** serie de preguntas formuladas para examinar el desarrollo de las actividades ejecutadas por el personal de la cooperativa.
- **Guía de Observación.-** listado de los puntos importantes a ser observados para realizar un análisis de las deficiencias encontradas y buscar las soluciones posibles.

3.5. RESULTADOS

En base a las encuestas aplicadas al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Juan Pío de Mora Ltda.”, Agencia Caluma, se obtiene los siguientes resultados:

1. **¿Se ha realizado una Auditoría Operativa en la Cooperativa, en períodos anteriores?**

Tabla 5. Realización de Auditoría Operativa

Alternativas	Encuestados	Porcentaje
SI	0	0%
NO	12	100%
TOTAL	12	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Adriana Vega

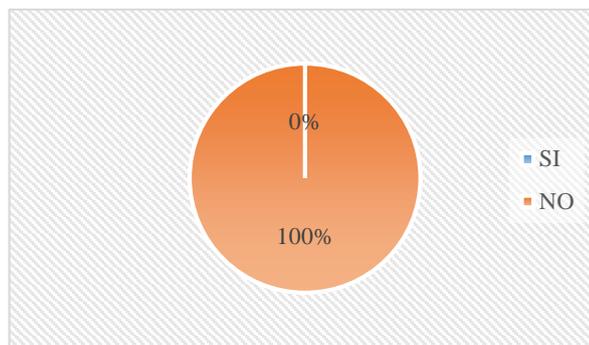


Figura 4. Realización de Auditoría Operativa

Fuente: Tabla 5. Realización de Auditoría Operativa
Elaborado por: Adriana Vega

Análisis: Del total del personal de la cooperativa que son 12 equivalente al 100%, contestan que en años anteriores no se ha realizado una Auditoría Operativa, sin embargo mencionaron que si se realizan auditorías internas.

2. ¿Considera oportuno la realización de una Auditoría Operativa a la Cooperativa, para mejorar el desempeño en los procesos administrativos y financieros?

Tabla 6. Mejorar los procesos administrativos y financieros

Alternativas	Encuestados	Porcentaje
SI	12	100%
NO	0	0%
TOTAL	12	100%

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Adriana Vega

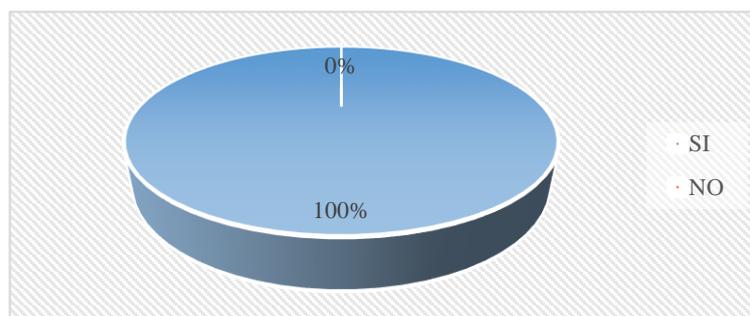


Figura 5. Mejorar los procesos administrativos y financieros

Fuente: Tabla 6. Mejorar los procesos administrativos y financieros
Elaborado por: Adriana Vega

Análisis: En cuanto a la realización de una auditoría operativa para mejorar los procesos administrativos y financieros de la Cooperativa, el 100% del personal considera que si es oportuno su ejecución.

3. ¿Cree usted que a través de una Auditoría Operativa a la Cooperativa, se identificarán los nudos críticos en las operaciones de la institución?

Tabla 7. Identificación de nudos críticos

Alternativas	Encuestados	Porcentaje
SI	10	83,33%
NO	2	16,67%
TOTAL	12	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Adriana Vega

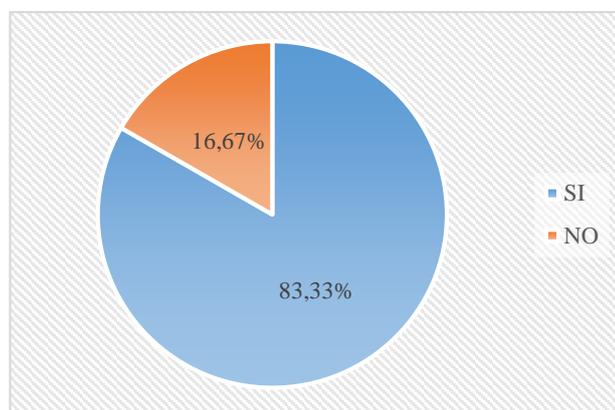


Figura 6. Identificación de nudos críticos

Fuente: Tabla 7. Identificación de nudos críticos

Elaborado por: Adriana Vega

Análisis: Un 83,33% del personal de la Cooperativa cree que a través de una auditoría operativa se identificarán los nudos críticos en las operaciones de la institución, mientras que un 16,67% considera que no es suficiente detectarlos con la realización de la auditoría.

4. ¿En la Cooperativa, durante el período 2017, se han elaborado acciones para mejorar el desempeño institucional?

Tabla 8. Acciones para mejorar el desempeño institucional

Alternativas	Encuestados	Porcentaje
SIEMPRE	1	8,33%
CASI SIEMPRE	4	33,33%
A VECES	7	58,33%
NUNCA	0	0,00%
TOTAL	12	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Adriana Vega

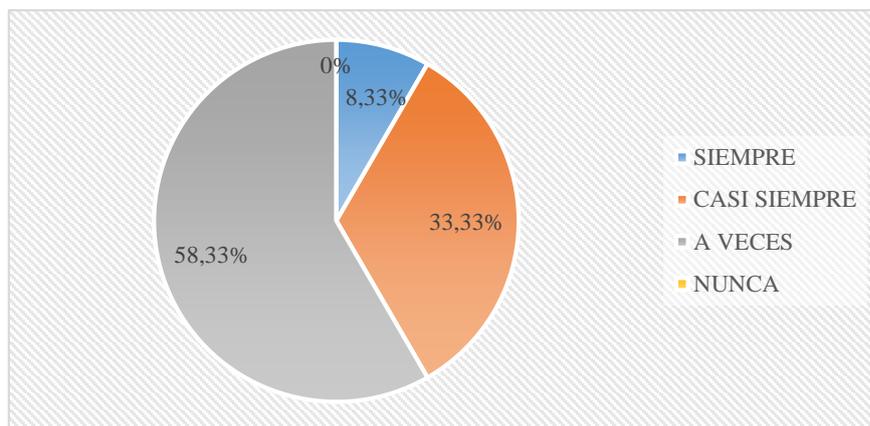


Figura 7. Acciones para mejorar el desempeño institucional

Fuente: Tabla 8. Acciones para mejorar el desempeño institucional

Elaborado por: Adriana Vega

Análisis: Referente a si en el período 2017, se han elaborado acciones para mejorar el desempeño institucional, un 58,33% del personal responde que la Cooperativa realiza a veces, un 33,33% casi siempre, y un 8,33% siempre.

5. ¿En la Cooperativa, con qué frecuencia se hacen evaluaciones a los procesos, para perfeccionar las operaciones de los mismos?

Tabla 9. Evaluaciones a los procesos

Alternativas	Encuestados	Porcentaje
SIEMPRE	2	16,67%
CASI SIEMPRE	3	25,00%
A VECES	7	58,33%

NUNCA	0	0,00%
TOTAL	12	100%

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Adriana Vega

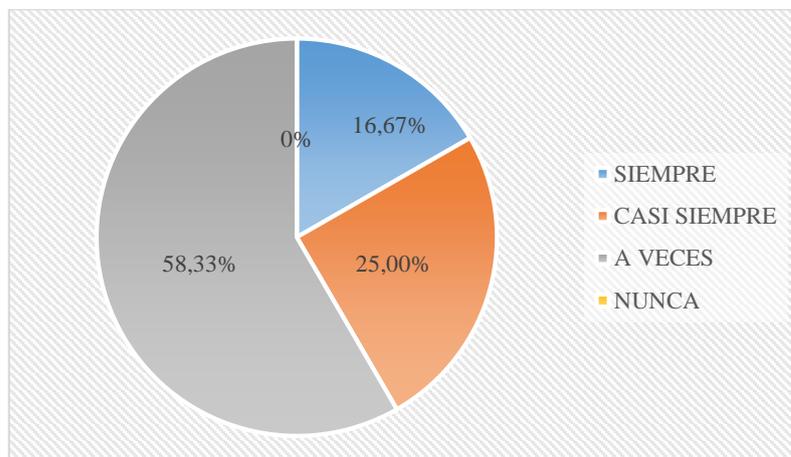


Figura 8. Evaluaciones a los procesos

Fuente: Tabla 9. Evaluaciones a los procesos
Elaborado por: Adriana Vega

Análisis: Un 58,33% del personal afirma que a veces la Cooperativa realiza evaluaciones a los procesos con el fin de mejorar los procedimientos, un 25% menciona que se hacen casi siempre y un 16,67% que siempre buscan perfeccionar los procesos.

6. ¿Dentro de la Cooperativa, usted ejerce sus actividades orientadas al cumplimiento de planes, objetivos y metas institucionales?

Tabla 10. Cumplimiento de planes, objetivos y metas institucionales

Alternativas	Encuestados	Porcentaje
SI	8	66,67%
NO	4	33,33%
TOTAL	12	100%

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Adriana Vega

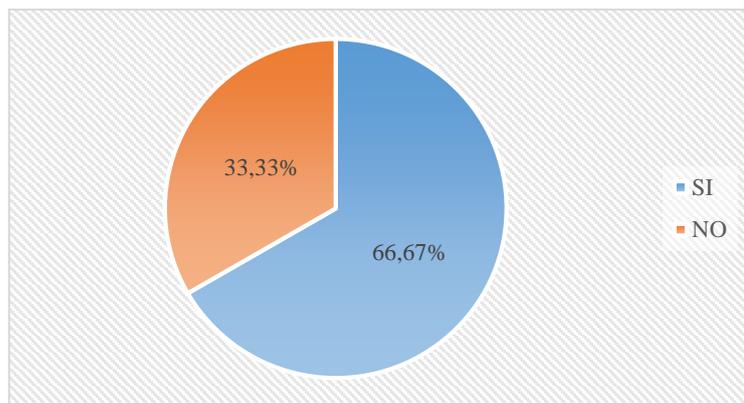


Figura 9. Cumplimiento de planes, objetivos y metas institucionales

Fuente: Tabla 10. Cumplimiento de planes, objetivos y metas institucionales

Elaborado por: Adriana Vega

Análisis: se puede determinar que un 66,67% del personal de la Cooperativa, ejerce sus actividades orientadas al cumplimiento de planes, objetivos y metas institucionales, sin embargo el 33,33% afirma que a pesar de laborar en base a los lineamientos establecidos no es posible cumplir con las metas asignadas.

7. ¿Cómo considera, que es la comunicación interna en la Cooperativa?

Tabla 11. Comunicación interna

Alternativas	Encuestados	Porcentaje
EXCELENTE	1	8,33%
MUY BUENA	2	16,67%
BUENA	6	50,00%
REGULAR	3	25,00%
TOTAL	12	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Adriana Vega

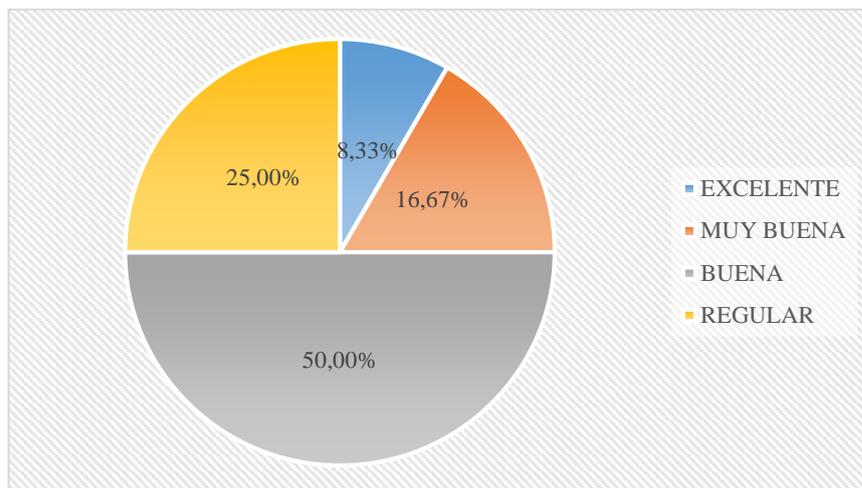


Figura 10. Comunicación interna

Fuente: Tabla 11. Comunicación interna

Elaborado por: Adriana Vega

Análisis: En cuanto a la comunicación interna, el 50% de los encuestados menciona que es buena, un 25% que es regular, puesto que en ocasiones hay descoordinación entre departamentos, un 16,67% afirma que es muy buena y un 8,33% que se comunican excelente.

8. ¿Considera que los procedimientos internos de la Cooperativa se cumplen de manera sistematizada?

Tabla 12. Procedimientos internos

Alternativas	Encuestados	Porcentaje
SIEMPRE	1	8,33%
CASI SIEMPRE	3	25,00%
A VECES	8	66,67%
NUNCA	0	0,00%
TOTAL	12	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Adriana Vega

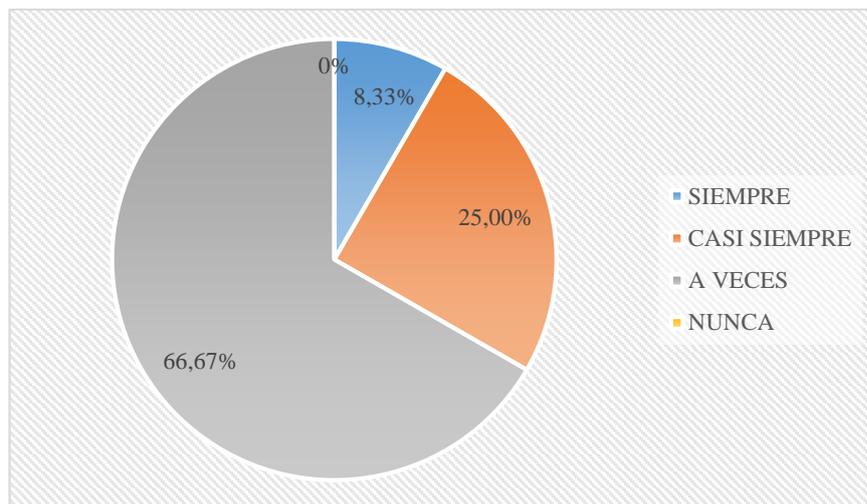


Figura 11. Procedimientos internos

Fuente: Tabla 12. Procedimientos internos
Elaborado por: Adriana Vega

Análisis: En base al cumplimiento de los procedimientos internos de la Cooperativa, el 66,67% del personal afirma que a veces se realizan de manera sistematizada, un 25% menciona que casi siempre, y un 8,33% que siempre se busca realizarlos coordinadamente.

9. ¿Considera que los procesos llevados a cabo dentro de la Cooperativa, son eficientes y eficaces?

Tabla 13. Procesos eficientes y eficaces

Alternativas	Encuestados	Porcentaje
SI	8	66,67%
NO	4	33,33%
TOTAL	12	100%

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Adriana Vega

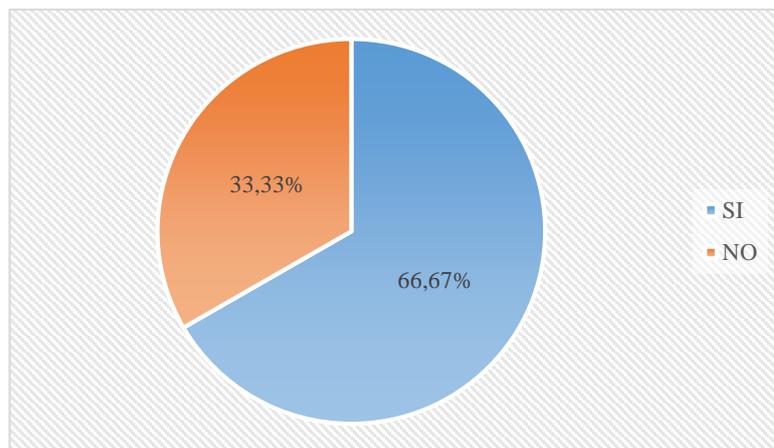


Figura 12. Procesos eficientes y eficaces

Fuente: Tabla 13. Procesos eficientes y eficaces

Elaborado por: Adriana Vega

Análisis: El 66,67% del personal de la Cooperativa, consideran que los procesos llevados a cabo por la institución son eficientes y eficaces, mientras que un 33,33% menciona que no lo son, pues en ocasiones existe dificultades para realizarlos.

10. ¿Con la aplicación del informe de auditoría operativa, considera que la Cooperativa mejorará los procesos administrativos y financieros?

Tabla 14. Informe de auditoría operativa

Alternativas	Encuestados	Porcentaje
SI	12	100,00%
NO	0	0,00%
TOTAL	12	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Adriana Vega

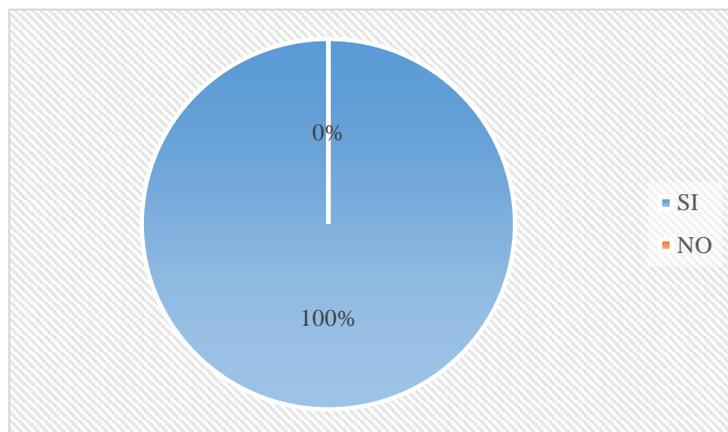


Figura 13. Informe de auditoría operativa

Fuente: Tabla 14. Informe de auditoría operativa

Elaborado por: Adriana Vega

Análisis: Referente al informe de auditoría operativa, el 100% de encuestados afirman que es un instrumento necesario para que a través de las recomendaciones pertinentes se pueda mejorar los procedimientos tanto administrativos como financieros de la Cooperativa.

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1. Auditoría Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Juan Pío de Mora Ltda.”, Agencia Caluma, del cantón Caluma, provincia de Bolívar, período 2017.

ARCHIVO PERMANENTE



TIPO DE AUDITORÍA:	Auditoría Operativa
ENTE AUDITADO:	Cooperativa de Ahorro y Crédito “Juan Pío de Mora Ltda.”, Agencia Caluma.
PERÍODO:	2017
DIRECCIÓN:	Barrio El Despertar, Av. La Naranja y Callejón 19
TELÉFONO:	032974724/ 032974532

4.1.1. Índice de Archivo Permanente

ÍNDICE DE ARCHIVO PERMANENTE

Nº	CONTENIDO	ÍNDICE
1	INFORMACIÓN GENERAL DE LA EMPRESA - Historia de la Cooperativa - Misión, Visión y objetivos	HC MVO
2	HOJA DE MARCAS	HM
3	HOJA DE REFERENCIAS	HR
	FORMALIDADES CON EL CLIENTE - Propuesta Técnica de Auditoría - Contrato de Auditoría	PTA C.A



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA
CALUMA
AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
HISTORIA DE LA COOPERATIVA**

**HC
1/1**

**HISTORIA DE LA COOPERATIVA “JUAN PÍO DE MORA
LTDA.”, AGENCIA CALUMA.**

Un 11 de Mayo de 1973, con Acuerdo Ministerial N° 1025, es creada la Cooperativa Juan Pío de Mora, por un grupo de maestros, entre ellos, el Lcdo. Gonzalo Jarrín, Prof. Cesar Pazmiño, Sra. Vicenta de Mora, Sra. Margoth Yáñez, Martha Espinosa Flores y otros, que convencidos de la bondad del sistema se empeñaron en su creación, logrando el desarrollo social, cultural y económico, convirtiéndose la entidad financiera en la base del desarrollo del cantón San Miguel y de la provincia Bolívar.

La Cooperativa Juan Pío de Mora, Agencia Caluma, da inicio a sus actividades un 21 de Agosto de 1998, la misma cuenta con un total de 14.452 socios, de los cuales 11.810 se encuentran activos, convirtiéndose en un ente financiero de apoyo para los calumeños, en cuanto a la prestación de sus servicios para el desarrollo de microempresas y la actividad agrícola y ganadera. Actualmente, está ubicada en el Barrio el Despertar, en la avenida la Naranja y callejón 19.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA
CALUMA
AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
MISIÓN, VISIÓN Y OBJETIVOS**

**MVO
1/1**

MISIÓN

Contribuir al desarrollo socioeconómico a través de productos y/o servicios financieros y no financieros que cubran las necesidades de demandas de los socios, direccionando sus esfuerzos a mejorar su calidad de vida con un enfoque de responsabilidad social.

VISIÓN

Constituirnos como una institución sólida y confiable, que brinda servicios financieros y no financieros que contribuyen al desarrollo socioeconómico de sus socios.

OBJETIVOS

- Fomentar en los socios mejores condiciones de trabajo y el aumento de la producción y la productividad, mediante la prestación de servicios financieros competitivos y oportunos.
- Fomentar el ahorro de los socios y sus comunidades.
- Fomentar los principios cooperativos como base fundamental del funcionamiento desarrollo de la cooperativa.
- Promover su relación e integración con otras entidades nacionales o extranjeras en procura del fortalecimiento de la institución y del sistema cooperativo.
- Promover la ampliación del número de socios de la cooperativa, tendiente a su consolidación y desarrollo.
- Consolidar un equipo de trabajo eficiente, y comprometido con los requerimientos de sus asociados.
- Consolidar a la Cooperativa como la entidad financiera de mayor competitividad a nivel nacional.
- Mantener los servicios sociales para poder atender las necesidades no financieras a la familia del socio.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA
CALUMA
AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
HOJA DE MARCAS

HM
1/1

MARCA	SIGNIFICADO
	Verificado
	Sumatoria
	Debilidad
	Nudo crítico
	Proceso
	Decisión
	Documento
	Multidocumento
	Inicio - Fin
	Conector interno
	Conector externo
	Archivo



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA
CALUMA
AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
HOJA DE REFERENCIAS**

**HR
1/1**

DESCRIPCIÓN	REFERENCIA
Archivo Permanente	AP
Historia de la Cooperativa	HC
Misión, Visión y Objetivos	MVO
Hoja de Marcas	HM
Hoja de Referencias	HR
Carta de Presentación	CP
Propuesta Técnica de Auditoría	PTA
Contrato de Auditoría	C.A
Adriana Carolina Vega Montero	A.C.V.M
Alberto Patricio Robalino	A.P.R
Jorge Enrique Arias	J.E.A.
Archivo Corriente	A.C
Orden de Trabajo	OT
Carta de Aceptación de Auditoría	CAA
Carta Compromiso	CC
Notificación de Inicio de Auditoría	NI
Solicitud de Información	SI
Programa de Auditoría FASE I: Estudio Preliminar	AC1-PA
Programa de Auditoría FASE II: Planificación de Auditoría Operativa	AC2-PA
Programa de Auditoría FASE III: Ejecución de Auditoría Operativa	AC3-PA
Programa de Auditoría FASE IV: Comunicación de Resultados de la Auditoría Operativa	AC4-PA
Cuestionario de Control Interno	C.CI
Informe de Control Interno	I.CI
Flujogramas de Procesos	F.P
Indicadores de Eficiencia, Eficacia y Economía	I.EEE
Hoja de Hallazgos	H/H
Informe de Auditoría Operativa	LAO



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA
CALUMA
AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
PROPUESTA TÉCNICA DE AUDITORÍA**

**PTA
1/5**

Caluma, 05 de noviembre de 2018

Entidad: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Juan Pío de Mora Ltda.”, Agencia Caluma.

Dirección: Barrio Despertar, Av. La Naranja y Callejón 19.

Teléfono: 032974724/ 032974532

De nuestra consideración:

Reciba un atento y afectuoso saludo y a la vez deseándole éxitos en sus delicadas funciones, nos permitimos presentar la propuesta de Auditoría Operativa para el período 2017, la misma ha sido elaborada con los requerimientos y demás disposiciones legales que regulan las actividades de la Cooperativa.

La propuesta de auditoría está compuesta por los siguientes puntos:

1. NATURALEZA

El examen se realizará profesionalmente a los procesos administrativos y financieros de la cooperativa, como son: capacitación de personal; captación, colocación y recuperación de cartera; contabilización de pagos a proveedores; canales de comunicación, basándose en las normas de auditoría generalmente aceptadas con la finalidad de obtener evidencia suficiente, competente y pertinente para sustentar el informe de auditoría.

2. ALCANCE

La Auditoría Operativa se realizará del período comprendido entre 01 de enero al 31 de diciembre de 2017.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA
CALUMA
AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
PROPUESTA TÉCNICA DE AUDITORÍA**

**PTA
2/5**

3. OBJETIVOS

Objetivo General.

Evaluar los procedimientos administrativos y financieros de la cooperativa, mediante la revisión de la normativa interna, cuestionarios de control interno COSO II, que permitan medir el grado de eficiencia y efectividad, en el desempeño y mejoramiento de los procesos.

Objetivos Específicos.

- ✓ Identificar los nudos críticos, a través de un análisis a los procesos de las áreas funcionales, para el mejoramiento de los mismos e incrementar el desempeño de la cooperativa.
- ✓ Analizar la normativa y políticas internas, mediante la lectura y revisión de las mismas, para la comparación con la aplicación que hacen los empleados.
- ✓ Aplicar cuestionario de control interno, mediante el método COSO II, para la determinación del nivel de confianza y riesgo de las operaciones.
- ✓ Ayudar a perfeccionar los procesos de la cooperativa, mediante la comunicación del informe final de auditoría, con sus respectivas conclusiones y recomendaciones, para el mejoramiento de la toma de decisiones en los procesos administrativos y financieros.

4. ESTRATEGIAS.

La Auditoría Operativa se desarrollará a través de visitas recurrentes a las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Juan Pío de Mora Ltda.”, Agencia Caluma, para observar la ejecución de las actividades diarias, mediante la observación directa y realizar un diagnóstico de las operaciones de la misma.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA
CALUMA
AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
PROPUESTA TÉCNICA DE AUDITORÍA**

**PTA
3/5**

5. JUSTIFICACIÓN.

La Auditoría Operativa permite examinar exhaustivamente las áreas funcionales y operativas de la entidad, dentro de ellas están: capacitación de personal; captación, colocación y recuperación de cartera; contabilización de pagos a proveedores; canales de comunicación; que a través de la aplicación de cuestionarios de control interno se evalúan los procesos y ayuda a identificar los diferentes nudos críticos que impiden el correcto funcionamiento, por tanto, este examen es una herramienta para mejorar el desempeño de los procesos administrativos y financieros, además de contribuir a aumentar el nivel de satisfacción y confianza de los socios y clientes de la cooperativa.

6. PERÍODOS Y PLAZOS.

La Auditoría Operativa se desarrollará en el período comprendido de 01 de enero al 31 de diciembre de 2017; y el plazo para su ejecución es de 60 días contados desde el primer día hábil a la firma del contrato.

7. ACCIONES.

En la presente auditoría se efectuarán las siguientes acciones:

- ✓ Planificaciones.
- ✓ Procedimientos de auditoría.
- ✓ Preparación de entrevistas.
- ✓ Cuestionarios de control interno.
- ✓ Programa de auditoría.
- ✓ Análisis.
- ✓ Informe de auditoría (conclusiones y recomendaciones).



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA
CALUMA
AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
PROPUESTA TÉCNICA DE AUDITORÍA**

**PTA
4/5**

8. RECURSOS.

Para la realización de la auditoría operativa a la cooperativa, se utilizará los siguientes recursos:

Talento Humano:

Tabla 15. Talento Humano Firma Auditora

Nº	NOMBRES	SIGLAS	CARGO
1	Dr. Alberto Patricio Robalino	A.P.R	Supervisor
2	Ing. Jorge Enrique Arias	J.E.A	Jefe de Equipo
3	Adriana Carolina Vega Montero	A.C.V.M	Auditor Junior

Elaborado por: Adriana Vega

Materiales y Equipos:

Tabla 16. Materiales y Equipos Firma Auditora

CANTIDAD	DETALLE	VALOR
2	Resmas de papel	\$ 7,00
4	Lápices de bicolor	\$ 4,00
8	Portaminas	\$ 4,00
4	Borradores	\$ 2,00
3	Sacapuntas	\$ 2,50
1	Impresora	\$ 300,00
4	Tinta de impresora	\$ 30,00
	TOTAL	\$ 349,50

Elaborado por: Adriana Vega



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA
CALUMA
AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
PROPUESTA TÉCNICA DE AUDITORÍA**

**PTA
5/5**

9. RESULTADOS

- ✓ Informe Final de Auditoría Operativa de las conclusiones y recomendaciones para el mejoramiento en la toma de decisiones de los procesos administrativos y financieros.

10. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD.

Dr. Patricio Robalino
SUPERVISOR

Ing. Jorge Arias
JEFE DE EQUIPO

Srta. Adriana Vega
AUDITOR JUNIOR



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA
CALUMA
AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
CONTRATO DE AUDITORÍA**

**C.A
1/3**

CONTRATACIÓN DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE AUDITORÍA OPERATIVA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017, celebrado entre la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Juan Pío de Mora Ltda.”, Agencia Caluma, y A.V Auditores & Consultores. Consta de las siguientes cláusulas:

PRIMERA.- CONTRATANTES.

Comparecen a la celebración del presente contrato, por una parte la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA CALUMA**, a quien se le denomina como “**EL CLIENTE**”, representada por el Ing. Mesías Baños Rojas, en calidad de Jefe de Agencia; y por otra parte, la empresa **A.V AUDITORES & CONSULTORES**, a quien se le denomina “**LA FIRMA AUDITORA**”, representada por el Dr. Alberto Patricio Robalino con CI: 060290392-4, en función de Gerente General, quienes libre y voluntariamente acuerdan la celebración de este contrato.

SEGUNDA.- RELACIÓN PROFESIONAL.

Las partes establecen que el presente contrato es de materia civil, por lo que no existe relación de dependencia laboral ni obligaciones sociales entre “**EL CLIENTE**” y “**LA FIRMA AUDITORA**”.

TERCERA.- MATERIA DEL CONTRATO.

La Cooperativa suscribe el presente contrato con el Dr. Alberto Patricio Robalino con CI: 060458967-4, por la prestación de servicios de Auditoría, y con las siguientes estipulaciones:

3.1. Realizar una Auditoría Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Juan Pío de Mora Ltda.”, Agencia Caluma, período 2017, de acuerdo a las Normas Internacionales de Auditoría. Este examen tendrá como objetivo:



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA
CALUMA
AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
CONTRATO DE AUDITORÍA**

**C.A
2/3**

- ✓ Identificar si la cooperativa cumple de manera ordenada con los objetivos y metas propuestas.
- ✓ Evaluar el control interno, en base a métodos como el COSO II, y expresar una opinión sobre los nudos críticos encontrados.
- ✓ Emitir conclusiones y recomendaciones, acorde a las deficiencias encontradas, para mejorar la toma de decisiones y la aplicación de normativa legal e interna.

