



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

**UNIDAD DE EDUCACION A DISTANCIA
LICENCIATURA DE EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

TRABAJO DE TITULACION

Previo a la obtención del título de:

**LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA
CONTADOR PÚBLICO AUDITORIA**

TEMA

**AUDITORIA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO CHIBULEO LTDA., OFICINA MATRIZ PERIODO DE 1
DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014, EN EL CANTÓN
AMBATO, PROVINCIA TUNGURAHUA.**

AUTORA:

MARTHA ISABEL MALIZA MALISA

AMBATO – ECUADOR

2016

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de titulación ha sido desarrollado por la Sra. Martha Isabel Maliza Malisa, quién ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se realiza su presentación.

Ing. Víctor Oswaldo Cevallos Vique
DIRECTOR

Ing. Luis Alcides Orna Hidalgo
MIEMBRO

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Martha Isabel Maliza Malisa, 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 que provienen de otra fuente están debidamente citados y referenciados.

Como autora asumo la responsabilidad legal y académico de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 7 de diciembre de 2016

Martha Isabel Maliza Malisa

C.I.:180409762-2

DEDICATORIA

A Dios nuestro señor quien siempre ilumina nuestros caminos para que hagamos el bien y contribuyamos en la sociedad.

A mis familiares quienes siempre me brindaron su apoyo y voluntad en especial a mis padres a mi esposo y a mi hija para que les estimule y motive en la senda del conocimiento y el aprendizaje.

AGRADECIMIENTO

A todos mis profesores que me guiaron para llegar a la meta deseada que es de ser una profesional y a mis padres que me brindaron todo el apoyo necesario en mi vida de estudiante.

ÍNDICE GENERAL

| | |
|---|----------|
| Portada | i |
| Certificación del tribunal | ii |
| Declaración de autenticidad..... | iii |
| Dedicatoria..... | iv |
| Agradecimiento..... | v |
| Índice general..... | vi |
| Índice de tablas | viii |
| Índice de ilustraciones | viii |
| Índice de anexos..... | viii |
| Resumen..... | ix |
| Abstract..... | x |
| Introducción..... | 1 |
| CAPÍTULO I: EL PROBLEMA..... | 2 |
| 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 2 |
| 1.1.1 Formulación del problema..... | 2 |
| 1.1.2 Delimitación del problema | 3 |
| 1.2 OBJETIVOS | 3 |
| 1.2.1 Objetivo general | 3 |
| 1.2.2 Objetivos específicos..... | 3 |
| 1.3 JUSTIFICACIÓN | 3 |
| CAPITULO II: MARCO TEÓRICO | 5 |
| 2.1 FUNDAMENTOS TEÓRICOS..... | 5 |
| 2.1.1 Auditoría..... | 5 |
| 2.1.2 Clasificación de auditoría | 5 |
| 2.1.3 Auditoría de Gestión..... | 7 |
| 2.1.4 Objetivos..... | 7 |
| 2.1.5 Diferencias entre la auditoría financiera y la auditoría de gestión | 9 |
| 2.1.6 Técnicas de Auditoría..... | 10 |
| 2.1.7 Fases de la Auditoría | 13 |
| 2.1.8 Control interno..... | 17 |
| 2.1.9 Componentes de Control Interno..... | 18 |

| | | |
|--------------------------------------|---|-----|
| 2.1.10 | Métodos de evaluación de Control Interno..... | 19 |
| 2.1.11 | Papeles de trabajo | 19 |
| 2.1.12 | Tipos de riesgo..... | 20 |
| 2.1.13 | Hallazgos | 20 |
| 2.1.14 | Indicadores de Gestión | 22 |
| 2.1.15 | Informe final de auditoría. | 23 |
| CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO..... | | 25 |
| 3.1 | IDEA A DEFENDER | 25 |
| 3.2 | MODALIDAD DE INVESTIGACIÓN..... | 25 |
| 3.3 | TIPOS DE INVESTIGACIÓN | 25 |
| 3.4 | POBLACIÓN Y MUESTRA | 25 |
| 3.5 | MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS..... | 26 |
| CAPÍTULO IV MARCO PROPOSITIVO..... | | 29 |
| 4.1 | TEMA DE LA PROPUESTA..... | 29 |
| 4.2 | FASES DE AUDITORÍA | 29 |
| 4.2.1 | Planificación Preliminar | 42 |
| 4.2.2 | Planificación Específica..... | 63 |
| 4.2.3 | Ejecución | 77 |
| 4.2.4 | Informe de auditoría | 97 |
| CONCLUSIONES | | 104 |
| RECOMENDACIONES..... | | 106 |
| BIBLIOGRAFIA | | 107 |
| ANEXOS | | 108 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1: Diferencias entre la auditoría de gestión y la financiera..... | 9 |
| Tabla 2: Funcionarios de la Cooperativa | 26 |

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

| | |
|---|----|
| Ilustración 1: Clasificación de la Auditoría | 5 |
| Ilustración 2: Fases de la Auditoría de gestión | 13 |
| Ilustración 3: Aspectos a identificar en el conocimiento preliminar | 15 |

ÍNDICE DE ANEXOS

| | |
|---|-----|
| Anexo N° 1: RUC de la Cooperativa Chibuleo Ltda. | 108 |
| Anexo N° 2: Gerente | 109 |

RESUMEN

El presente trabajo de investigación es una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., Oficina Matriz, periodo de 1 de enero al 31 de diciembre de 2014, en el cantón Ambato, provincia de Tungurahua, para conocer el desempeño y gestión de la organización en términos de eficacia y eficiencia. Se desarrolló en base a cuestionarios de control interno aplicando el método de COSO I, e indicadores de gestión para luego de la evaluación dar a conocer el informe de auditoría de los siguientes hallazgos, el incumplimiento de las metas y los procesos definido por la normativa, adicionalmente el alto porcentaje de cartera, infracción de proceso de reclutamiento y selección de personal, ausencia de procesos de recuperación de cartera vencida, posteriormente se evaluó el control interno por componentes y se diseñó los procedimientos a ser ejecutados. Como parte del proceso de control interno de toda entidad se recomienda realizar planificaciones y programas que permita evaluar los procedimientos de cada área, con el propósito de establecer estrategias y mejoras en calidad, que permita el crecimiento institucional.

Palabras Claves: AUDITORIA DE GESTION, CONTROL INTERNO, COSO I.

Ing. Víctor Oswaldo Cevallos Vique
DIRECTOR TRABAJO DE TITULACIÓN

ABSTRACT

This research is a management audit to “Cooperativa de Ahorro y Credito Chibuleo Ltda. Main Office. Period: 1st January to 31st December of 2014, Ambato city, Tungurahua province. To know the performance and management of the organization in terms of efficiency and effectiveness. It was developed based on internal control questionnaires applying method COSO I, and management indicators, and after that evaluation, we want to show an audit inform of the following facts: goals and process not fully met defined by the regulations, in addition a high percent of budget, infringement in recruitment and selection processes, absence of lost budget recovery processes, after we evaluated internal control of any corporation we recommend using plans and programs that allow evaluate the process, so that we Can establish strategies and improving methods and for which allow evaluate process in ach are, so that we can establish strategies and improving quality and for which allow evaluate process in ach area, so that we can establish strategies and improving quality laboral grow.

KEY WORDS: MANAGEMENT audit, INTERNAL CONTRL, COSO I

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de titulación lleva el tema de Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., Oficina Matriz periodo de 1 de enero al 31 de diciembre de 2014., debido al incumplimiento de las metas, procesos y para conocer el desempeño de la organización en términos de eficacia y eficiencia.

Capítulo I, se identificaron los problemas que llevaron a la realización del presente trabajo de titulación, los objetivos que sustentan el desarrollo del presente trabajo.

Capítulo II, para la elaboración de este capítulo se realizó consultas bibliográficas de diversas fuentes y páginas web especializadas para poder encontrar la mayor cantidad de información posible.

En el capítulo III, se estableció que tipo, métodos, técnicas e instrumentos de investigación a ser empleados en la recolección de datos que le servirá para la elaboración del informe final de auditoría.

Finalmente el capítulo IV, marco propositivo se realizó cada una de las fases de la auditoría, en la primera se estableció como componentes a ser evaluados, posteriormente se determinó los niveles de confianza y de riesgo finalmente se realizó los procedimientos de auditoria para obtener la mayor cantidad de evidencia para la toma de decisiones, finalmente se aplicó procedimientos y se obtuvo evidencia suficiente, competente y relevante para la elaboración de la hallazgos con sus cuatro atributos.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo Ltda, es una institución financiera que encuentra clasificada en el segmento 2 según normativa de ley; y está en un proceso de crecimiento y expansión. El organismo de control Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) requiere más información y reportes técnicos de la situación actual de la entidad.

La Cooperativa tiene una cartera colocada más de \$ 23.287.432,15 un valor inferior a la meta fijada al inicio del período, se da principalmente por la ausencia de una evaluaciones en el cumplimiento de las metas de colocación a los asesores, adicionalmente en el área de créditos se determinó la falta de documentos que respalden el proceso, en lo referente al porcentaje de cartera es de 8.58% superior al mínimo del sector del 2.50%, debido a que no se pudo incentivar a los socios para que cumplan puntualmente con sus obligaciones, además existe el incumplimiento del proceso de cobranza, por tal razón se hace necesario la aplicación de una Auditoría de Gestión como determinar el grado de cumplimiento de los objetivos, metas y procesos, para el presente tema se cuentan con el apoyo del Gerente quien ha visto en la presente la oportunidad de hacerse de una herramienta que permita mejorar la gestión.

1.1.1 Formulación del problema

¿Cuál es la incidencia de una auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., oficina Matriz periodo de 1 de enero al 31 de diciembre de 2014, en el cantón Ambato, provincia Tungurahua, en los niveles de eficiencia, eficacia y efectividad?

1.1.2 Delimitación del problema

Campo de acción: Auditoría de Gestión

Campo espacial: Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., oficina Matriz

Campo temporal: Periodo de 1 de enero al 31 de diciembre de 2014.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo general

Realizar una auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., oficina Matriz periodo de 1 de enero al 31 de diciembre de 2014, en el cantón Ambato, provincia Tungurahua, para el establecimiento de los niveles de eficiencia, eficacia y efectividad.

1.2.2 Objetivos específicos

- Identificar los conceptos que formaran parte del marco teórico los mismos sustentaran lo propuesto.
- Establecer el tipo, métodos, técnicas e instrumentos para emplearse para el direccionamiento de la investigación para la obtención de los resultados definidos.
- Aplicar los procedimientos de auditoría para el conocimiento de los niveles de eficacia, eficiencia y efectividad presentada en un informe.

1.3 JUSTIFICACIÓN

Considerando los problemas presentados en la institución y registrados en el párrafo anterior, es necesario la aplicación de una auditoria de gestión para conocer los niveles de eficiencia, eficacia y efectividad, se cuenta con el apoyo del Gerente Ing. Rodrigo Llambo, quien en la realización de este tema una herramienta ideal para conocer las deficiencias y superarlas.

Justificación teórica; se cuenta con bibliografía actualiza en las bibliotecas de la ESPOCH que me permitirán identificar conceptos que formarán parte del marco teórico

y páginas web especializadas, que presentan las nuevas conceptualizaciones creadas por organismos de control sobre el área de estudio.

Justificación práctica; permitirá poner en práctica los conocimiento adquiridos dentro de la malla curricular de la carrera y los recopilados en el capítulo dos, con la finalidad de afianzar los conocimientos en prodesarrollo del trabajo de titulación.

Justificación académica; se cuenta con los conocimiento adquiridos en el transcurso de las cátedras de la carrera dado por profesionales con experiencias en cada uno de los temas quienes apoyaban su cátedras con ejercicios completos sobre los mismos.

Justificación metodológica; Se basara en una investigación descriptiva, apoyados en los métodos deductivo inductivo con sus respectivas técnicas e instrumentos.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 FUNDAMENTOS TEÓRICOS

2.1.1 Auditoría

(De la Peña, 2009, pág. 5) El vocablo de auditoría es sinónimo de examinar, verificar, investigar, consultar, revisar, comprobar y obtener evidencias sobre información, registros, procesos, circuitos, etc. Hoy en día, la palabra auditoría se encuentra relacionada con diversos procesos de revisión o verificación que, aunque todos ellos tienen en común el estar de una u otra forma vinculados a la empresa, pueden diferenciarse en función de su finalidad económica inmediata, de tal manera que según este criterio podemos establecer una primera gran clasificación de la auditoría diferenciando entre auditoría económica y auditorías especiales.