3.2. Como resultado del servicio contratado. Entre “**EL CLIENTE**” y “**LA FIRMA AUDITORA**”, de acuerdo con las disposiciones legales vigentes, se emitirá un **INFORME FINAL DE AUDITORÍA**.

CUARTA.- OBLIGACIONES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA CALUMA.

Además, de las obligaciones generales procedentes del presente contrato, se compromete a:

Prestar toda la colaboración que solicite el Auditor, proporcionándole toda la información, documentos, informes y registros para el correcto cumplimiento de las actividades.

QUINTA.- PLAZO DE ENTREGA DE INFORMES.

El Auditor iniciará sus tareas a partir de la firma del presente contrato, y se compromete a finalizar el examen no después del día 31 de enero de 2019. Adicional, presentará un informe sobre las observaciones y/o recomendaciones de la respectiva evaluación.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA
CALUMA
AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
CONTRATO DE AUDITORÍA**

**C.A
3/3**

SEXTA.- HONORARIOS.

La presente auditoría a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Juan Pío de Mora Ltda.”, Agencia Caluma, tiene como finalidad la obtención de un título de tercer nivel de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA, por lo que no tiene remuneración alguna.

SÉPTIMA.- MULTAS.

Por el motivo señalado en la cláusula anterior, este trabajo está libre de la aplicación de multas.

OCTAVA.- DOMICILIO, JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA.

Las partes contratantes señalan como domicilio principal el cantón Caluma, provincia de Bolívar, en donde se recibirán toda clase de comunicaciones, notificaciones y correspondencia en general.

NOVENA.- TERMINACIÓN DEL CONTRATO.

El contrato de servicios profesionales de auditoría termina por mutuo acuerdo de las partes señaladas anteriormente.

DÉCIMA.- APLICACIÓN Y VALIDEZ.

Para constancia de todas las estipulaciones antes descritas y en conformidad de las partes, se firma el presente contrato en el cantón Caluma, el 05 de noviembre de 2018.

Dr. Alberto Patricio Robalino.

**GERENTE DE A.V AUDITORES
& CONSULTORES**

Ing. Mesías Baños Rojas

**JEFE DE AGENCIA DE LA COAC
“JUAN PÍO DE MORA LTDA.”**

ARCHIVO

CORRIENTE



TIPO DE AUDITORÍA:	Auditoría Operativa
ENTE AUDITADO:	Cooperativa de Ahorro y Crédito “Juan Pío de Mora Ltda.”, Agencia Caluma.
PERÍODO:	2017
DIRECCIÓN:	Barrio El Despertar, Av. La Naranja y Callejón 19
TELÉFONO:	032974724/ 032974532

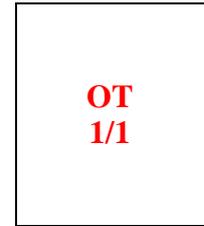
4.1.2. Índice de Archivo Corriente

ÍNDICE DE ARCHIVO CORRIENTE

N°	PROCEDIMIENTOS	ÍNDICE
1	Orden de Trabajo	OT
2	Carta de Aceptación de Auditoría	CAA
3	Carta Compromiso	CC
4	Notificación de Inicio de Auditoría	NI
5	Solicitud de Información	SI
6	Programa de Auditoría FASE I: Estudio Preliminar	AC1-PA
7	Programa de Auditoría FASE II: Planificación de Auditoría Operativa	AC2-PA
8	Programa de Auditoría FASE III: Ejecución de Auditoría Operativa	AC3-PA
9	Programa de Auditoría FASE IV: Comunicación de Resultados de la Auditoría Operativa	AC4-PA



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA
CALUMA
AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
ORDEN DE TRABAJO**



Nº. 001

Caluma, 05 de noviembre de 2018.

Ingeniero.
Mesías Baños Rojas.
Jefe de Agencia de la COAC “Juan Pío de Mora Ltda.”
Presente.-

De mi consideración:

En cumplimiento al Trabajo de Titulación aprobado por la Unidad de Titulación de la Escuela de Contabilidad y Auditoría, Facultad de Administración de Empresas, permítase dar la apertura necesaria para realizar la Auditoría Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Juan Pío de Mora Ltda.”, Agencia Caluma, del cantón Caluma, provincia de Bolívar, período 2017.

En la que se autorice a la Srta. Adriana Carolina Vega Montero actuar en calidad de investigadores como Auditor Operativo y quien suscribe como Supervisor.

En base al trabajo efectuado, los resultados se visualizan en los comentarios, conclusiones y recomendaciones que constarán en el informe final de auditoría.

Atentamente;

Dr. Alberto Patricio Robalino.
DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA
CALUMA
AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
CARTA DE ACEPTACIÓN DE AUDITORÍA**

**CAA
1/1**

Caluma, 08 de noviembre de 2018

Señorita.

Adriana Vega Montero.

AUTORA DE TRABAJO DE TITULACIÓN

Presente.-

De mi consideración:

En respuesta a su Orden de Trabajo N° 001, del 05 de noviembre de 2018, a través de la cual solicitan la apertura para la realización de su Trabajo de Titulación con el tema: **AUDITORÍA OPERATIVA A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA CALUMA, DEL CANTÓN CALUMA, PROVINCIA DE BOLÍVAR, PERÍODO 2017.**; Comunico que la entidad se compromete a brindar y facilitar la información y recursos necesarios para el desarrollo de su trabajo investigativo.

Por la atención brindada, le agradecemos.

Atentamente;

Ing. Mesías Baños Rojas

Jefe de Agencia de la COAC “Juan Pío de Mora Ltda.”



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA
CALUMA
AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
CARTA DE COMPROMISO**

**CC
1/1**

Caluma, 09 de noviembre de 2018.

Ingeniero.

Mesías Baños Rojas.

JEFE DE AGENCIA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUAN PÍO DE MORA LTDA.”

Presente.-

De nuestra consideración:

Por medio del presente comunicamos que según acuerdo oficial con su persona se llevará a cabo una Auditoría Operativa a la Cooperativa, correspondiente al período comprendido de 01 de enero al 31 de diciembre de 2017, con el fin de emitir un informe de auditoría, dicho documento se fundamentará en las normas y técnicas de auditoría, que se realizará mediante revisión de documentos, análisis de procesos, aplicación de indicadores que nos permita obtener evidencia suficiente y pertinente para sustentar el informe de auditoría.

La responsabilidad de la Auditoría Operativa estará a cargo del Dr. Patricio Robalino como Supervisor; Ing. Jorge Enrique Arias en calidad de Jefe de Equipo; y de la Srta. Adriana Vega como Auditor Junior.

Al mismo tiempo solicitamos se brinde toda la colaboración y facilidad para recabar información y realizar la auditoría; por lo que solicitamos por medio de su persona, la colaboración de los funcionarios de la Cooperativa, para cumplir con los objetivos propuestos del trabajo de tipo académico.

Seguros de contar con una respuesta favorable, agradecemos su gentileza.

Atentamente;

Adriana Carolina Vega Montero
AUTORA DE TRABAJO DE TITULACIÓN



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA
CALUMA
AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
NOTIFICACIÓN DE INICIO DE AUDITORÍA
OPERATIVA**

**NI
1/1**

Caluma, 12 de noviembre de 2018.

Ingeniero.

Mesías Baños Rojas.

JEFE DE AGENCIA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUAN PÍO DE MORA LTDA.”

Presente.-

De nuestra consideración:

En cumplimiento a lo dispuesto en el literal a) del artículo 147 de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, concordante con lo establecido por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, se realizará la Auditoría Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Juan Pío de Mora Ltda.”, Agencia Caluma, del cantón Caluma, provincia de Bolívar, período 2017.

El Equipo de Auditoría está conformado por: Supervisor, Dr. Patricio Robalino; Jefe de Equipo, Ing. Jorge Enrique Arias; y Auditor Junior, Srta. Adriana Vega; por lo cual solicitamos se nos facilite la información necesaria para la ejecución de la auditoría, así como la colaboración de todos los empleados de la entidad.

Atentamente;

Dr. Alberto Patricio Robalino

SUPERVISOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA
CALUMA
AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
SOLICITUD DE INFORMACIÓN**

**SI
1/1**

Caluma, 12 de noviembre de 2018.

Ingeniero.

Mesías Baños Rojas.

JEFE DE AGENCIA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUAN PÍO DE MORA LTDA.”

Presente.-

De nuestra consideración:

De conformidad con lo dispuesto en la Orden de Trabajo N° 001 emitida, notifico a usted que A.V Auditores & Consultores, iniciará la Auditoría Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Juan Pío de Mora Ltda.”, Agencia Caluma, del cantón Caluma, provincia de Bolívar, período 2017.

Con el propósito de dar inicio a la realización de la auditoría, solicitamos por medio de la presente, se sirva facilitar la documentación correspondiente a:

1. Copia del Reglamento interno de la Cooperativa.
2. Copia de Estatutos de la Cooperativa.
3. Copia del Organigrama estructural.
4. Copia de nómina de empleados.
5. Copia de manual de procedimientos.
6. Copia de código de ética.
7. Copia de manual de funciones
8. Copia de plantillas de crédito.

Dado el limitado tiempo asignado para la acción de control, solicito se sirva a atender a la petición en los próximos cinco días a partir de la recepción del presente, conforme el artículo 147 de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.

Sin otro particular, reitero mi agradecimiento.

Atentamente;

Srta. Adriana Vega

AUTORA DE TRABAJO DE TITULACIÓN

ARCHIVO

CORRIENTE



TIPO DE AUDITORÍA:	Auditoría Operativa
ENTE AUDITADO:	Cooperativa de Ahorro y Crédito “Juan Pío de Mora Ltda.”, Agencia Caluma.
PERÍODO:	2017
DIRECCIÓN:	Barrio El Despertar, Av. La Naranja y Callejón 19
TELÉFONO:	032974724/ 032974532

4.1.2.1. FASE I: ESTUDIO PRELIMINAR



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA
CALUMA
AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
PROGRAMA DE AUDITORÍA: ESTUDIO
PRELIMINAR**

**ACI-PA
1/1**

Objetivo: Recopilar información suficiente, competente y pertinente de la COAC “Juan Pío de Mora Ltda.”, Agencia Caluma, mediante entrevistas al personal y visitas a las instalaciones de la entidad, para el desarrollo de la fase preliminar y un análisis de las actividades y procesos que se llevan a cabo en la institución.

Nº	PROCEDIMIENTO	REF. PT	REALIZADO POR:	FECHA
1	Entreviste al Jefe de Agencia de la COAC “Juan Pío de Mora Ltda.”, Agencia Caluma	EP-JA 1/4 -4/4	A.C.V.M	15/11/2018
2	Visite las instalaciones de la entidad para observar su funcionamiento.	VI 1/2 – 2/2	A.C.V.M	16/11/2018
3	Elabore el Memorándum de Planificación.	MP 1/7 – 7/7	A.C.V.M	19/11/2018
4	Elabore un informe del estudio preliminar.	IEP 1/1	A.C.V.M	20/11/2018

Elaborado por:	A.C.V.M	Fecha:	14/11/2018
Revisado por:	A.P.R / J.E.A	Fecha:	19/12/2018



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA
CALUMA
AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
ENTREVISTA PRELIMINAR AL JEFE DE
AGENCIA**

**EP-JA
1/4**

Nombre del entrevistado: Ing. Mesías Baños Rojas.

Cargo: Jefe de la Agencia de Caluma de la COAC “Juan Pío de Mora Ltda.”

Entrevistador: Adriana Carolina Vega Montero

Día: 15 de noviembre de 2018.

Hora: 08:45 am

1. ¿Desde qué período asume el cargo de Jefe de la Agencia de Caluma de la cooperativa?

El cargo de Jefe de Agencia de Caluma de la cooperativa lo ejercí desde el año de 1998, puesto que fui el primero en considerar que Caluma necesitaba una entidad financiera en donde se pueda apoyar para sus actividades económicas, cabe recalcar que en el 2014 me ausente por motivos de política, pero retome mis funciones en el 2015, como lo he seguido haciendo hasta la presente fecha.

2. ¿Desde el momento que asumió el cargo de Jefe de Agencia, cómo ha sido su manera de actuar?

Desde el momento que asumí mi cargo, actué y lo sigo haciendo de manera responsable, honesta y sobretodo en base a las leyes vigentes que rigen a la cooperativa.

3. ¿Cómo considera que ha sido y es el sistema de control de la cooperativa?

Desde mi punto de visto, puedo decir que desde que inicie mis actividades hasta la actualidad el sistema de control es bueno, pues si hace falta incrementar nuevos mecanismos de control.

Elaborado por:	A.C.V.M	Fecha:	15/11/2018
Revisado por:	A.P.R / J.E.A	Fecha:	19/12/2018



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA
CALUMA
AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
ENTREVISTA PRELIMINAR AL JEFE DE
AGENCIA**

**EP-JA
2/4**

4. ¿Qué mecanismo de control, cree usted que le hacen falta a la cooperativa?

Bueno, sí se realizan controles, pero pienso que desde la oficina matriz, debe establecer estrategias, como un ejemplo un seguimiento de control a los empleados para verificar el grado de desempeño.

5. ¿Cómo considera que se maneja la comunicación y socialización de la información dentro de la entidad?

Si bien es cierto, nos hace falta mejorar en esa parte, pero yo podría considerar que está dentro de un rango de buena.

6. ¿En la Agencia de Caluma, se realizan capacitaciones al personal de la cooperativa?

Cuando se reciben invitaciones de cursos se envía a un representante de cada área, tomando en cuenta del tipo de curso que sea, ya sea para créditos o atención al cliente, entre otros.

7. ¿En cuanto al Talento humano que tiene la Agencia, considera que es eficiente al realizar sus actividades?

Si, pues el personal de la agencia siempre es responsable y presenta sus actividades al día.

8. ¿En cuanto al proceso de otorgamiento de créditos, la agencia realiza un seguimiento de los mismos?

Creo que ese sería el ideal, pero a veces por la aceleración de brindar un mejor servicio al socio, se otorgan los créditos, pero luego se tiene consecuencia en los pagos. Si se realiza un seguimiento pero no a fondo.

Elaborado por:	A.C.V.M	Fecha:	15/11/2018
Revisado por:	A.P.R / J.E.A	Fecha:	19/12/2018



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA
CALUMA
AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
ENTREVISTA PRELIMINAR AL JEFE DE
AGENCIA**

**EP-JA
3/4**

9. ¿Qué tipos de auditorías se han realizado a la cooperativa?

Se han realizado auditorías externas, lo que se entiende como auditorías integrales, también se realizan auditorías internas en cuanto presentación de documentación.

10. ¿Se han realizado Auditorías Operativas a la entidad?

No, desde que asumí mi cargo no se han realizado ese tipo de auditorías.

11. ¿Tiene conocimiento de lo que es una Auditoría Operativa?

Hemos considerado la contratación de un auditor que ayude con la parte de auditorías de ese tipo.

12. ¿Cree usted que la realización de una Auditoría Operativa puede ayudar en algo a la institución?

Desde mi punto de vista, creo que es una herramienta importante para encontrar las deficiencias de la cooperativa, y desde esa parte tomar cartas al asunto y tratar de mejorar y por supuesto solucionar, para contribuir al desarrollo de la cooperativa.

13. ¿La cooperativa, cuenta con un Manual de Procesos para realizar sus actividades?

Bueno, actualmente contamos con un Manual de Procedimientos de Créditos y Cobranzas, que es de gran ayuda, puesto que esa es la parte motor de la cooperativa.

Elaborado por:	A.C.V.M	Fecha:	15/11/2018
Revisado por:	A.P.R / J.E.A	Fecha:	19/12/2018



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA
CALUMA
AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
ENTREVISTA PRELIMINAR AL JEFE DE
AGENCIA**

**EP-JA
4/4**

14. ¿La cooperativa cuenta con un Manual de Funciones para cada departamento?

Si, principalmente en las áreas estratégicas que forman parte de la cooperativa, como son créditos, inversiones, y lo que es caja.

15. ¿Durante su administración se han evidenciado nudos críticos en cuanto a los procesos llevados a cabo por la cooperativa?

Bueno si se han presentado nudos críticos, pero siempre se ha tratado de irlos eliminando o de una manera u otra solucionarlos, mediante estrategias que uno mismo ha implementado aunque no consten por escrito.

Ing. Mesías Baños R.

Jefe de la Agencia Caluma de la COAC “Juan Pío de Mora Ltda.”

Elaborado por:	A.C.V.M	Fecha:	15/11/2018
Revisado por:	A.P.R / J.E.A	Fecha:	19/12/2018



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA
CALUMA
AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
VISITA A LAS INSTALACIONES**

**VI
1/2**

El día viernes 16 de noviembre de 2018, se visitó las instalaciones de la cooperativa, a través de la misma se observó que la entidad brinda los servicios de captación, colocación y recuperación de cartera, además servicios de odontología a todos sus socios que se encuentren al día con sus obligaciones.

Para ejercer eficientemente sus actividades, la cooperativa cuenta con Talento Humano enfocado al cumplimiento de objetivos, metas y planes institucionales, además posee recursos tecnológicos y financieros, que deben ser administrados y controlados mediante políticas para un efectivo uso.

La cooperativa se encuentra ubicada en el cantón Caluma, provincia de Bolívar, en el barrio El Despertar, en la Avenida La Naranja y Callejón 19.

El Ing. Mesías Baños Rojas, Jefe de Agencia de la cooperativa desde el año de 1998 hasta la actualidad, manifestó que la institución desde su administración hasta la actualidad ha ido creciendo prósperamente debido a la gran confianza de sus socios y clientes.

Con la visita a las instalaciones de la cooperativa, se visualizó que su espacio físico es adecuado, puesto que se encuentra muy bien distribuido, tomando en cuenta que su infraestructura es de dos pisos: en el primero se encuentran el área de administración, créditos, cajas, inversión-atención al cliente, y el legal; en el segundo piso se encuentra el salón de actos, mismo que se alquila a los diferentes socios o a su vez a instituciones o personas que acuden a solicitar.

Todas las áreas de la entidad, están debidamente separadas y cuentan con materiales, equipos y muebles de oficina en buen estado y útiles para el desarrollo de sus actividades.

También se pudo observar que existe personal multitarea, por lo que la persona que se encarga de una de las cajas, también hace el papel de atención al cliente y de lo relacionado a inversiones.

Elaborado por:	A.C.V.M	Fecha:	16/11/2018
Revisado por:	A.P.R / J.E.A	Fecha:	19/12/2018



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA
CALUMA
AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
VISITA A LAS INSTALACIONES**

**VI
2/2**

El ambiente laboral, en general se puede decir que es bueno, pues si existe algún inconveniente en la comunicación tanto de jefe de agencia con demás personal, la información que se maneja no es trabajada al instante, se debe comunicar por lo menos dos a tres veces para que ésta sea captada.

Se observó que la cooperativa, no cuenta con un Manual de Procesos para cada área, solamente cuenta con el de otorgamiento y cobro de créditos, lo que ocasiona que el personal de las demás áreas, realice sus actividades de manera empírica o acorde a los objetivos y metas de la institución.

El horario de atención a sus socios y clientes de la COAC “Juan Pío de Mora Ltda.” Es de Lunes a Viernes en la mañana de 8h00 a 12h00 y en la tarde de 13h00 a 17h00.

Elaborado por:	A.C.V.M	Fecha:	16/11/2018
Revisado por:	A.P.R / J.E.A	Fecha:	19/12/2018



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA
CALUMA
AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN**

**MP
1/7**

1. DATOS DE LA ENTIDAD

Cooperativa de Ahorro y Crédito “Juan Pío de Mora Ltda.”, Agencia Caluma.

- **Segmento:** 2
- **Representante de la Agencia Caluma:** Ing. Mesías Baños Rojas.
- **RUC:** 0290004454001
- **Provincia:** Bolívar
- **Cantón:** Caluma
- **Dirección:** Barrio El Despertar, Av. La Naranja y Callejón 19.
- **Teléfonos:** 032974724/ 032974532
- **Mail:** mbaños@juanpiodemora.com
- **Total de socios:** 14.452; **Activos:** 11.810
- **Organigrama estructural:**

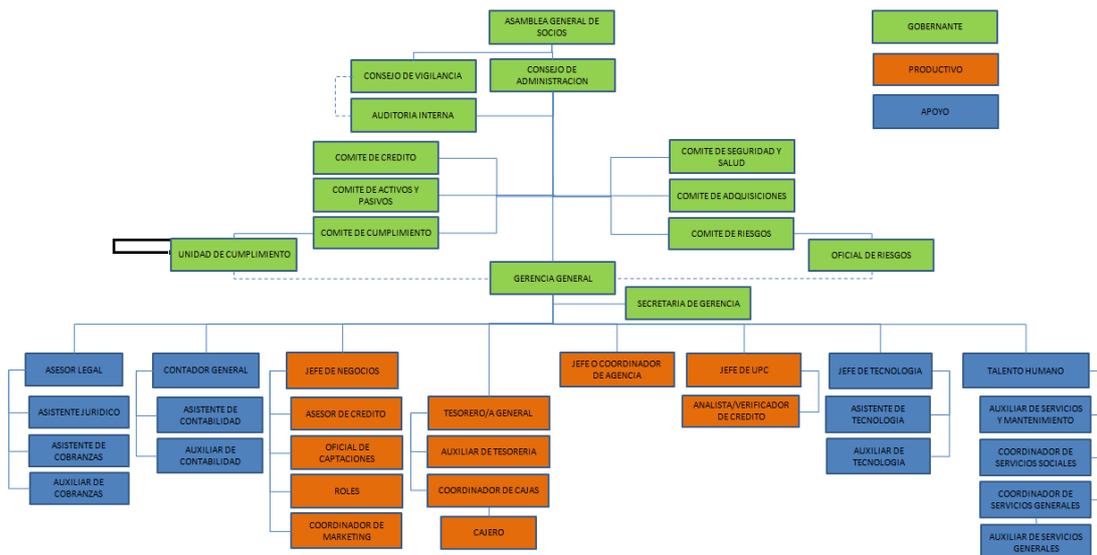


Figura 14. Organigrama COAC Juan Pío de Mora Ltda.

Fuente: COAC “Juan Pío de Mora Ltda.”
Elaborado por: Ing. Mariuxi Gaibor.
Aprobado por: Consejo de Administración.

Elaborado por:	A.C.V.M	Fecha:	19/11/2018
Revisado por:	A.P.R / J.E.A	Fecha:	19/12/2018



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA
CALUMA
AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN**

**MP
2/7**

- **Servicios a ofertar:**
 - ✓ Apertura de cuentas.
 - ✓ Servicios sociales: servicio médico, servicio odontológico, fondo mortuario, seguro de desgravamen y vida.
 - ✓ Otros servicios: MoneyGram, tarjeta de débito.
 - ✓ Ahorros: ahorro a la vista, ahorro niño, ahorro programado, tasas de ahorro.
 - ✓ Créditos: crédito de consumo, crédito de vivienda, microcrédito.
 - ✓ Inversiones.
- **Líneas de Crédito:**

Tabla 17. Líneas de Crédito

	MONTO	PLAZO	TASA DE INTERÉS
VIVIENDA			
Hipotecario de vivienda	Hasta 80.000,00 USD.	Hasta 180 meses.	10,64%
CONSUMO			
Hipotecario de consumo	Hasta 50.000,00 USD.	Hasta 120 meses.	16,00%
Quirografario General	Hasta 35.000,00 USD.	Hasta 96 meses.	16,00%
Emergente para consumo	Desde 200,00 USD hasta 2.000,00 USD.	Hasta 180 meses.	16,00%
Crédito con garantía certificado a plazo fijo	Hasta el 80% del valor de la póliza.	Hasta 12 meses.	16,00%

Elaborado por:	A.C.V.M	Fecha:	19/11/2018
Revisado por:	A.P.R / J.E.A	Fecha:	19/12/2018



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA
CALUMA
AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN**

**MP
3/7**

MICRO CRÉDITO			
Micro Crédito Hipotecario	Hasta 40.000,00 USD.	Hasta 120 meses.	22,00%
Micro Crédito Individual o Quirografario	Hasta 30.000,00 USD.	Hasta 96 meses.	22,00%
Micro Crédito Agropecuario	Hasta 10.000,00 USD.	Hasta 48 meses.	24,00%
Emergente para Negocio y Productivo	Desde 200,00 USD hasta 2.000,00 USD.	Hasta 12 meses.	27,00%

Fuente: Plantilla de Manual de Crédito COAC “Juan Pío demora Ltda.”

Elaborado por: Adriana Vega

2. DATOS DE LA INSPECCIÓN.

- **Cooperativa de Ahorro y Crédito:** “Juan Pío de Mora Ltda.”, Agencia Caluma.
- **Período examen:** 2017
- **Fecha Inicio Supervisión:** 05 de noviembre de 2018
- **Fecha Finalización Supervisión:** 10 de enero de 2019.
- **Equipo de Trabajo:**
 - ✓ **Supervisor:** Dr. Alberto Patricio Robalino
 - ✓ **Jefe de Equipo:** Ing. Jorge Enrique Arias
 - ✓ **Auditor Junior:** Srta. Adriana Carolina Vega Montero

3. CONTRAPARTE EN LA COOPERATIVA:

El funcionario designado por la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Juan Pío de Mora Ltda.”, Agencia Caluma, para coordinar la entrega de información y demás temas relacionados con el proceso de evaluación y supervisión es el Ing. Mesías Baños Rojas, que desempeña las funciones de Jefe de Agencia.

Elaborado por:	A.C.V.M	Fecha:	19/11/2018
Revisado por:	A.P.R / J.E.A	Fecha:	19/12/2018



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA
CALUMA
AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN**

**MP
4/7**

4. ASIGNACIÓN DE ACTIVIDADES:

Supervisor a cargo: Dr. Alberto Patricio Robalino

- ✓ Verificar si la Cooperativa se encuentra operando.
- ✓ Verificar el permiso de funcionamiento.
- ✓ Verificación y análisis de denuncias en contra de la entidad, si las hubiera.
- ✓ Verificar el estado en el que se encuentra la Cooperativa y si a la fecha dispone de obligaciones en el SRI y IEES.
- ✓ Verificar el cumplimiento de las disposiciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, en relación a entrega de balances y auditoría externa.
- ✓ Solicitar a la cooperativa, el registro de directiva ante el ente de control.
- ✓ Solicitar y evaluar las actas de Asamblea General, del Consejo de Administración, del Consejo de Vigilancia y de Comités de Crédito u otros.
- ✓ Verificar las atribuciones y responsabilidades del Jefe de Agencia.
- ✓ Verificar y analizar la Cartera en proceso legal.
- ✓ Analizar la calidad de documentos de cobro para recuperar cartera.
- ✓ Si existen cuentas vencidas verificar si se realizó acciones legales.
- ✓ Analizar Políticas, Procesos, Procedimientos y Manuales.

Jefe de Equipo a cargo: Ing. Jorge Enrique Arias

- ✓ Compilación de información.
- ✓ Analizar los sistemas que utiliza la Cooperativa.
- ✓ Requerimientos de información.
- ✓ Análisis de datos y
- ✓ Demás asignaciones que puedan surgir en la supervisión.

Elaborado por:	A.C.V.M	Fecha:	19/11/2018
Revisado por:	A.P.R / J.E.A	Fecha:	19/12/2018



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA
CALUMA
AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN**

**MP
5/7**

Auditor Junior a cargo: Srta. Adriana Carolina Vega Montero

- ✓ Evaluar los procedimientos administrativos y financieros de la cooperativa, tomando en cuenta el grado de eficiencia y efectividad.
- ✓ Identificar los nudos críticos que impiden el desenvolvimiento de las áreas funcionales, para el mejoramiento de los procesos e incrementar el desempeño de la cooperativa.
- ✓ Analizar la normativa y políticas internas, mediante la lectura y revisión de las mismas, para la comparación con la aplicación que hacen los empleados.
- ✓ Aplicar cuestionario de control interno, mediante el método COSO II, para la determinación del nivel de confianza y riesgo de las operaciones.
- ✓ Ayudar a perfeccionar los procesos de la cooperativa, mediante la comunicación del informe final de auditoría, con sus respectivas conclusiones y recomendaciones, para el mejoramiento de la toma de decisiones en los procesos administrativos y financieros.

5. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:

Del Supervisor y Jefe de Equipo:

- ✓ Ejecutar de manera conjunto con el auditor junior las funciones de responsabilidad compartida, durante todo el proceso de auditoría.
- ✓ Elaborar la planificación preliminar.
- ✓ Comunicar y dejar constancia escrita de la iniciación de la auditoría.
- ✓ Dirigir al equipo de auditoría, tomando en cuenta el objetivo y alcance de la orden recibida para realizar la auditoría, la planificación, programas, entre otros.
- ✓ Organizar el índice y contenido de los papeles de trabajo.

Elaborado por:	A.C.V.M	Fecha:	19/11/2018
Revisado por:	A.P.R / J.E.A	Fecha:	19/12/2018



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA
CALUMA
AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN**

**MP
6/7**

- ✓ Distribuir el trabajo entre los miembros del equipo de auditoría.
- ✓ Comunicar en manera verbal y escrita, a la administración de la Cooperativa auditada los resultados obtenidos.
- ✓ Preparar la estructura del borrador del informe.
- ✓ Redactar el informe interno y la comunicación de resultados.
- ✓ Entregar a la directiva el Informe de auditoría.

Del Auditor Junior:

- ✓ Aplicar los programas de trabajo de auditoría preparados para el desarrollo del trabajo.
- ✓ Documentar la aplicación de los procedimientos de auditoría.
- ✓ Cumplir con los criterios de ejecución del trabajo, en base a los estándares profesionales.
- ✓ Mantener ordenados y completos los papeles de trabajo.
- ✓ Colaborar continuamente para fomentar el logro de los objetivos incluidos en la propuesta de auditoría.
- ✓ Obtener evidencia suficiente, competente y pertinente de los hallazgos de auditoría.
- ✓ Redactar los resultados del examen sobre cada área examinada.
- ✓ Cumplir con las disposiciones legales, normativa e instrucciones para la realización de la auditoría.

6. ASPECTOS A CONSIDERAR:

- ✓ Planificaciones.
- ✓ Procedimientos de auditoría.
- ✓ Preparación de entrevistas.

Elaborado por:	A.C.V.M	Fecha:	19/11/2018
Revisado por:	A.P.R / J.E.A	Fecha:	19/12/2018



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA
CALUMA
AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN**

**MP
7/7**

- ✓ Cuestionarios de control interno.
- ✓ Programa de auditoría.
- ✓ Análisis.
- ✓ Informe de auditoría (conclusiones y recomendaciones).

7. INFORMACIÓN REQUERIDA:

La información básica requerida para el desarrollo del levantamiento de información, fue solicitado mediante oficio 001 (del 05 de noviembre de 2018), que se remitió con la debida anticipación a la Cooperativa, se debe aclarar que en el transcurso del trabajo de auditoría, se solicitará información adicional que permita cumplir con lo programado.

8. DURACIÓN DE LA AUDITORÍA:

El tiempo estimado para cumplir con la auditoría operativa, es de 60 días hábiles contados desde el 05 de noviembre de 2018 al 31 de enero de 2019, donde se redactará el informe final de auditoría.

Suscriben;

Dr. Patricio Robalino
SUPERVISOR

Ing. Jorge Arias
JEFE DE EQUIPO

Srta. Adriana Vega
AUDITOR JUNIOR

Elaborado por:	A.C.V.M	Fecha:	19/11/2018
Revisado por:	A.P.R / J.E.A	Fecha:	19/12/2018



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA
CALUMA
AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
INFORME DE ESTUDIO PRELIMINAR**

**IEP
1/2**

Caluma, 20 de noviembre de 2018

Ing. Mesías Baños Rojas.

Jefe de Agencia Caluma. COAC “Juan Pío de Mora Ltda.”

Presente.-

Asunto: Informe Preliminar.

En base a la Auditoría Operativa que estamos realizando, accedemos a informarle que el proceso de estudio o diagnóstico preliminar a la COAC “Juan Pío de Mora Ltda.”, Agencia Caluma, fue desarrollado y concluido con lo establecido en el programa de la fase preliminar, de contar con aprobación se daría comienzo a la siguiente etapa de auditoría.

En el estudio preliminar se observaron algunas deficiencias que son:

- En el período auditado, la cooperativa no cuenta con planes de capacitación que ayuden a mejorar el desempeño y desenvolvimiento del personal.
- Falta de evaluaciones periódicas al personal de la entidad con el fin de mejorar su capacidad de desempeño.
- La cooperativa no cuenta con un Manual de Procesos para cada departamento.
- Inobservancia recurrente del Manual de Crédito, por lo tanto se evidencia demora en las fases de crédito e insatisfacción del socio.
- No se evidencian flujogramas que guíen al personal en el desempeño eficiente y eficaz de sus actividades.
- Falta de seguimiento riguroso al proceso de otorgamiento de créditos, por tanto afecta a la calidad de cartera, es decir al aumento en la cartera vencida.
- Existencia de personal multitarea, disminuyendo la eficiencia y eficacia en el desempeño de las actividades operativas de la cooperativa.

Elaborado por:	A.C.V.M	Fecha:	20/11/2018
Revisado por:	A.P.R / J.E.A	Fecha:	19/12/2018



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA
CALUMA
AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
INFORME DE ESTUDIO PRELIMINAR**

**IEP
2/2**

- El personal de la cooperativa no recibe socialización de su filosofía, debido al bajo nivel de liderazgo directivo, que se evidencia en el sistema de comunicación interna.
- Descoordinación entre el presupuesto aprobado por la institución y los objetivos de colocación mensual por asesor, incurriendo en la colocación de créditos inadecuados.

Como recomendación se establece:

- Comité de Riesgos: Elaborar planes de acción, de tal manera que se logre identificar los nudos críticos y los posibles riesgos que pueden afectar a la cooperativa, principalmente a los procesos administrativos y financieros, impidiendo el normal desarrollo de las actividades de la entidad.
- Jefe de Agencia: identificar las necesidades de la agencia, en cuanto al personal y a los procesos, considerar establecer constantemente indicadores de gestión que permitan medir el grado de desempeño, eficiencia, eficacia, tanto del personal como de los procesos, para mejorar el desempeño institucional.

Sin más que agregar, se pone a consideración el informe de estudio preliminar, una vez leído se puede consultar alguna observación hacia el equipo de trabajo, de lo contrario se aprobará y se da paso a la siguiente fase de la auditoría.

Srta. Adriana Vega Montero.

AUTORA DE TRABAJO DE TITULACIÓN

Elaborado por:	A.C.V.M	Fecha:	20/11/2018
Revisado por:	A.P.R / J.E.A	Fecha:	19/12/2018

ARCHIVO

CORRIENTE



TIPO DE AUDITORÍA:	Auditoría Operativa
ENTE AUDITADO:	Cooperativa de Ahorro y Crédito “Juan Pío de Mora Ltda.”, Agencia Caluma.
PERÍODO:	2017
DIRECCIÓN:	Barrio El Despertar, Av. La Naranja y Callejón 19
TELÉFONO:	032974724/ 032974532

4.1.2.2. FASE II: PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA OPERATIVA



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA
CALUMA
AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
PROGRAMA DE AUDITORÍA: PLANIFICACIÓN**

**AC2-PA
1/1**

Objetivo: Evaluar el sistema de control interno de la COAC “Juan Pío de Mora Ltda.”, Agencia Caluma, mediante la aplicación del método COSO II, con la finalidad de identificar los nudos críticos de la entidad y para la determinación del nivel de confianza y riesgo de las operaciones.

Nº	PROCEDIMIENTO	REF. PT	REALIZADO POR:	FECHA
1	Elabore el cuestionario de control interno basado en el método COSO II.	C.CI 1/19 - 19/19	A.C.V.M	21/11/2018
2	Realice una matriz para determinar el nivel de confianza y riesgo.	M.CR 1/1	A.C.V.M	26/11/2018
3	Elabore la hoja de resumen de conclusiones y recomendaciones por cada componente.	HR.CR 1/7- 7/7	A.C.V.M	28/11/2018
4	Elabore el Informe de Control Interno.	I.CI 1/7- 7/7	A.C.V.M	30/11/2018

Elaborado por:	A.C.V.M	Fecha:	20/11/2018
Revisado por:	A.P.R / J.E.A	Fecha:	19/12/2018



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA
CALUMA
AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

**C.CI
1/19**

COMPONENTE: ENTORNO INTERNO					
N°	PREGUNTA	RESPUESTA			OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	
1	¿La Cooperativa, cuenta con un código de ética?	X			
2	¿El código de ética es difundido a todo el personal de la institución?	X			
3	¿La estructura organizativa de la cooperativa está claramente definida y delimitada?	X			
4	¿La Cooperativa, cuenta con reglamentos y estatutos que orienten al personal en el desarrollo de los procesos internos de la entidad?	X			
5	¿Se realizan planes de capacitación al personal para mejorar su nivel de desempeño?		X		D1: No cuenta con planes de capacitación, solamente se envía a un representante del área a la que corresponde la invitación.
6	¿Se realizan evaluaciones al desempeño del personal de la institución?		X		D2: Falta de evaluaciones periódicas al personal.

Elaborado por:	A.C.V.M	Fecha:	21/11/2018
Revisado por:	A.P.R / J.E.A	Fecha:	19/12/2018



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA
CALUMA
AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

**C.CI
2/19**

7	¿El personal que toma decisiones administrativas y operativas, tienen el nivel de autoridad correspondiente?	X			
8	¿El personal de la cooperativa, es el suficiente para el desarrollo de sus actividades?		X		D3: Existe personal multitarea
9	¿La dirección superior exige que las actividades se desarrollen en base a los objetivos planteados?	X			
10	¿Se motiva al personal en el desarrollo de sus funciones?		X		D4: se debe al bajo nivel de liderazgo.
	TOTALΣ	6	4		

N/C: (CT/CP)*100

N/C: (6/10)*100 = **60%**

N/R: **40%**

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

Elaborado por:	A.C.V.M	Fecha:	21/11/2018
Revisado por:	A.P.R / J.E.A	Fecha:	19/12/2018



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA
CALUMA
AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

**C.CI
3/19**

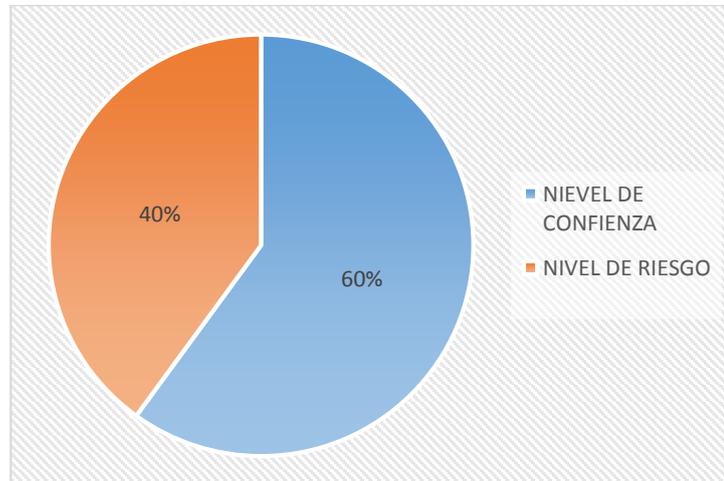


Figura 15. ENTORNO INTERNO

Elaborado por: Adriana Vega

Fuente: C.CI Entorno Interno

Análisis: en base al Componente Entorno Interno, el nivel de Confianza es MODERADO de 60%, debido a que cuenta con código de ética, el mismo es difundido, además tiene una estructura organizativa definida, las decisiones administrativas y operativas las toma el personal autorizado; tiene un nivel de Riesgo MODERADO de 40%, puesto que no cuenta con planes de capacitación, evaluaciones al personal, no se motiva al personal.

Elaborado por:	A.C.V.M	Fecha:	21/11/2018
Revisado por:	A.P.R / J.E.A	Fecha:	19/12/2018



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA
CALUMA
AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

**C.CI
4/19**

COMPONENTE: DEFINICIÓN DE OBJETIVOS					
N°	PREGUNTA	RESPUESTA			OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	
1	¿La normativa interna, políticas y procedimientos de la Cooperativa, son actualizados de manera recurrente?	X			
2	¿Se confirma que cada empleado tenga conocimiento y comprenda los objetivos para cumplirlos a cabalidad?		X		D4.1: Se debe a que la comunicación laboral no es efectiva.
3	¿La Cooperativa posee los recursos necesarios para alcanzar los objetivos propuestos?	X			
4	¿Se realiza un seguimiento a los procesos, procedimientos y actividades que se realizan en cada departamento, para comprobar el cumplimiento de los objetivos institucionales?		X		D5: Falta se seguimiento riguroso al proceso de otorgamiento de créditos.
5	¿Existe compromiso laboral para lograr cumplir los objetivos de la Cooperativa?	X			
	TOTALΣ	3	2		

N/C: (CT/CP)*100

N/C: (3/5)*100 = **60%**

N/R: **40%**

Elaborado por:	A.C.V.M	Fecha:	21/11/2018
Revisado por:	A.P.R / J.E.A	Fecha:	19/12/2018



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA
CALUMA
AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

**C.CI
5/19**

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

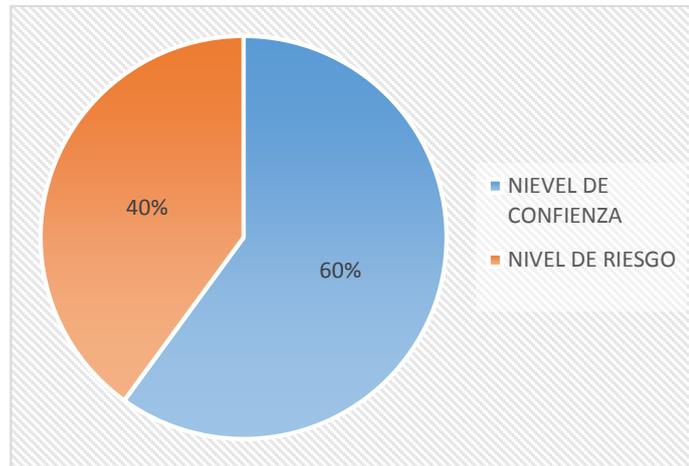


Figura 16. DEFINICIÓN DE OBJETIVOS

Elaborado por: Adriana Vega
Fuente: C.CI Definición de Objetivos

Análisis: el nivel de Confianza en el componente Definición de Objetivos es MODERADO de 60%, debido a que la normativa interna, políticas y procedimientos son actualizados de manera periódica, cuenta con los recursos necesarios para lograr los objetivos de la entidad, y el personal es comprometido para cumplir los objetivos planteados; y tiene un nivel de Riesgo MODERADO del 40%, porque no se realizan seguimientos rigurosos a los procesos de crédito, y además no se comprueba que el personal haya comprendido los objetivos que plantea la cooperativa.

Elaborado por:	A.C.V.M	Fecha:	21/11/2018
Revisado por:	A.P.R / J.E.A	Fecha:	19/12/2018



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA
CALUMA
AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

**C.CI
6/19**

COMPONENTE: IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS					
N°	PREGUNTA	RESPUESTA			OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	
1	¿Existen procesos que permitan identificar posibles riesgos que podrían afectar el logro de los objetivos de la institución?		X		D6: se identifican los posibles riesgos, pero no cuenta con un plan o programa establecido.
2	¿La agencia, emplea algún procedimiento o técnica de estudio para identificar los riesgos operativos frente a la competencia?		X		D7: la oficina matriz se encarga de realizar estrategias y envían a cada agencia para aplicar.
3	¿Los procesos o estrategias para mitigar los riesgos son discutidos con el personal y directivos de la cooperativa?	X			
4	¿La agencia, cuenta con un Plan de procedimiento para presentar quejas y/o reclamos?		X		D7.1: El socio y/o cliente se comunica directamente con el Jefe de Agencia.
5	¿Los manuales, reglamentos, procedimientos y políticas concernientes a la administración de la Cooperativa, son revisados con regularidad?	X			
TOTALΣ		2	3		

Elaborado por:	A.C.V.M	Fecha:	21/11/2018
Revisado por:	A.P.R / J.E.A	Fecha:	19/12/2018



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA
CALUMA
AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

**C.CI
7/19**

N/C: (CT/CP)*100

N/C: (2/5)*100 = 40%

N/R: 60%

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

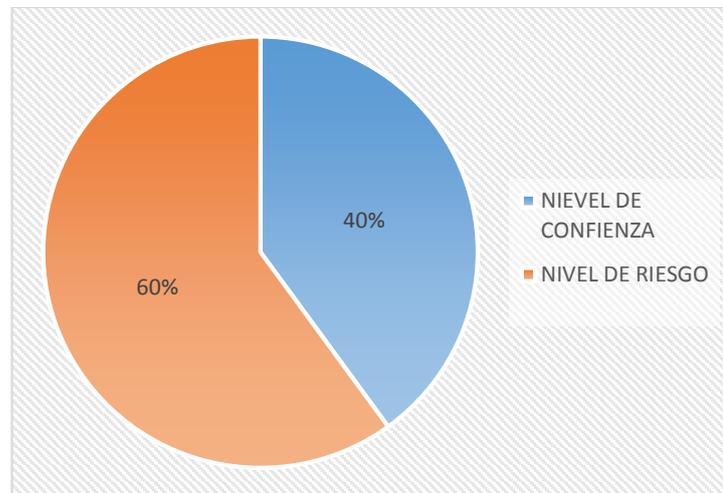


Figura 17. IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS

Elaborado por: Adriana Vega

Fuente: C.CI Identificación de Eventos

Análisis: el nivel de Riesgo en el componente Identificación de Eventos es ALTO del 60%, porque no existen procesos o técnicas de estudio que le permitan enfrentar posibles riesgos operativos frente a la competencia; además la agencia, no cuenta con un Plan de procedimiento para presentar quejas y/o reclamos, lo cual afectaría al logro de los objetivos de la institución. Por otro lado el nivel de Confianza es BAJO de 40%, debido a que la agencia no cuenta con un plan o programa para identificar riesgos, además las estrategias son elaboradas en la oficina matriz, sin considerar las necesidades de cada agencia.

Elaborado por:	A.C.V.M	Fecha:	21/11/2018
Revisado por:	A.P.R / J.E.A	Fecha:	19/12/2018



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA
CALUMA
AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

**C.CI
8/19**

COMPONENTE: VALORACIÓN DE RIESGOS					
N°	PREGUNTA	RESPUESTA			OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	
1	¿La Cooperativa, implementa indicadores de gestión para evaluaciones de los procesos de cada departamento?		X		D8: La agencia no implementa indicadores de gestión en evaluaciones de los procesos.
2	¿Existe una persona designada para evaluar posibles riesgos que puedan afectar a la entidad?	X			
3	¿Los riesgos que son identificados por el personal, se evalúan en base al grado de afectación?	X			
4	¿La dirección de la agencia, valora la probabilidad de ocurrencia de los posibles riesgos?	X			
5	¿La Cooperativa, da cumplimiento a las leyes vigentes establecidas en el país?	X			
6	¿El jefe de agencia interviene cuando los objetivos institucionales no están siendo cumplidos a cabalidad?	X			
7	¿Es evaluado el desempeño en cada área de trabajo?		X		D2.1: No se realizan evaluaciones periódicas.

Elaborado por:	A.C.V.M	Fecha:	21/11/2018
Revisado por:	A.P.R / J.E.A	Fecha:	19/12/2018



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA
CALUMA
AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

**C.CI
9/19**

8	¿La agencia, cuenta con indicadores para determinar el cumplimiento de sus metas?	X		D8.1: No tiene establecido indicadores para medir el cumplimiento de metas.
9	¿Se realiza un análisis de créditos que busquen minimizar los posibles riesgos de morosidad?	X		D5.1: falta de seguimiento riguroso al proceso de otorgamiento de créditos.
TOTAL Σ		5	4	

N/C: (CT/CP)*100

N/C: (5/9)*100 = **55,56%**

N/R: **44,44%**

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

Elaborado por:	A.C.V.M	Fecha:	21/11/2018
Revisado por:	A.P.R / J.E.A	Fecha:	19/12/2018



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA
CALUMA
AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

**C.CI
10/19**

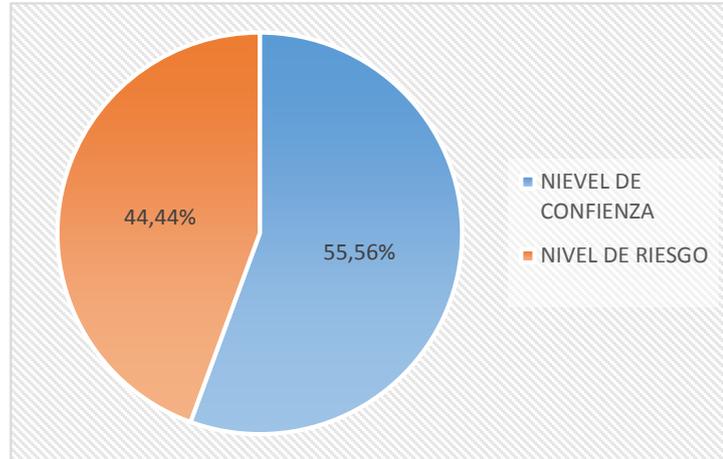


Figura 18. VALORACIÓN DE RIESGOS

Elaborado por: Adriana Vega
Fuente: C.CI Valoración de Riesgos

Análisis: en base al componente Valoración de Riesgos, el nivel de Confianza de la agencia es MODERADO de 55,55% y un nivel de Riesgo de 44,44%, esto se debe a que en la Cooperativa, no se han implementado indicadores de gestión que permitan evaluar el desempeño de los procesos, así también, no se evalúa periódicamente el desempeño, y por tanto no se establecen indicadores para el medir el cumplimiento de metas y a la vez se evidencia carencia de análisis de créditos para minimizar la morosidad.

Elaborado por:	A.C.V.M	Fecha:	21/11/2018
Revisado por:	A.P.R / J.E.A	Fecha:	19/12/2018



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA
CALUMA
AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

**C.CI
11/19**

COMPONENTE: RESPUESTA AL RIESGO					
N°	PREGUNTA	RESPUESTA			OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	
1	¿Se toman las medidas de acción inmediata cuando existen riesgos que afectan la operatividad de la institución?	X			
2	¿Se comunica a cada área sobre el impacto de los riesgos de tal manera que se puedan tomar las acciones necesarias para mitigarlos?	X			
3	¿La Cooperativa, cuenta con un proceso para minimizar los posibles riesgos que intervienen en el cumplimiento de objetivos institucionales?		X		D9: no cuenta con un plan o programa establecido.
4	¿El personal de la agencia, conoce los controles que se utilizan para mitigar los riesgos?	X			
5	¿Se realizan programas de capacitación para que el personal pueda hacer frente a posibles riesgos?		X		D1.1: Falta de capacitaciones periódicas al personal.
	TOTALΣ	3	2		

N/C: (CT/CP)*100

N/C: (3/5)*100 = **60%**

N/R: **40%**

Elaborado por:	A.C.V.M	Fecha:	21/11/2018
Revisado por:	A.P.R / J.E.A	Fecha:	19/12/2018



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA
CALUMA
AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

**C.CI
12/19**

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

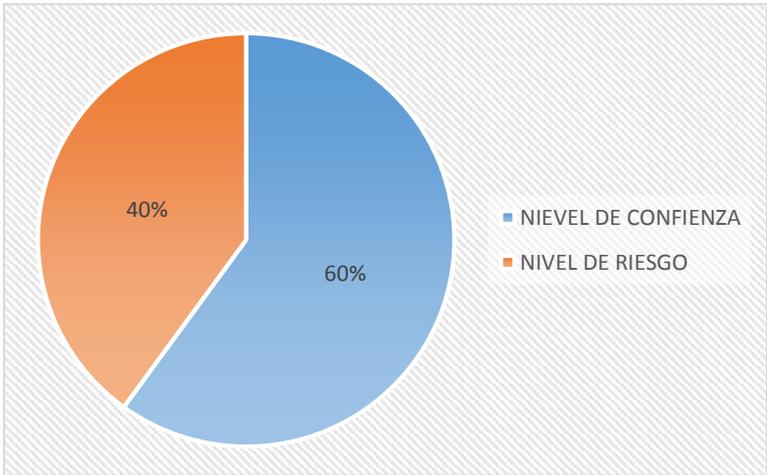


Figura 19. RESPUESTA AL RIESGO

Elaborado por: Adriana Vega
Fuente: C.CI Respuesta al Riesgo

Análisis: de acuerdo al componente Respuesta al Riesgo, la entidad tiene un nivel de Confianza MODERADO de 60%, al igual que un nivel de Riesgo MODERADO de 40% debido a que no se cuenta con programas para mitigar los posibles riesgos, y no se realizan capacitaciones al personal para que puedan enfrentar cualquier eventualidad que se pueda presentar en sus actividades.

Elaborado por:	A.C.V.M	Fecha:	21/11/2018
Revisado por:	A.P.R / J.E.A	Fecha:	19/12/2018



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA
CALUMA
AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

**C.CI
13/19**

COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL					
N°	PREGUNTA	RESPUESTA			OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	
1	¿La Cooperativa, cuenta con un Manual de Procesos para cada área?		X		D10: se ha tomado en cuenta diseñar un Manual de Procesos para el año que aproxima.
2	¿Se realizan controles eficientes a los procesos de cada área, en especial al de créditos?		X		D5.2: Falta de seguimiento riguroso al proceso de otorgamiento de créditos.
3	¿Para el proceso de créditos y cobranzas, el personal toma en consideración todo lo especificado en el Manual de Créditos?		X		D11: Inobservancia recurrente del Manual de Créditos.
4	¿Cuenta la agencia con modelos de flujogramas de procesos que sirva de guía en las actividades del personal de créditos y captaciones?		X		D12: No se cuenta con flujogramas de procesos de crédito y captaciones.

Elaborado por:	A.C.V.M	Fecha:	21/11/2018
Revisado por:	A.P.R / J.E.A	Fecha:	19/12/2018



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA
CALUMA
AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

**C.CI
14/19**

5	¿Se verifica que el presupuesto de colocación esté acorde a los objetivos de colocación mensual de cada asesor?		X		D13: descoordinación entre el presupuesto aprobado por la institución y los objetivos de colocación mensual por asesor.
6	¿El sistema contable que utiliza la agencia, proporciona información financiera, patrimonial y presupuestaria confiable y oportuna?	X			
7	¿El sistema de información que maneja la Cooperativa cuenta con medidas de seguridad?	X			
8	¿Se tiene resguardo de los registros informáticos que se maneja en la agencia?	X			
9	¿En la agencia, se cuenta con personal suficiente para cada área?		X		D3.1: Existencia de personal multitarea.
10	¿El área de captaciones de ahorros y depósitos a plazo fijo, cuenta con flujogramas de procesos?		X		D12.1: No cuenta con flujogramas de procesos.
11	¿El registro de las transacciones se lo hace en el momento que ocurre y de manera inmediata?	X			
	TOTAL Σ	4	7		

N/C: (CT/CP)*100

N/C: (4/11)*100 = 36,36%

N/R: 63,64%

Elaborado por:	A.C.V.M	Fecha:	21/11/2018
Revisado por:	A.P.R / J.E.A	Fecha:	19/12/2018



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA
CALUMA
AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

**C.CI
15/19**

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

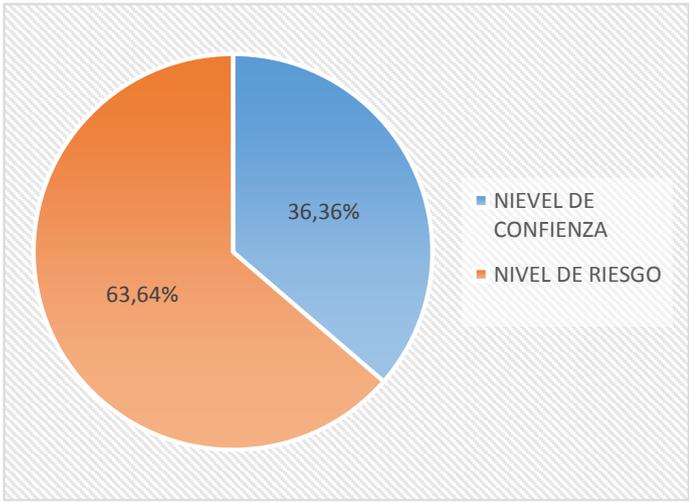


Figura 20. ACTIVIDADES DE CONTROL

Elaborado por: Adriana Vega
Fuente: C.CI Actividades de Control

Análisis: el nivel de Confianza en el componente Actividades de Control, es BAJO de 36,36% y un nivel de Riesgo ALTO de 63,64%, se debe a que la cooperativa no cuenta con un Manual de Procesos, así también, no se evidencian flujogramas de procesos tanto en el área de créditos como en el de captaciones de ahorros y depósitos a plazo fijo, además existe personal multitarea que disminuye la eficiencia en las actividades diarias de la agencia, no se observan todos los apartados del Manual de Crédito, como también no se realizan seguimientos al otorgamiento de créditos, por último existe descoordinación entre el presupuesto asignado por la entidad y los objetivos de colocación mensual por asesor.

Elaborado por:	A.C.V.M	Fecha:	21/11/2018
Revisado por:	A.P.R / J.E.A	Fecha:	19/12/2018



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA
CALUMA
AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

**C.CI
16/19**

COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN					
N°	PREGUNTA	RESPUESTA			OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	
1	¿La información generada por el personal de la agencia es confiable y oportuna?	X			
2	¿Se usan instrumentos informáticos como internet, para socializar y comunicar información en la agencia?	X			
3	¿La socialización que se realiza a cada área de la entidad es la adecuada?		X		D14: La socialización que se realiza no es eficaz.
4	¿La divulgación de información confiable se hace luego de la respectiva autorización de la dirección?	X			
5	¿Existe una comunicación efectiva entre todas las áreas de la Cooperativa?		X		D14.1: se debe al bajo nivel de liderazgo directivo.
6	¿La información suministrada del sistema contable es utilizada para la toma de decisiones?	X			
7	¿Existe una persona que se encargue de resguardar la información ante cualquier incidente?	X			
8	¿Se presentan informes periódicos a Gerencia?	X			
	TOTAL Σ	6	2		

Elaborado por:	A.C.V.M	Fecha:	21/11/2018
Revisado por:	A.P.R / J.E.A	Fecha:	19/12/2018



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA
CALUMA
AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

**C.CI
17/19**

N/C: $(CT/CP)*100$

N/C: $(6/8)*100 = 75\%$

N/R: 25%

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

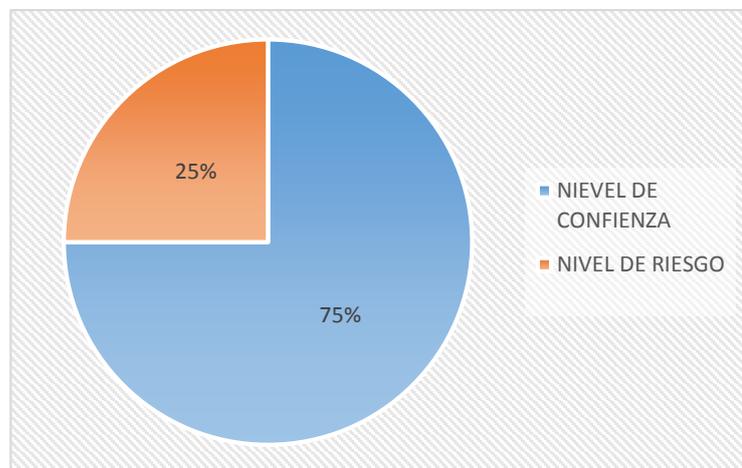


Figura 21. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Elaborado por: Adriana Vega

Fuente: C.CI Información y Comunicación

Análisis: a través del componente Información y Comunicación, se obtiene un nivel de Confianza MODERADO del 75% y un nivel de Riesgo MODERADO del 25%, puesto que la socialización que se realiza al personal no es eficaz, de tal manera que se observa un bajo nivel de liderazgo directivo, debido a que no existe una comunicación efectiva entre personal y directivos.

Elaborado por:	A.C.V.M	Fecha:	21/11/2018
Revisado por:	A.P.R / J.E.A	Fecha:	19/12/2018



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA
CALUMA
AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

**C.CI
18/19**

COMPONENTE: MONITOREO					
N°	PREGUNTA	RESPUESTA			OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	
1	¿Las actividades que realiza el personal son supervisadas correctamente?		X		D: se debe a la falta de evaluaciones periódicas al personal.
2	¿El nivel directivo hace el seguimiento al cumplimiento de objetivos institucionales?	X			
3	¿La Cooperativa acoge las sugerencias de los informes de auditorías anteriores?	X			
4	¿Se aplican las recomendaciones de auditorías anteriores para mejorar el control interno de la agencia?	X			
5	¿Los hallazgos encontrados son comunicados al nivel directivo de la Cooperativa?	X			
6	¿Se informa de las deficiencias encontradas al personal responsable de las mismas?	X			
	TOTALΣ	5	1		

N/C: (CT/CP)*100

N/C: (5/6)*100 = 83,33%

N/R: 16,67%

Elaborado por:	A.C.V.M	Fecha:	21/11/2018
Revisado por:	A.P.R / J.E.A	Fecha:	19/12/2018



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA
CALUMA
AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

**C.CI
19/19**

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

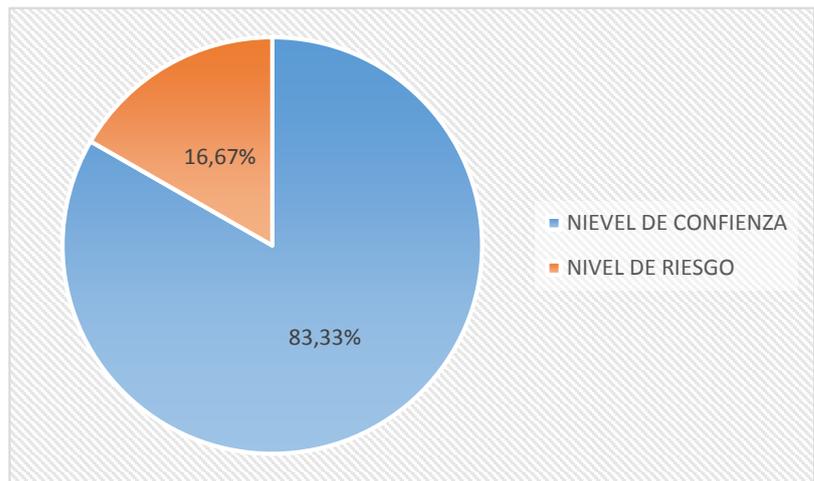


Figura 22. MONITOREO

Elaborado por: Adriana Vega
Fuente: C.CI Monitoreo

Análisis: de acuerdo al componente Monitoreo, el nivel de Confianza es ALTA de 83,33% y un nivel de Riesgo BAJO de 16,67%, debido a que se hace el seguimiento al cumplimiento de objetivos de la entidad, como también, las recomendaciones y sugerencias que se realizan en base a auditorías anteriores son implementadas con el fin de disminuir o solucionar las deficiencias encontradas, por tanto son comunicados al personal responsable de dichas actividades.