2.1.2 Clasificación de auditoría

Para De La Peña (2009), la clasificación de auditoría:

Ilustración 1: Clasificación de la Auditoría

| CLASIFICACIÓN DE AUDITORÍA | | | | |
|--|---|--|--|--|
| Por la naturaleza del profesional | Por el objetivo perseguido | Por la amplitud del trabajo | Por su obligatoriedad | Por la técnica empleada |
| <ul style="list-style-type: none">• Auditoría Externa.• Auditoría Interna.• Auditoría Gubernamental. | <ul style="list-style-type: none">• Auditoría Financiera o Contable.• Auditoría Operativa. | <ul style="list-style-type: none">• Auditoría Completa.• Auditoría Parcial. | <ul style="list-style-type: none">• Auditoría Obligatoria.• Auditoría Voluntaria. | <ul style="list-style-type: none">• Auditoría por Comprobantes.• Auditoría por Controles. |

Fuente: (De La Peña, 2009, pág. 5)
Elaborado por: La Autora.

Auditoría según la naturaleza del profesional:

- **Auditoría Externa o Independiente.-** Es un servicio prestado a la propia entidad auditada por profesionales independientes a la misma, según los términos contenidos en un contrato de prestación de servicios.
- **Auditoría Interna.-** Es aquella actividad que llevan a cabo profesionales que ejercen su actividad en el seno de una empresa, normalmente en un departamento "staff", bajo la dependencia de la máxima autoridad de la misma, pudiéndose definir ésta como una función de valoración independiente establecida en el seno de una organización dirigida a examinar y evaluar sus actividades, así como el sistema de control interno, con la finalidad de garantizar la integridad de su patrimonio, la veracidad de la información suministrada por los distintos sistemas existentes en la misma y la eficacia de sus sistemas de gestión.
- **Auditoría Gubernamental.-** Es la actividad de fiscalización realizada por diversos órganos del Estado, sobre aquellos organismos de derecho público y/o sobre distintos procesos que afectan de una u otra manera al patrimonio nacional o al bien común.

Auditoría según la clase de objetivos perseguidos:

- **Auditoría Financiera o Contable.-** Es aquella actividad consistente en la comprobación y examen de las cuentas anuales y otros estados financieros y contables con el objeto de poder emitir un juicio sobre su fiabilidad y razonabilidad.
- **Auditoría Operativa.-** Es la actividad dirigida al examen y evaluación de los procedimientos y de los sistemas de gestión internos instalados en una organización con el fin incrementar su eficiencia.

Auditoría según la amplitud del trabajo y el alcance de los procedimientos aplicados:

- **Auditoría Completa o Convencional.-** Tiene por finalidad el manifestar una opinión sobre la razonabilidad de las cuentas anuales tomadas en su conjunto.

- **Auditoría Parcial o Limitada.-** Su objeto es la revisión parcial de otros documentos contables con el objeto de emitir informes sobre los mismos.

Auditoría según su obligatoriedad:

- **Auditoría Obligatoria.-** Es aquel proceso de revisión que le viene impuesto a la empresa por el ordenamiento jurídico vigente.
- **Auditoría Voluntaria.-** Es el procedimiento de revisión realizada por la empresa de manera discrecional.

Auditoría según la técnica utilizada:

- **Auditoría por Comprobantes.-** Se denomina de esta manera aquella técnica de auditoría basada en la revisión de los documentos que sustentan los hechos objeto de la auditoría.
- **Auditoría por Controles.-** Es una técnica de una auditoría basada en la evaluación del sistema de control interno y en la confianza que el mismo merece al auditor.
(págs. 5 , 6)

2.1.3 Auditoría de Gestión

(Maldonado, 2011, pág. 22) Auditoría de gestión y desempeño dan énfasis a la medida de la calidad de los productos y servicios y comparten la opinión con criterios de economía, eficiencia y eficacia. Aprovecha al máximo el resultado de estudios específicos que proporcionen información detallada, lo cual permite incursionar con confianza en el análisis de información, apoyada con indicadores de gestión que faciliten la evaluación de desempeño.

2.1.4 Objetivos

(CGE, 2012, pág. 9) De conformidad con lo establecido en el artículo 21 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, el fin de la auditoría de gestión es determinar si el desempeño de una institución, ente contable o la ejecución de programas y proyectos se ha realizado de acuerdo a principios y criterios de economía, efectividad y eficiencia; en concordancia con lo

señalado y a efectos de la presente guía, consideramos los siguientes objetivos a alcanzar, en esta actividad de control:

- Establecer el grado de cumplimiento de las facultades, objetivos y metas institucionales.
- Determinar la eficiencia, eficacia, economía, impacto y legalidad en el manejo de los recursos humanos, materiales, financieros, ambientales, tecnológicos y de tiempo.
- Determinar si se están ejecutando exclusivamente, los sistemas, proyectos, programas y/o actividades que constan en la planificación institucional, con sujeción al Plan Nacional de Desarrollo, a los planes regionales, provinciales, cantonales y parroquiales rurales de desarrollo y de ordenamiento territorial.
- Proporcionar una base para mejorar la asignación de recursos y la administración de éstos.
- Orientar a la administración en el establecimiento de procesos, tendientes a brindar información sobre el desarrollo de metas y objetivos específicos y mensurables.
- Evaluar el cumplimiento de las disposiciones legales, normativas y reglamentarias aplicables, así como las políticas, planes y programas establecidos.
- Determinar el grado en que el organismo y sus servidores controlan y evalúan la calidad tanto de los servicios que presta, como de los bienes que adquiere.
- Medir el grado de confiabilidad y calidad de la información financiera y operativa.

Los resultados de la auditoría de gestión se pueden obtener: a corto plazo, con el diagnóstico y formulación de las recomendaciones tendientes a mejorar la eficacia, la economía y la eficiencia de las operaciones examinadas, una vez identificadas las causas que originaron el incumplimiento de metas y objetivos; a mediano y largo plazo con el mejoramiento de la prestación de servicios y de los beneficios económicos en la administración pública, dependiendo de la naturaleza del organismo o entidad examinada.

2.1.5 Diferencias entre la auditoría financiera y la auditoría de gestión

Existen varias diferencias entre la Auditoría Financiera y la de Gestión que se deben presentar como son:

Tabla 1: Diferencias entre la auditoría de gestión y la financiera

| ELEMENTOS | FINANCIERA | DE GESTION |
|----------------------|---|---|
| 1. Objetivo | Dictaminar los estados financieros de un período. | Revisa y evalúa la Economía y eficiencia con los que se han utilizado los recursos humanos, materiales y financieros, y el resultado de las operaciones en cuanto al logro de las metas y eficacia de los procesos; evalúa la ética y la ecología, y promueve mejoras mediante recomendaciones. |
| 2. Alcance y Enfoque | Examina registros, documentos e informes contables. Los estados financieros un fin. Enfoque de tipo financiero. Cubre transacciones de un año calendario. | Evalúa la eficacia, eficiencia, economía, ética y ecología en las operaciones. Los estados financieros un medio. Enfoque gerencial y de resultados. Cubre operaciones corrientes y recién ejecutadas. |
| 3. Participantes | Solo profesionales auditores con experiencia y conocimiento contable. | Equipo multidisciplinario conformado por auditores conocedores de la gestión y otros profesionales de las especialidades relacionadas con la actividad que se audite. |
| 4. Forma de | Numérica, con orientación al | No numérica, con orientación al |

| | | |
|--------------|---|---|
| Trabajo | pasado y a través de pruebas selectivas. | presente y futuro, y el trabajo se realiza en forma detallada. |
| 5. Propósito | Emitir un informe que incluye el dictamen sobre los E.F. | Emitir un informe que contenga: comentarios, conclusiones y recomendaciones. |
| 6. Informe | Relativo a la razonabilidad de los estados financieros y sobre la situación financiera, resultados de las operaciones, cambios en el patrimonio y flujos de efectivo. | Comentario y conclusiones sobre la entidad y componentes auditados, y recomendaciones para mejorar la gestión, resultados y controles gerenciales |

Fuente: (CGE, 2003, pág. 33)
Elaborado por: La Autora.

2.1.6 Técnicas de Auditoría

Las técnicas de auditoría definidas por la (CGE, 2003) son;

A continuación se detallan las técnicas de auditoría colocadas en la ilustración anterior.

- **Comparación**

Es la determinación de la similitud o diferencias existentes en dos o más hechos u operaciones; mediante esta técnica se comparan las operaciones realizadas por la entidad auditada, o los resultados de la auditoría con criterios normativos, técnicos y prácticas establecidas, mediante lo cual se puede evaluar y emitir un informe al respecto.

- **Observación**

Es la verificación visual que realiza el auditor durante la ejecución de una actividad o proceso para examinar aspectos físicos, incluyendo desde la observación del flujo de trabajo, documentos, materiales, etc.

- **Rastreo**

Es el seguimiento y control de una operación, dentro de un proceso o de un proceso a otro, a fin de conocer y evaluar su ejecución.

- **Indagación**

Es la obtención de información verbal mediante averiguaciones o conversaciones directas con funcionarios de la entidad auditada o terceros sobre las operaciones que se encuentran relacionadas, especialmente de hechos o aspectos no documentados.

- **Entrevista**

Entrevistas a funcionarios de la entidad auditada y terceros con la finalidad de obtener información, que requiere después ser confirmada y documentada.

- **Encuesta**

Encuestas realizadas directamente o por correo, con el propósito de recibir de los funcionarios de la entidad auditada o de terceros, una información de un universo, mediante el uso de cuestionarios cuyos resultados deben ser posteriormente tabulados.

- **Análisis**

Consiste en la separación y evaluación crítica, objetiva y minuciosa de los elementos o partes que conforman una operación, actividad, transacción o proceso, con el propósito de establecer su propiedad y conformidad con criterios normativos y técnicos; como por ejemplo, el análisis de la documentación interna y externa de la entidad hasta llegar a

una deducción lógica; involucra la separación de las diversas partes y determina el efecto inmediato o potencial.

- **Conciliación**

Consiste en hacer que concuerden dos conjuntos de datos relacionados, separados e independientes; por ejemplo, analizar la información producida por las diferentes unidades operativas o administrativas, con el objeto de hacerles concordantes entre sí y a la vez determinar la validez y veracidad de los registros, informes y resultados bajo examen.

- **Confirmación**

Comunicación independiente y por escrito, de parte de los funcionarios que participan o ejecutan las operaciones, y/o de fuente ajena a la entidad auditada, para comprobar la autenticidad de los registros y documentos sujetos al examen, así como para determinar la exactitud o validez de una cifra, hecho u operación.

- **Tabulación**

Consiste en agrupar resultados importantes obtenidos en área, segmentos o elementos examinados que permitan llegar a conclusiones.

- **Comprobación**

Consiste en verificar la existencia, legalidad, autenticidad y legitimidad de las operaciones realizadas por una entidad, a través del examen de la documentación justificatoria o de respaldo.

- **Cálculo**

Consiste en la verificación de la exactitud y corrección aritmética de una operación o resultado, presentados en informes, contratos, comprobantes y otros.

- **Revisión Selectiva**

Consiste en una breve o rápida revisión o examen de una parte del universo de datos u operaciones, con el propósito de separar y analizar los aspectos que no son normales y que requieren de una atención especial y evaluación durante la ejecución de la auditoría.

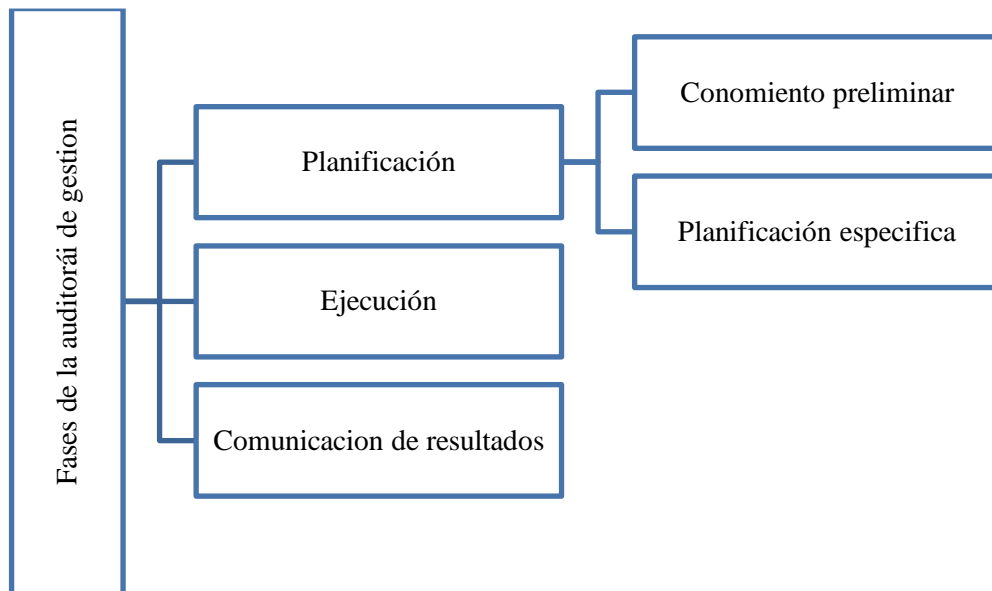
- **Inspección**

Esta técnica involucra el examen físico y ocular de activos, obras, documentos, valores y otros, con el objeto de establecer su existencia y autenticidad; requiere en el momento de la aplicación la combinación de otras técnicas, tales como: indagación, observación, comparación, rastreo, análisis, tabulación y comprobación. (págs. 57-58)

2.1.7 Fases de la Auditoría

Las fases de la auditoría según la (CGE, 2012), son las siguientes:

Ilustración 2: Fases de la Auditoría de gestión



Fuente: (CGE, 2012, págs. 13 - 25)

Elaborado por: La Autora.