Elaborado por:	A.C.V.M	Fecha:	21/11/2018
Revisado por:	A.P.R / J.E.A	Fecha:	19/12/2018



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUAN PÍO DE MORA LTDA.”,
AGENCIA CALUMA
AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
MATRIZ DE NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO**

**M.CR
1/1**

MATRIZ DE CONFIANZA Y RIESGO POR COMPONENTE									
N°	COMPONENTE	SI	NO	CONFIANZA PREVISTA	CONFIANZA TOTAL	NIVEL DE CONFIANZA		NIVEL DE RIESGO	
1	ENTORNO INTERNO	6	4	10	6	60,00%	Moderado	40,00%	Moderado
2	DEFINICIÓN DE OBJETIVOS	3	2	5	3	60,00%	Moderado	40,00%	Moderado
3	IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS	2	3	5	2	40,00%	Bajo	60,00%	Alto
4	VALORACIÓN DE RIESGOS	5	4	9	5	55,56%	Moderado	44,44%	Moderado
5	RESPUESTA AL RIESGO	3	2	5	3	60,00%	Moderado	40,00%	Moderado
6	ACTIVIDADES DE CONTROL	4	7	11	4	36,36%	Bajo	63,64%	Alto
7	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	6	2	8	6	75,00%	Moderado	25,00%	Moderado
8	MONITOREO	5	1	6	5	83,33%	Alto	16,67%	Bajo
TOTAL Σ						58,78%	Moderado	41,22%	Moderado

Elaborado por:	A.C.V.M	Fecha:	26/11/2018
Revisado por:	A.P.R / J.E.A	Fecha:	03/01/2018



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA
CALUMA**

**AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
HOJA DE CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

**HR.CR
1/7**

COMPONENTE	ANÁLISIS NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
ENTORNO INTERNO	En base a este componente, la Agencia, tiene un Nivel de Confianza Moderado de 60%, y un Nivel de Riesgo Moderado de 40%.	<p>1) No se realizan capacitaciones continuas al personal, debido a que no cuenta con planes de capacitación que ayuden a mejorar el desenvolvimiento en sus debidas funciones. H1</p> <p>2) La Agencia no realiza evaluaciones periódicas al personal para medir la capacidad y nivel de desempeño de cada uno. H2</p>	<p>1) Al Jefe de Agencia: Solicitar al Gerente General, se asigne un presupuesto para la elaboración de planes y programas de capacitación, con la finalidad de lograr eficiencia y eficacia en las funciones del personal.</p> <p>Al Jefe de Talento Humano: Elaborar planes de capacitación, con el objetivo de preparación y actualización de conocimientos, para un mejor desempeño y atención de cada empleado de la Agencia.</p> <p>2) Gerente: Presentar al Consejo de Administración, la propuesta de elaboración de un sistema de evaluación al personal.</p> <p>Consejo de Administración: Coordinar conjuntamente con Gerencia.</p>

Elaborado por:	A.C.V.M	Fecha:	28/11/2018
Revisado por:	A.P.R / J.E.A	Fecha:	03/01/2019



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA
CALUMA**

**AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
HOJA DE CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

**HR.CR
2/7**

COMPONENTE	ANÁLISIS NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
		3) La Agencia, no cuenta con personal suficiente para el desarrollo de sus actividades, evidenciándose la existencia de personal multitarea. H3	3) Al Jefe de Agencia: Requerir al Gerente General, se asigne un presupuesto para la contratación de personal para la agencia, con el fin de incrementar la eficiencia y eficacia de las actividades operativas de la cooperativa. Al Jefe de Talento Humano: Realizar el proceso de reclutamiento, contratación e inducción del personal para la Agencia, basándose en las competencias necesarias para cubrir el puesto de trabajo.
DEFINICIÓN DE OBJETIVOS	La calificación del Nivel de Confianza en base a este componente es Moderada de 60%, y un Nivel de Riesgo Moderado del 40%.	4) No se verifica que el personal comprenda los objetivos institucionales y los pueda cumplir a cabalidad. H4	4) Al Jefe de Agencia: Mantener una comunicación efectiva con el personal de la Agencia, en donde se explique y se dé por entendido cada objetivo y meta institucional.

Elaborado por:	A.C.V.M	Fecha:	28/11/2018
Revisado por:	A.P.R / J.E.A	Fecha:	03/01/2019



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA
CALUMA
AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
HOJA DE CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

**HR.CR
3/7**

COMPONENTE	ANÁLISIS NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
		5) No existe un seguimiento riguroso al proceso de otorgamiento de créditos, por lo que afecta a la calidad de cartera. H5	5) Al Jefe de Agencia: Considerar el diseño de un modelo interno de seguimiento de otorgamiento de créditos, con el objetivo de dar alertas cuando se evidencie un riesgo para la cartera. Al Jefe de la UPC: Emplear los medios y herramientas necesarias para la otorgación de créditos, con el fin de minimizar los posibles riesgos en la cartera vencida.
IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS	En este componente el Nivel de Confianza es Bajo de 40%, y un Nivel de Riesgo Alto del 60%.	6) La Agencia, no tiene un plan o programa establecido para la identificación de eventualidades. H6	6) Comité de Riesgos: Elaborar un plan o programa adaptable para todas las agencias, con la finalidad que sirva de herramienta para contrarrestar posibles eventualidades que impiden el logro de los objetivos de la cooperativa.

Elaborado por:	A.C.V.M	Fecha:	28/11/2018
Revisado por:	A.P.R / J.E.A	Fecha:	03/01/2019



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA
CALUMA**

**AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
HOJA DE CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

**HR.CR
4/7**

COMPONENTE	ANÁLISIS NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
		7) La Agencia, no emplea algún procedimiento o técnica de estudio para identificar posibles riesgos operativos frente a la competencia. H7	7) Comité de Riesgos y Jefe de Marketing: Elaborar estrategias dirigidas a cada una de las agencias, tomando en cuenta las necesidades de las mismas, con el objetivo de hacer frente a posibles riesgos derivados de la competencia.
VALORACIÓN DE RIESGOS	En relación a este componente el Nivel de Confianza es Moderado de 55,56%, y un Nivel de Riesgo Moderado del 44,44%.	8) No se implementan indicadores de gestión para evaluaciones de los procesos por cada departamento, como también para determinar el cumplimiento de metas. H8	8) Al Jefe de Agencia: Implementar indicadores de gestión como un método para evaluar el grado de eficiencia, efectividad y cumplimiento de los procesos, actividades y metas de la institución.
RESPUESTA AL RIESGOS	El Nivel de Confianza es Moderado de 60%, y un Nivel de Riesgo Moderado del 40%.	9) No se cuenta con procesos que permitan minimizar los posibles riesgos en el cumplimiento de objetivos. H9	9) Comité de Riesgos: Establecer un programa como herramienta para determinar los posibles riesgos y su afectación en el cumplimiento de objetivos.

Elaborado por:	A.C.V.M	Fecha:	28/11/2018
Revisado por:	A.P.R./J.E.A	Fecha:	03/01/2019



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA
CALUMA**

**AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
HOJA DE CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

**HR.CR
5/7**

COMPONENTE	ANÁLISIS NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
ACTIVIDADES DE CONTROL	En base a este componente el Nivel de Confianza es Bajo de 36,36%, y un Nivel de Riesgo Alto del 63,64%.	10) La Agencia no cuenta con un Manual de Procesos definido, por lo que los procedimientos son realizados en base a la experticia de cada empleado. H10	10) Gerencia: Considerar la elaboración de un Manual de Procesos, en donde se incluya debidamente las políticas, instrucciones y demás apartados esenciales, con el fin de servir como guía para el desarrollo de las actividades de la Agencia, así mismo en el caso de realizar cambios o modificaciones del Manual se debe hacer la respectiva socialización.
		11) Para el proceso de créditos y cobranzas se evidencia la inobservancia recurrente del Manual de Créditos. H11	11) Al Asesor de Negocios: Tomar en cuenta todas las especificaciones del proceso de créditos y cobranzas establecido en el Manual de Crédito, como también, las debidas modificaciones que se realizan en cada actualización, con el fin de prestar un mejor servicio y satisfacción del socio y/o cliente.

Elaborado por:	A.C.V.M	Fecha:	28/11/2018
Revisado por:	A.P.R / J.E.A	Fecha:	03/01/2019



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA
CALUMA**

**AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
HOJA DE CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

**HR.CR
6/7**

COMPONENTE	ANÁLISIS NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
		<p>12) La Agencia, no cuenta con modelos de flujogramas de procesos en cuanto a captación, colocación y recuperación de cartera. H12</p> <p>13) Existe descoordinación entre el presupuesto aprobado por la institución y los objetivos de colocación mensual por asesor. H13</p>	<p>12) Al Jefe de Agencia: Implementar flujogramas de procesos en el Manual correspondiente, permitiendo visualizar los pasos a seguir en cada proceso por departamento, sustituyendo la lectura de notas extensas de los mismos, con la finalidad de servir de guía en las actividades de la agencia.</p> <p>13) Al Comité de Créditos: Establecer las metas de colocación mensual por asesor tomando en consideración el presupuesto aprobado para el mismo, de tal manera que no exista inconvenientes en el cumplimiento de metas mensuales de cada asesor de negocios.</p>

Elaborado por:	A.C.V.M	Fecha:	28/11/2018
Revisado por:	A.P.R / J.E.A	Fecha:	03/01/2019



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA
CALUMA
AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
HOJA DE CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

**HR.CR
7/7**

COMPONENTE	ANÁLISIS NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	En relación a este componente el Nivel de Confianza es Moderado de 75%, y un Nivel de Riesgo Moderado del 25%.	14) La socialización de la información que se realiza a cada área no es eficaz, debido a que la comunicación no es efectiva por tanto se evidencia un bajo nivel de liderazgo directivo. H14	14) Al Jefe de Agencia: Establecer una comunicación efectiva que integre a todos los colaboradores de la Cooperativa, mediante la elaboración de políticas y socialización de toda información relacionada con la institución, con el fin de lograr un excelente clima laboral.

Elaborado por:	A.C.V.M	Fecha:	28/11/2018
Revisado por:	A.P.R / J.E.A	Fecha:	03/01/2019



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA
CALUMA
AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
INFORME DE CONTROL INTERNO**

**I.CI
1/7**

Caluma, 30 de Noviembre de 2018

Ingeniero.

Mesías Baños Rojas.

JEFE DE AGENCIA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUAN PÍO DE MORA LTDA.”

Presente.-

De mi consideración:

Como parte esencial de la Auditoría Operacional a la **Cooperativa de Ahorro y Crédito “Juan Pío de Mora Ltda.”, Agencia Caluma**, durante el período comprendido del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2017, se realizó la evaluación del Control Interno mediante el método COSO II, con la finalidad de dar cumplimiento a las Norma de Auditoría Generalmente Aceptadas. El objetivo de la evaluación fue de determinar el Nivel de Confianza y Nivel de Riesgo de la Cooperativa.

Los resultados del cuestionario del Control Interno aplicado al personal de la agencia, fueron un Nivel de Confianza Moderado del 58,78% y un Nivel de Riesgo Moderado del 41,22%, debido a las deficiencias encontradas que se detallan a continuación:

❖ **D1: Capacitaciones continuas al personal.**

No se realizan capacitaciones continuas al personal, debido a que no cuenta con planes de capacitación que ayuden a mejorar el desenvolvimiento de cada empleado en sus debidas funciones.

Recomendación 01:

Al Jefe de Agencia: Solicitar al Gerente General, se asigne un presupuesto para la elaboración de planes y programas de capacitación, con la finalidad de lograr eficiencia y eficacia en las funciones del personal.

Elaborado por:	A.C.V.M	Fecha:	30/11/2018
Revisado por:	A.P.R / J.E.A	Fecha:	03/01/2019



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA
CALUMA
AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
INFORME DE CONTROL INTERNO**

**I.CI
2/7**

Al Jefe de Talento Humano: Elaborar planes de capacitación, con el objetivo de preparación y actualización de conocimientos, para un mejor desempeño y atención de cada empleado de la Agencia.

❖ **D2: Evaluaciones al personal.**

La Agencia no realiza evaluaciones periódicas al personal para medir la capacidad y nivel de desempeño de cada uno.

Recomendación 02:

Gerente: Presentar al Consejo de Administración la propuesta de elaborar un sistema o herramientas que permitan llevar a cabo la evaluación del desempeño del personal.

Al Consejo de Administración: Coordinar conjuntamente con Gerencia la elaboración de un sistema de evaluación al personal, que permita conocer el nivel de desenvolvimiento de cada uno en sus funciones asignadas dentro de la Agencia.

❖ **D3: Suficiente Personal.**

La Agencia, no cuenta con personal suficiente para el desarrollo de sus actividades, evidenciándose la existencia de personal multitarea.

Recomendación 03:

Al Jefe de Agencia: Requerir al Gerente General, se asigne un presupuesto para la contratación de personal para la agencia, con el fin de incrementar la eficiencia y eficacia de las actividades operativas de la cooperativa.

Al Jefe de Talento Humano: Realizar el proceso de reclutamiento, contratación e inducción del personal para la Agencia, basándose en las competencias necesarias para cubrir el puesto de trabajo.

Elaborado por:	A.C.V.M	Fecha:	30/11/2018
-----------------------	----------------	---------------	-------------------



Revisado por:	A.P.R / J.E.A	Fecha:	03/01/2019
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA CALUMA AUDITORÍA OPERATIVA 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017 INFORME DE CONTROL INTERNO			I.CI 3/7

❖ **D4: Verificación de Objetivos.**

No se verifica que el personal comprenda los objetivos institucionales y los pueda cumplir a cabalidad.

Recomendación 04:

Al Jefe de Agencia: Mantener una comunicación efectiva con el personal de la Agencia, en donde se explique y se dé por entendido cada objetivo y meta institucional.

❖ **D5: Seguimiento al proceso de otorgamiento de créditos.**

No existe un seguimiento riguroso al proceso de otorgamiento de créditos, por lo que afecta a la calidad de cartera.

Recomendación 05:

Al Jefe de Agencia: Considerar el diseño de un modelo interno de seguimiento de otorgamiento de créditos, con el objetivo de dar alertas cuando se evidencie un riesgo para la cartera.

Al Jefe de la UPC: Emplear los medios y herramientas necesarias para la otorgación de créditos, con el fin de minimizar los posibles riesgos en la cartera vencida.

❖ **D6: Identificación de Riesgos.**

La Agencia, no tiene un plan o programa establecido para la identificación de eventualidades.

Elaborado por:	A.C.V.M	Fecha:	30/11/2018
Revisado por:	A.P.R / J.E.A	Fecha:	03/01/2019



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA
CALUMA
AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
INFORME DE CONTROL INTERNO**

**I.CI
4/7**

Recomendación 06:

Comité de Riesgos: Elaborar un plan o programa adaptable para todas las agencias, con la finalidad que sirva de herramienta para contrarrestar posibles eventualidades que impiden el logro de los objetivos de la cooperativa.

❖ **D7: Riesgos frente a la competencia.**

La Agencia, no emplea algún procedimiento o técnica de estudio para identificar posibles riesgos operativos frente a la competencia.

Recomendación 07:

Comité de Riesgos y Jefe de Marketing: Elaborar estrategias dirigidas a cada una de las agencias, tomando en cuenta las necesidades de las mismas, con el objetivo de hacer frente a posibles riesgos derivados de la competencia.

❖ **D8: Indicadores de Gestión.**

No se implementan indicadores de gestión para evaluaciones de los procesos por cada departamento, como también para determinar el cumplimiento de metas.

Recomendación 08:

Al Jefe de Agencia: Implementar indicadores de gestión como un método para evaluar el grado de eficiencia, efectividad y cumplimiento de los procesos, actividades y metas de la institución.

❖ **D9: Riesgos en el cumplimiento de objetivos.**

No se cuenta con procesos que permitan minimizar los posibles riesgos en el cumplimiento de objetivos.

Elaborado por:	A.C.V.M	Fecha:	30/11/2018
Revisado por:	A.P.R / J.E.A	Fecha:	03/01/2019



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA
CALUMA
AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
INFORME DE CONTROL INTERNO**

**I.CI
5/7**

Recomendación 09:

Comité de Riesgos: Establecer un programa como herramienta para determinar los posibles riesgos y su afectación en el cumplimiento de objetivos.

❖ **D10: Manual de Procesos.**

La Agencia no cuenta con un Manual de Procesos definido, por lo que los procedimientos son realizados en base a la experticia de cada empleado.

Recomendación 10:

Gerencia: Considerar la elaboración de un Manual de Procesos, en donde se incluya debidamente las políticas, instrucciones y demás apartados esenciales, con el fin de servir como guía para el desarrollo de las actividades de la Agencia, así mismo en el caso de realizar cambios o modificaciones del Manual se debe hacer la respectiva socialización.

❖ **D11: Inobservancia en el Manual de Créditos.**

Para el proceso de créditos y cobranzas se evidencia la inobservancia recurrente del Manual de Créditos.

Recomendación 11:

Al Asesor de Negocios: Tomar en cuenta todas las especificaciones del proceso de créditos y cobranzas establecido en el Manual de Crédito, como también, las debidas modificaciones que se realizan en cada actualización, con el fin de prestar un mejor servicio y satisfacción del socio y/o cliente.

Elaborado por:	A.C.V.M	Fecha:	30/11/2018
Revisado por:	A.P.R / J.E.A	Fecha:	03/01/2019



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA
CALUMA
AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
INFORME DE CONTROL INTERNO**

**I.CI
6/7**

❖ **D12: Modelo de Flujogramas.**

La Agencia, no cuenta con modelos de flujogramas de procesos en cuanto a captación, colocación y recuperación de cartera.

Recomendación 12:

Jefe de Negocios: Implementar flujogramas de procesos en el Manual correspondiente, permitiendo visualizar los pasos a seguir en cada proceso por departamento, sustituyendo la lectura de notas extensas de los mismos, con la finalidad de servir de guía en las actividades de la agencia.

❖ **D13: Objetivos de colocación mensual.**

Existe descoordinación entre el presupuesto aprobado por la institución y los objetivos de colocación mensual por asesor.

Recomendación 13:

Al Comité de Créditos: Establecer las metas de colocación mensual por asesor tomando en consideración el presupuesto aprobado para el mismo, de tal manera que no exista inconvenientes en el cumplimiento de metas mensuales de cada asesor de negocios.

❖ **D14: Información y Comunicación.**

La socialización de la información que se realiza a cada área no es eficaz, debido a que la comunicación no es efectiva por tanto se evidencia un bajo nivel de liderazgo directivo.

Elaborado por:	A.C.V.M	Fecha:	30/11/2018
Revisado por:	A.P.R / J.E.A	Fecha:	03/01/2019



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA
CALUMA
AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
INFORME DE CONTROL INTERNO**

**I.CI
7/7**

Recomendación 14:

Al Jefe de Agencia: Establecer una comunicación efectiva que integre a todos los colaboradores de la Cooperativa, mediante la elaboración de políticas y socialización de toda información relacionada con la institución, con el fin de lograr un excelente clima laboral.

Se sugiere atender a las recomendaciones brindadas y que serán emitidas en el informe final de Auditoría.

Atentamente;

Adriana Vega Montero

AUTORA DE TRABAJO DE TITULACIÓN.

Elaborado por:	A.C.V.M	Fecha:	30/11/2018
Revisado por:	A.P.R / J.E.A	Fecha:	03/01/2019

ARCHIVO

CORRIENTE



TIPO DE AUDITORÍA:	Auditoría Operativa
ENTE AUDITADO:	Cooperativa de Ahorro y Crédito “Juan Pío de Mora Ltda.”, Agencia Caluma.
PERÍODO:	2017
DIRECCIÓN:	Barrio El Despertar, Av. La Naranja y Callejón 19
TELÉFONO:	032974724/ 032974532

4.1.2.3. FASE III: EJECUCIÓN DE AUDITORÍA OPERATIVA



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA
CALUMA
AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
PROGRAMA DE AUDITORÍA: EJECUCIÓN**

**AC3-PA
1/1**

Objetivo: Realizar un examen a los procedimientos internos que se desarrollan en la COAC “Juan Pío de Mora Ltda.”, Agencia Caluma, mediante un análisis de las áreas críticas identificadas, con la finalidad de establecer acciones correctivas.

Nº	PROCEDIMIENTO	REF. PT	REALIZADO POR:	FECHA
1	Realice la cedula narrativa de servicios.	N1.SC 1/19 - 19/19	A.C.V.M	05/12/2018
2	Elabore flujograma de servicios.	F1. SC 1/1	A.C.V.M	07/12/2018
3	Realice la cedula narrativa de Captación de ahorros.	N2.CA 1/7- 7/7	A.C.V.M	10/12/2018
4	Elabore flujograma de Captación de ahorros.	F2.CA 1/7- 7/7	A.C.V.M	13/12/2018
5	Realice la cedula narrativa de Captación de ahorros a plazo fijo.	N3.CAP 1/1	A.C.V.M	17/12/2018
6	Elabore flujograma de captación de ahorros a plazo fijo.	F3.CAP 1/1	A.C.V.M	20/12/2018
7	Realice la cedula narrativa de Colocación de cartera.	N4.CC 1/1	A.C.V.M	27/12/2018
8	Elabore flujograma de Colocación de cartera.	F4.CC 1/2 -2/2	A.C.V.M	03/01/2019
9	Realice la cedula narrativa de Seguimiento y Recuperación de cartera.	N5.SRC 1/1	A.C.V.M	07/01/2019
10	Elabore flujograma de Seguimiento y Recuperación de cartera.	F5.SRC 1/1	A.C.V.M	09/01/2019
11	Realice la cedula narrativa de Capacitación de Personal.	N6.CP 1/1	A.C.V.M	11/01/2019
12	Elabore flujograma de Capacitación de Personal.	F6.CC 1/1	A.C.V.M	15/01/2019
13	Diseñe y aplique indicadores de eficiencia, eficacia y economía.	I.EEE 1/3 – 3/3	A.C.V.M	18/01/2019
14	Elabore Hoja de Hallazgos.	H/H 1/14 – 14/14	A.C.V.M	22/01/2019

Elaborado por:	A.C.V.M	Fecha:	03/12/2018
Revisado por:	A.P.R / J.E.A	Fecha:	04/02/2019



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA
CALUMA
AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
NARRATIVA: SERVICIOS**

**N1.SC
1/1**

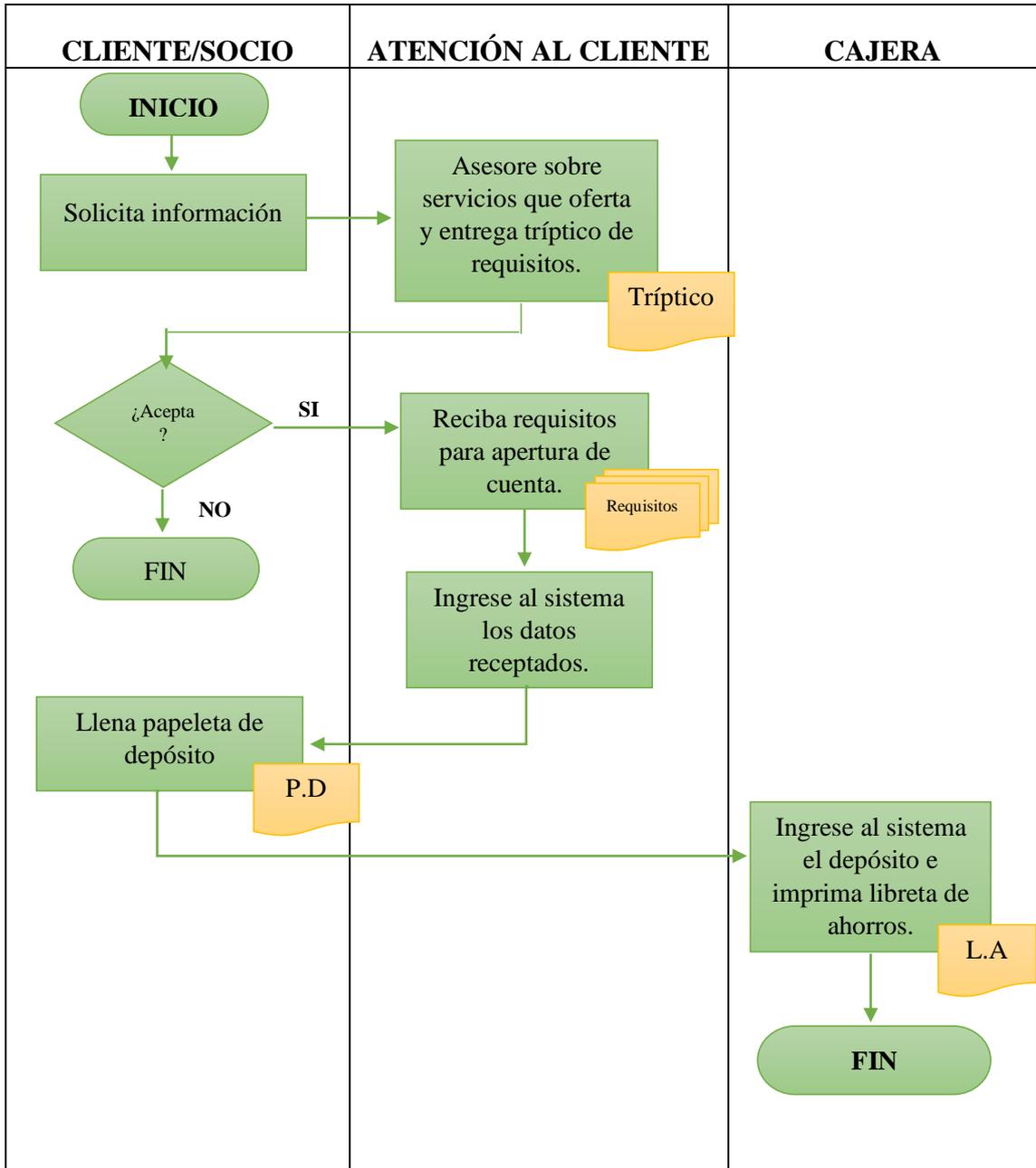
Nº	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	TIEMPO
1	Visita la entidad financiera para obtener información.	Socio/Cliente	2 minutos
2	Asesore e informe sobre apertura de cuenta, créditos, inversiones y otros servicios, entrega tríptico de requisitos.	Atención al cliente	5 minutos
3	Presenta requisitos de apertura de cuenta.	Socio/Cliente	1 minuto
5	Ingrese al sistema los datos receptados.	Atención al cliente	5 minutos
6	Reciba el depósito requerido, \$30.00 en Ahorros a la Vista y \$10.00 en Certificados de Aportación; e imprima la libreta de ahorros.	Cajera	2 minutos

Elaborado por:	A.C.V.M	Fecha:	05/12/2018
Revisado por:	A.P.R / J.E.A	Fecha:	04/02/2019



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA
CALUMA
AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
FLUJOGRAMA: SERVICIOS**

**F1.SC
1/1**



Elaborado por:	A.C.V.M	Fecha:	07/12/2018
Revisado por:	A.P.R / J.E.A	Fecha:	04/02/2019



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA
CALUMA
AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
NARRATIVA: CAPTACIÓN DE AHORROS**