- **Planificación**

En la planeación de una auditoría de gestión se deben cumplir varias tareas: conocimiento de la entidad a través del relevamiento de información, aplicación de indicadores, evaluación de control interno, asignación del equipo de trabajo y diseño de un programa de auditoría.

Los objetivos específicos de la auditoría de gestión, identificarán los temas prioritarios a evaluar, según la especialidad del programa, área o actividad a examinarse; estarán en relación con los criterios de eficiencia y economía en el manejo de los recursos administrados, y de efectividad, legalidad e impacto en el logro de metas y objetivos.

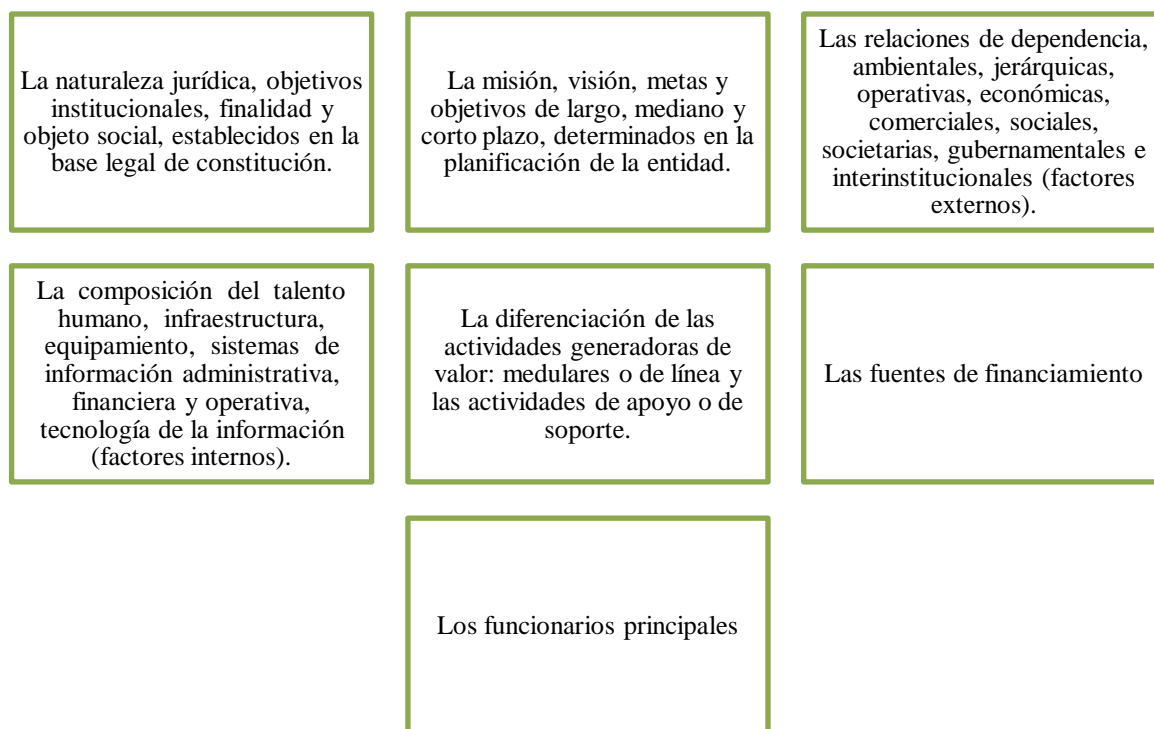
- a. Conocimiento preliminar**

Las normas ecuatorianas de auditoría gubernamental, en lo relacionado con la Planificación, establecen la necesidad de identificar los elementos claves de la administración, con el fin de evaluar las importancia de los objetivos de auditoría, por lo que, antes de iniciar una auditoría de gestión, es preciso un conocimiento general de la entidad, programa o proyecto a ser examinado.

Para tal propósito, se revisará la información del archivo permanente; así como se recopilarán datos en línea con la ayuda del internet y se realizará la visita previa a la entidad para establecer el estado de las actividades de la entidad y determinar la oportunidad de realizar la acción de control; lo que permitirá además, la designación del equipo de trabajo multidisciplinario y la elaboración de la orden de trabajo con objetivos más reales.

Con el fin de obtener un conocimiento preliminar de la entidad, se identificarán los siguientes aspectos:

Ilustración 3: Aspectos a identificar en el conocimiento preliminar



Fuente: (CGE, 2012, págs. 12 - 13)
Elaborado por: La Autora.

b. Planificación específica

(CGE, 2012, pág. 13) Es el proceso de recopilación de información y de verificación de hechos, que serán la base para conocer las características fundamentales de la entidad y para la ejecución del examen.

La verificación de hechos a través de la información recopilada y mediante entrevistas a funcionarios, podrá revelar la existencia de áreas críticas, lo que se dejará constancia en los papeles de trabajo, para dar mayor atención en la ejecución del examen.

Dentro de este proceso se realiza la evaluación del sistema de control interno en auditoría de gestión, de conformidad a lo establecido por las normas ecuatorianas de auditoría gubernamental, está dirigida a los sistemas y procedimientos vigentes para que la entidad ejecute sus actividades en forma eficiente, efectiva y económica.

La evaluación de control interno, permitirá acumular información sobre el funcionamiento de los controles existentes e identificar los asuntos que requieran profundizarse en la fase de ejecución del examen.

c. Ejecución

(CGE, 2012, págs. 21 - 22) En esta etapa, se ejecuta el trabajo de auditoría, con el desarrollo de los programas y con la obtención de la evidencia suficiente, relevante y competente, basada en criterios de auditoría y procedimientos definidos en cada programa; evaluación de los resultados de la gestión y determinación de los hallazgos resultantes para sustentar los comentarios, las conclusiones y recomendaciones que serán incluidas en el informe.

Obtención de evidencias

Las evidencias pueden ser: físicas, documentales, testimoniales y analíticas, y deberán ser evaluadas para el desarrollo de los hallazgos, verificando que cumplan con las siguientes condiciones:

- Suficiencia del trabajo realizado; es decir, recopilación de hechos reales, adecuados y convincentes.
- Confiabilidad de los antecedentes obtenidos; los antecedentes deberán ser válidos y confiables, es decir que reflejen la situación real del organismo o área examinada.

Para determinar la confiabilidad de la evidencia, se sugiere considerar las siguientes reflexiones:

- La evidencia proveniente de una fuente independiente, puede ser más confiable que la obtenida en la organización auditada.
- La evidencia obtenida bajo un sólido sistema de control interno, es más confiable que la que se deriva de un control interno débil o inexistente.
- La evidencia que es fruto del análisis físico, es más aceptable que la obtenida indirectamente.
- Los documentos originales son más confiables que las copias.

- La evidencia testimonial obtenida en versión libre es más fidedigna que la obtenida bajo condiciones intimidantes.
- Relevancia entre los antecedentes obtenidos y la materia analizada; es decir, la relación entre la evidencia y su utilización; la información que se utilice para demostrar un hecho, será relevante si guarda una relación lógica con ese hecho.
- Los datos procesados en medios informáticos, que son importantes para el desarrollo de la auditoría de gestión, serán aceptados siempre que sean relevantes y confiables.

d. Comunicación de resultados

(CGE, 2012, pág. 25) La redacción del informe de auditoría de gestión, al igual que de otro tipo de auditoría, observará las normas nacionales e internacionales y demás disposiciones emitidas para el efecto y presentará una estructura en la cual se establezcan los hallazgos, conclusiones y recomendaciones.

En la fase de comunicación de resultados, se mantendrá informada a la administración de la entidad permanentemente, sobre las observaciones encontradas durante la ejecución del examen, con la finalidad de obtener los justificativos y comentarios pertinentes, previo a la elaboración del informe final.

La estructura y contenido de los informes de auditoría de gestión se guiará por los lineamientos establecidos en el Manual de Auditoría de Gestión.

2.1.8 Control interno

(Mantilla, 2012, pág. 14) Control interno es un proceso, ejecutado por el consejo de directores, la administración y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en las siguientes categorías:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad en la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Esta definición refleja ciertos conceptos fundamentales:

- El control interno es un proceso. Constituye un medio para un fin, no un fin en sí mismo.
- El control interno es ejecutado por personas. No son solamente manuales de políticas y formas, sino personas en cada nivel de una organización.
- Del control interno puede esperarse que proporcione solamente seguridad razonable, no seguridad absoluta, a la administración y al consejo de una entidad.
- El control interno esta engranado para la consecución de objetivos en una o más categorías separadas pero interrelacionadas.

2.1.9 Componentes de Control Interno

(Mantilla, 2012, pág. 18)El control interno está compuesto por cinco componentes interrelacionados. Se derivan de la manera como la administración dirige un negocio, y están integrados en el proceso de administración. Tales componentes son:

- **Ambiente de control.** La esencia de cualquier negocio es su gente- sus atributos individuales, incluyendo la integridad, los valores éticos y la competencia – y el ambiente en que ella opera. La gente es el motor que dirige la entidad y el fundamento sobre el cual todas las cosas descansan.
- **Valoración de riesgo.** La entidad debe ser consciente de los riesgos y enfrentarlos. Debe señalar objetivos, integrados con ventas, producción, mercadeo, finanzas y otras actividades de manera que opere concertadamente. También debe establecer mecanismo para identificar, analizar y administrar los riesgos relacionados.
- **Actividades de control.** Se deben establecer y ejecutar políticas y procedimientos para ayudar a asegurar que se están aplicando efectivamente las acciones identificadas por la administración como necesarias para manejar los riesgos en la consecución de los objetivos de la entidad.
- **Información y comunicación.** Los sistemas de información y comunicación se interrelacionan. Ayudan al personal de la entidad a capturar e intercambiar la información necesaria para condiciones lo justifiquen.

- **Monitoreo.** Debe monitorearse el proceso total, y considerarse como Cesarío hacer modificaciones. De esta manera el sistema puede reaccionar dinámicamente, cambiando a medida que las condiciones lo justifiquen.

2.1.10 Métodos de evaluación de Control Interno

Para (Cardoso, 2006, pág. 38) los métodos de evaluación del control interno son los siguientes:

- Método descriptivo
- Método de cuestionario
- Método gráfico
- *Método Descriptivo:* Consiste en la explicación, por escrito, de las rutinas establecidas para la ejecución de las distintas operaciones o aspectos científicos del control interno. Es decir, es la formulación mediante un memorando donde se documentan los distintos pasos de un aspecto operativo.
- *Método de cuestionarios:* Consiste en elaborar previamente una relación de preguntas sobre los aspectos básicos de la operación a investigar y a continuación se procede a obtener las respuestas a tales preguntas. Generalmente estas preguntas se formulan de tal forma que una respuesta negativa advierta debilidades en el control interno.
- *Método gráfica:* Este método tiene como base la esquematización de las operaciones mediante el empleo de dibujos, en dichos dibujos se representan departamentos, formas, archivos y en general el flujo de la información de las diferentes operaciones hasta afectar la cuenta del mayor general.

2.1.11 Papeles de trabajo

(De la Peña, 2009, pág. 65);

Los papeles de trabajo son el conjunto de documentos donde constan las tareas realizadas, los elementos de juicio obtenidos y las conclusiones a las que llegó el auditor. Constituyen, por tanto, la base para la emisión del informe y su respaldo.

Su función es la de ayudar al auditor a planificar y ejecutar una auditoría y, posteriormente, a facilitar su revisión y supervisión ya que en ello se encuentra la evidencia obtenida por el auditor en el desarrollo de su trabajo.

2.1.12 Tipos de riesgo

Según (Marin & Martinez, 2003, pág. 339) establece siguientes tipos de riesgo:

1. **Riesgo inherente:** Comporta la susceptibilidad que presenta una partida de los estados financieros o clase de transacciones a errores u omisiones que podrían ser materiales o importantes, por sí mismos o al agregarse a otros posibles errores en otras partidas o transacciones, y todo ello al margen de los controles internos que pudieran afectarse.
2. **Riesgo de control:** La valoración del auditor del riesgo de que el sistema o estructura de control interno de la entidad fracase para prevenir o detectar oportunamente un error material que haya ocurrido. Su nivel: alto, medio o bajo, estará directamente relacionado con la valoración débil, media o fuerte del sistema y estructura del control interno.
3. **Riesgo de detección:** considerando como el riesgo de que errores importantes, individualmente o agregados a otros, en los estados financieros no sean detectados mediante la aplicación de los procedimientos o pruebas sustantivas de auditorías. Su nivel alto, medio o bajo estará en relación directa con la menor o mayor magnitud, alcance y naturaleza de las pruebas sustantivas.

2.1.13 Hallazgos

Maldonado E.(2011) define:

Se considera que los hallazgos en auditoría son las diferencias significativas encontradas en el trabajo de auditoría con relación a lo normado o a lo presentado por la gerencia.

Al plasmar el hallazgo el auditor primeramente indicará el título del hallazgo, luego los atributos, a continuación indicarán la opinión de las personas auditadas sobre el hallazgo encontrado, posteriormente indicarán su conclusión sobre el hallazgo y finalmente hará las recomendaciones pertinentes. Es conveniente que los hallazgos sean presentados en hojas individuales.

Solamente las diferencias significativas encontradas se pueden considerar como hallazgos (generalmente determinadas por la Materialidad), aunque en el sector público se deben dar a conocer todas las diferencias, aun siendo significativas.

Atributos del Hallazgo de Auditoría

(Maldonado, 2011, págs. 71 - 73) Se define 4 atributos de hallazgo que son:

Condición: Es la situación encontrada por el auditor con respecto a una operación, actividad o transacción. La condición refleja el grado en que los criterios están siendo logrados. Es importante que la condición se refiera directamente al criterio o unidad de medida porque el objetivo de la condición es describir lo bien que se comporta la organización en el logro de las metas expresadas como criterios. La condición puede tomar tres formas:

- Los criterios se están logrando satisfactoriamente
- Los criterios no se logran
- Los criterios se están logrando parcialmente

Criterio: Es la norma con la cual el auditor mide la condición. Son las metas que la entidad está tratando de lograr o las normas relacionadas con el logro de las metas. Necesariamente son unidades de medida que permiten la evaluación de la condición actual. Los criterios pueden ser los siguientes:

- Disposiciones por escrito
- Sentido común

Causa: Es la razón fundamental (o razones fundamentales) por la cual ocurrió la condición, o es el motivo por el que no se cumplió el criterio o norma. La simple aseveración en el informe de que el problema existe por alguien no cumplió el criterio o norma. La simple aseveración en el informe de que el problema existe porque alguien no cumplió las normas es insuficiente para hacer convincente al lector.

También este enfoque simplista encasilla al auditor en la más superficial recomendación de que “se cumplan las normas”, hecho que la mayoría lo sabe sin que se lo diga.

Efectos: Es el resultado adverso, real o potencial que resulta de la condición encontrada. Normalmente representa la pérdida en dinero o en efectividad causada por el fracaso en el logro de las metas.

El efecto es especialmente importante para el auditor en los casos que quiere persuadir a la administración de que es necesario un cambio o acción correctiva para alcanzar el criterio o meta.

2.1.14 Indicadores de Gestión

Según la Guía Metodológica para la Auditoría de Gestión de la Contraloría General del Estado (2012), define a los indicadores de Gestión, de la siguiente manera:

Los Indicadores de Gestión son variables o parámetros que permiten medir de forma cuantitativa y cualitativa, el grado de cumplimiento de un sistema, proyecto, programa, componente, proceso, actividad o de la ejecución de las operaciones, en términos de eficiencia, economía, efectividad e impacto.

Para la construcción del indicador se deberá colocar en el numerador las variables con datos relativos a insumos, procesos o productos y en el denominador se colocarán las variables cronológicas, físicas o económicas de comparación.

Se pueden utilizar datos primarios o indicadores que relacionan dos datos; una vez elegidos los indicadores, se definen los objetivos contra los que se van a comparar, la periodicidad en que se realizarán las mediciones y cuando los desvíos se convertirán en alertas, es decir, indicarán los niveles por encima o por debajo de los cuales el indicador es importante. (pág. 21)

Ficha técnica de indicadores

La herramienta para la aplicación de indicadores son las fichas técnicas, debe contener las siguientes características:

- Nombre del indicador.
- Factores críticos de éxito.
- Fórmula de cálculo del índice.
- Unidad de medida.
- Frecuencia.
- Estándar.
- Fuente de información.
- Interpretación.
- Brecha. (pág. 23)

2.1.15 Informe final de auditoría.

Para (Sotomayor, 2012) el informe de auditoría es:

El proceso de la auditoría concluye con el informe de auditoría, que constituye el medio a través del cual el auditor comunica de manera formal y directa el reporte final de la auditoría, junto con las recomendaciones correspondientes, a la empresa que solicitó los servicios, específicamente a la alta gerencia.

- **Introducción y antecedentes.** Presenta los antecedentes de la entidad.
- **Finalidad.** Expresa en forma clara los objetivos de la auditoría.
- **Metodología.** Incluyen las técnicas y procedimientos aplicados en la auditoría.
- **Alcance.** Indica la extensión o profundidad de las actividades realizadas.

- **Apreciación de hechos relevantes.** Detectando las situaciones positivas y negativas que se presentaron en el proceso.
- **Observación.** Se redactan los hallazgos encontrados en la auditoría.
- **Salvedades.** Se presentan los hechos o situaciones que impiden dar una opinión sobre la auditoría.
- **Limitaciones.** Son aspectos que afectaron el cumplimiento del cronograma de trabajo.
- **Recomendaciones.** Son el aporte profesional del auditor hacia la empresa auditada.(pág. 138)

CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO

3.1 IDEA A DEFENDER

La realización de una Auditoria de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., oficina Matriz periodo de 1 de enero al 31 de diciembre de 2014, en el cantón Ambato, provincia Tungurahua permitirá conocer los niveles de eficiencia, eficacia y efectividad.

3.2 MODALIDAD DE INVESTIGACIÓN

Se utilizará una investigación cualitativa cuantitativa se presentarán los resultados con afectación numérica y hechos que han afectado la gestión.

3.3 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación es descriptivo siendo un modo sistemático las características de una población, situación o área de interés.

Aquí los investigadores recogen los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento.

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

Población es un conjunto de elementos con características similares, en el presente trabajo de titulación se ha tomado como referencia de nómina de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo.

Tabla 2: Funcionarios de la Cooperativa

| COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CHIBULEO | NUMERO |
|---|---------------|
| EMPLEADOS MATRIZ | 66 |

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo

Elaborado por: La Autora

3.5 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Métodos de investigación

- **Método inductivo**

La palabra "inductivo" viene del verbo inducir, y éste del latín inducere, que es un antónimo de deducir o concluir.

La inducción va de lo particular a lo general. Empleamos el método inductivo cuando de la observación de los hechos particulares obtenemos proposiciones generales, o sea, es aquél que establece un principio general una vez realizado el estudio y análisis de hechos y fenómenos en particular.

La inducción es un proceso mental que consiste en inferir de algunos casos particulares observados la ley general que los rige y que vale para todos los de la misma especie. (<http://colbertgarcia.blogspot.com>, 2008)

- **Método deductivo**

La deducción va de lo general a lo particular. El método deductivo es aquél que parte los datos generales aceptados como valederos, para deducir por medio del razonamiento lógico, varias suposiciones, es decir; parte de verdades previamente establecidas como principios generales, para luego aplicarlo a casos individuales y comprobar así su validez.

El razonamiento deductivo constituye una de las principales características del proceso de enfoque cuantitativo de la investigación. (<http://colbertgarcia.blogspot.com>, 2008)

Técnicas de investigación

- **La Observación**

Es una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis. La observación es un elemento fundamental de todo proceso investigativo; en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos. Gran parte del acervo de conocimientos que constituye la ciencia ha sido lograda mediante la observación. (<http://www.rppnet.com.ar>, 2010)

La técnica de observación se aplicó en el desarrollo de todas las fases de auditoría, teniendo que registrar los hechos relevantes para registrarlos en los hallazgos de auditoría.

- **La Entrevista**

Es una técnica para obtener datos que consisten en un diálogo entre dos personas: El entrevistador "investigador" y el entrevistado; se realiza con el fin de obtener información de parte de este, que es, por lo general, una persona entendida en la materia de la investigación. (<http://www.rppnet.com.ar>, 2010).

En la fase de conocimiento preliminar se deberá aplicar la entrevista al representante legal de la Cooperativa.

- **La Encuesta**

La encuesta es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador. Para ello, a diferencia de la entrevista, se utiliza un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos, a fin de que las contesten igualmente por escrito. Ese listado se denomina cuestionario. (<http://www.rppnet.com.ar>, 2010).

Se aplicó a los empleados de la Cooperativa para conocer diferentes aspectos de la organización, siempre se definirán con un objetivo determinado.

Instrumentos de Investigación

- **El Cuestionario.**

El cuestionario es un instrumento compuesto por un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios para alcanzar los objetivos del estudio; es un plan formal para recabar información de cada unidad de análisis objeto de estudio y que constituye el centro del problema de investigación. (<http://www.aulafacil.com>, 2015). Sustentará la propuesta encuesta.

Se aplicó como método de evaluación del control interno para conocer el funcionamiento del sistema de control interno y de los componentes.

- **Fichas de observación.**

Las fichas de observación son instrumentos de la investigación de campo. Se usan cuando el investigador debe registrar datos que aportan otras fuentes como son personas, grupos sociales o lugares donde se presenta la problemática. (<http://comoaprenderaserinvestigador.blogspot.com>, 2011).

Se registró los hechos relevantes de la organización en el transcurso de las fases de auditoría.

- **La guía de entrevista**

Capacitan al investigador para evaluar el conocimiento de una persona, frecuentemente usando las propias palabras del sujeto. (<http://www.academia.edu>, 2015).

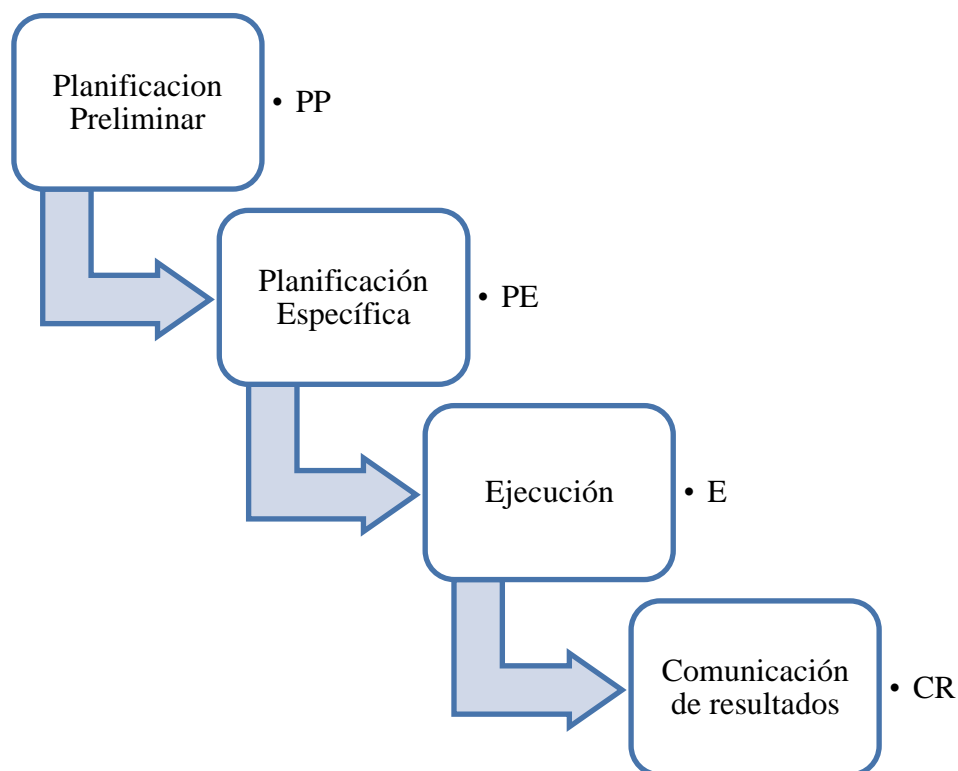
Es un banco de preguntas que se aplicarán en la entrevista al representante legal de la Cooperativa.

CAPÍTULO IV MARCO PROPOSITIVO

4.1 TEMA DE LA PROPUESTA.

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA., OFICINA MATRIZ PERIODO DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014.

4.2 FASES DE AUDITORÍA



Elaborado Por: La Autora.