**N2.CA
1/1**

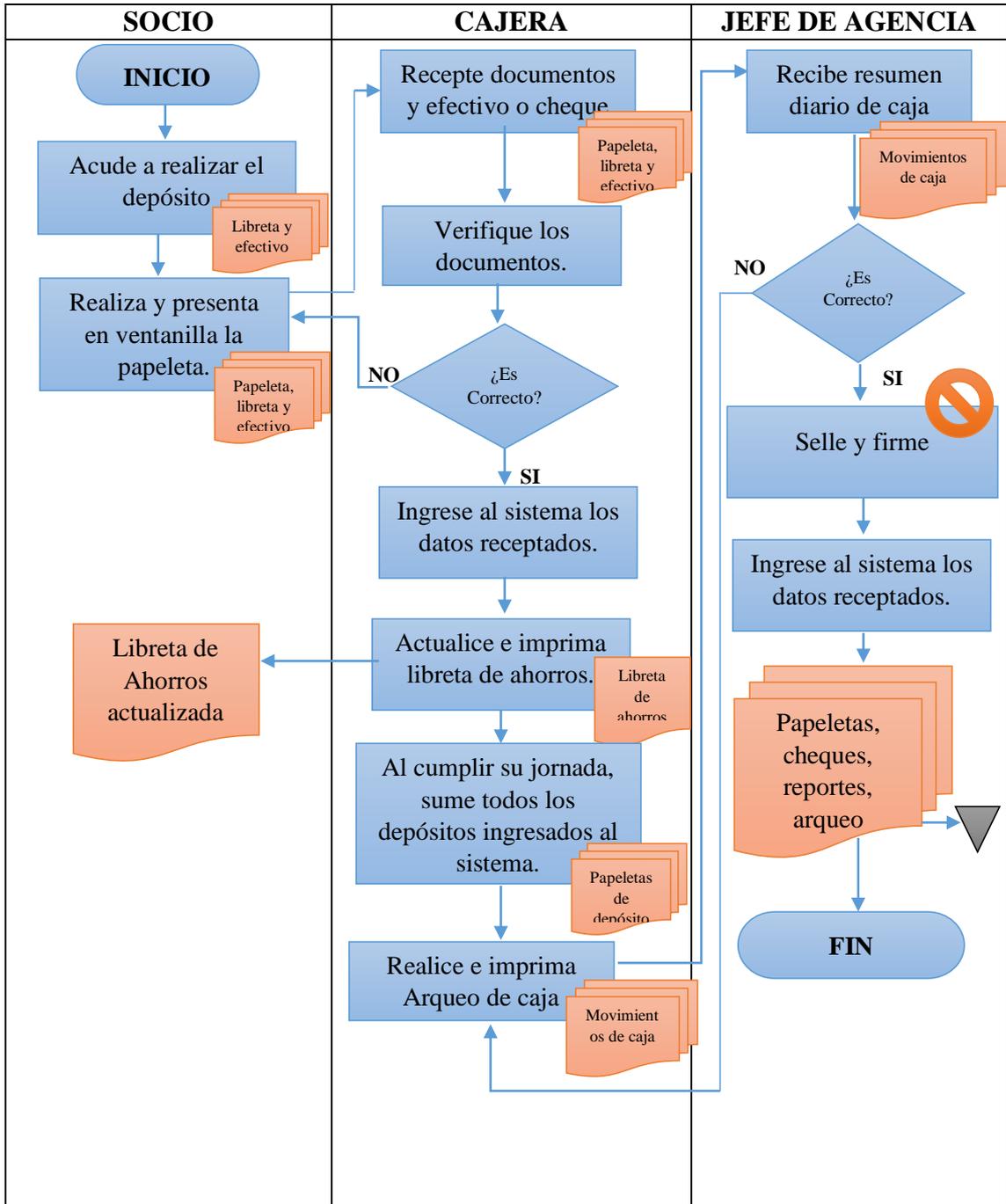
Nº	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	TIEMPO
1	Acude a la agencia para realizar el depósito con el monto respectivo y su libreta de ahorros.	Socio	2 minutos
2	Realiza la papeleta de depósito, llenando las pertinentes indicaciones, y se dirige a ventanilla.	Socio	1 minuto.
3	Recepte la papeleta de depósito junto con el efectivo o cheque, y la libreta de ahorros.	Cajera	1 minuto
4	Compruebe el correcto llenado de la papeleta de depósito y el efectivo o cheque.	Cajera	2 minutos
5	Digite en el sistema los datos del depósito, sella y firma la papeleta de depósito.	Cajera	2 minutos
6	Actualice e imprima la libreta de ahorros del socio.	Cajera	2 minutos
7	Recibe la libreta de ahorros actualizada.	Socio	1 minuto
8	Al cumplir su jornada, sume todos los depósitos ingresados al sistema.	Cajera	10 minutos
9	Realice e imprima el arqueo de caja.	Cajera	10 minutos
10	Recepte el resumen diario de Caja.	Jefe de Agencia	1 minuto
11	Compruebe que el arqueo cuadre, selle y firme; caso contrario devuelva a la cajera para su corrección.	Jefe de Agencia	3 minutos
12	Ingresa en el sistema el reporte de Caja.	Jefe de Agencia	2 minutos
13	Archive los documentos receptados: papeletas, cheques, reportes, resumen diario de caja.	Jefe de Agencia	2 minutos

Elaborado por:	A.C.V.M	Fecha:	10/12/2018
Revisado por:	A.P.R / J.E.A	Fecha:	04/02/2019



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA
CALUMA
AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
FLUJOGRAMA: CAPTACIÓN DE AHORROS

F2.CA
1/1



Elaborado por:	A.C.V.M	Fecha:	13/12/2018
Revisado por:	A.P.R / J.E.A	Fecha:	04/02/2019



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA
CALUMA
AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
NARRATIVA: CAPTACIÓN DE AHORROS A PLAZO
FIJO.**

**N3.CAP
1/1**

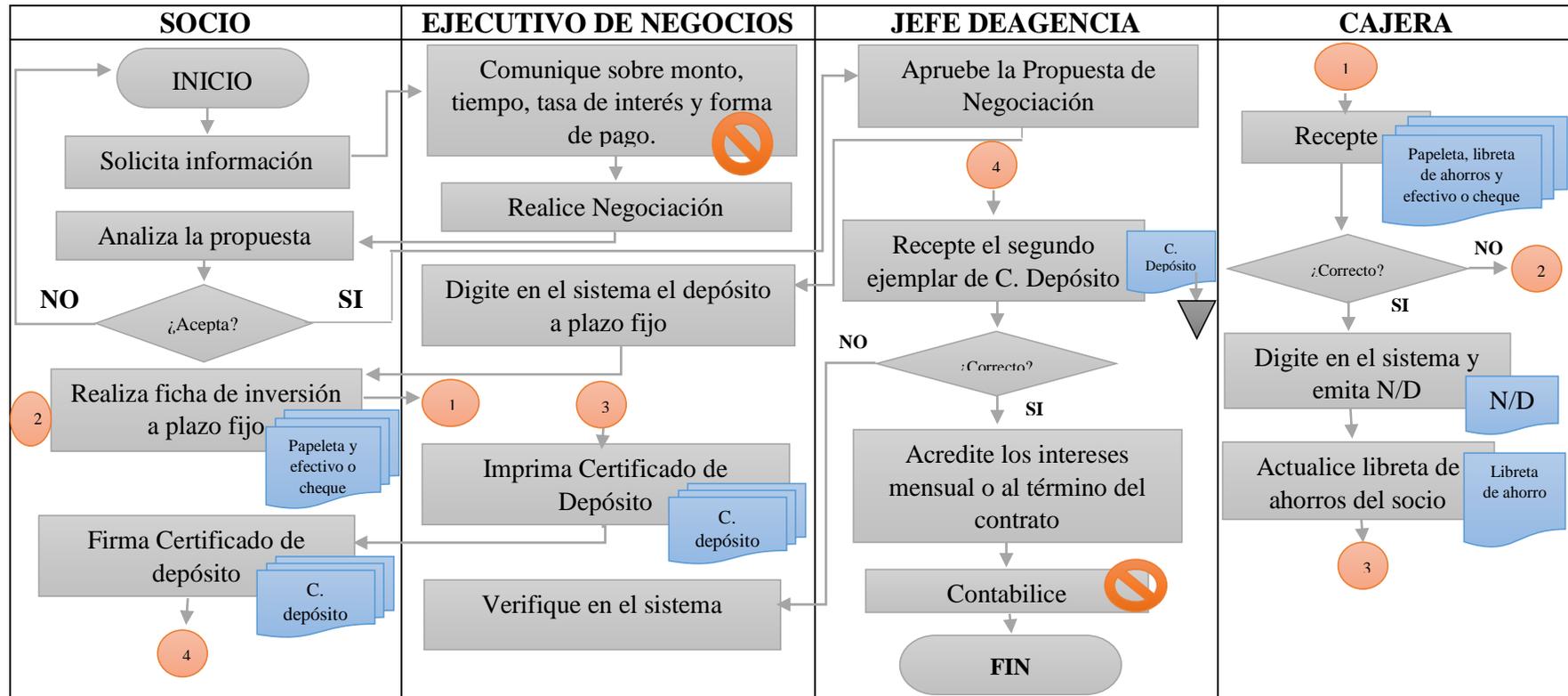
Nº	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	TIEMPO
1	Acude a la agencia con el fin de invertir su dinero a través de un depósito a plazo fijo; y solicita información.	Socio	1 minuto.
2	Comunique al socio sobre el monto, tiempo, tasa de interés y forma de pago de los depósitos a plazo fijo; realiza la negociación.	Ejecutivo de Negocios	2 minuto.
3	Apruebe la Propuesta de negociación.	Jefe de Agencia	2 minutos.
4	Observa y estudia la propuesta, si satisface su expectativa firma el depósito a plazo fijo, de no ser así, se retira de la institución.	Socio	3 minutos.
5	Digite en el sistema el depósito a plazo fijo.	Ejecutivo de Negocios	5 minutos.
6	Realiza y presenta en ventanilla la papeleta de depósito con el monto acordado.	Socio	1 minuto.
7	Recepte papeleta de depósito, libreta de ahorros, efectivo o cheque.	Cajera	1 minuto.
8	Compruebe los datos de la papeleta de depósito y efectivo.	Cajera	2 minutos.
9	Digite en el sistema los datos del depósito, y emita una nota de débito.	Cajera	2 minutos.
10	Actualice la libreta de ahorros del socio.	Cajera	1 minuto.
11	Imprima Certificado de depósito.	Ejecutivo de Negocios.	1 minuto.
12	Firma el certificado de depósito, guarda el primer ejemplar.	Socio	1 minuto.
13	Recepte y archive el segundo ejemplar del certificado de depósito.	Jefe de Agencia	1 minuto.
14	Compruebe que el depósito a plazo haya sido ingresado de manera correcta al sistema.	Jefe de Agencia	1 minuto.
15	A través del sistema contabilice el depósito a plazo fijo.	Jefe de Agencia	1 minuto.
16	Revise el vencimiento del depósito, posterior acredite los intereses a la cuenta del socio, ya sea mensual o al vencimiento del contrato; y contabilice.	Jefe de Agencia	2 minutos

Elaborado por:	A.C.V.M	Fecha:	17/12/2018
Revisado por:	A.P.R / J.E.A	Fecha:	04/02/2019



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUAN PÍO DE MORA LTDA.”,
AGENCIA CALUMA
AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
FLUJOGRAMA: CAPTACIÓN DE AHORROS A PLAZO.

F3.CAP
1/1



Elaborado por:	A.C.V.M	Fecha:	20/12/2018
Revisado por:	A.P.R / J.E.A	Fecha:	04/02/2019



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA
CALUMA
AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
NARRATIVA: COLOCACIÓN DE CARTERA.**

**N4.CC
1/1**

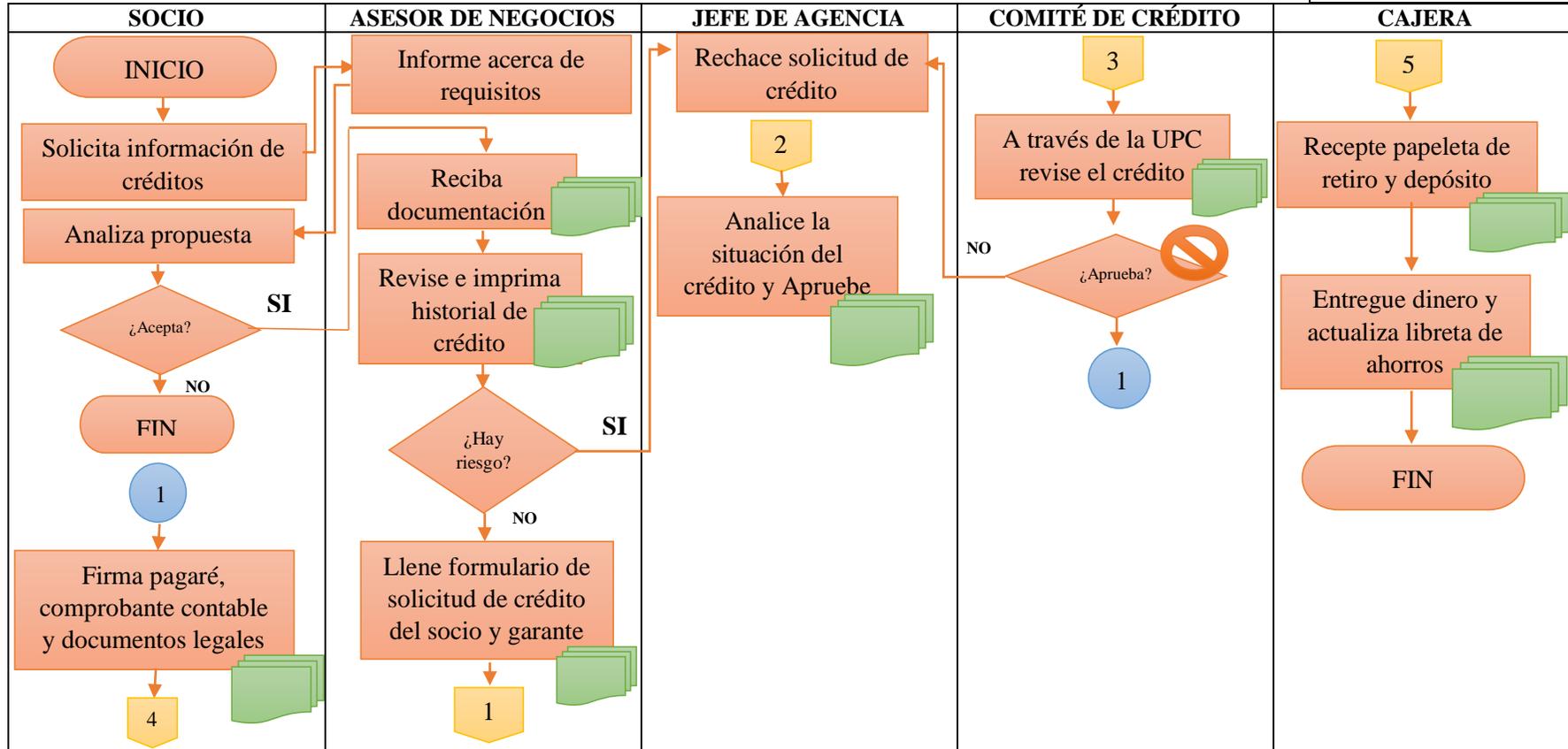
Nº	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	TIEMPO
1	Visita la Cooperativa, para obtener información de créditos.	Socio	1 minuto.
2	Informe acerca de los requisitos para la obtención de créditos.	Asesor de Negocios	2 minutos.
3	Analiza sobre la propuesta de crédito.	Socio	2 minutos.
4	Reciba la documentación del socio.	Asesor de Negocios	1 minuto.
5	Revise e Imprime el historial crediticio tanto del socio como del garante.	Asesor de Negocios	2 minutos.
6	Llene el formulario de Solicitud de Crédito del socio y garante.	Asesor de Negocios	3 minutos.
7	Adjunte toda la documentación del solicitante.	Asesor de Negocios	1 minuto.
8	Emita un informe con toda la documentación del solicitante.	Asesor de Negocios	2 minutos.
9	Si el crédito es mayor a \$2000,00 se envía a la UPC para que revise el comité de créditos.	Comité de Créditos	1 día.
10	Recepte el informe y analice la situación, para la aprobación.	Jefe de Agencia	3 minutos.
11	Si aprueba, firma el pagaré, comprobante contable, tabla de amortización y demás documentos legales.	Socio.	3 minutos.
12	Acredite el dinero en la cuenta del socio.	Asesor de Negocios	2 minuto.
13	Llena Papeleta de retiro, papeleta de depósito para certificados de aportación y se acerca a ventanilla.	Socio.	1 minuto.
14	Recepte papeletas de retiro y depósito.	Cajera	1 minuto.
15	Entregue dinero y actualice libreta de ahorros.	Cajera	2 minutos.

Elaborado por:	A.C.V.M	Fecha:	27/12/2018
Revisado por:	A.P.R / J.E.A	Fecha:	04/02/2019



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUAN PÍO DE MORA LTDA.”,
AGENCIA CALUMA
AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
FLUJOGRAMA: COLOCACIÓN DE CARTERA.

F4.CC
1/2

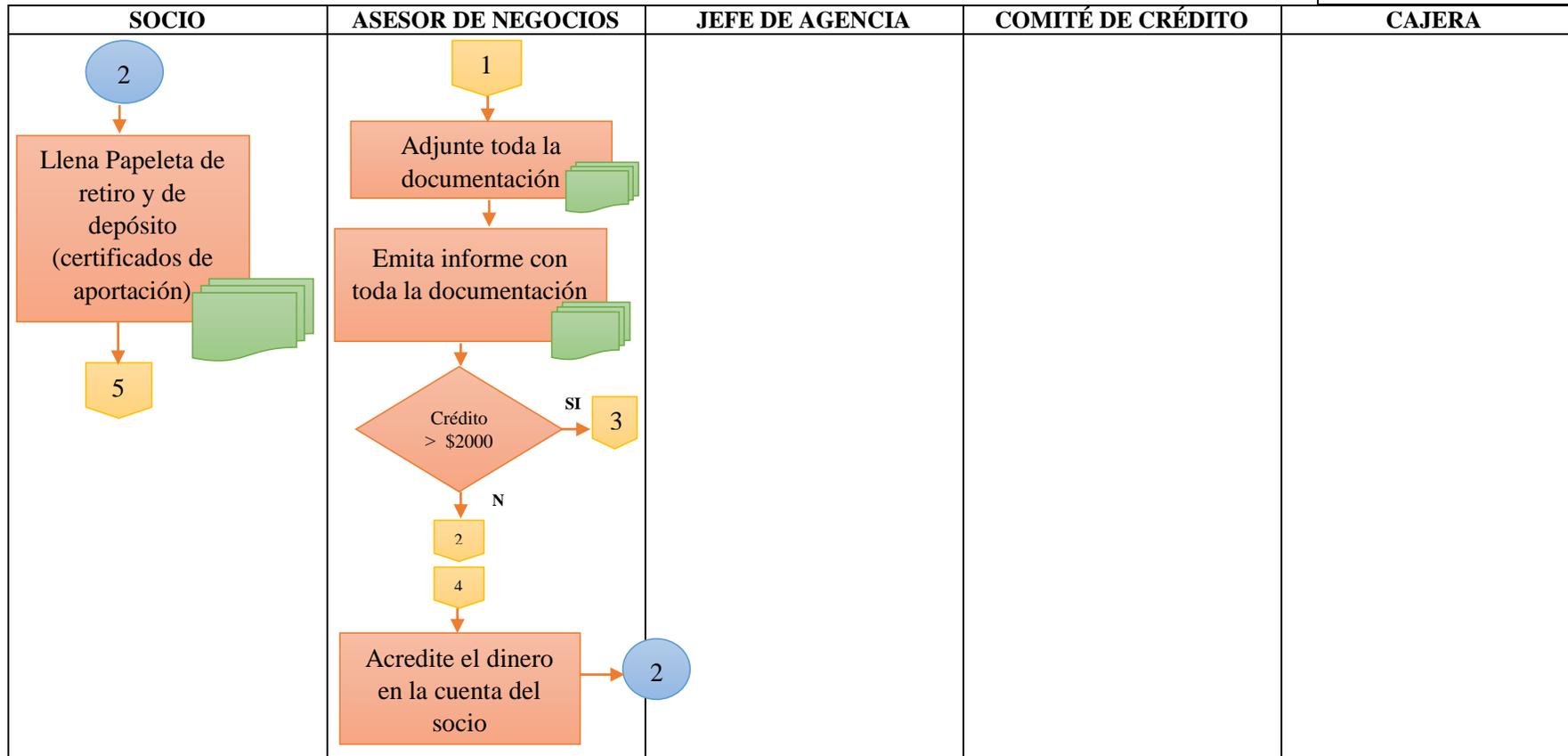


Elaborado por:	A.C.V.M	Fecha:	03/01/2019
Revisado por:	A.P.R / J.E.A	Fecha:	04/02/2019



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUAN PÍO DE MORA LTDA.”,
AGENCIA CALUMA
AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
FLUJOGRAMA: COLOCACIÓN DE CARTERA.

F4.CC
2/2



Elaborado por:	A.C.V.M	Fecha:	03/01/2019
Revisado por:	A.P.R / J.E.A	Fecha:	04/02/2019



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA
CALUMA
AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
NARRATIVA: SEGUIMIENTO Y RECUPERACIÓN
DE CARTERA.**

**N5.SRC
1/1**

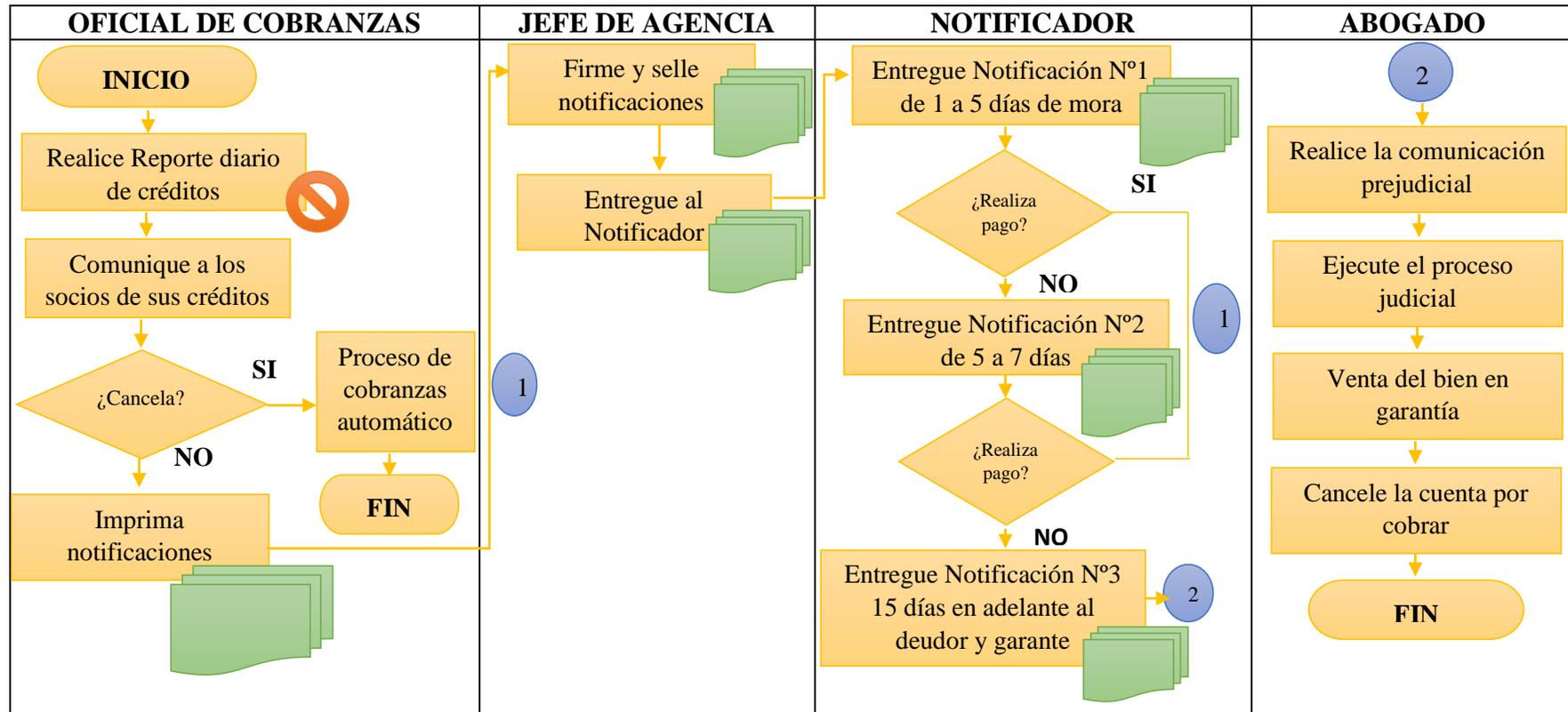
Nº	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	TIEMPO
1	Realice el Reporte diario de Créditos.	Oficial de Cobranzas	3 minutos.
2	Comunique de los créditos por vencer a los socios haciendo un recordatorio.	Oficial de Cobranzas	5 minutos.
3	Imprima notificaciones y entregue al Jefe de Agencia.	Oficial de Cobranzas	5 minutos.
4	Firme y selle todas las notificaciones.	Jefe de Agencia	1 minuto.
5	Entregue al Notificador.	Jefe de Agencia	1 minuto.
6	Entregue la Notificación N°1 de 2 a 5 días de mora.	Notificador	10 minutos.
7	Si no realizó el pago, entregue Notificación N°2 de 5 a 7 días, al deudor y garante.	Notificador	10 minutos.
8	Si aún no cancela, entregue Notificación N°3 al deudor y garante con el fin de obtener respuesta positiva.	Notificador	10 minutos.
9	Si no realiza el pago, se hace la negociación oportuna y comunicación prejudicial ejecutando el proceso.	Abogado	30 minutos.
10	Al no realizarse la negociación, se efectúa la venta del bien en garantía.	Abogado	10 minutos.
11	Analice la carpeta y cancele la cuenta por cobrar.	Abogado	2 minutos.

Elaborado por:	A.C.V.M	Fecha:	07/01/2019
Revisado por:	A.P.R / J.E.A	Fecha:	04/02/2019



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUAN PÍO DE MORA LTDA.”,
AGENCIA CALUMA
AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
FLUJOGRAMA: SEGUIMIENTO Y RECUPERACIÓN DE CARTERA.

F5.SRC
1/1



Elaborado por:	A.C.V.M	Fecha:	09/01/2019
Revisado por:	A.P.R / J.E.A	Fecha:	04/02/2019



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA
CALUMA
AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
NARRATIVA: CAPACITACIÓN DE PERSONAL.**

**N6.CP
1/1**

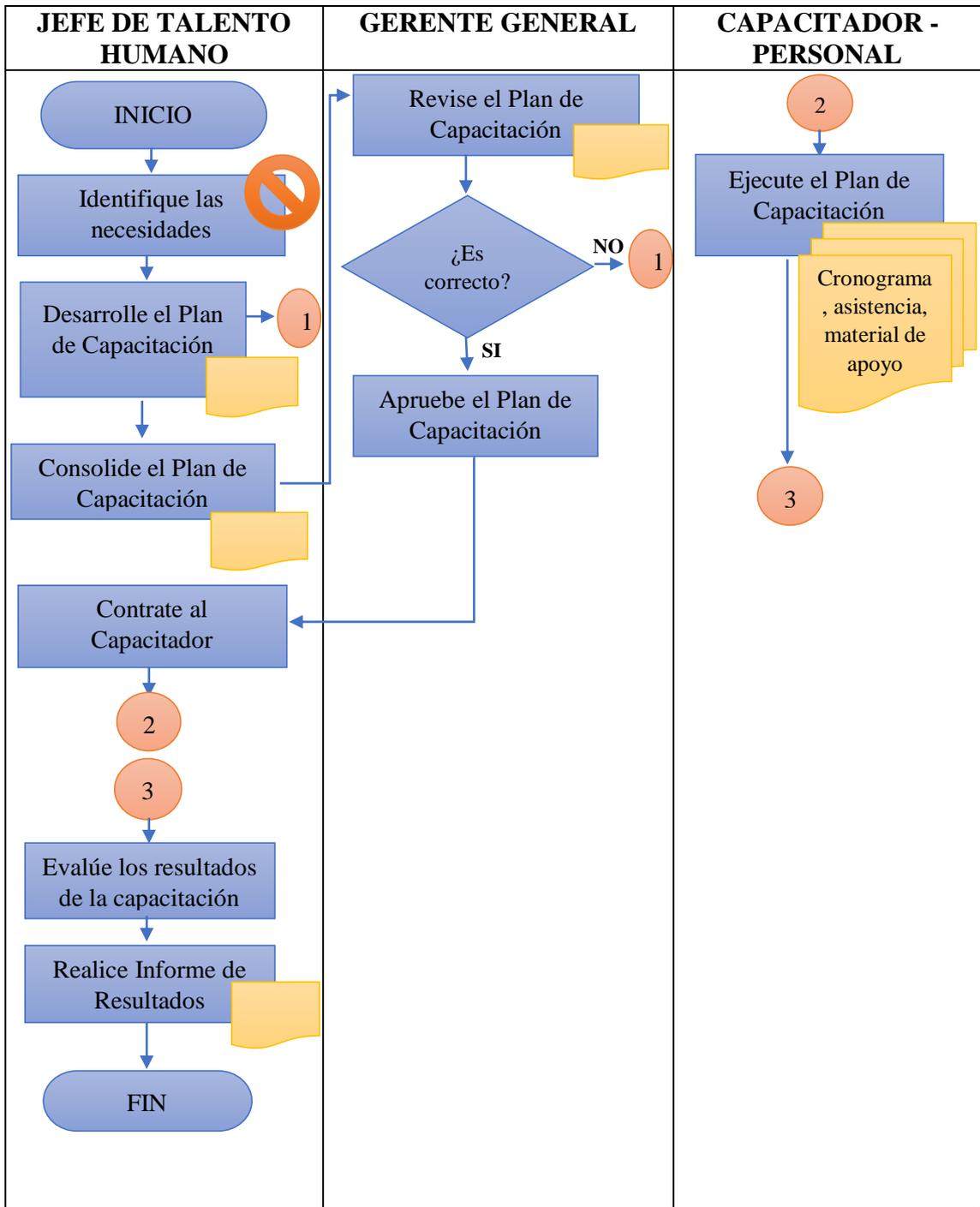
Nº	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	TIEMPO
1	Identifique las necesidades de capacitación.	Jefe de Talento Humano	1 semana.
2	Desarrolle el Plan de Capacitación.	Jefe de Talento Humano	2 días.
3	Consolide el Plan de Capacitación.	Jefe de Talento Humano	20 minutos.
4	Revise el Plan de Capacitación.	Gerente General	20 minutos.
5	Apruebe si es correcto, de lo contrario se realiza las correcciones pertinentes.	Gerente General	5 minutos.
6	Contrate al Capacitador.	Jefe de Talento Humano	1 día.
7	Ejecute el Plan de Capacitación (cronograma, listado de asistencia, material de apoyo).	Capacitador - Personal	De 40 a 80 horas.
8	Evalúe resultados de la capacitación.	Jefe de Talento Humano	30 minutos.
9	Realice el Informe de Resultados.	Jefe de Talento Humano	1 día.

Elaborado por:	A.C.V.M	Fecha:	11/01/2019
Revisado por:	A.P.R / J.E.A	Fecha:	04/02/2019



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA
CALUMA
AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
FLUJOGRAMA: CAPACITACIÓN DE PERSONAL.**

**F6.CP
1/1**



Elaborado por:	A.C.V.M	Fecha:	15/01/2019
Revisado por:	A.P.R / J.E.A	Fecha:	04/02/2019



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUAN PÍO DE MORA LTDA.”,
AGENCIA CALUMA
AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
INDICADORES DE EFICIENCIA, EFICACIA Y ECONOMÍA.

I.EEE
1/3

INDICADORES DE EFICIENCIA, EFICACIA Y ECONOMÍA				
NOMBRE	OBJETIVO	FÓRMULA	TIPO	RESULTADO
Recepción de Solicitudes de crédito.	Determinar si las solicitudes receptadas por el asesor de negocios se encuentran 100% completas.	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de Solicitudes con documentación completa}}{\text{N}^\circ \text{ de Solicitudes entregadas al Asesor de negocios}} * 100$ $\frac{1562}{3500} * 100 = \mathbf{44,63\%}$	Eficiencia	Se ha determinado que en el año 2017, el total de solicitudes con documentación completa es del 44,63%, esto se debe al cumplimiento de documentación exigente por parte del reglamento establecido para créditos.
Créditos que cumplen con garantías.	Verificar que todos los créditos cuenten con garantías, con el fin de garantizar la recuperación de cartera en un 75%.	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de créditos con garantías}}{\text{N}^\circ \text{ de créditos otorgados en el periodo 2017}} * 100$ $\frac{1485}{1562} * 100 = \mathbf{95,07\%}$	Eficiencia	El porcentaje de créditos que poseen garantía es del 95,07%; quiere decir que el 4,93% no cuentan con garantía debido a que son de la línea de crédito Emergentes de Consumo.
Nivel de Morosidad	Analizar el nivel de morosidad de la agencia, con la finalidad de tomar medidas para bajar en un 60%	$\frac{\text{Cartera Vencida periodo 2017}}{\text{Cartera Total periodo 2017}} * 100$ $\frac{191386,12}{3'387.170,69} * 100 = \mathbf{5,65\%}$	Eficiencia	El nivel de morosidad en el periodo auditado es de 5,65% se debe a la falta de seguimiento en la otorgación de créditos y a la falta de un jefe de cobranzas en la agencia.