**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA.,
OFICINA MATRIZ PERIODO DE 1 DE ENERO AL
31 DE DICIEMBRE DE 2014.**

ARCHIVO PERMANENTE

| No. | Detalle | Referencia |
|-----|--------------------------------------|------------------------------|
| 1 | Reseña Histórica de la Cooperativa | AP.01 |
| 2 | Misión, Visión, Valores Corporativos | AP.02 |
| 3 | FODA | AP.03 |
| 4 | Objetivos estratégicos | AP.04 |
| 5 | Organigrama estructural | AP.05 |
| 6 | Reglamento interno de trabajo | AP.06 |
| 7 | Manual de funciones | AP.07 |
| 8 | Manual de créditos | AP.08 |
| 9 | Metas | AP.09 |
| | | |
| | | Fecha: 01/03/2016 |
| | | Elaborado por: MM |
| | | Fecha: 10/06/2016 |
| | | Revisado por: VC / LH |

| | | |
|---|--|--|
| | <p style="text-align: center;">AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA., OFICINA MATRIZ PERIODO DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014.</p> | <p style="text-align: center;">AP.01 1/1</p> |
| <p>RESEÑA HISTORICA DE LA COOPERATIVA</p> <p>La Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda. nace el 17 de Enero de 2003, fruto de un inspirador y 27 jóvenes no mayores de 20 años, aquellos que, no teniendo nada, juntaron sus ideas y pensamientos en la búsqueda de un firme rumbo que aliviara sus penumbras y tormentos en difíciles momentos en que se veían rodeados las clases menos privilegiadas de nuestro país.</p> <p>Con el paso de los años la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo está escribiendo una historia de éxito... ha logrado posicionarse en el sistema financiero como una cooperativa de demostrada capacidad de crecimiento e innovadora, que trabaja por un futuro mejor para nuestra gente, con más de 100 mil socios, 7 oficinas: Quito, Riobamba, Salcedo, Machachi, Latacunga, Sangolqui y su principal en Ambato, Espejo y 12 de Noviembre.</p> <p>Este sitio de honor se ha obtenido gracias al respaldo que hemos recibido de todos nuestros socios que con gran orgullo, lealtad y confianza continúan apoyando esta empresa cooperativa.</p> | | |
| | | Fecha: 01/03/2016 Elaborado por: MM |
| | | Fecha: 10/06/2016 Revisado por: VC / LH |

| | | |
|--|---|------------------------------|
| | AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA., OFICINA MATRIZ PERIODO DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014. | AP.02 1/1 |
| MISIÓN, VISIÓN Y VALORES CORPORATIVOS | | |
| <p>MISIÓN</p> <p>Somos una Cooperativa de Ahorro y Crédito que generar, administra y comercializa servicios financieros, con enfoque de calidad, competitividad y rentabilidad mutua, satisfaciendo las necesidades de la población, comprometidos con el desarrollo socioeconómico del país.</p> | | |
| <p>VISIÓN</p> <p>Al 2014 la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo consolidará su liderazgo en la sierra central ampliando su cobertura, con indicadores financieros y sociales de calidad, comprometidos con el desarrollo de la sociedad, con personal calificado y de alto desempeño, reconocido por la sociedad, obteniendo una calificación de riesgo de B+.</p> | | |
| <p>VALORES CORPORATIVOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Agilidad • Honestidad • Respeto • Confianza • Integración • Creatividad | | |
| | Fecha: 01/03/2016 | Elaborado por: MM |
| | Fecha: 10/06/2016 | Revisado por: VC / LH |

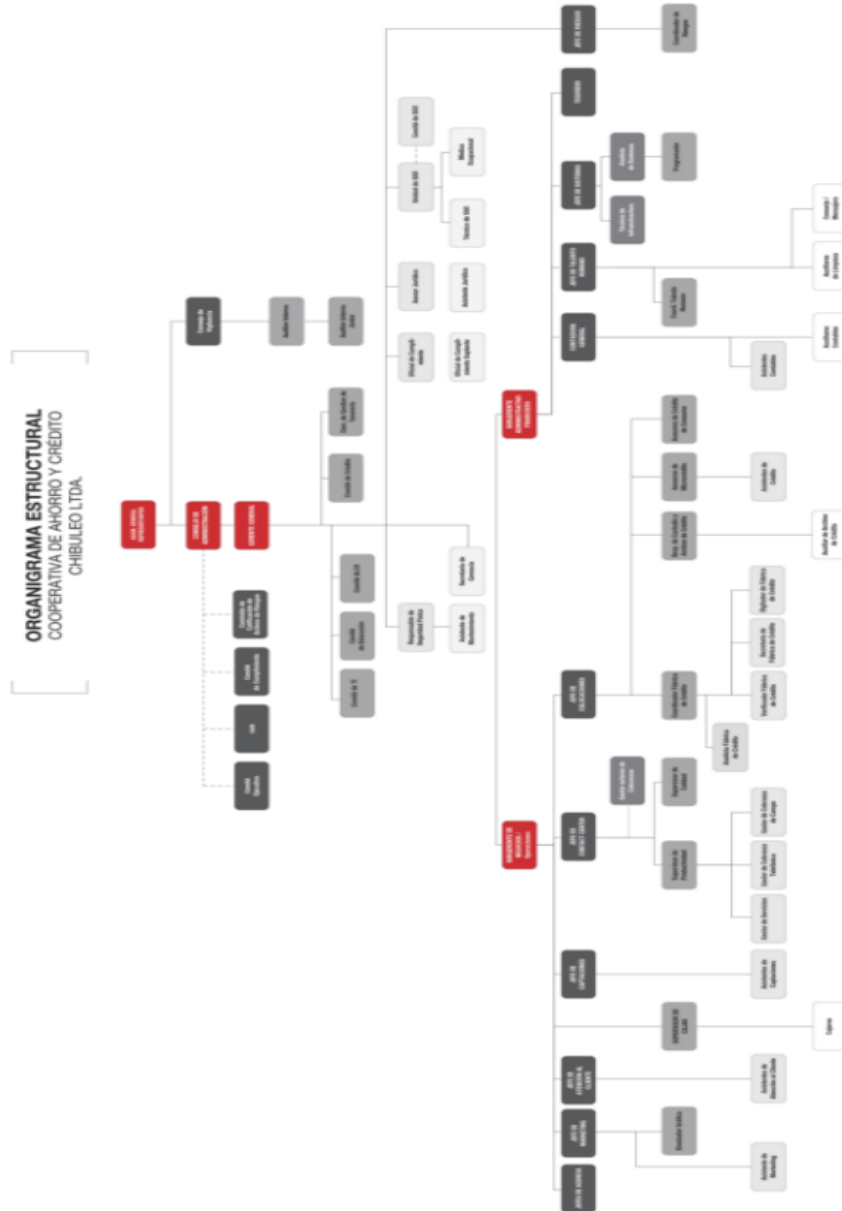
| | | |
|--|---|--------------------------------|
| | AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA., OFICINA MATRIZ PERIODO DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014. | AP.03 1/2 |
| <p>FODA</p> <p>Análisis Externo</p> <p>Las Oportunidades que se presentan para la cooperativa son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Potencial del mercado actual. • Potencial de nuevos mercados. • Sistema de comunicación vial. • Disponibilidad de fondeo externo. • Capacidad de ahorro del grupo meta. <p>Por su parte, las Amenazas consideradas como más relevantes son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Competencia en el mercado financiero. • Nivel de sobreendeudamiento de la población en los mercados de intervención. • Presencia de prestamistas/captadores informales. <p>Análisis Interno</p> <p>Las fortalezas son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tasa de interés a los ahorros a la vista. • Tasas de interés de los DPF's. • Imagen de la COAC. • Promoción de los productos y de la institución. • Participación en el mercado de jóvenes/niños. • Participación mercado de ahorro y captaciones. • Reconocimiento de la importancia de socios/as. | | |
| | Fecha: 01/03/2016 | Elaborado por: MM |
| | Fecha: 10/06/2016 | Revisado por: VC / LH |

| | | |
|--|---|--------------------------------|
| | AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA., OFICINA MATRIZ PERIODO DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014. | AP.03 2/2 |
| <ul style="list-style-type: none"> • Prestación de Servicios complementarios (cajeros automáticos, tarjetas de débito, remesas, SOAT, BDH, etc.). • Prestación de servicios no financieros. <p>Las debilidades encontradas son las siguientes::</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tasa de interés en créditos. • Comisiones y otros costos en crédito. • Calidad de Información al cliente. | | |
| | Fecha: 01/03/2016 | Elaborado por: MM |
| | Fecha: 10/06/2016 | Revisado por: VC / LH |

| | | |
|---|---|------------------------------|
| | AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA., OFICINA MATRIZ PERIODO DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014. | AP.04 1/1 |
| <p>OBJETIVOS ESTRATÉGICO</p> <ul style="list-style-type: none"> • ALCANZAR AL 2014 UNA CARTERA EN RIESGO NO MAYOR AL 4%. • INCREMENTAR LAS CAPTACIONES DEL PÚBLICO EN AL MENOS EL 35% CADA AÑO MEJORANDO LA ESTRUCTURA DE FONDEO DE LA INSTITUCIÓN • ALCANZAR UNA ESTRUCTURA DE CARTERA EN DONDE EL 80% SEA MICROCRÉDITO Y HASTA EL 20% CONSUMO • INCREMENTO EN LA COLOCACIÓN MICRO CRÉDITOS 15% Y CONSUMO 35% | | |
| | Fecha: 01/03/2016 | Elaborado por: MM |
| | Fecha: 10/06/2016 | Revisado por: VC / LH |

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA., OFICINA MATRIZ PERIODO DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014.

AP.05
1/1



Fecha: **01/03/2016**

Elaborado por: **MM**

Fecha: **10/06/2016**

Revisado por: **VC / LH**

**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA.,
OFICINA MATRIZ PERIODO DE 1 DE ENERO AL
31 DE DICIEMBRE DE 2014.**

AP.06
1/1

MANUAL DE FUNCIONES



Tabla de Contenidos:

1. INTRODUCCIÓN
2. OBJETIVO
3. ALCANCE
4. DEFINICIONES
5. METODOLOGIA
6. LISTADO DE DESCRIPTIVOS DE FUNCIONES
7. LINKOGRAFIA

-Pág. 1 de 6-
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN Y/O DISTRIBUCIÓN SIN PREVIA AUTORIZACIÓN


Nota: Son 58 páginas.

| | |
|--------------------------|----------------------------|
| Fecha: 01/03/2016 | Elaborado por: MM |
| Fecha: 10/06/2016 | Revisado por: VC/VC |

**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA.,
OFICINA MATRIZ PERIODO DE 1 DE ENERO AL
31 DE DICIEMBRE DE 2014.**

AP.07
1/1

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

| | | |
|---|--------------------------------------|------------------------------------|
|  | REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO | FORMA: 01/2016 VERSIÓN: 001-001 |
| CHIBULEO LTDA. | CÓDIGO: BIT | FECHA: 2016/03/01 |

**REGLAMENTO INTERNO
DE TRABAJO**

| | | |
|--|---|--|
| Elaborado Responsable de Gestión de Talento Humano Asesor Legal | Revisado Responsable de Gestión de Talento Humano Asesor Legal Auditor Interno Responsable del SGC | Aprobado P. Consejo de Administración, |
| Fecha 04/04/2012 | Fecha 23/04/2012 | Fecha 23/04/2012 |
| FIRMA | FIRMA | FIRMA |
| | | |
| | | |

[Crear un R...](#)


Nota: Son 29 páginas.

| | | |
|--|--------------------------|------------------------------|
| | Fecha: 01/03/2016 | Elaborado por: MM |
| | Fecha: 10/06/2016 | Revisado por: VC / LH |

**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA.,
OFICINA MATRIZ PERIODO DE 1 DE ENERO AL
31 DE DICIEMBRE DE 2014.**

AP.08
1/1

MANUAL DE CRÉDITOS

| | | |
|---|----------------------------------|--------------|
|  | MANUAL GENERAL DE CREDITO | HOJA . 1/ 34 |
| COOP. CHIBULEO LTDA. | CÓDIGO: M.CRD.01 | VERSIÓN: 01 |

MANUAL GENERAL DE CRÉDITO

| | | |
|---|---|---|
| Elaborado Ing. Willian E. Sánchez | Revisado Gerencia General Jefe de Negocios (E) Auditor Interno Jefa de Fabrica Jefa de Cobranza Jefe de Riesgo (E) Asesor Legal | Aprobado P. Consejo de Administración |
| Fecha 2015/02/15 | Fecha 2015/04/13 | Fecha 2015/04/24 |
| FIRMA | FIRMA | FIRMA |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

Cooperativa Controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Fecha: **01/03/2016**

Elaborado por: **MM**

Fecha: **10/06/2016**

Revisado por: **VC / LH**

| | | |
|---|---|--------------------------------|
| | AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA., OFICINA MATRIZ PERIODO DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014. | AP.09 1/1 |
| <p>METAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • META DE CARTERA EN RIESGO MENOR AL 4%. • EFICIENCIA ADMINISTRATIVA (EGRESOS OPERACIONES / TOTAL ACTIVO) MENOR AL 8% • INCREMENTAR LAS CAPTACIONES DEL 35% • ALCANZAR 80% SEA MICROCRÉDITO Y HASTA EL 20% CONSUMO. • INCREMENTAR EL OTORGAMIENTO DE LOS MICROCRÉDITOS EN UN 15% ANUAL. • INCREMENTAR EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS DE CONSUMO EN UN 35% | | |
| | Fecha: 01/03/2016 | Elaborado por: MM |
| | Fecha: 10/06/2016 | Revisado por: VC / LH |

**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA.,
OFICINA MATRIZ PERIODO DE 1 DE ENERO AL
31 DE DICIEMBRE DE 2014.**

ARCHIVO CORRIENTE

| No. | Detalle | Referencia |
|------------|--|-------------------|
| 1 | Programa de planificación preliminar | AP.01 |
| 2 | Programa de planificación específica | AP.02 |
| 3 | Programa de ejecución | AP.03 |
| 4 | Programa de comunicación de resultados | AP.04 |

| | | |
|--|--------------------------|------------------------------|
| | Fecha: 01/03/2016 | Elaborado por: MM |
| | Fecha: 10/06/2016 | Revisado por: VC / LH |

4.2.1 Planificación Preliminar

| AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA., OFICINA MATRIZ PERIODO DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014. | | | |
|---|--|--------------------------|------------------------------|
| Objetivo: Conocer de manera general a la entidad con la finalidad de determinar los componentes a ser auditados. | | | |
| No. | Procedimientos | Referencia | Elaborado por |
| 1 | Elabore la notificación de inicio de trabajo de auditoría | PP.01 | MM |
| 2 | Elabore la cedula narrativa de la visita preliminar a la entidad. | PP.02 | MM |
| 3 | Efectué la entrevista al representante legal a la Cooperativa. | PP.03 | MM |
| 4 | Solicite la información general de la Cooperativa. | PP.04 | MM |
| 5 | Aplique los cuestionarios de control interno para determinar los niveles de confianza y riesgo de la estructura. | PP.05 | MM |
| 6 | Determine los componentes a ser evaluados en las siguientes fases de la auditoría | PP.06 | MM |
| 7 | Elabore el informe final de auditoría | PP.07 | MM |
| | | | |
| | | Fecha: 01/03/2016 | Elaborado por: MM |
| | | Fecha: 10/06/2016 | Revisado por: VC / LH |

| | | | |
|---|---|--------------------------|------------------------------|
| | AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA., OFICINA MATRIZ PERIODO DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014. | PP.01 1/1 | |
| <p>Ambato, 1 de marzo del 2016</p> <p>Ing. Rodrigo Llambo GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA.</p> <p>Presente.</p> <p>De mi consideración:</p> <p>Reciba un cordial saludo, el motivo de la presente es notificarle el inicio del proceso de auditoría que fue auspiciado por su persona, le recuerdo los términos en los que se realizara la auditoría, las responsabilidades mías es presentar un informe final de auditoría en base a la documentación que será entregada por los funcionarios que sean autorizados por su persona.</p> <p>Por la atención</p> <p>Atentamente;</p> <p>Sra. Martha Maliza AUTORA</p> | | | |
| | | Fecha: 01/03/2016 | Elaborado por: MM |
| | | Fecha: 10/06/2016 | Revisado por: VC / LH |

| | | |
|--|---|------------------------------|
| | AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA., OFICINA MATRIZ PERIODO DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014. | PP.02 1/1 |
| CEDULA NARRATIVA: VISITA PRELIMINAR | | |
| <p>Fecha: 3 de marzo del 2016</p> <p>Ing. Rodrigo Llambo</p> <p>GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA.</p> <p>La Cooperativa de ahorro y crédito se encuentra ubicado en la provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, en la dirección calle Espejo y 12 de Noviembre.</p> <p>Es un edificio de cinco pisos donde se realizan las diferentes actividades fijadas por la organización.</p> <p>Sra. Martha Maliza</p> <p>AUTORA</p> | | |
| | Fecha: 01/03/2016 | Elaborado por: MM |
| | Fecha: 10/06/2016 | Revisado por: VC / LH |

| | | |
|--|---|------------------------------|
| | AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA., OFICINA MATRIZ PERIODO DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014. | PP.03 1/2 |
| <p style="text-align: center;">ENTREVISTA PRELIMINAR</p> <p>Fecha: 4 de marzo del 2016</p> <p>Ing. Rodrigo Llambo</p> <p>GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA.</p> <p>1. ¿Cómo se constituyó la Cooperativa?</p> <p>Se creó el 17 de enero del 2003, fue el deseo de un grupo de jóvenes emprendedores que apostaron por crear una institución financiero que apoyara el desarrollo del sector al que pertenecen.</p> <p>2. ¿Se cuenta con una planificación estratégica?</p> <p>Si, debido a que es una institución del sector financiero solidarios hemos diseñado una planificación estratégica financiera acorde a las necesidades y requerimientos que debe ser aplicado en un período de tiempo determinado.</p> <p>3. ¿Ha sido socializada la misión y visión institucional?</p> <p>Si, como parte de la planificación estratégica se estableció una misión y visión que al ingresar nuestro personal es socializado con la finalidad de que sepan cuáles son los parámetros de trabajo que deben cumplir en base a lo que son y a donde quieren llegar.</p> <p>4. ¿Se cuenta con un organigrama estructural donde se presentan los diferentes cargos?</p> <p>Si, contamos con la estructura orgánica donde se incluyeron a todos los cargos que existen dentro de la organización con la finalidad de que todos conozcan su ubicación con respecto a la línea de autoridad.</p> | | |
| Fecha: 01/03/2016 | | Elaborado por: MM |
| Fecha: 10/06/2016 | | Revisado por: VC / LH |

| | | | |
|---|---|--------------------------------|------------------------------|
| | AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA., OFICINA MATRIZ PERIODO DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014. | PP.03 2/2 | |
| <p>5. ¿Posee un manual de funciones donde se establezcan las actividades de cada cargo?</p> <p>Si, se cuenta con este documento adicionalmente se las colocan en el contrato individual de trabajo con la finalidad de que todos sepan las actividades a su cargo y sus responsabilidades.</p> <p>6. ¿La Cooperativa posee un reglamento interno de trabajo?</p> <p>Si, por mandato legal se exige la realización de un reglamento interno de trabajo en el cual se regule la administración del Talento humano y la relación entre el empleador y el empleado.</p> <p>7. ¿Se han fijado metas de colocación?</p> <p>Si, cada año se planifican a donde se desea llegar y por tanto se fijan metas que deben ser evaluadas contantemente pero no se aplican las evaluaciones con la periodicidad fijada.</p> <p>8. ¿Se han establecido procesos para las actividades claves de la entidad?</p> <p>Si, dentro del manual de otorgamiento de créditos.</p> <p>9. ¿Se aplicó evaluaciones al desempleo de la organización?</p> <p>No, se han aplicada este tipos de pruebas.</p> <p>10. ¿A la Cooperativa se ha realizado auditoría?</p> <p>Sí, pero financiera no se han aplicado auditoría de gestión para este período.</p> | | | |
| | | Fecha: 01/03/2016 | Elaborado por: MM |
| | | Fecha: 10/06/2016 | Revisado por: VC / LH |

| | | |
|---|---|------------------------------|
| | AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA., OFICINA MATRIZ PERIODO DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014. | PP.04 1/1 |
| <p>Ambato, 1 de marzo del 2016</p> <p>Ing. Rodrigo Llambo GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA. Presente.</p> <p>De mi consideración:</p> <p>Reciba un cordial saludo, el motivo de la presente es solicitarle autorice a quien corresponda la entrega de la documentación requerida para iniciar las fases de auditoría que a continuación paso a detallar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reseña Histórica de la Cooperativa • Misión, Visión, Valores Corporativos • FODA • Objetivos estratégicos • Organigrama estructural • Reglamento interno de trabajo • Manual de funciones • Manual de créditos • Metas para el 2014. <p>Por la atención dada a la presente le anticipo mi agradecimiento</p> <p>Atentamente;</p> <p>Sra. Martha Maliza AUTORA</p> | | |
| | Fecha: 01/03/2016 | Elaborado por: MM |
| | Fecha: 10/06/2016 | Revisado por: VC / LH |

| AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA., OFICINA MATRIZ PERIODO DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014. | | PP.05 1/11 | | | | |
|--|---|-------------------|----|----|-----------------------|----|
| AMBIENTE DE CONTROL | | | | | | |
| No. | PREGUNTA | SI | NO | NA | PT | CT |
| 1 | ¿Se han definido los valores éticos y de conducta para el personal? | x | | | 1 | 1 |
| 2 | ¿Se comunican las acciones disciplinarias a las violaciones de las normas de comportamiento sufrirán las consecuencias? | | x | | 1 | 0 |
| 3 | ¿El trato con empleados, clientes, proveedores, acreedores, competidores o auditores es abierto y se realiza de forma honesta y equitativa? | x | | | 1 | 1 |
| 4 | ¿Existe un reglamento interno de trabajo como marca la normativa? | x | | | 1 | 1 |
| 5 | ¿Cuentan con un Manual de Funciones? | x | | | 1 | 1 |
| 6 | ¿Existe un organigrama de la entidad? | x | | | 1 | 1 |
| 7 | ¿Se ha definido claramente los puestos de trabajo? | x | | | 1 | 1 |
| 8 | ¿Se aplica un proceso para la selección del personal? | x | | | 1 | 1 |
| 9 | ¿Se han definido por escrito políticas de incentivos y motivación? | x | | | 1 | 1 |
| 10 | ¿Existen las prohibiciones en el Reglamento Interno de Trabajo? | x | | | 1 | 1 |
| 11 | ¿Se ha definido una jornada laboral de trabajo? | x | | | 1 | 1 |
| 12 | ¿Se planifica el uso de las vacaciones anuales del personal? | x | | | 1 | 1 |
| 13 | ¿Se cuenta con un plan de capacitación? | x | | | 1 | 1 |
| 14 | ¿Se realizan evaluaciones del desempeño al personal de la compañía? | x | | | 1 | 1 |
| | Total Σ | 13 | 1 | | 14 | 13 |
| Nivel de confianza = Ponderación total / Calificación total *100 Nivel de confianza = 13 / 14 * 100 Nivel de confianza = 92.86% Nivel de riesgo = 100% - Nivel de confianza Nivel de riesgo = 100% - 92.86% Nivel de riesgo = 7.14% | | | | | | |
| | | Fecha: 01/03/2016 | | | Elaborado por: MM | |
| | | Fecha: 10/06/2016 | | | Revisado por: VC / LH | |

| | | |
|--|---|-----------------------------|
| | AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA., OFICINA MATRIZ PERIODO DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014. | PP.05 2/11 |
|--|---|-----------------------------|

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

Interpretación:

Se cuenta con un nivel de confianza alto y u riesgo de 7.14% bajo dado principalmente por la no comunicación de las acciones disciplinarias y la correcta aplicación de las sanciones

| | | |
|--|--------------------------|------------------------------|
| | Fecha: 01/03/2016 | Elaborado por: MM |
| | Fecha: 10/06/2016 | Revisado por: VC / LH |

| AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA., OFICINA MATRIZ PERIODO DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014. | | PP.05 3/11 | | | | |
|--|---|-------------------|----|-----------------------|----|----|
| EVALUACIÓN DEL RIESGO | | | | | | |
| No. | PREGUNTA | SI | NO | NA | PT | CT |
| 1 | ¿Se ha elaborado una planificación estratégica en base a las estimaciones de los directivos? | x | | | 1 | 1 |
| 2 | ¿Se han definido los riesgos en función de los objetivos estratégicos? | x | | | 1 | 1 |
| 3 | ¿Se fijan planes y presupuestos para cada departamento? | | x | | 1 | 0 |
| 4 | ¿Se ha realizado un plan de mitigación de riesgo en base del análisis interno y externo? | | x | | 1 | 0 |
| 5 | ¿Se cuenta con un sistema informático, actualizado y operando con normalidad? | x | | | 1 | 1 |
| 6 | ¿Los riesgos y las oportunidades se relacionan directamente con los cambios que se desean alcanzar? | x | | | 1 | 1 |
| 7 | ¿Se han adoptado acciones para reducir o eliminar los riesgos? | x | | | 1 | 1 |
| 8 | ¿Evalúan los directivos sobre la gestión desarrollada? | | x | | 1 | 0 |
| 9 | ¿Se ha definido un comité de crédito en la Cooperativas | x | | | 1 | 1 |
| 10 | ¿La entidad ha elaborado un manual de crédito? | x | | | 1 | 1 |
| 11 | ¿Se cumplen las firmas de responsabilidad dentro del proceso de otorgamiento de un crédito? | x | | | 1 | 1 |
| | | Fecha: 01/03/2016 | | Elaborado por: MM | | |
| | | Fecha: 10/06/2016 | | Revisado por: VC / LH | | |

| | |
|---|-----------------------|
| AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA., OFICINA MATRIZ PERIODO DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014. | PP.05 4/11 |
|---|-----------------------|