Elaborado por:	A.C.V.M	Fecha:	18/01/2019
Revisado por:	A.P.R / J.E.A	Fecha:	04/02/2019



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUAN PÍO DE MORA LTDA.”,
AGENCIA CALUMA
AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
INDICADORES DE EFICIENCIA, EFICACIA Y ECONOMÍA.

I.EEE
2/3

INDICADORES DE EFICIENCIA, EFICACIA Y ECONOMÍA				
NOMBRE	OBJETIVO	FÓRMULA	TIPO	RESULTADO
Captación de Ahorros	Determinar el número de cuentas de socios activos período 2017, con el fin analizar el movimiento financiero.	$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ Cuentas de Socios Activos año 2017}}{\text{Total de aperturas de cuentas año 2017}} * 100$ $\frac{111}{395} * 100 = \mathbf{28,10\%}$	Eficiencia	Se determina que del 100% de aperturas, apenas el 28,10% están activas y realizan movimientos financieros, la diferencia está distribuido en ahorro niño, plazo fijo y ahorro programado.
Captación de Depósitos a plazo fijo.	Identificar el número de depósitos a plazo fijo, con el objetivo de comprobar el aumento de confianza del socio en un 100%.	$\frac{\text{Monto de depósitos a plazo fijo año 2017}}{\text{Monto de depósitos a plazo fijo año 2016}} * 100$ $\frac{6'290.000}{4'830.000} * 100 = \mathbf{1,30\%}$	Eficiencia	Se determina que en el año 2017, los depósitos a plazo fijo han aumentado en un 1,30% en consideración al año 2016, significa que los socios tienen confianza plena en la Cooperativa.
Evaluación al personal	Verificar si la agencia realiza la evaluación a su personal, para determinar el grado de responsabilidad con la entidad y en su labores en un 100%	$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ de personal evaluado en el 2017}}{\text{Total de personal en el año 2017}} * 100$ $\frac{2}{9} * 100 = \mathbf{22,22\%}$	Eficacia	El porcentaje de personal evaluado es del 22,22%, considerado muy bajo, puesto que, en el reglamento establece que son solamente los asesores de negocios quienes son evaluados.

Elaborado por:	A.C.V.M	Fecha:	18/01/2019
Revisado por:	A.P.R / J.E.A	Fecha:	04/02/2019



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUAN PÍO DE MORA LTDA.”,
AGENCIA CALUMA
AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
INDICADORES DE EFICIENCIA, EFICACIA Y ECONOMÍA.**

**I.EEE
3/3**

INDICADORES DE EFICIENCIA, EFICACIA Y ECONOMÍA				
NOMBRE	OBJETIVO	FÓRMULA	TIPO	RESULTADO
Capacitación Permanente al Personal.	Establecer el número de capacitaciones asistidas por el personal de la agencia, con el fin de determinar la actualización de conocimientos en un 80%.	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de capacitaciones asistidas en el año 2017}}{\text{N}^\circ \text{ de capacitaciones invitadas en el año 2017}} * 100$ $\frac{0}{4} * 100 = \mathbf{0,00\%}$	Eficacia	En el año auditado se determina que la agencia no hace partícipe a su personal de capacitaciones, esto se debe a que no se cuenta con un plan y programas de capacitación.
Presupuesto de Cartera de Crédito.	Comprobar que el presupuesto real de cartera de crédito se cumpla en un 100%	$\frac{\text{Presupuesto ejecutado en el año 2017}}{\text{Presupuesto aprobado en el año 2017}} * 100$ $\frac{3'387.170,69}{3'088.800} * 100 = \mathbf{109,66\%}$	Economía	Se determina que en el año 2017, se cumple con el presupuesto de cartera de crédito sobrepasando un 9,66% considerado bueno para el crecimiento financiero de la COAC.
Cartera recuperada en casos judiciales	Identificar la cartera recuperada de casos judiciales en el 2017, para incrementar estrategias que permitan la recuperación en un 60%.	$\frac{\text{Monto de cartera recuperada año 2017}}{\text{Monto de cartera judicial año 2017}} * 100$ $\frac{19.000}{87.000} * 100 = \mathbf{21,84\%}$	Economía	Del 100% de cartera judicial, apenas se recupera el 21,84% de casos, considerado bajo, los mismos que son casos judiciales sin sentencia.

Elaborado por:	A.C.V.M	Fecha:	18/01/2019
Revisado por:	A.P.R / J.E.A	Fecha:	04/02/2019



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA
CALUMA
AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
HOJA DE HALLAZGOS.**

**H/H
1/14**

N°	1
REFERENCIA	HR.CR 1/7
CONDICIÓN	No se realizan capacitaciones continuas al personal de la Agencia Caluma. (Nudo crítico 🚫)
CRITERIO	En el Reglamento Interno de la Cooperativa establece, Art.66.- El departamento de Talento Humano de acuerdo con sus requerimientos, brindará capacitación y entrenamiento a los trabajadores, conforme al Plan Anual de Capacitación que será elaborado por el Departamento de Talento Humano y/o su Representante.
CAUSA	Falta de presupuesto para la elaboración de planes y programas de capacitación al personal.
EFFECTO	Desconocimiento del contenido actual, referente a Cooperativas de ahorro y crédito. Bajo desenvolvimiento en las funciones de cada empleado.
CONCLUSIÓN	La Agencia no realiza capacitaciones continuas al personal, incumpliendo con lo dispuesto en el Reglamento Interno y provocando que el desenvolvimiento del empleado no sea óptimo.
RECOMENDACIÓN	Al Jefe de Agencia: Solicitar al Gerente General, se asigne un presupuesto para la elaboración de planes y programas de capacitación, con la finalidad de lograr eficiencia y eficacia en las funciones del personal. Al Jefe de Talento Humano: Elaborar planes de capacitación, con el objetivo de preparación y actualización de conocimientos, para un mejor desempeño y atención de cada empleado de la Agencia.

Elaborado por:	A.C.V.M	Fecha:	22/01/2019
Revisado por:	A.P.R / J.E.A	Fecha:	04/02/2019



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA
CALUMA
AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
HOJA DE HALLAZGOS.**

**H/H
2/14**

N°	2
REFERENCIA	HR.CR 1/7
CONDICIÓN	La Agencia no realiza evaluaciones periódicas al personal para medir la capacidad y nivel de desempeño.
CRITERIO	Según el Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, Art. 34.- Atribuciones y deberes: El Consejo de Administración tendrá las siguientes atribuciones y deberes; literal 2: Planificar y evaluar el funcionamiento de la cooperativa. En el Reglamento de la Cooperativa Art.76 Obligaciones.- El Representante Legal, tiene la obligación de evaluar los niveles de eficiencia y eficacia en el desarrollo de las funciones del personal.
CAUSA	Falta de coordinación entre el Consejo de Administración y Representante Legal, para planear y elaborar un sistema de evaluación al personal.
EFFECTO	No se identifican los niveles de eficiencia y eficacia del personal en el desempeño de sus funciones.
CONCLUSIÓN	En la Agencia, no se llevan a cabo evaluaciones periódicas al personal para identificar el nivel de desempeño en las funciones que ejercen.
RECOMENDACIÓN	Gerente: Presentar al Consejo de Administración la propuesta de elaborar un sistema o herramientas que permitan llevar a cabo la evaluación del desempeño del personal. Al Consejo de Administración: Coordinar conjuntamente con Gerencia la elaboración de un sistema de evaluación al personal, que permita conocer el nivel de desenvolvimiento de cada uno en sus funciones asignadas dentro de la Agencia.

Elaborado por:	A.C.V.M	Fecha:	22/01/2019
Revisado por:	A.P.R / J.E.A	Fecha:	04/02/2019



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA
CALUMA
AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
HOJA DE HALLAZGOS.**

**H/H
3/14**

N°	3
REFERENCIA	HR.CR 2/7
CONDICIÓN	La Agencia cuenta con personal multitarea para el desarrollo de sus actividades. (Nudo crítico Ⓢ)
CRITERIO	Según el Reglamento de la Cooperativa Capítulo IV DE LOS TRABAJADORES, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL; Art.10 La admisión e incorporación de nuevos trabajadores, sea para suplir vacantes o para llenar nuevas necesidades de la Cooperativa es de exclusiva potestad del Representante Legal.
CAUSA	Falta de interés por parte del Representante legal, para la contratación de personal encargado de actividades operativas de la Agencia.
EFECTO	Duplicidad de funciones. Bajo nivel de eficiencia y eficacia en el desempeño de las actividades operativas de la agencia.
CONCLUSIÓN	La Agencia Caluma, no cuenta con suficiente personal para la ejecución de funciones operativas de la misma, evidenciándose demora en ciertas fases del trabajo.
RECOMENDACIÓN	Al Jefe de Agencia: Requerir al Gerente General, se asigne un presupuesto para la contratación de personal para la agencia, con el fin de incrementar la eficiencia y eficacia de las actividades operativas de la cooperativa. Al Jefe de Talento Humano: Realizar el proceso de reclutamiento, contratación e inducción del personal para la Agencia, basándose en las competencias necesarias para cubrir el puesto de trabajo.

Elaborado por:	A.C.V.M	Fecha:	22/01/2019
Revisado por:	A.P.R / J.E.A	Fecha:	04/02/2019



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA
CALUMA
AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
HOJA DE HALLAZGOS.**

**H/H
4/14**

N°	4
REFERENCIA	HR.CR 2/7
CONDICIÓN	No se verifica que el personal comprenda y cumpla los objetivos institucionales.
CRITERIO	Según el Reglamento de la Cooperativa Capítulo XIX OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES PARA LA COOPERATIVA; Literal c) Proporcionar a todos los trabajadores los implementos e instrumentos necesarios para el desempeño de sus funciones. Literal g) Difundir y proporcionar un ejemplar del Reglamento Interno de Trabajo a sus trabajadores para asegurar el conocimiento y cumplimiento del mismo.
CAUSA	Incumplimiento de la normativa interna de la Cooperativa. No se realiza una socialización efectiva de los objetivos y metas institucionales.
EFFECTO	Disminución continuada y voluntaria del personal en el rendimiento de sus actividades. .
CONCLUSIÓN	El desconocimiento de la normativa interna, y la ausencia de comunicación provocan que el personal no comprenda y pueda cumplir los objetivos y metas institucionales de la Cooperativa.
RECOMENDACIÓN	Al Jefe de Agencia: Mantener una comunicación efectiva con el personal de la Agencia, en donde se explique y se dé por entendido cada objetivo y meta institucional.

Elaborado por:	A.C.V.M	Fecha:	22/01/2019
Revisado por:	A.P.R / J.E.A	Fecha:	04/02/2019



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA
CALUMA
AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
HOJA DE HALLAZGOS.**

**H/H
5/14**

N°	5
REFERENCIA	HR.CR 3/7
CONDICIÓN	La Agencia no realiza un seguimiento riguroso al proceso de otorgamiento de créditos. (Nudo crítico Ⓢ)
CRITERIO	Según el Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito, establece en el Art. 7.- La Cooperativa realizará el seguimiento para que los recursos solicitados sean empleados en la línea o sector económico para el que fueron requeridos. En caso de detectarse que no fuere así, la Cooperativa se reserva el derecho de dar por terminada dicha obligación mediante la cancelación inmediata y total del crédito.
CAUSA	Falta de responsabilidad del Jefe inmediato en la supervisión de la otorgación de créditos que realizan los asesores de negocios. Falta de coordinación para establecer un mecanismo de control en la otorgación de créditos.
EFECTO	Otorgación inadecuada de créditos. Dificultad en la recuperación de cartera. Pérdida de recursos.
CONCLUSIÓN	No existen mecanismos que permitan realizar un seguimiento riguroso al proceso de otorgamiento de créditos, dificultando la recuperación de cartera.
RECOMENDACIÓN	Al Jefe de Agencia: Considerar el diseño de un modelo interno de seguimiento de otorgamiento de créditos, con el objetivo de dar alertas cuando se evidencie un riesgo para la cartera. Al Jefe de la UPC: Emplear los medios y herramientas necesarias para la otorgación de créditos, con el fin de minimizar los posibles riesgos en la cartera vencida.

Elaborado por:	A.C.V.M	Fecha:	22/01/2019
Revisado por:	A.P.R / J.E.A	Fecha:	04/02/2019



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA
CALUMA
AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
HOJA DE HALLAZGOS.**

**H/H
6/14**

N°	6
REFERENCIA	HR.CR 3/7
CONDICIÓN	La Agencia no tiene un plan o programa establecido para la identificación de eventualidades.
CRITERIO	Según el Reglamento de la Cooperativa Capítulo XIX OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES PARA LA COOPERATIVA; Literal h) La Cooperativa a través del Comité de Riesgos, establecerá los mecanismos pertinentes para identificar, analizar y mitigar los riesgos a los que se expone la institución para el logro de sus fines.
CAUSA	Incumplimiento del Reglamento interno por parte del Comité de Riesgos. Falta de coordinación dentro del Departamento de Riesgos, para implementar un plan que permita la identificación de eventualidades.
EFEECTO	Afecta a la consecución de los objetivos institucionales. Pérdida de recursos, así como también de socios y/o clientes.
CONCLUSIÓN	Al no contar con un plan de identificación de posibles eventualidades, no se pueden corregir a tiempo los errores y por ende afecta la consecución de objetivos y pérdida de socios.
RECOMENDACIÓN	Comité de Riesgos: Elaborar e implementar un plan o programa adaptable para todas las agencias, como: matriz de riesgos, evaluación de impactos, procesos y estrategias para mitigar los riesgos; con la finalidad que sirva de herramienta para contrarrestar posibles eventualidades que impiden el logro de los objetivos de la cooperativa.

Elaborado por:	A.C.V.M	Fecha:	22/01/2019
Revisado por:	A.P.R / J.E.A	Fecha:	04/02/2019



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA
CALUMA
AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
HOJA DE HALLAZGOS.**

**H/H
7/14**

N°	7
REFERENCIA	HR.CR 4/7
CONDICIÓN	La Agencia no emplea algún procedimiento o técnica de estudio para identificar posibles riesgos operativos frente a la competencia.
CRITERIO	Según el Reglamento Interno de la Cooperativa Capítulo XIX OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES PARA LA COOPERATIVA; Literal h) La Cooperativa a través del Comité de Riesgos, establecerá los mecanismos pertinentes para identificar, analizar y mitigar los riesgos a los que se expone la institución para el logro de sus fines.
CAUSA	Incumplimiento del Reglamento interno por parte del Comité de Riesgos. Falta de coordinación entre el Comité de Riesgos y Marketing para elaborar estrategias de mercado.
EFEECTO	Afecta a la consecución de los objetivos institucionales. Disminución de la demanda en el mercado financiero.
CONCLUSIÓN	No cuenta con estrategias de mercado, para hacer frente a los riesgos derivados de la competencia.
RECOMENDACIÓN	Comité de Riesgos y Jefe de Marketing: Elaborar estrategias de mercado dirigidas a cada una de las agencias, tomando en cuenta las necesidades de las mismas, con el objetivo de hacer frente a posibles riesgos derivados de la competencia.

Elaborado por:	A.C.V.M	Fecha:	22/01/2019
Revisado por:	A.P.R / J.E.A	Fecha:	04/02/2019



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA
CALUMA
AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
HOJA DE HALLAZGOS.**

**H/H
8/14**

N°	8
REFERENCIA	HR.CR 4/7
CONDICIÓN	No se implementan indicadores de gestión para evaluaciones de los procesos departamentales y para determinar el cumplimiento de metas.
CRITERIO	Según el Manual de Funciones establece en el Art.56 De las Funciones, Literal f) : Se elaborarán e implementarán indicadores que midan consecutivamente el desarrollo y cumplimiento de las actividades organizacionales y coadyuven a la toma de decisiones directivas.
CAUSA	No se diseñan indicadores para medir el nivel de eficiencia y efectividad de los procesos operativos de la cooperativa.
EFFECTO	No se puede visualizar si los procesos operativos de la cooperativa se realizan a cabalidad.
CONCLUSIÓN	Al no contar con el diseño de indicadores, no permite medir el nivel de eficiencia y efectividad de los procesos desarrollados en la agencia.
RECOMENDACIÓN	Al Jefe de Agencia: Diseñar e Implementar indicadores de gestión como un método para evaluar el grado de eficiencia, efectividad y cumplimiento de los procesos, actividades y metas de la institución, garantizando un buen servicio y fortaleciendo el prestigio institucional.

Elaborado por:	A.C.V.M	Fecha:	22/01/2019
Revisado por:	A.P.R / J.E.A	Fecha:	04/02/2019



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA
CALUMA
AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
HOJA DE HALLAZGOS.

H/H
9/14

N°	9
REFERENCIA	HR.CR 4/7
CONDICIÓN	No cuenta con procesos que permitan minimizar los posibles riesgos en el cumplimiento de objetivos.
CRITERIO	Según el Reglamento Interno de la Cooperativa Capítulo XIX OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES PARA LA COOPERATIVA; Literal h) La Cooperativa a través del Comité de Riesgos, establecerá los mecanismos pertinentes para identificar, analizar y mitigar los riesgos a los que se expone la institución para el logro de sus fines.
CAUSA	Incumplimiento del Reglamento interno por parte del Comité de Riesgos. Falta de coordinación dentro del Departamento de Riesgos, para implementar un plan que permita la identificación de riesgos en el cumplimiento de objetivos institucionales.
EFECTO	Afecta a la consecución de los objetivos institucionales. Pérdida de recursos, así como también de socios y/o clientes.
CONCLUSIÓN	Al no contar con procesos de identificación de riesgos, no se pueden corregir a tiempo los errores y por ende afecta la consecución de objetivos y pérdida de socios.
RECOMENDACIÓN	Comité de Riesgos: Establecer un programa como herramienta para determinar los posibles riesgos y su afectación en el cumplimiento de objetivos.

Elaborado por:	A.C.V.M	Fecha:	22/01/2019
Revisado por:	A.P.R / J.E.A	Fecha:	04/02/2019



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA
CALUMA
AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
HOJA DE HALLAZGOS.**

**H/H
10/14**

N°	10
REFERENCIA	HR.CR 5/7
CONDICIÓN	La Agencia no cuenta con un Manual de Procesos definido.
CRITERIO	Según el Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, establece en el Art. 44 Atribuciones y Responsabilidades.- Son atribuciones y responsabilidades del Gerente, literal 2. Proponer al Consejo de Administración las políticas, reglamentos y procedimientos necesarios para el buen funcionamiento de la cooperativa.
CAUSA	Falta de coordinación directiva para la elaboración de un Manual de procesos que guíe las actividades que ejecuta el personal.
EFFECTO	Los procedimientos que realiza en personal son en base a la experticia que posee cada uno. Retraso en la ejecución de sus funciones.
CONCLUSIÓN	El personal de la cooperativa, ejecuta sus procedimientos en base a su experticia por el motivo de no contar con un Manual de Procesos que los guíe.
RECOMENDACIÓN	Gerencia: Considerar la elaboración de un Manual de Procesos, en donde se incluya debidamente las políticas, instrucciones y demás apartados esenciales, con el fin de servir como guía para el desarrollo de las actividades de la Agencia, así mismo en el caso de realizar cambios o modificaciones del Manual se debe hacer la respectiva socialización.

Elaborado por:	A.C.V.M	Fecha:	22/01/2019
Revisado por:	A.P.R / J.E.A	Fecha:	04/02/2019



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA
CALUMA
AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
HOJA DE HALLAZGOS.**

**H/H
11/14**

N°	11
REFERENCIA	HR.CR 5/7
CONDICIÓN	Inobservancia recurrente del Manual de Créditos.
CRITERIO	Según el Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito, Capítulo I. POLÍTICA GENERAL DE CRÉDITO , establece: Los funcionarios de la Cooperativa, especialmente aquellos relacionados con el área de crédito y/o de riesgos deben cumplir y hacer cumplir, de manera estricta, las disposiciones legales, así como sus enmiendas futuras, establecidos en las Leyes, reglamentos y resoluciones que norman las operaciones de las instituciones financieras.
CAUSA	Falta de supervisión en la otorgación de créditos. Falta de difusión y socialización del Manual de Créditos.
EFECTO	Demora en las fases de crédito. Insatisfacción del socio.
CONCLUSIÓN	La Inobservancia recurrente del Manual de Créditos, provoca demora en las fases de crédito e insatisfacción de los socios en la calidad del servicio.
RECOMENDACIÓN	Al Asesor de Negocios: Tomar en cuenta todas las especificaciones del proceso de créditos y cobranzas establecido en el Manual de Crédito, como también, las debidas modificaciones que se realizan en cada actualización, con el fin de prestar un mejor servicio y satisfacción del socio y/o cliente.

Elaborado por:	A.C.V.M	Fecha:	22/01/2019
Revisado por:	A.P.R / J.E.A	Fecha:	04/02/2019



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA
CALUMA
AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
HOJA DE HALLAZGOS.**

**H/H
12/14**

N°	12
REFERENCIA	HR.CR 6/7
CONDICIÓN	La Agencia no cuenta con modelos de flujogramas de procesos en cuanto a captación, colocación y recuperación de cartera. (Nudo crítico)
CRITERIO	Según el Estatuto Interno de la Cooperativa, en el Art. 79. Procesos de Control.- Elaborar políticas y procedimientos para mejorar los procesos operativos de servicios, captaciones, colocación y recuperación de cartera para mejorar la calidad de servicio y desempeño organizacional.
CAUSA	Falta de coordinación en la elaboración e implementación de flujogramas de procesos, con tiempos y responsables para que guíen la ejecución de sus actividades.
EFECTO	Demora en las fases de captación, colocación y recuperación de cartera. Desarrollo de actividades en forma empírica y no técnica.
CONCLUSIÓN	Al no contar con flujogramas de procesos, ocasiona demora en las actividades, pues no hay una guía con responsables y tiempos definidos para la ejecución de sus procesos.
RECOMENDACIÓN	Al Jefe de Negocios: Implementar flujogramas de procesos en el Manual correspondiente, permitiendo visualizar los pasos a seguir en cada proceso por departamento, sustituyendo la lectura de notas extensas de los mismos, con la finalidad de servir de guía en las actividades de la agencia.

Elaborado por:	A.C.V.M	Fecha:	22/01/2019
Revisado por:	A.P.R / J.E.A	Fecha:	04/02/2019



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA
CALUMA
AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
HOJA DE HALLAZGOS.**

**H/H
13/14**

N°	13
REFERENCIA	HR.CR 6/7
CONDICIÓN	Existe descoordinación entre el presupuesto aprobado por la institución y los objetivos de colocación mensual por asesor.
CRITERIO	Según el Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito, en el Art. 5.- La atención de la demanda crediticia se realizará en forma ágil, eficiente y segura; en función de la disponibilidad de recursos de la Cooperativa. Previo informe mensual (Flujo de Caja) de Gerencia y Contabilidad, mismo que será entregado al comité de crédito y al Jefe de Crédito.
CAUSA	Falta de coordinación en la elaboración de metas de colocación mensual por asesor. Falta de eficiencia en la asignación presupuestaria de colocación mensual.
EFFECTO	El asesor incurre a realizar créditos inadecuados. Incumplimiento de requisitos para la otorgación de créditos.
CONCLUSIÓN	El asesor por cumplir la meta de colocación mensual, incurre a otorgar créditos inadecuados que perjudican la calidad de cartera.
RECOMENDACIÓN	Al Comité de Créditos: Establecer las metas de colocación mensual por asesor tomando en consideración el presupuesto aprobado para el mismo, de tal manera que no exista inconvenientes en el cumplimiento de metas mensuales de cada asesor de negocios.

Elaborado por:	A.C.V.M	Fecha:	22/01/2019
Revisado por:	A.P.R / J.E.A	Fecha:	04/02/2019



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA
CALUMA
AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
HOJA DE HALLAZGOS.**

**H/H
14/14**

N°	14
REFERENCIA	HR.CR 7/7
CONDICIÓN	La Comunicación de la información no es efectiva.
CRITERIO	Según el Reglamento Interno de la Cooperativa establece en el Art. 86.- Los trabajadores tienen derecho a estar informados de todos los reglamentos, instructivos, código de conducta, disposiciones y normas a los que están sujetos en virtud de su área de trabajo o Reglamento Interno.
CAUSA	Bajo nivel de liderazgo directivo. Falta de socialización de la normativa interna. Falta de integración laboral.
EFEECTO	Bajo nivel de desempeño laboral. Descoordinación entre las unidades departamentales.
CONCLUSIÓN	La socialización de la información que se realiza a cada área no es eficaz, debido a que los canales de comunicación no son efectivos, evidenciándose un bajo nivel de liderazgo directivo.
RECOMENDACIÓN	Al Jefe de Agencia: Establecer una comunicación efectiva que integre a todos los colaboradores de la Cooperativa, mediante la elaboración de políticas, además la socialización de toda información relacionada con la institución, con la finalidad de lograr un clima laboral de calidad.

Elaborado por:	A.C.V.M	Fecha:	22/01/2019
Revisado por:	A.P.R / J.E.A	Fecha:	04/02/2019

ARCHIVO

CORRIENTE



TIPO DE AUDITORÍA:	Auditoría Operativa
ENTE AUDITADO:	Cooperativa de Ahorro y Crédito “Juan Pío de Mora Ltda.”, Agencia Caluma.
PERÍODO:	2017
DIRECCIÓN:	Barrio El Despertar, Av. La Naranja y Callejón 19
TELÉFONO:	032974724/ 032974532

4.1.2.4. FASE IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS DE AUDITORÍA OPERATIVA



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA
CALUMA
AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
PROGRAMA DE AUDITORÍA: COMUNICACIÓN
DE RESULTADOS**

**AC4-PA
1/1**

Objetivo: Presentar el Informe final de Auditoría Operativa, describiendo los hallazgos y áreas críticas encontradas, a través de la comunicación de las respectivas conclusiones y recomendaciones, que permitan el mejoramiento de la toma de decisiones en los procesos administrativos y financieros.

Nº	PROCEDIMIENTO	REF. PT	REALIZADO POR:	FECHA
1	Elabore la Convocatoria de Lectura del Informe.	C.LI 1/1	A.C.V.M	24/01/2019
2	Realice la Carta de Presentación.	C.PI 1/1	A.C.V.M	25/01/2019
3	Realice el Informe de Auditoría Operativa.	LAO 1/17 – 17/17	A.C.V.M	30/01/2019
4	Redacte el Acta de Lectura del Informe Final de Auditoría Operativa.	AL.IF 1/1	A.C.V.M	30/01/2019

Elaborado por:	A.C.V.M	Fecha:	24/01/2019
Revisado por:	A.P.R / J.E.A	Fecha:	04/02/2019



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA
CALUMA
AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
CONVOCATORIA DE LECTURA DEL INFORME**

**C.LI
1/1**

Caluma, 24 de Enero de 2018

Ingeniero.

Mesías Baños Rojas.

JEFE DE AGENCIA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUAN PÍO DE MORA LTDA.”

Presente.-

De mi consideración:

De conformidad con lo dispuesto en el programa de auditoría y una vez concluido el proceso de Auditoría Operacional, me permito convocar a la reunión de lectura del Informe Final de Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Juan Pío de Mora Ltda.”, Agencia Caluma, del cantón Caluma, provincia de Bolívar, período 2017; realizada por la Srta. Adriana Carolina Vega Montero, mediante Orden de Trabajo N° 001 establecida el 05 de noviembre de 2018.

La misma tendrá lugar en las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Juan Pío de Mora Ltda.”, Agencia Caluma, ubicada en el Barrio El Despertar, Av. La Naranja y Callejón 19, el día miércoles 30 de enero de 2019, a las 14h00. En caso de no poder asistir, agradeceré notificar por escrito, los datos personales de quien asista en su representación.

Atentamente;

Dr. Alberto Patricio Robalino

DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA
CALUMA
AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
CARTA DE PRESENTACIÓN**

**C.PI
1/1**

Caluma, 25 de Enero de 2018

Ingeniero.

Mesías Baños Rojas.

JEFE DE AGENCIA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUAN PÍO DE MORA LTDA.”

Presente.-

De mi consideración:

Se ha realizado la Auditoría Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Juan Pío de Mora Ltda.”, Agencia Caluma, del cantón Caluma, provincia de Bolívar, período 2017; misma que ha sido desarrollada de acuerdo a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, a los principios de Control Interno, a las disposiciones legales, reglamentos vigentes, y demás normas necesarias para la auditoría.

Por consiguiente, los resultados de la Auditoría Operativa se encuentran expresados en los comentarios, conclusiones y recomendaciones incluidas en el presente informe, las mismas que deben ser consideradas por todo el personal de la institución, con la finalidad de tomar acciones correctivas, oportunas y obtener mejores resultados en el desarrollo de las actividades de la Cooperativa.

Atentamente;

Adriana Vega Montero

AUTORA DE TRABAJO DE TITULACIÓN



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA
CALUMA
AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
INFORME DE AUDITORÍA OPERATIVA**

**LAO
1/18**

CAPÍTULO I

INFORMACIÓN INTRODUCTORIA.

MOTIVO.

La Auditoría Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Juan Pío de Mora Ltda.”, Agencia Caluma, que se desarrolló según Orden de Trabajo N° 001, emitida por el Dr. Alberto Patricio Robalino en calidad de Director de Tribunal, el 05 de noviembre de 2018; y, conforme al Plan de Investigación aprobado por el Consejo Directivo de la Facultad de Administración de Empresas de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, con la finalidad de examinar exhaustivamente las áreas funcionales y operativas de la entidad, que a través de la aplicación de cuestionarios de control interno se evalúan los procesos; además, ayuda a identificar los diferentes nudos críticos que impiden el correcto funcionamiento, por tanto, este examen es una herramienta para mejorar el desempeño de los procesos administrativos y financieros, además de contribuir a aumentar el nivel de satisfacción y confianza de los socios y clientes de la cooperativa.

OBJETIVOS.

Objetivo General.

- ✓ Evaluar los procedimientos administrativos y financieros de la cooperativa, mediante la revisión de la normativa interna, cuestionarios de control interno COSO II, que permitan medir el grado de eficiencia y efectividad, en el desempeño y mejoramiento de los procesos.

Objetivos Específicos.

- ✓ Identificar los nudos críticos, a través de un análisis a los procesos de las áreas funcionales, para el mejoramiento de los mismos e incrementar el desempeño de la cooperativa.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA
CALUMA
AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
INFORME DE AUDITORÍA OPERATIVA**

**LAO
2/18**

- ✓ Analizar la normativa y políticas internas, mediante la lectura y revisión de las mismas, para la comparación con la aplicación que hacen los empleados.
- ✓ Aplicar cuestionario de control interno, mediante el método COSO II, para la determinación del nivel de confianza y riesgo de las operaciones.
- ✓ Ayudar a perfeccionar los procesos de la cooperativa, mediante la comunicación del informe final de auditoría, con sus respectivas conclusiones y recomendaciones, para el mejoramiento de la toma de decisiones en los procesos administrativos y financieros.