EVALUACIÓN DEL RIESGO

| No. | PREGUNTA | SI | NO | NA | PT | CT |
|-----|---|----|----|----|----|----|
| 12 | ¿Se emiten reportes periódicos sobre la liquidez que mantiene la Cooperativa? | | x | | 1 | 0 |
| | | | | | 12 | 8 |

Nivel de confianza = Ponderación total / Calificación total *100
 Nivel de confianza = 8 / 12 * 100
 Nivel de confianza = 66.67%
 Nivel de riesgo = 100% - Nivel de confianza
 Nivel de riesgo = 100% - 66.67%
 Nivel de riesgo = 33.33%

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

Interpretación:

Existe un nivel de confianza moderado del 66.67% y un riesgo moderado de 33.33% debido a la ausencia de planes realizados en base de las necesidades de la organización y la elaboración del plan de mitigación de riesgos.

| | |
|--------------------------|------------------------------|
| Fecha: 01/03/2016 | Elaborado por: MM |
| Fecha: 10/06/2016 | Revisado por: VC / LH |

| AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA., OFICINA MATRIZ PERIODO DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014. | | PP.05 5/11 | | | | |
|--|---|-------------------|----|-----------------------|----|----|
| ACTIVIDADES DE CONTROL | | | | | | |
| No. | PREGUNTA | SI | NO | NA | PT | CT |
| 1 | ¿Se dispone de un sistema informático de contabilidad en la Cooperativa? | x | | | 1 | 1 |
| 2 | ¿Se emiten estados financieros según los requerimientos de la Gerencia? | x | | | 1 | 1 |
| 3 | ¿Se conserva la documentación en un archivo ordenado y seguro? | x | | | 1 | 1 |
| 4 | ¿Se elaboran presupuestos para la realización de las actividades de la Cooperativa? | | x | | 1 | 0 |
| 5 | ¿Se ha evaluado el cumplimiento del presupuesto? | | x | | 1 | 0 |
| 6 | ¿Los ingresos de caja se depositan intactos en las cuentas de la Cooperativa? | x | | | 1 | 1 |
| 7 | ¿Los depósitos de efectivo son efectuados bajo medidas de seguridad aplicando los parámetros fijados? | x | | | 1 | 1 |
| 8 | ¿Se incluyen en los arqueos los valores en efectivo y cheques? | x | | | 1 | 1 |
| 9 | ¿Se concilian de las cuentas bancarias mensualmente para cuadrar la cuenta Bancos? | x | | | 1 | 1 |
| 10 | ¿Existe un reglamento donde se establezcan el manejo de Ahorros? | | x | | 1 | 0 |
| | | Fecha: 01/03/2016 | | Elaborado por: MM | | |
| | | Fecha: 10/06/2016 | | Revisado por: VC / LH | | |

**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CHIBULEO LTDA., OFICINA MATRIZ
PERIODO DE 1 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE DE 2014.**

**PP.05
6/11**

ACTIVIDADES DE CONTROL

| No. | PREGUNTA | SI | NO | NA | PT | CT |
|-----|---|----|----|----|-----------|----------|
| 11 | ¿Se ha evaluado el cumplimiento del reglamento de ahorros? | | x | | 1 | 0 |
| 12 | ¿Existe un reglamento para el manejo de Depósitos a plazo fijo? | | x | | 1 | 0 |
| 13 | ¿Se evalúa el proceso de receptor depósitos a plazo fijo? | | x | | 1 | 0 |
| 14 | ¿Se utilizan las reservas conforme a las disposiciones legales y su reglamento? | x | | | 1 | 1 |
| | | | | | 14 | 8 |

Nivel de confianza = Ponderación total / Calificación total *100

Nivel de confianza = 8 / 14 * 100

Nivel de confianza = 57.14%

Nivel de riesgo = 100% - Nivel de confianza

Nivel de riesgo = 100% - 57.14%

Nivel de riesgo = 42.86%

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

Interpretación: Tiene un nivel de confianza moderada del 57.14% y un riesgo de 42.86%

| | | |
|--|--------------------------|------------------------------|
| | Fecha: 01/03/2016 | Elaborado por: MM |
| | Fecha: 10/06/2016 | Revisado por: VC / LH |
| | | |

| AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA., OFICINA MATRIZ PERIODO DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014. | | PP.05 7/11 | | | | |
|--|---|-----------------------|----|----|----|----|
| INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN | | | | | | |
| No. | PREGUNTA | SI | NO | NA | PT | CT |
| 1 | ¿La entidad de un sistema informático de comunicación? | X | | | 1 | 1 |
| 2 | ¿Se han establecido restricciones para la utilización de información de la cooperativa? | | x | | 1 | 0 |
| 3 | ¿Se ejecutan procedimientos de evaluación los canales de comunicación? | | x | | 1 | 0 |
| 4 | ¿Existe una guía escrita de procedimientos diarios de la Cooperativa? | | x | | 1 | 0 |
| 5 | ¿Se han definido procedimientos de recuperación de respaldos informáticos del software de la Cooperativa? | X | | | 1 | 1 |
| 6 | ¿Se han establecido políticas de seguridad de los datos y la información? | X | | | 1 | 1 |
| 7 | ¿Se cambian las claves periódicamente para ingresar al sistema? | | x | | 1 | 0 |
| | | | | | 7 | 3 |
| <p>Nivel de confianza = Ponderación total / Calificación total *100 Nivel de confianza = 3 / 7 * 100 Nivel de confianza = 42.86% Nivel de riesgo = 100% - Nivel de confianza Nivel de riesgo = 100% - 42.86% Nivel de riesgo = 57.14%</p> | | | | | | |
| Fecha: 01/03/2016 | | Elaborado por: MM | | | | |
| Fecha: 10/06/2016 | | Revisado por: VC / LH | | | | |

**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA.,
OFICINA MATRIZ PERIODO DE 1 DE ENERO AL
31 DE DICIEMBRE DE 2014.**

**PP.05
8/11**

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

Interpretación:

Tienen un nivel de confianza baja del 42.86% y un riesgo alto del 57.14% dado principalmente por la no aplicación de restricciones a la información, no se han evaluado los canales de comunicación, ni cambios en las claves de acceso al sistema

Fecha: **01/03/2016**

Elaborado por: **MM**

Fecha: **10/06/2016**

Revisado por: **VC / LH**

| AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA., OFICINA MATRIZ PERIODO DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014. | | PP.05 9/11 | | | | |
|--|---|-------------------|----|----|-----------------------|----|
| MONITOREO O SEGUIMIENTO | | | | | | |
| No. | PREGUNTA | SI | NO | NA | PT | CT |
| 1 | ¿Los datos registrados en los sistemas de información son confirmados de forma física o / y documental? | x | | | 1 | 1 |
| 2 | ¿Los reclamos de los socios son atendidos con solvencia y prontitud? | x | | | 1 | 1 |
| 3 | ¿Se efectúa un seguimiento de los reclamos presentado por los socios? | x | | | 1 | 1 |
| 4 | ¿Se emiten informes o reportes escritos de las labores efectuadas en la organización? | | x | | 1 | 0 |
| 5 | ¿Se realizan auditorías externas anuales a los Estados Financieros? | x | | | 1 | 1 |
| 6 | ¿El auditor externo es autorizado por la Superintendencia de Economía popular y solidaria? | x | | | 1 | 1 |
| 7 | ¿El Consejo de Administración, se encuentra informada de la situación de la entidad para que puedan tomar decisiones? | x | | | 1 | 1 |
| 8 | ¿La Comisión recibe un informe trimestral de la calificación de riesgo y constitución de provisiones? | x | | | 1 | 1 |
| | | | | | 8 | 7 |
| <p>Nivel de confianza = Ponderación total / Calificación total *100 Nivel de confianza = 7/8 * 100 Nivel de confianza = 87.50% Nivel de riesgo = 100% - Nivel de confianza Nivel de riesgo = 100% - 87.50% Nivel de riesgo = 12.50%</p> | | | | | | |
| | | Fecha: 01/03/2016 | | | Elaborado por: MM | |
| | | Fecha: 10/06/2016 | | | Revisado por: VC / LH | |

| | |
|---|------------------------|
| AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA., OFICINA MATRIZ PERIODO DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014. | PP.05 10/11 |
|---|------------------------|

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

Interpretación:

En lo referente al seguimiento se dio un nivel de confianza del 87.50% seguido del 12.50% de riesgo bajo por la falta de evaluaciones a las actividades principalmente.

| | | |
|--|--------------------------|------------------------------|
| | Fecha: 01/03/2016 | Elaborado por: MM |
| | Fecha: 10/06/2016 | Revisado por: VC / LH |

| | |
|---|------------------------|
| AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA., OFICINA MATRIZ PERIODO DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014. | PP.05 11/11 |
|---|------------------------|

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO DE LA ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN

| No. | COMPONENTE | PT | CT | NC | NR |
|-----|----------------------------|----|----|--------|--------|
| 1 | Ambiente de control | 13 | 14 | 92.86% | 7.14% |
| 2 | Evaluación del riesgo | 8 | 12 | 66.67% | 33.33% |
| 3 | Actividad de control | 8 | 14 | 57.14% | 42.86% |
| 4 | Información y Comunicación | 3 | 7 | 42.86% | 57.14% |
| 5 | Seguimiento | 7 | 8 | 87.50% | 12.50% |
| | Promedio | 39 | 55 | 69.41% | 30.59% |

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

Interpretación: Se ha podido determinar un nivel de confianza global del 69.41% moderado y un 30.69% e riesgo moderado debido principalmente de la ineficacia del sistema de comunicación y la falta de evaluación de los posibles riesgos que afecten a la entidad.

| | |
|--------------------------|------------------------------|
| Fecha: 01/03/2016 | Elaborado por: MM |
| Fecha: 10/06/2016 | Revisado por: VC / LH |

| | | |
|---|---|------------------------------|
| | AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA., OFICINA MATRIZ PERIODO DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014. | PP.06 1/1 |
| DETERMINACIÓN DE LOS COMPONENTES A SER AUDITADOS | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Nómina de personal • Organigrama estructural • Manual de financiera • Reglamento interno | Talento humano | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Planificación Estratégica • Manual de créditos | Créditos | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Planificación Estratégica • Manual de créditos | Recuperación de cartera | |
| <p>Según la información recabada se debe auditar los siguientes componentes elegidos por la información y contenidos obtenidos para este tema.</p> | | |
| | Fecha: 01/03/2016 | Elaborado por: MM |
| | Fecha: 10/06/2016 | Revisado por: VC / LH |

| | | |
|---|--|--|
| | <p style="text-align: center;">AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA., OFICINA MATRIZ PERIODO DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014.</p> | <p style="text-align: center;">PP.07 1/3</p> |
| <p>INFORME DE LA FASE DE PLANIFICACION PRELIMINAR</p> <p>CAPÍTULO I: INFORMACIÓN INTRODUCTORIA</p> <p>MOTIVO</p> <p>Se ha planificado la realización de una auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., debido a que no se ha evaluado el cumplimiento de los objetivos y se han presentado aspectos que marcan riesgos por el incremento de cartera vencida.</p> <p>OBJETIVO</p> <p>Realizar una auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., oficina Matriz periodo de 1 de enero al 31 de diciembre de 2014, en el cantón Ambato, provincia Tungurahua, para el establecimiento de los niveles de eficiencia, eficacia y efectividad.</p> <p>ALCANCE</p> <p>Se ha establecido realizar una auditoría de gestión para conocer las deficiencias en la gestión y conocer los niveles de eficiencia y eficacia en las actividades. Los componentes serán elegidos según la información e importancia que tengan de la entidad.</p> | | |
| | Fecha: 01/03/2016 | Elaborado por: MM |
| | Fecha: 10/06/2016 | Revisado por: VC / VC |

| | | |
|---|---|--------------------------------|
| | AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA., OFICINA MATRIZ PERIODO DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014. | PP.07 2/3 |
| <p>CAPÍTULO II: INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD</p> <p>MISIÓN</p> <p>Somos una Cooperativa de Ahorro y Crédito que generar, administra y comercializa servicios financieros, con enfoque de calidad, competitividad y rentabilidad mutua, satisfaciendo las necesidades de la población, comprometidos con el desarrollo socioeconómico del país.</p> <p>VISIÓN</p> <p>Al 2014 la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo consolidará su liderazgo en la sierra central ampliando su cobertura, con indicadores financieros y sociales de calidad, comprometidos con el desarrollo de la sociedad, con personal calificado y de alto desempeño, reconocido por la sociedad, obteniendo una calificación de riesgo de B+.</p> <p>INFORME DE LA FASE DE PLANIFICACION PRELIMINAR</p> <ul style="list-style-type: none"> • No se comunican a los empleados de acciones disciplinarias por comportamiento inadecuado. • Se fijó una planificación estratégica con planes y presupuesto pero no se cuentan con una de manera independiente de los departamentos. • Ausencia de un plan de mitigación de riesgos en base al análisis FODA. • No se emiten informes sobre cómo ha ido evolucionando la liquidez en la organización. • Ausencia de una normativa que regule el manejo de los ahorros y de los depósitos a plazo fijo. | | |
| | Fecha: 01/03/2016 | Elaborado por: MM |
| | Fecha: 10/06/2016 | Revisado por: VC / LH |

| | | |
|---|---|------------------------------|
| | AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA., OFICINA MATRIZ PERIODO DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014. | PP.07 3/3 |
| <ul style="list-style-type: none"> • En lo referente a los sistemas de información no se cuentan con canales de información fiables. • Las claves de acceso se mantienen por lo que pueden ser violentadas. • No se aplican acciones de seguimiento a los procesos revisados y recomendados para mejorar su rendimiento. <p style="text-align: center;">COMPONENTES A SER AUDITADOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Talento Humano • Crédito • Recuperación de cartera <p>Atentamente;</p> <p>Sra. Martha Maliza AUDITORA</p> | | |
| | Fecha: 01/03/2016 | Elaborado por: MM |
| | Fecha: 10/06/2016 | Revisado por: VC / LH |