ALCANCE DE LA AUDITORÍA.

La Auditoría Operativa se realizará a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Juan Pío de Mora Ltda.”, Agencia Caluma, del período comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2017.

BASE LEGAL.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Juan Pío de Mora Ltda.”, Agencia Caluma, ejerce sus actividades en función a la siguiente base legal:

- ✓ Constitución de la Republica.
- ✓ Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.
- ✓ Reglamento General a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.
- ✓ Ley de Régimen Tributario Interno.
- ✓ Ley de Seguridad Social.
- ✓ Código de trabajo.
- ✓ Resoluciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
- ✓ Reglamento Interno de la COAC “Juan Pío de Mora Ltda.”
- ✓ Estatuto de la COAC “Juan Pío de Mora Ltda.”
- ✓ Código de Ética.
- ✓ Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA
CALUMA
AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
INFORME DE AUDITORÍA OPERATIVA**

**LAO
3/18**

CAPÍTULO II

COMUNICACIÓN DE RESULTADOS DE LA AUDITORÍA.

1. CAPACITACIÓN CONTINUA AL PERSONAL.

No se realizan capacitaciones continuas al personal de la Agencia Caluma.

Observación:

No se realizan capacitaciones continuas al personal de la Agencia Caluma, incumpliendo el Reglamento Interno de la Cooperativa establece, **Art.66.-** El departamento de Talento Humano de acuerdo con sus requerimientos, brindará capacitación y entrenamiento a los trabajadores, conforme al Plan Anual de Capacitación que será elaborado por el Departamento de Talento Humano y/o su Representante.

Conclusión:

La Agencia, al no realizar capacitaciones continuas que mejoren el desempeño del personal, por la falta de presupuesto, no ha permitido elaborar planes y programas de capacitación, provocando un bajo desenvolvimiento en las funciones de cada empleado, así como también desconocimiento de la situación actual del sector financiero.

Recomendación:

Al Jefe de Agencia: Solicitar al Gerente General, se asigne un presupuesto para la elaboración de planes y programas de capacitación, con la finalidad de lograr eficiencia y eficacia en las funciones del personal.

Al Jefe de Talento Humano: Elaborar planes de capacitación, con el objetivo de preparación y actualización de conocimientos, para un mejor desempeño y atención de cada empleado de la Agencia.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
"JUAN PÍO DE MORA LTDA.", AGENCIA
CALUMA
AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
INFORME DE AUDITORÍA OPERATIVA

LAO
4/18

2. EVALUACIONES PERIÓDICAS AL PERSONAL.

La Agencia no realiza evaluaciones periódicas al personal para medir la capacidad y nivel de desempeño.

Observación:

En la Agencia, no se llevan a cabo evaluaciones periódicas al personal para identificar el nivel de desempeño en las funciones que ejercen, incumpliendo con lo establecido en el Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, **Art. 34.- Atribuciones y deberes:** El Consejo de Administración tendrá las siguientes atribuciones y deberes; literal 2: Planificar y evaluar el funcionamiento de la cooperativa.

En el Reglamento de la Cooperativa **Art.76 Obligaciones.-** El Representante Legal, tiene la obligación de evaluar los niveles de eficiencia y eficacia en el desarrollo de las funciones del personal.

Conclusión:

La Agencia, no realiza evaluaciones periódicas al personal por la falta de coordinación entre el Consejo de Administración y Representante Legal de cada Agencia, para planear y elaborar un sistema de evaluación al personal, por tanto, no se pueden identificar los niveles de eficiencia y eficacia en las actividades diarias del personal.

Recomendación:

Gerente: Presentar al Consejo de Administración la propuesta de elaborar un sistema o herramientas que permitan llevar a cabo la evaluación del desempeño del personal.

Al Consejo de Administración: Coordinar conjuntamente con Gerencia la elaboración de un sistema de evaluación al personal, que permita conocer el nivel de desenvolvimiento de cada uno en sus funciones asignadas dentro de la Agencia.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA
CALUMA
AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
INFORME DE AUDITORÍA OPERATIVA**

**LAO
5/18**

3. PERSONAL MULTITAREA.

La Agencia cuenta con personal multitarea para el desarrollo de sus actividades.

Observación:

La Agencia Caluma, no cuenta con suficiente personal para la ejecución de funciones operativas, incumpliendo con lo estipulado en el Reglamento de la Cooperativa **Capítulo IV DE LOS TRABAJADORES, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL; Art.10** La admisión e incorporación de nuevos trabajadores, sea para suplir vacantes o para llenar nuevas necesidades de la Cooperativa es de exclusiva potestad del Representante Legal.

Conclusión:

La Agencia, al no contar con suficiente personal para el desarrollo de sus actividades, provoca que el empleado tenga exceso de trabajo, existiendo duplicidad de funciones, un bajo nivel de eficiencia y eficacia en las actividades de la institución.

Recomendación:

Al Jefe de Agencia: Requerir al Gerente General, se asigne un presupuesto para la contratación de personal para la agencia, con el fin de incrementar la eficiencia y eficacia de las actividades operativas de la cooperativa.

Al Jefe de Talento Humano: Realizar el proceso de reclutamiento, contratación e inducción del personal para la Agencia, basándose en las competencias necesarias para cubrir el puesto de trabajo.

4. COMPRENSIÓN DE OBJETIVOS.

No se verifica que el personal comprenda y cumpla los objetivos institucionales.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA
CALUMA
AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
INFORME DE AUDITORÍA OPERATIVA

LAO
6/18

Observación:

La cooperativa no verifica que el personal comprenda y cumpla los objetivos institucionales, incumpliendo lo dispuesto en el Reglamento de la Cooperativa **Capítulo XIX OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES PARA LA COOPERATIVA; Literal c)** Proporcionar a todos los trabajadores los implementos e instrumentos necesarios para el desempeño de sus funciones. **Literal g)** Difundir y proporcionar un ejemplar del Reglamento Interno de Trabajo a sus trabajadores para asegurar el conocimiento y cumplimiento del mismo.

Conclusión:

Al no verificar que el personal comprenda y cumpla los objetivos institucionales, debido al desconocimiento de la normativa interna, y la ausencia de socialización efectiva de los objetivos y metas institucionales, provocan la disminución continuada y voluntaria del personal en el rendimiento de sus actividades.

Recomendación:

Al Jefe de Agencia: Mantener una comunicación efectiva con el personal de la Agencia, proporcionando el material necesario, en donde se explique y se dé por entendido cada objetivo y meta institucional.

5. SEGUIMIENTO RIGUROSO AL PROCESO DE OTORGACIÓN DE CRÉDITOS.

La Agencia no realiza un seguimiento riguroso al proceso de otorgamiento de créditos.

Observación:

No se realiza un seguimiento riguroso al proceso de otorgamiento de créditos, incumpliendo con lo estipulado en el **Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito**,



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA
CALUMA
AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
INFORME DE AUDITORÍA OPERATIVA**

**LAO
7/18**

establece en el Art. 7.- La Cooperativa realizará el seguimiento para que los recursos solicitados sean empleados en la línea o sector económico para el que fueron requeridos. En caso de detectarse que no fuere así, la Cooperativa se reserva el derecho de dar por terminada dicha obligación mediante la cancelación inmediata y total del crédito.

Conclusión:

No existen mecanismos que permitan realizar un seguimiento riguroso al proceso de otorgamiento de créditos, incurriendo en la otorgación de créditos inadecuados y por ende dificultando la recuperación de cartera.

Recomendación:

Al Jefe de Agencia: Considerar el diseño de un modelo interno de seguimiento de otorgamiento de créditos, con el objetivo de dar alertas cuando se evidencie un riesgo para la cartera.

Al Jefe de la UPC: Emplear los medios y herramientas necesarias para la otorgación de créditos, con el fin de minimizar los posibles riesgos en la cartera vencida.

6. IDENTIFICACIÓN DE EVENTUALIDADES.

La Agencia no tiene un plan o programa establecido para la identificación de eventualidades.

Observación:

La Agencia, no cuenta con un plan o programa establecido para la identificación de eventualidades, incumpliendo con lo establecido en el Reglamento Interno de la Cooperativa, **Capítulo XIX OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES PARA LA COOPERATIVA;** Literal h) La Cooperativa a través del Comité de Riesgos, establecerá los mecanismos pertinentes para identificar, analizar y mitigar los riesgos a los que se expone la institución para el logro de sus fines.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA
CALUMA
AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
INFORME DE AUDITORÍA OPERATIVA**

**LAO
8/18**

Conclusión:

Al no contar con un plan de identificación de posibles eventualidades, no se pueden corregir a tiempo los errores y por ende afecta la consecución de objetivos y pérdida de socios.

Recomendación:

Comité de Riesgos: Elaborar e implementar un plan o programa adaptable para todas las agencias, como: matriz de riesgos, evaluación de impactos, procesos y estrategias para mitigar los riesgos; con la finalidad que sirva de herramienta para contrarrestar posibles eventualidades que impiden el logro de los objetivos de la cooperativa.

7. RIESGOS OPERATIVOS FRENTE A LA COMPETENCIA.

La Agencia no emplea algún procedimiento o técnica de estudio para identificar posibles riesgos operativos frente a la competencia.

Observación:

La Agencia no cuenta con un procedimiento o técnica de estudio para identificar posibles riesgos operativos frente a la competencia, incumpliendo con lo establecido en el Reglamento Interno de la Cooperativa **Capítulo XIX OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES PARA LA COOPERATIVA; Literal h)** La Cooperativa a través del Comité de Riesgos, establecerá los mecanismos pertinentes para identificar, analizar y mitigar los riesgos a los que se expone la institución para el logro de sus fines.

Conclusión:

La Agencia no cuenta con un programa o estrategias de mercado, para hacer frente a los riesgos derivados de la competencia, por lo que afecta en la consecución de objetivos institucionales, así como también la disminución de la demanda en el mercado financiero.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA
CALUMA
AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
INFORME DE AUDITORÍA OPERATIVA**

**LAO
9/18**

Recomendación:

Comité de Riesgos: Coordinar con el Departamento de Marketing la elaboración de estrategias de mercado, que puedan hacer frente a los riesgos de la competencia.

Jefe de Marketing: Elaborar estrategias de mercado dirigidas a cada una de las agencias, tomando en cuenta las necesidades de las mismas, con el objetivo de hacer frente a posibles riesgos derivados de la competencia.

8. INDICADORES DE GESTIÓN.

No se implementan indicadores de gestión para evaluaciones de los procesos departamentales y para determinar el cumplimiento de metas.

Observación:

En la Agencia Caluma no se implementan indicadores de gestión para evaluaciones de los procesos departamentales Incumpliendo con lo especificado en el Manual de Funciones establece en el **Art.56 De las Funciones, Literal f):** Se elaborarán e implementarán indicadores que midan consecutivamente el desarrollo y cumplimiento de las actividades organizacionales y coadyuven a la toma de decisiones directivas.

Conclusión:

No se diseñan indicadores para medir el nivel de eficiencia y efectividad de los procesos operativos de la cooperativa, por tanto, no se puede visualizar si los procesos operativos de la agencia se realizan a cabalidad.

Recomendación:

Al Jefe de Agencia: Diseñar e Implementar indicadores de gestión como un método para evaluar el grado de eficiencia, efectividad y cumplimiento de los procesos, actividades y



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA
CALUMA
AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
INFORME DE AUDITORÍA OPERATIVA**

**LAO
10/18**

metas de la institución, garantizando un buen servicio y fortaleciendo el prestigio institucional.

9. CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS.

No cuenta con procesos que permitan minimizar los posibles riesgos en el cumplimiento de objetivos.

Observación:

Falta de procesos que permitan minimizar los posibles riesgos en el cumplimiento de objetivos, incumpliendo lo mencionado en el Reglamento Interno de la Cooperativa **Capítulo XIX OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES PARA LA COOPERATIVA; Literal h)** La Cooperativa a través del Comité de Riesgos, establecerá los mecanismos pertinentes para identificar, analizar y mitigar los riesgos a los que se expone la institución para el logro de sus fines.

Conclusión:

Al no contar con procesos de identificación de riesgos, no se puede corregir a tiempo los errores y por ende afecta a la consecución de objetivos, ocasionando pérdida de recursos y de socios y/o clientes de la Agencia.

Recomendación:

Comité de Riesgos: Establecer un programa como herramienta para determinar los posibles riesgos y su afectación en el cumplimiento de objetivos.

10. MANUAL DE PROCESOS.

La Agencia no cuenta con un Manual de Procesos definido.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA
CALUMA
AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
INFORME DE AUDITORÍA OPERATIVA**

**LAO
11/18**

Observación:

La Agencia, no cuenta con un Manual de Procesos definido, incumpliendo con lo estipulado en el Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, establece en el **Art. 44 Atribuciones y Responsabilidades.-** Son atribuciones y responsabilidades del Gerente, **literal 2.** Proponer al Consejo de Administración las políticas, reglamentos y procedimientos necesarios para el buen funcionamiento de la cooperativa.

Conclusión:

El personal de la cooperativa, ejecuta sus procedimientos en base a su experticia por el motivo de no contar con un Manual de Procesos que los guíe en la ejecución de sus funciones y actividades; lo que provoca en muchas ocasiones retraso en el desarrollo de sus labores.

Recomendación:

Gerencia: Considerar la elaboración de un Manual de Procesos, en donde se incluya debidamente las políticas, instrucciones y demás apartados esenciales, con el fin de servir como guía para el desarrollo de las actividades de la Agencia, así mismo en el caso de realizar cambios o modificaciones del Manual se debe hacer la respectiva socialización.

11. MANUAL DE CRÉDITOS.

Inobservancia recurrente del Manual de Créditos.

Observación:

Inobservancia recurrente del Manual de Créditos, incumpliendo lo establecido en el Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito, **Capítulo I. POLÍTICA GENERAL DE CRÉDITO**, establece: Los funcionarios de la Cooperativa, especialmente aquellos relacionados con el área de crédito y/o de riesgos deben cumplir y hacer cumplir, de



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA
CALUMA
AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
INFORME DE AUDITORÍA OPERATIVA**

**LAO
12/18**

manera estricta, las disposiciones legales, así como sus enmiendas futuras, establecidos en las Leyes, reglamentos y resoluciones que norman las operaciones de las instituciones financieras.

Conclusión:

La inobservancia recurrente del Manual de Créditos por parte de los asesores de negocios, provoca demora en las fases de crédito e insatisfacción de los socios en la calidad del servicio.

Recomendación:

Al Asesor de Negocios: Tomar en cuenta todas las especificaciones del proceso de créditos y cobranzas establecido en el Manual de Crédito, como también, las debidas modificaciones que se realizan en cada actualización, con el fin de prestar un mejor servicio y satisfacción del socio y/o cliente.

12. FLUJOGRAMAS DE PROCESOS.

La Agencia no cuenta con modelos de flujogramas de procesos en cuanto a captación, colocación y recuperación de cartera.

Observación:

La Agencia no cuenta con modelos de flujogramas de procesos en cuanto a captación, colocación y recuperación de cartera, lo que incumple con lo mencionado en el Estatuto Interno de la Cooperativa, **en el Art. 79. Procesos de Control.-** Elaborar políticas y procedimientos para mejorar los procesos operativos de servicios, captaciones, colocación y recuperación de cartera para mejorar la calidad de servicio y desempeño organizacional.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA
CALUMA
AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
INFORME DE AUDITORÍA OPERATIVA**

**LAO
13/18**

Conclusión:

Al no contar con flujogramas de procesos, ocasiona demora en las actividades, pues no hay una guía con responsables y tiempos definidos para la ejecución de sus procesos, por tanto se evidencia el desarrollo de actividades en forma empírica y no técnica.

Recomendación:

Al Jefe de Negocios: Implementar flujogramas de procesos en el Manual correspondiente, permitiendo visualizar los pasos a seguir en cada proceso por departamento, sustituyendo la lectura de notas extensas de los mismos, con la finalidad de servir de guía en las actividades de la agencia.

13. PRESUPUESTO DE CARTERA.

Existe descoordinación entre el presupuesto aprobado por la institución y los objetivos de colocación mensual por asesor.

Observación:

Existe descoordinación entre el presupuesto aprobado por la institución y los objetivos de colocación mensual por asesor, por tanto, incumple con lo establecido en el Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito, en el **Art. 5.-** La atención de la demanda crediticia se realizará en forma ágil, eficiente y segura; en función de la disponibilidad de recursos de la Cooperativa. Previo informe mensual (Flujo de Caja) de Gerencia y Contabilidad, mismo que será entregado al comité de crédito y al Jefe de Crédito.

Conclusión:

El asesor por cumplir la meta de colocación mensual, incurre a otorgar créditos inadecuados que perjudican la calidad de cartera, se debe al bajo nivel de eficiencia en la asignación presupuestaria de colocación mensual.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA
CALUMA
AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
INFORME DE AUDITORÍA OPERATIVA**

**LAO
14/18**

Recomendación:

Al Comité de Créditos: Establecer las metas de colocación mensual por asesor tomando en consideración el presupuesto aprobado para el mismo, de tal manera que no exista inconvenientes en el cumplimiento de metas mensuales de cada asesor de negocios.

14. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.

La comunicación de la información no es efectiva.

Observación:

La comunicación de la información en la Agencia no es efectiva, incumpliendo lo estipulado en el Reglamento Interno de la Cooperativa establece en el **Art. 86.-** Los trabajadores tienen derecho a estar informados de todos los reglamentos, instructivos, código de conducta, disposiciones y normas a los que están sujetos en virtud de su área de trabajo o Reglamento Interno.

Conclusión:

La socialización de la información que se realiza a cada área no es eficaz, debido a que los canales de comunicación no son efectivos, evidenciándose un bajo nivel de liderazgo directivo.

Recomendación:

Al Jefe de Agencia: Establecer una comunicación efectiva que integre a todos los colaboradores de la Cooperativa, mediante la elaboración de políticas, además la socialización de toda información relacionada con la institución, con la finalidad de lograr un clima laboral de calidad.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA
CALUMA
AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
INFORME DE AUDITORÍA OPERATIVA

LAO
15/18

CAPÍTULO III

INDICADORES DE EFICIENCIA, EFICACIA Y ECONOMÍA

❖ EFICIENCIA

Recepción de Solicitudes de crédito: $\frac{\text{N}^\circ \text{ de Solicitudes con documentación completa}}{\text{N}^\circ \text{ de Solicitudes entregadas al Asesor de negocios}} * 100$

$$\frac{1562}{3500} * 100 = 44,63\%$$

Análisis:

Se ha determinado que en el año 2017, el total de solicitudes con documentación completa es del 44,63%, esto se debe al cumplimiento de documentación exigente por parte del reglamento establecido para créditos.

Créditos que cumplen con garantías: $\frac{\text{N}^\circ \text{ de créditos con garantías}}{\text{N}^\circ \text{ de créditos otorgados en el período 2017}} * 100$

$$\frac{1485}{1562} * 100 = 95,07\%$$

Análisis:

El porcentaje de créditos que poseen garantía es del 95,07%; quiere decir que el 4,93% no cuentan con garantía debido a que son de la línea de crédito Emergentes de Consumo.

Nivel de Morosidad: $\frac{\text{Cartera Vencida periodo 2017}}{\text{Cartera Total periodo 2017}} * 100$

$$\frac{191386,12}{3'387.170,69} * 100 = 5,65\%$$

Análisis:

El nivel de morosidad en el periodo auditado es de 5,65% se debe a la falta de seguimiento en la otorgación de créditos y a la falta de un jefe de cobranzas en la agencia.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
"JUAN PÍO DE MORA LTDA.", AGENCIA
CALUMA
AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
INFORME DE AUDITORÍA OPERATIVA

LAO
16/18

Captación de Ahorros: $\frac{\text{N}^\circ \text{ Cuentas de Socios Activos año 2017}}{\text{Total de aperturas de cuentas año 2017}} * 100$

$$\frac{111}{395} * 100 = 28,10\%$$

Análisis:

Se determina que del 100% de aperturas, apenas el 28,10% están activas y realizan movimientos financieros, la diferencia está distribuido en ahorro niño, plazo fijo y ahorro programado.

Captación de Depósitos a plazo fijo: $\frac{\text{Monto de depósitos a plazo fijo año 2017}}{\text{Monto de depósitos a plazo fijo año 2016}} * 100$

$$\frac{6'290.000}{4'830.000} * 100 = 1,30\%$$

Análisis:

Se determina que en el año 2017, los depósitos a plazo fijo han aumentado en un 1,30% en consideración al año 2016, significa que los socios tienen confianza plena en la Cooperativa.

❖ EFICACIA

Evaluación al personal: $\frac{\text{N}^\circ \text{ de personal evaluado en el 2017}}{\text{Total de personal en el año 2017}} * 100$

$$\frac{2}{9} * 100 = 22,22\%$$

Análisis:

El porcentaje de personal evaluado es del 22,22%, considerado muy bajo, puesto que, en el reglamento establece que son solamente los asesores de negocios quienes son evaluados.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
"JUAN PÍO DE MORA LTDA.", AGENCIA
CALUMA
AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
INFORME DE AUDITORÍA OPERATIVA

LAO
17/18

Capacitación Permanente al Personal: $\frac{\text{N}^\circ \text{ de capacitaciones asistidas en el año 2017}}{\text{N}^\circ \text{ de capacitaciones invitadas en el año 2017}} * 100$

$$\frac{0}{4} * 100 = 0,00\%$$

Análisis:

En el año auditado se determina que la agencia no hace partícipe a su personal de capacitaciones, esto se debe a que no se cuenta con un plan y programas de capacitación.

❖ **ECONOMÍA**

Presupuesto de Cartera de Crédito: $\frac{\text{Presupuesto ejecutado en el año 2017}}{\text{Presupuesto establecido en el año 2017}} * 100$

$$\frac{3'387.170,69}{3'088.800} * 100 = 109,66\%$$

Análisis:

Se determina que en el año 2017, se cumple con el presupuesto de cartera de crédito sobrepasando un 9,66% considerado bueno para el crecimiento financiero de la COAC.

Cartera recuperada en casos judiciales: $\frac{\text{Monto de cartera recuperada año 2017}}{\text{Monto de cartera judicial año 2017}} * 100$

$$\frac{19.000}{87.000} * 100 = 21,84\%$$

Análisis:

Del 100% de cartera judicial, apenas se recupera el 21,84% de casos, considerado bajo, los mismos que son casos judiciales sin sentencia.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA
CALUMA
AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
INFORME DE AUDITORÍA OPERACIONAL**

**LAO
18/18**

Una vez descrito y expuesto todos los aspectos encontrados en la presente auditoría, se recomienda a Gerencia, Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia, Comité de Riesgos, Jefe de Agencia y Jefes Departamentales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Juan Pío de Mora Ltda.”, tomar en consideración el Informe de Auditoría Operacional, como aporte para el desarrollo y crecimiento de la organización.

Atentamente;

Adriana Vega Montero.

AUTORA DE TRABAJO DE TITULACIÓN.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA
CALUMA
AUDITORÍA OPERATIVA
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
ACTA DE LECTURA DEL INFORME**

**AL.IF
1/1**

**ACTA DE LECTURA DEL INFORME FINAL DE AUDITORÍA
OPERACIONAL.**

En el cantón Caluma, siendo las 14h00 del día treinta de enero del dos mil diecinueve, se establece la reunión en la Salón de actos de la Cooperativa “Juan Pío de Mora Ltda.”, Agencia Caluma, ubicada en el Barrio el Despertar, Av. La Naranja y Callejón 19; con la finalidad de dejar constancia de la comunicación final de resultados, mediante la lectura del Informe Final de la Auditoría Operacional, la misma que se desarrolló de conformidad a la Orden de Trabajo N° 001 emitida por el Dr. Alberto Patricio Robalino en calidad de Supervisor de Auditoría el día 05 de noviembre de 2018.

En consecuencia y en presencia de los abajo firmantes, se procedió con la lectura del Informe Final y se analizaron los resultados obtenido en la Auditoría Operacional a través de los comentarios, conclusiones y recomendaciones.

Para constancia, se suscriben las personas asistentes a la presente Acta.

N°	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	FIRMA
1	Ing. Mesías Baños Rojas	Jefe de Agencia	
2	Lic. Mirian Aguiar	Asesor de Negocios	
3	Ing. Diana Aguiar	Atención al cliente	
4	Lic. Irlanda Monar	Cajera	

4.2. Plan de Acción Propuesto

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA CALUMA.				Fecha: 29/01/2019
					Página: 1/5
PLAN DE ACCIÓN					
Hallazgo	Recomendación	Estrategia	Entregable	Responsable	Fecha
No se realizan capacitaciones continuas al personal.	Al Jefe de Agencia: Solicitar al Gerente General, se asigne un presupuesto para la elaboración de planes y programas de capacitación, con la finalidad de lograr eficiencia y eficacia en las funciones del personal. Al Jefe de Talento Humano: Elaborar planes de capacitación, con el objetivo de preparación y actualización de conocimientos, para un mejor desempeño y atención de cada empleado de la Agencia.	Elaborar y ejecutar un Plan de Capacitación, para adaptar a la institución a las nuevas tecnologías, tendencias y actualizaciones necesarias para ser más competitivos. Ampliar conocimientos, mejorar habilidades y aptitudes del personal.	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de Capacitación • Acta de Aprobación • Presupuesto 	<ul style="list-style-type: none"> • Talento Humano • Consejo de Administración • Contabilidad 	Inicial 30/01/2019
					Final 28/02/2019
No realizan evaluaciones periódicas al personal	Gerente: Presentar al Consejo de Administración la propuesta de elaborar un sistema que permita evaluar el desempeño del personal. Al Consejo de Administración: Coordinar conjuntamente con Gerencia la elaboración de un sistema de evaluación al personal, que permita conocer el nivel de desenvolvimiento de cada uno en sus funciones asignadas dentro de la Agencia.	Elaborar e implementar un sistema de evaluación al personal, para calcular el nivel de desempeño del colaborador. Detectar las fortalezas y debilidades del personal, para aumentar su aprovechamiento.	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño de un Sistema de evaluación de personal • Acta de Aprobación 	<ul style="list-style-type: none"> • Talento Humano • Consejo de Administración 	Inicial 30/01/2019
					Final 05/03/2019

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA CALUMA.			Fecha: 29/01/2019	
				Página: 2/5	
PLAN DE ACCIÓN					
Hallazgo	Recomendación	Estrategia	Entregable	Responsable	Fecha
Existencia de personal multitarea.	Al Jefe de Agencia: Requerir al Gerente General, se asigne un presupuesto para la contratación de personal para la agencia, con el fin de incrementar la eficiencia y eficacia de las actividades operativas de la cooperativa. Al Jefe de Talento Humano: Realizar el proceso de reclutamiento, contratación e inducción del personal para la Agencia, basándose en las competencias necesarias para cubrir el puesto de trabajo.	Contratar personal con las competencias necesarias para las actividades del puesto de trabajo a cubrir. Incrementar la eficiencia y eficacia de las actividades operativas de la Agencia.	<ul style="list-style-type: none"> • Contrato de Personal. • Acta de Aprobación 	<ul style="list-style-type: none"> • Talento Humano • Consejo de Administración 	Inicial 30/01/2019
					Final 01/03/2019
No se verifica que el personal comprenda y cumpla los objetivos institucionales.	Al Jefe de Agencia: Mantener una comunicación efectiva con el personal de la Agencia, proporcionando el material necesario, en donde se explique y se dé por entendido cada objetivo y meta institucional.	Socializar a todo el personal sobre la normativa interna de la Cooperativa, para explicar los fines de la institución. Aumentar el nivel de cumplimiento de objetivos institucionales.	<ul style="list-style-type: none"> • Normativa Interna. • Acta de Aprobación 	<ul style="list-style-type: none"> • Jefe de Agencia • Consejo de Administración 	Inicial 30/01/2019
					Final 06/01/2019

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA CALUMA.			Fecha: 29/01/2019	
				Página: 3/5	
PLAN DE ACCIÓN					
Hallazgo	Recomendación	Estrategia	Entregable	Responsable	Fecha Final
Falta de seguimiento riguroso al proceso de otorgamiento de créditos.	Al Jefe de Agencia: Considerar el diseño de un modelo interno de seguimiento de otorgamiento de créditos, con el objetivo de dar alertas cuando se evidencie un riesgo para la cartera. Al Jefe de la UPC: Emplear los medios y herramientas necesarias para la otorgación de créditos, con el fin de minimizar los posibles riesgos en la cartera vencida.	Elaborar un modelo interno de seguimiento de otorgación de créditos, para evitar riesgos en la recuperación de cartera. Minimizar índice de cartera vencida.	<ul style="list-style-type: none"> • Modelo de seguimiento de otorgación de créditos • Acta de Aprobación 	<ul style="list-style-type: none"> • Comité de Crédito • Consejo de Administración 	Inicial 30/01/2019
					Final 04/03/2019
No cuenta con un plan o programa establecido para identificación de eventualidades	Comité de Riesgos: Elaborar e implementar un plan o programa adaptable para todas las agencias, como: matriz de riesgos, evaluación de impactos, procesos y estrategias para mitigar los riesgos; con la finalidad que sirva de herramienta para contrarrestar posibles eventualidades que impiden el logro de los objetivos de la cooperativa.	Elaborar e implementar un Plan de Riesgos, adaptable a todas las Agencias, para mitigar posibles eventualidades.	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de Riesgos. • Acta de Aprobación 	<ul style="list-style-type: none"> • Comité de Riesgos • Consejo de Administración 	Inicial 30/01/2019
					Final 01/03/2019

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA CALUMA.				Fecha: 29/01/2019
					Página: 4/5
PLAN DE ACCIÓN					
Hallazgo	Recomendación	Estrategia	Entregable	Responsable	Fecha
No emplean técnicas de estudio para identificar posibles riesgos operativos frente a la competencia.	Comité de Riesgos: Coordinar con el Departamento de Marketing la elaboración de estrategias de mercado, que puedan hacer frente a los riesgos de la competencia. Jefe de Marketing: Elaborar estrategias de mercado dirigidas a cada una de las agencias, tomando en cuenta las necesidades de las mismas, con el objetivo de hacer frente a posibles riesgos derivados de la competencia.	Elaborar un Plan de Marketing, para conocer las ventajas y desventajas que tiene frente a la competencia. Incrementar el número de socios.	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de Marketing • Acta de Aprobación 	<ul style="list-style-type: none"> • Jefe de Marketing – Comité de Riesgos • Consejo de Administración 	Inicial 30/01/2019
					Final 05/03/2019
No se implementan indicadores de gestión para evaluaciones de los procesos departamentales.	Al Jefe de Agencia: Diseñar e Implementar indicadores de gestión como un método para evaluar el grado de eficiencia, efectividad y cumplimiento de los procesos, actividades y metas de la institución, garantizando un buen servicio y fortaleciendo el prestigio institucional.	Construir indicadores de gestión, para medir el grado de eficiencia y eficacia del desarrollo organizacional.	<ul style="list-style-type: none"> • Indicadores de Gestión. • Acta de Aprobación 	<ul style="list-style-type: none"> • Gerencia – Talento Humano • Consejo de Administración 	Inicial 30/01/2019
					Final 22/02/2019
No cuenta con un Manual de Procesos definido.	Gerencia: Considerar la elaboración de un Manual de Procesos, en donde se incluya debidamente las políticas, instrucciones y demás apartados esenciales, con el fin de servir como guía para el desarrollo de las actividades de la Agencia, así mismo en el caso de realizar	Elaborar un Manual de Procesos, para el desarrollo eficiente y eficaz de las actividades de la Cooperativa. Incrementar la eficiencia y eficacia en las funciones del personal.	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de Procesos. • Acta de Aprobación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Gerencia – Talento Humano • Consejo de Administración 	Inicial 30/01/2019
					Final 15/03/2019

	cambios o modificaciones del Manual se debe hacer la respectiva socialización.				
	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA CALUMA.			Fecha: 29/01/2019	
				Página: 5/5	
PLAN DE ACCIÓN					
Hallazgo	Recomendación	Estrategia	Resultados	Responsable	Fecha
Inobservancia recurrente del Manual de Créditos.	Al Asesor de Negocios: Tomar en cuenta todas las especificaciones del proceso de créditos y cobranzas establecido en el Manual de Crédito, como también, las debidas modificaciones que se realizan en cada actualización, con el fin de prestar un mejor servicio y satisfacción del socio y/o cliente.	Socializar el Manual de Créditos actualizado, a todos los asesores de negocios, para prestar un mejor servicio y satisfacción del socio y/o cliente. Minimizar el índice de cartera vencida.	<ul style="list-style-type: none"> Manual de Crédito Actualizado Acta de Aprobación 	<ul style="list-style-type: none"> Comité de Crédito. Consejo de Administración 	Inicial 30/01/2019 Final 04/02/2019
No cuenta con modelos de flujogramas de procesos en cuanto a captación, colocación y recuperación de cartera.	Al Jefe de Negocios: Implementar flujogramas de procesos en el Manual correspondiente, permitiendo visualizar los pasos a seguir en cada proceso por departamento, sustituyendo la lectura de notas extensas de los mismos, con la finalidad de servir de guía en las actividades de la agencia.	Elaborar Flujogramas de los procesos de captación, colocación y recuperación de cartera, para mejorar el desarrollo de las funciones del personal.	<ul style="list-style-type: none"> Flujogramas de Procesos (Manual de Procesos). Acta de Aprobación 	<ul style="list-style-type: none"> Gerencia – Talento Humano Consejo de Administración 	Inicial 30/01/2019 Final 15/03/2019
Descoordinación en el presupuesto de cartera.	Al Comité de Créditos: Establecer las metas de colocación mensual por asesor tomando en consideración el presupuesto aprobado para el mismo, de tal manera que no exista inconvenientes en el cumplimiento de metas mensuales de cada asesor de negocios.	Elaborar el presupuesto de cartera en relación a las metas de colocación mensual por asesor, para minimizar riesgos de cartera.	<ul style="list-style-type: none"> Presupuesto de cartera Acta de Aprobación 	<ul style="list-style-type: none"> Comité de Crédito – Gerencia Consejo de Administración 	Inicial 30/01/2019 Final 20/12/2019

CONCLUSIONES

- ✓ La información teórica conceptual obtenida de libros, tesis, leyes, reglamento y fuentes linkográficas, permitió sustentar el desarrollo del trabajo de titulación, al facilitar de diversas definiciones, criterios y comentarios relacionados al sector financiero, captación, colocación y recuperación de cartera de crédito, y demás actividades que se realizan en las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

- ✓ Se utilizó métodos, técnicas e instrumentos de investigación que permitieron recabar información relevante, pertinente y consistente para la realización de la Auditoría Operacional, se desarrolló partiendo del conocimiento general de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Juan Pío de Mora Ltda.”, Agencia Caluma, en cuanto a su creación, filosofía institucional, procesos administrativos y financieros. Con dicha información, se procedió con la Planificación de la Auditoría, donde se obtuvo información del Jefe de Agencia, Asesores de negocio y demás colaboradores de la institución, la misma sirvió para determinar el nivel de confianza moderado del 58,78% y nivel de riesgo moderado del 41,22% en el control interno aplicado mediante COSO II. Durante la ejecución de la Auditoría se determinó que los procesos de captación, colocación, recuperación de cartera y capacitación de personal, existen nudos críticos, así, mismo a través de la aplicación de indicadores se determinó el porcentaje de morosidad de la Agencia en el año 2017, siendo del 5,65%, mismo que a nivel global de la Cooperativa fue de 27,3%.

- ✓ En el Informe Final de Auditoría Operacional entregado a los directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Juan Pío de Mora Ltda.”, Agencia Caluma, se incluyeron los hallazgos encontrados, conjuntamente con las conclusiones y recomendaciones dirigidas al personal responsable de cada actividad, las mismas permitirán el mejoramiento de la toma de decisiones en los procesos administrativos y financieros.

RECOMENDACIONES

- ✓ Vigilar el cumplimiento de la normativa, disposiciones y políticas internas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Juan Pío de Mora Ltda.”, Agencia Caluma, con la finalidad de mejorar el desempeño de las actividades y prestar un servicio de calidad.

- ✓ Aplicar el Coso II como método de evaluación del control interno, para analizar el nivel de confianza y de riesgo de la Cooperativa, así como también, la aplicación de indicadores de gestión que ayuden a determinar el nivel de eficiencia, eficacia y economía de los procesos y actividades de la institución.

- ✓ Cumplir con las recomendaciones descritas y comunicadas en el Informe de Auditoría Operacional, con la finalidad de mejorar la toma de decisiones directivas en los procesos administrativos y financieros de la institución.

BIBLIOGRAFÍA

- Arens, A. A., Elder, R. J., & Beasley, M. S. (2007). *Auditoría. Un enfoque integral*. México: Pearson Educación.
- Audidores & Gerentes. Contadores Públicos Ltda. (Junio de 2016). *Objetivo y características de Auditoría*. Obtenido de <http://abancord.org/portal/wp-content/uploads/2016/06/Auditoria-y-Normas-Internacionales.pdf>
- Blanco Encinosa, L. J. (2008). *Auditoría y Sistemas Informáticos*. La Habana: Félix Varela.
- Chiriboga Rosales, L. A. (2010). *Sistema Financiero*. Quito: Jokama.
- Espino García, M. G. (2014). *Fundamentos de Auditoría*. México: Patria S.A de C.V.
- Estupiñán Gaitán , R. (2015). *Administración de riesgos E.R.M. y la auditoría interna*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Estupiñán Gaitán, R. (2007). *Pruebas selectivas en la auditoría*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Galindo Martín, M. Á. (2008). *Diccionario de Contabilidad, Auditoría y Control de Gestión*. Madrid: Editorial del Economista.
- Maldonado E., M. K. (2011). *Auditoría de Gestión*. Quito: Producciones Digitales Abya-Yala.
- Marulanda Tobón, L. E. (2016). *Hallazgos de Auditoría*. Obtenido de https://www.contraloriabga.gov.co/files/HALLAZGOS_LEMT.pdf
- Morales Castro, J. A., & Morales Castro, A. (2014). *Crédito y Cobranza*. México: Patria S.A de C.V.
- Münch, L. (2015). *Fundamentos de Administración: Casos y prácticas de gestión*. México: Trillas.
- Rey Pombo, J. (2016). *Contabilidad y Fiscalidad* . Madrid: Paraninfo, SA.
- Sotomayor, A. A. (2008). *Auditoría Administrativa: Proceso y aplicación*. México: McGraw - Hill Interamericana.
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (Noviembre de 2018). *Segmentación de Cooperativas de Ahorro y Crédito*. Obtenido de <http://www.seps.gob.ec/noticia?nueva-segmentacion-sector-financiero-popular-y-solidario>
- Tapia Iturriaga, C. K., Guevara Rojas, E. D., Castillo Prieto, S., Rojas Tamayo, M., & Doroteo, L. S. (2016). *Fundamentos de Auditoría*. México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos A.C.

Whittington, O. R., & Pany, K. (2005). *Principios de auditoría*. México: McGraw-Hill.
Zamarrón, B. (2009). *Papeles de Trabajo: auditoría*. Argentina: El Cid Editor.

ANEXOS

Anexo 1: Modelo de Encuesta dirigida al personal de la Agencia.



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**



ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUAN PÍO DE MORA LTDA.”, AGENCIA CALUMA.

Objetivo: Realizar un diagnóstico de la situación actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Juan Pío de Mora Ltda.”, Agencia Caluma, con la finalidad de contribuir con la realización del trabajo de titulación.

Instrucciones:

- Contestar con responsabilidad y seriedad laboral.
- Marque con una X la opción que usted considere.

1. ¿Se ha realizado una Auditoría Operativa en la Cooperativa, en períodos anteriores?

SI	
NO	

2. ¿Considera oportuno la realización de una Auditoría Operativa a la Cooperativa, para mejorar el desempeño en los procesos administrativos y financieros?

SI	
NO	

3. ¿Cree usted que a través de una Auditoría Operativa a la Cooperativa, se identificarán los nudos críticos en las operaciones de la institución?

SI	
NO	

4. ¿En la Cooperativa, durante el período 2017, se han elaborado acciones para mejorar el desempeño institucional?

SIEMPRE	
CASI SIEMPRE	
A VECES	
NUNCA	

5. ¿En la Cooperativa, con qué frecuencia se hacen evaluaciones a los procesos, para perfeccionar las operaciones de los mismos?

SIEMPRE	
CASI SIEMPRE	
A VECES	
NUNCA	

6. ¿Dentro de la Cooperativa, usted ejerce sus actividades en orientación al cumplimiento de objetivos y metas institucionales?

SI	
NO	

7. ¿Cómo considera, que es la comunicación interna en la Cooperativa?

EXCELENTE	
BUENA	
REGULAR	
MALA	

8. ¿Considera que los procedimientos internos de la Cooperativa se cumplen de manera sistematizada?

SIEMPRE	
CASI SIEMPRE	
A VECES	
NUNCA	

9. ¿Con el informe de auditoría operativa, en qué porcentaje considera que la Cooperativa mejorará los procesos administrativos y financieros?

25 %	
50 %	
75 %	
100%	

Gracias por su Colaboración.

Anexo 2: Entrevista dirigida al Jefe de Agencia

Nombre del entrevistado: Ing. Mesías Baños Rojas.

Cargo: Jefe de la Agencia de Caluma de la COAC “Juan Pío de Mora Ltda.”

Entrevistador: Adriana Carolina Vega Montero

Día:

Hora:

1. ¿Desde qué período asume el cargo de Jefe de la Agencia de Caluma de la cooperativa?
2. ¿Desde el momento que asumió el cargo de Jefe de Agencia, cómo ha sido su manera de actuar?
3. ¿Cómo considera que ha sido y es el sistema de control de la cooperativa?
4. ¿Qué mecanismo de control, cree usted que le hacen falta a la cooperativa?
5. ¿Cómo considera que se maneja la comunicación y socialización de la información dentro de la entidad?
6. ¿En la Agencia de Caluma, se realizan capacitaciones al personal de la cooperativa?
7. ¿En cuanto al Talento humano que tiene la Agencia, considera que es eficiente al realizar sus actividades?
8. ¿En cuanto al proceso de otorgamiento de créditos, la agencia realiza un seguimiento de los mismos?
9. ¿Qué tipos de auditorías se han realizado a la cooperativa?
10. ¿Se han realizado Auditorías Operativas a la entidad?
11. ¿Tiene conocimiento de lo que es una Auditoría Operativa?
12. ¿Cree usted que la realización de una Auditoría Operativa puede ayudar en algo a la institución?
13. ¿La cooperativa, cuenta con un Manual de Procesos para realizar sus actividades?
14. ¿La cooperativa cuenta con un Manual de Funciones para cada departamento?
15. ¿Durante su administración se han evidenciado nudos críticos en cuanto a los procesos llevados a cabo por la cooperativa?

Anexo 3: RUC de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Juan Pío de Mora Ltda."



**REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES**



NÚMERO RUC: 0290004454001
RAZÓN SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO JUAN PIO DE MORA LTDA.

NOMBRE COMERCIAL:
REPRESENTANTE LEGAL: LUCIO QUINTANA PEDRO PABLO
CONTADOR: MONTESDEOCA RAMOS MARIA AUGUSTA
CLASE CONTRIBUYENTE: ESPECIAL
TIPO DE CONTRIBUYENTE: POPULAR Y SOLIDARIO/ SISTEMA FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO/ COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD: SI **CALIFICACIÓN ARTESANAL:** S/N
NÚMERO: S/N

FEC. NACIMIENTO: **FEC. INICIO ACTIVIDADES:** 14/05/1973
FEC. INSCRIPCIÓN: 31/10/1981 **FEC. ACTUALIZACIÓN:** 20/10/2017
FEC. SUSPENSIÓN DEFINITIVA: **FEC. REINICIO ACTIVIDADES:**

ACTIVIDAD ECONÓMICA PRINCIPAL
 ACTIVIDADES DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVA

DOMICILIO TRIBUTARIO
 Provincia: BOLIVAR Canton: SAN MIGUEL Parroquia: SAN MIGUEL Calle: PICHINCHA Interseccion: BOLIVAR Referencia ubicación: FRENTE AL PARQUE CENTRAL
 Email: juanpiodemora@yahoo.es Telefono Trabajo: 032989042 Telefono Trabajo: 032989917 Telefono Trabajo: 032989017 Fax: 032989042

DOMICILIO ESPECIAL
 S/N

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS

- * ANEXO ACCIONISTAS, PARTICIPES, SOCIOS, MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES
- * ANEXO MOVIMIENTO INTERNACIONAL DE DIVISAS (MID)
- * ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- * ANEXO REPORTE DE OPERACIONES Y TRANSACCIONES ECONÓMICAS FINANCIERAS
- * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- * DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
- * DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- * DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA
- * IMPUESTO A LA PROPIEDAD DE VEHÍCULOS MOTORIZADOS

*Son derechos de los contribuyentes: Derechos de trato y confidencialidad, Derechos de asistencia o colaboración, Derechos económicos, Derechos de información, Derechos procedimentales; para mayor información consulte en www.sri.gob.ec.
 Las personas naturales cuyo capital, ingresos anuales o costos y gastos anuales sean superiores a los límites establecidos en el Reglamento para la aplicación de la ley de régimen tributario interno están obligados a llevar contabilidad, convirtiéndose en agentes de retención, no podrán acogerse al Régimen Simplificado (RISE) y sus declaraciones de IVA deberán ser presentadas de manera mensual.
 Recuerde que sus declaraciones de IVA podrán presentarse de manera semestral siempre y cuando no se encuentre obligado a llevar contabilidad, transfiera bienes o preste servicios únicamente con tarifa 0% de IVA y/o sus ventas con tarifa diferente de 0% sean objeto de retención del 100% de IVA.*

# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS			
# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS	9	ABIERTOS	9
JURISDICCIÓN	\ ZONA S\ BOLIVAR	CERRADOS	0



Código: RIMRUC2018000361882
 Fecha: 20/02/2018 14:55:32 PM



REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES



NÚMERO RUC: 0290004454001
RAZÓN SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO JUAN PIO DE MORA LTDA.

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS

No. ESTABLECIMIENTO: 001 Estado: ABIERTO - MATRIZ FEC. INICIO ACT.: 14/05/1973
NOMBRE COMERCIAL: FEC. CIERRE: FEC. REINICIO:
ACTIVIDAD ECONÓMICA:
ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVA
ACTIVIDADES DE CONSULTA ODONTOLÓGICA
ACTIVIDADES DE CONSULTA EN CENTROS MEDICOS
OTRAS ACTIVIDADES DE POMPAS FUNEBRES
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:
Provincia: BOLIVAR Canton: SAN MIGUEL Parroquia: SAN MIGUEL Calle: PICHINCHA Interseccion: BOLIVAR Referencia: FRENTE AL PARQUE CENTRAL Email: juanpiodemora@yahoo.es Telefono Trabajo: 032989042 Telefono Trabajo: 032989917 Telefono Trabajo: 032989017 Fax: 032989042

No. ESTABLECIMIENTO: 002 Estado: ABIERTO - LOCAL COMERCIAL FEC. INICIO ACT.: 26/01/2000
NOMBRE COMERCIAL: AGENCIA CHIMBO FEC. CIERRE: 30/04/2005 FEC. REINICIO: 16/06/2014
ACTIVIDAD ECONÓMICA:
ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION FINANCIERA
OTRAS ACTIVIDADES DE POMPAS FUNEBRES
ACTIVIDADES DE CONSULTA Y TRATAMIENTO POR ODONTOLOGOS
ACTIVIDADES DE CONSULTA EN CENTROS MEDICOS
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:
Provincia: BOLIVAR Canton: CHIMBO Parroquia: SAN JOSE DE CHIMBO Calle: TRES DE MARZO Interseccion: ENTRE CHIMBORAZO Y ELOY ALFARO Referencia: A MEDIA CUADRA DEL PARQUE CENTRAL Telefono Trabajo: 032630070 Email: uanpiodemora@yahoo.es

No. ESTABLECIMIENTO: 003 Estado: ABIERTO - LOCAL COMERCIAL FEC. INICIO ACT.: 24/07/1991
NOMBRE COMERCIAL: AGENCIA CHILLANES FEC. CIERRE: FEC. REINICIO:
ACTIVIDAD ECONÓMICA:
ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVA
ACTIVIDADES DE CONSULTA EN CENTROS MEDICOS
ACTIVIDADES DE CONSULTA ODONTOLÓGICA
OTRAS ACTIVIDADES DE POMPAS FUNEBRES
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:
Provincia: BOLIVAR Canton: CHILLANES Parroquia: CHILLANES Calle: GUARANDA Interseccion: BOLIVAR Referencia: FRENTE A ANDINATEL Telefono Trabajo: 032978169 Telefono Trabajo: 032978165 Telefono Trabajo: 032978109 Fax: 032978109

No. ESTABLECIMIENTO: 004 Estado: ABIERTO - LOCAL COMERCIAL FEC. INICIO ACT.: 20/08/1998
NOMBRE COMERCIAL: AGENCIA CALUMA FEC. CIERRE: FEC. REINICIO:
ACTIVIDAD ECONÓMICA:
ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVA
ACTIVIDADES DE CONSULTA EN CENTROS MEDICOS
ACTIVIDADES DE CONSULTA ODONTOLÓGICA
OTRAS ACTIVIDADES DE POMPAS FUNEBRES
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:
Provincia: BOLIVAR Canton: CALUMA Parroquia: CALUMA Barrio: EL DESPERTAR Calle: AV. LA NARANJA Referencia: A CINCO CUADRAS DEL MUNICIPIO Carretero: VIA RICAURTE Telefono Trabajo: 032974532 Telefono Trabajo: 032974724 Fax: 032974532



Código: RIMRUC2018000361882
Fecha: 20/02/2018 14:55:32 PM



REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES



NÚMERO RUC: 0290004454001
RAZÓN SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO JUAN PIO DE MORA LTDA.

No. ESTABLECIMIENTO: 005 Estado: ABIERTO - LOCAL COMERCIAL FEC. INICIO ACT.: 11/11/2003
NOMBRE COMERCIAL: AGENCIA GUARANDA FEC. CIERRE: FEC. REINICIO:
ACTIVIDAD ECONÓMICA:
ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVA
ACTIVIDADES DE CONSULTA EN CENTROS MEDICOS
ACTIVIDADES DE CONSULTA ODONTOLÓGICA
OTRAS ACTIVIDADES DE POMPAS FUNEBRES
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:
Provincia: BOLIVAR Canton: GUARANDA Parroquia: ANGEL POLIBIO CHAVEZ Calle: SUCRE Interseccion: ENTRE OLMEDO Y ROCAFUERTE Referencia: JUNTO AL MINISTERIO DE CULTURA Telefono Trabajo: 032983291 Telefono Trabajo: 032981331 Fax: 032983291 Email: juanpiodemora@yahoo.es

No. ESTABLECIMIENTO: 006 Estado: ABIERTO - LOCAL COMERCIAL FEC. INICIO ACT.: 26/09/2006
NOMBRE COMERCIAL: AGENCIA BABAHOYO FEC. CIERRE: FEC. REINICIO:
ACTIVIDAD ECONÓMICA:
ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVA
ACTIVIDADES DE CONSULTA EN CENTROS MEDICOS
ACTIVIDADES DE CONSULTA ODONTOLÓGICA
OTRAS ACTIVIDADES DE POMPAS FUNEBRES
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:
Provincia: LOS RIOS Canton: BABAHOYO Parroquia: DR. CAMILO PONCE Barrio: EL CAFETAL Calle: OLMEDO Interseccion: GARCIA MORENO Y JUAN X MARCO Referencia: FRENTE AL COLEGIO CAMINO REAL Telefono Trabajo: 052732816 Telefono Trabajo: 052737421 Fax: 052732816

No. ESTABLECIMIENTO: 007 Estado: ABIERTO - LOCAL COMERCIAL FEC. INICIO ACT.: 29/06/2010
NOMBRE COMERCIAL: AGENCIA QUEVEDO FEC. CIERRE: FEC. REINICIO:
ACTIVIDAD ECONÓMICA:
ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVA
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:
Provincia: LOS RIOS Canton: QUEVEDO Parroquia: SAN CAMILO Ciudadela: SAN CAMILO Barrio: SAN CAMILO Calle: AVENIDA GUAYAQUIL Numero: SN Interseccion: ELOY VELEZ Referencia: FRENTE ALA IGLESIA SAN CRISTOBAL Piso: 0 Email: uanpiodemora@yahoo.es Telefono Trabajo: 052750421 Telefono Trabajo: 052750221

No. ESTABLECIMIENTO: 008 Estado: ABIERTO - OFICINA FEC. INICIO ACT.: 01/08/2009
NOMBRE COMERCIAL: AGENCIA QUINSALOMA FEC. CIERRE: FEC. REINICIO:
ACTIVIDAD ECONÓMICA:
ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:
Provincia: LOS RIOS Canton: QUINSALOMA Parroquia: QUINSALOMA Calle: AV. 3 DE MAYO Referencia: A UNA CUADRA DEL PARQUE CENTRAL Email: juanpiodemora@yahoo.es Telefono Trabajo: 052907214



Código: RIMRUC2018000361882
Fecha: 20/02/2018 14:55:32 PM



**REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES**



NÚMERO RUC:

0290004454001

RAZÓN SOCIAL:

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO JUAN PIO DE MORA LTDA.

No. ESTABLECIMIENTO: 009 **Estado:** ABIERTO - SUCURSAL **FEC. INICIO ACT.:** 16/08/2014
NOMBRE COMERCIAL: AGENCIA RICAURTE **FEC. CIERRE:** **FEC. REINICIO:**

ACTIVIDAD ECONÓMICA:

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA
OTRAS ACTIVIDADES DE POMPAS FUNEBRES
ACTIVIDADES DE CONSULTA Y TRATAMIENTO POR ODONTOLOGOS
ACTIVIDADES DE CONSULTA EN CENTROS MEDICOS

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: LOS RIOS Canton: URDANETA Parroquia: RICAURTE Calle: LEONIDAS ICAZA Interseccion: OBANDO EDUARDO Referencia: JUNTO AL PAI Email: juanpiodemora@yahoo.es Telefono Trabajo: 052942672



Código: RIMRUC2018000361882

Fecha: 20/02/2018 14:55:32 PM

Anexo 4: Reglamento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Juan Pío de Mora Ltda."



Ministerio
del Trabajo

DIRECCIÓN REGIONAL DEL TRABAJO Y SERVICIO PÚBLICO DE GUAYAQUIL

Resolución Aprobación de Reglamento Interno N° MDT-DRTSP5-2016-4967-R2-LR

GUAYAQUIL, 27 de diciembre de 2016

CONSIDERANDO:

Que el artículo 64 del Código de Trabajo establece: "Las fábricas y todos los establecimientos de trabajo colectivo elevarán a la Dirección Regional del Trabajo en sus respectivas jurisdicciones, copia legalizada del horario y del reglamento interno para su aprobación. Sin tal aprobación, los reglamentos no surtirán efecto en todo lo que perjudiquen a los trabajadores, especialmente en lo que se refiere a sanciones (...)".

Que mediante Acuerdo Ministerial N° 0110-A de 25 de junio de 2012, se realizó una Reforma Integral del ESTATUTO ORGANICO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS, donde se establecen, entre otras las atribuciones y responsabilidades de las Direcciones Regionales de Trabajo y Servicio Público, las de: "(cc) Aprobar reglamentos internos de trabajo; y, gg) Resolver sobre la aprobación de reglamentos internos de trabajo y horarios de trabajo de empresas legalmente constituidas y de personas naturales (...)".

Que el Proyecto de Reglamento Interno de Trabajo **COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO JUAN PIO DE MORA LTDA.**, domiciliado en el cantón San Miguel de Bolívar, provincia de Bolívar, fue presentado para su aprobación por intermedio de su representante legal debidamente legitimado.

Que el analista jurídico del Ministerio de Trabajo mediante análisis contenido en el Informe Técnico No. 705-RI-MDT-2016-LR, considera procedente la aprobación del Reglamento Interno de Trabajo **COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO JUAN PIO DE MORA LTDA.** por reunir los requisitos reglamentarios y legales pertinentes.

En ejercicio de las atribuciones que le confieren las normas antes invocadas;

RESUELVE:

Art. 1.- Aprobar el Reglamento Interno de Trabajo de **COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO JUAN PIO DE MORA LTDA.** domiciliado en el cantón San Miguel de Bolívar, provincia de Bolívar.

Art. 2.- Las disposiciones del Código del Trabajo, así como lo determinado en el contrato colectivo, en caso de haberlo, quedan incorporadas al Reglamento Interno de Trabajo aprobado mediante la presente resolución, las mismas que prevalecerán en todo caso.

Art. 3.- Todo lo que se contraponga a los principios y garantías establecidas en la Constitución de la República del Ecuador, a los Tratados y Convenios Internacionales en materia laboral ratificados, al Código del Trabajo y a normas relativas al trabajo contenidas en Leyes Especiales del Ecuador se entenderán como nula.

Art. 4.- La presente Resolución junto al Reglamento Interno de Trabajo deberán ser exhibidos permanentemente en un lugar del trabajo visible.

Art. 5.- La Dirección Regional del Trabajo y Servicio Público deslinda cualquier tipo de responsabilidad respecto de la veracidad y autenticidad de la información y documentación anexa para la aprobación del reglamento aprobado.

Rafael Urbano Caicedo
RAFAEL URBANO CAICEDO SAVERO | Ministerio del Trabajo
DIRECTOR REGIONAL DE TRABAJO Y SERVICIO PÚBLICO DE GUAYAQUIL



REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO DE COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO JUAN PIO DE MORA LTDA.

LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "JUAN PIO DE MORA LTDA", legalmente constituida, con domicilio principal en la ciudad de San Miguel de Bolivar, en aplicaci3n de lo que dispone el articulo 64 del C3digo del Trabajo y con el fin de que surta los efectos legales previstos en el numeral 12 del articulo 42; letra a) del articulo 44; y numeral 2º del articulo 172 del mismo Cuerpo de Leyes, aplicar3, de forma complementaria a las disposiciones del C3digo del Trabajo, el siguiente reglamento interno en su matriz y agencias a nivel nacional y con el car3cter de obligatorio para todos los ejecutivos, empleados y trabajadores de la Cooperativa.

CAPÍTULO I

OBJETO SOCIAL DE LA ORGANIZACIÓN Y OBJETIVO DEL REGLAMENTO

Art.- 1. **OBJETO GENERAL.-** LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "JUAN PIO DE MORA LTDA", tiene como objetivo principal la Intermediaci3n Financiera, se crea con fecha 15 de Mayo de 1973 con Acuerdo Ministerial N3 1025 de la Presidencia de la Rep3blica del Ecuador, otorg3ndose as3 la respectiva personer3a jur3dica, con lo que se procedi3 a conformar los Consejos de Administraci3n y Vigilancia que rigieron los primeros a3os de vida de la Cooperativa.

Art.- 2. **OBJETO DEL REGLAMENTO.-** El presente Reglamento, complementario a las disposiciones del C3digo del Trabajo, tiene por objeto clarificar y regular en forma justa los intereses y las relaciones laborales, existentes entre LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "JUAN PIO DE MORA LTDA", y SUS EMPLEADOS O TRABAJADORES. Estas normas, tienen fuerza obligatoria para ambas partes.

CAPÍTULO II

VIGENCIA, CONOCIMIENTO, DIFUSIÓN, ALCANCE Y AMBITO DE APLICACIÓN

Art.- 3. **VIGENCIA.-** Este reglamento Interno comenzar3 a regir desde la fecha en que es aprobado por la Direcci3n Regional de Trabajo y Servicio P3blico.

Art.- 4. **CONOCIMIENTO Y DIFUSIÓN.-** La Cooperativa dar3 a conocer y difundir3 este Reglamento Interno a todos sus trabajadores, para lo cual colocar3 un ejemplar en un lugar visible de forma permanente dentro de cada una de sus dependencias, cargar3 el texto en la intranet y entregar3 un ejemplar del referido Reglamento a cada uno de sus trabajadores. En ning3n caso, los trabajadores, argumentar3n el desconocimiento de este Reglamento como motivo de su incumplimiento.

Art.- 5. **ÓRDENES LEGÍTIMAS.-** Con apego a la ley y dentro de las jerarqu3as establecidas en el organograma de la Cooperativa, los trabajadores deben obediencia y respeto a sus superiores, a m3s de las obligaciones que corresponden a su puesto de trabajo, deber3n ceñirse a las instrucciones leg3timas, sea verbales o por escrito que reciban de sus jefes inmediatos.



Anexo 5: Carta Auspicio

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO**
"JUAN PÍO DE MORA"
Y sus Agencias en Chiriquí, Caluma, Babahoyo, Quevedo y Guabaloona
Teléfonos 2988-042, 2988-017

JUAN PÍO DE MORA LTDA.

Caluma, 17 de Agosto de 2018

Ing. Mgs
Milton Sanmartín
VICEDECANO DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.
Presente.

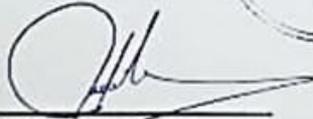
De mi consideración:

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora, Agencia Caluma, expresa su más atento saludo a la Facultad de Administración de Empresas y tienen el honor de manifestar el apoyo y auspicio para que se lleve a cabo el presente trabajo de titulación con el tema "AUDITORÍA OPERATIVA A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "JUAN PÍO DE MORA LTDA.", AGENCIA CALUMA, DEL CANTÓN CALUMA, PROVINCIA DE BOLÍVAR, PERÍODO 2017"; a desarrollarse por la Srta. Adriana Carolina Vega Montero con CI: 020254979-6, código 2346, estudiante de la Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría de la ESPOCH.

Particular que comunico para su reconocimiento.

Atentamente,





Ing. Mesías Baños Rojas
Jefe de Agencia Caluma
Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda.

Fomentamos Solamente Solidariamente Humano
Servicios Ahorro, Préstamos, Fondo Solidaridad Cooperativa, Artículos de Suelo, Cajero Automático.