4.2.2 Planificación Específica

| AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA., OFICINA MATRIZ PERIODO DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014. | | | |
|---|--|--------------------------|------------------------------|
| Objetivo: Determinar los niveles de confianza y riesgo de auditoría con la finalidad de diseñar los procedimientos a auditar. | | | |
| No. | Procedimientos | Referencia | Elaborado por: |
| 1 | Elabore los cuestionarios de control interno por componentes | PE.01 | MM |
| 2 | Aplique los cuestionarios de control interno por componente | PE.02 | MM |
| 3 | Determine los niveles de confianza y de riesgo. | PE.03 | MM |
| 4 | Elabore el memorándum de planificación. | PE.04 | MM |
| | | | |
| | | Fecha: 01/03/2016 | Elaborado por: MM |
| | | Fecha: 10/06/2016 | Revisado por: VC / LH |

| AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA., OFICINA MATRIZ PERIODO DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014. | | PE.01 1/3 |
|---|---|------------------------------|
| TALENTO HUMANO | | |
| Normativa que fue empleada es el reglamento interno de trabajo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda. | | |
| No. | PREGUNTA | SI |
| 1 | ¿Cuenta con un reglamento interno que regula la relación entre el empleador y empleados? | Art. 1 |
| 2 | ¿Se ha definido un proceso de reclutamiento, selección y contratación de personal? | Art. 5 – 53 |
| 3 | ¿Para ingresar a la Cooperativa se debe presentar los siguientes requisitos? | Art. 6 |
| 4 | ¿Los empleados tienen un contrato de trabajo? | Art. 7 |
| 5 | ¿Dentro de las obligaciones del personal esta reportar aspectos que hayan afectado la situación del personal? | Art. 9 16 |
| 6 | ¿Se ha establecido la jornada laboral de la Cooperativa? | Art. 29 – 30 |
| 7 | ¿Se aplican sanciones cuando se incumple la jornada laboral? | Art. 31 |
| 8 | ¿Para pagar horas extras debe existir la autorización de la Gerencia? | Art. 37 |
| 9 | ¿Se aplican evaluaciones al desempeño del personal? | Art. 44 |
| Fecha: 01/03/2016 | | Elaborado por: MM |
| Fecha: 10/06/2016 | | Revisado por: VC / LH |

| AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA., OFICINA MATRIZ PERIODO DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014. | | PE.01 2/3 |
|--|---|------------------------------|
| CRÉDITOS | | |
| Para la elaboración de los cuestionarios se empleó el manual de créditos desarrollado por la Cooperativa para regular las actividades de otorgamiento. | | |
| No. | PREGUNTA | SI |
| 1 | ¿Se cuentan con una normativa que regula el otorgamiento de créditos? | Art. 4 |
| 2 | ¿Se han establecido los productos crediticios? | Art. 9 |
| 3 | ¿Se han fijado niveles de aprobación del proceso de otorgamiento de créditos? | Art. 31 |
| 4 | ¿Se han fijado los requisitos que deben incluirse en los expedientes? | Art. 58 |
| 5 | ¿Existe un responsable del procesos de otorgamiento de créditos | Art. 90 |
| 6 | ¿Se han establecido las metas para el otorgamiento de cartera? | Meta |
| 7 | ¿Se han evaluado el cumplimiento de las metas de colocación? | Meta |
| Fecha: 01/03/2016 | | Elaborado por: MM |
| Fecha: 10/06/2016 | | Revisado por: VC / LH |

| AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA., OFICINA MATRIZ PERIODO DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014. | | PE.01 3/3 |
|---|---|------------------------------|
| RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS | | |
| Se empleó el Manual de Créditos en el capítulo referente a la recuperación de cartera vencida en donde se sustenta cada pregunta. | | |
| No. | PREGUNTA | SI |
| 1 | ¿Se ha establecido un proceso de recuperación de cartera vencida? | Art. 65 |
| 2 | ¿Se realiza un análisis de seguimiento período para determinar su funcionalidad? | Art. 67 |
| 3 | ¿Se aplican seguimientos al proceso de recuperación de crédito? | Art. 71 |
| 4 | ¿Cómo mecanismos de recuperación de cartera se financian procesos de reestructuración y refinanciamiento? | Art. 79 |
| 5 | ¿Se realizan calificaciones a la antigüedad de cartera? | Art. 81 |
| 6 | ¿Se ha fijado un ciclo de recuperación de cartera vencida? | Art. 89 |
| 7 | ¿Se han establecido metas de recuperación de cartera vencida? | Meta |
| 8 | ¿Se han evaluado el cumplimiento de las metas de recuperación de cartera vencida? | Meta |
| Fecha: 01/03/2016 | | Elaborado por: MM |
| Fecha: 10/06/2016 | | Revisado por: VC / LH |

| AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA., OFICINA MATRIZ PERIODO DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014. | | PE.02 1/6 | | | | |
|---|---|--------------|-------------------|----|-----------------------|----|
| TALENTO HUMANO | | | | | | |
| No. | PREGUNTA | SI | NO | NA | PT | CT |
| 1 | ¿Cuenta con un reglamento interno que regula la relación entre el empleador y empleados? | X | | | 1 | 1 |
| 2 | ¿Se ha definido un proceso de reclutamiento, selección y contratación de personal? | X | | | 1 | 1 |
| 3 | ¿Para ingresar a la Cooperativa se debe presentar los siguientes requisitos? | X | | | 1 | 1 |
| 4 | ¿Los empleados tienen un contrato de trabajo? | X | | | 1 | 1 |
| 5 | ¿Dentro de las obligaciones del personal esta reportar aspectos que hayan afectado la situación del personal? | | X | | 1 | 0 |
| 6 | ¿Se ha establecido la jornada laboral de la Cooperativa? | X | | | 1 | 1 |
| 7 | ¿Se aplican sanciones cuando se incumple la jornada laboral? | X | | | 1 | 1 |
| 8 | ¿Para pagar horas extras debe existir la autorización de la Gerencia? | | X | | 1 | 0 |
| 9 | ¿Se aplican evaluaciones al desempeño del personal? | | X | | 1 | 0 |
| | | | | | 9 | 6 |
| <p>Nivel de confianza = Ponderación total / Calificación total *100 Nivel de confianza = 6/9 * 100 Nivel de confianza = 66.67 % Nivel de riesgo = 100% - Nivel de confianza Nivel de riesgo = 100% - 66.67% Nivel de riesgo = 33.33%</p> | | | | | | |
| | | | Fecha: 01/03/2016 | | Elaborado por: MM | |
| | | | Fecha: 10/06/2016 | | Revisado por: VC / LH | |

| | | |
|--|---|----------------------------|
| | AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA., OFICINA MATRIZ PERIODO DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014. | PE.02 2/6 |
|--|---|----------------------------|

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

Interpretación:

En lo referente al seguimiento se dio un nivel de confianza del 66.67% moderado con el 33.33% moderado se presentan estos resultados por la falta de evaluaciones al desempeño y la no autorización para el pago de horas extras como marca la normativa aplicable al componente.

| | | |
|--|--------------------------|------------------------------|
| | Fecha: 01/03/2016 | Elaborado por: MM |
| | Fecha: 10/06/2016 | Revisado por: VC / LH |

| AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA., OFICINA MATRIZ PERIODO DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014. | | PE.02 3/6 | | | | |
|--|---|-------------------|----|-----------------------|----|----|
| CRÉDITOS | | | | | | |
| No. | PREGUNTA | SI | NO | NA | PT | CT |
| 1 | ¿Se cuentan con una normativa que regula el otorgamiento de créditos? | X | | | 1 | 1 |
| 2 | ¿Se han establecido los productos crediticios? | X | | | 1 | 1 |
| 3 | ¿Se han fijado niveles de aprobación del proceso de otorgamiento de créditos? | X | | | 1 | 1 |
| 4 | ¿Se han fijado los requisitos que deben incluirse en los expedientes? | X | | | 1 | 1 |
| 5 | ¿Existe un responsable del procesos de otorgamiento de créditos | X | | | 1 | 1 |
| 6 | ¿Se han establecido las metas para el otorgamiento de cartera? | X | | | 1 | 1 |
| 7 | ¿Se han evaluado el cumplimiento de las metas de colocación? | | X | | 1 | 0 |
| | | | | | 7 | 6 |
| <p>Nivel de confianza = Ponderación total / Calificación total *100</p> <p>Nivel de confianza = 6/7 * 100</p> <p>Nivel de confianza = 85.71 %</p> <p>Nivel de riesgo = 100% - Nivel de confianza</p> <p>Nivel de riesgo = 100% - 85.71%</p> <p>Nivel de riesgo = 14.29 %</p> | | | | | | |
| | | Fecha: 01/03/2016 | | Elaborado por: MM | | |
| | | Fecha: 10/06/2016 | | Revisado por: VC / LH | | |

| | | |
|--|---|----------------------------|
| | AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA., OFICINA MATRIZ PERIODO DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014. | PE.02 4/6 |
|--|---|----------------------------|

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

Interpretación:

En lo referente al seguimiento se dio un nivel de confianza del 85.71% seguido del 14.29% de riesgo bajo por la falta de evaluaciones a las actividades y metas institucionales.

| | | |
|--|--------------------------|------------------------------|
| | Fecha: 01/03/2016 | Elaborado por: MM |
| | Fecha: 10/06/2016 | Revisado por: VC / LH |

| AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA., OFICINA MATRIZ PERIODO DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014. | | PE.02 5/6 | | | | |
|---|---|-------------------|----|----|-----------------------|----|
| RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS | | | | | | |
| No. | PREGUNTA | SI | NO | NA | PT | CT |
| 1 | ¿Se ha establecido un proceso de recuperación de cartera vencida? | X | | | 1 | 1 |
| 2 | ¿Se realiza un análisis de seguimiento período para determinar su funcionalidad? | | X | | 1 | 0 |
| 3 | ¿Se aplican seguimientos al proceso de recuperación de crédito? | X | | | 1 | 1 |
| 4 | ¿Cómo mecanismos de recuperación de cartera se finan procesos de reestructuración y refinanciamiento? | X | | | 1 | 1 |
| 5 | ¿Se realizan calificaciones a la antigüedad de cartera? | X | | | 1 | 1 |
| 6 | ¿Se ha fijado un ciclo de recuperación de cartera vencida? | X | | | 1 | 1 |
| 7 | ¿Se han establecido metas de recuperación de cartera vencida? | X | | | 1 | 1 |
| 8 | ¿Se han evaluado el cumplimiento de las metas de recuperación de cartera vencida? | | X | | 1 | 1 |
| | | | | | 8 | 6 |
| <p>Nivel de confianza = Ponderación total / Calificación total *100</p> <p>Nivel de confianza = 6/8 * 100</p> <p>Nivel de confianza =75.00 %</p> <p>Nivel de riesgo = 100% - Nivel de confianza</p> <p>Nivel de riesgo = 100% - 75.00%</p> <p>Nivel de riesgo = 25.00 %</p> | | | | | | |
| | | Fecha: 01/03/2016 | | | Elaborado por: MM | |
| | | Fecha: 10/06/2016 | | | Revisado por: VC / LH | |

| | |
|---|--------------------------------|
| AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA., OFICINA MATRIZ PERIODO DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014. | PE.02 6/6 |
|---|--------------------------------|

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

Interpretación:

En lo referente al proceso de recuperación de cartera vencida se determinó un nivel de confianza moderada del 75% con un riesgo del 25% dado por la ausencia de seguimiento a los procesos y metas del programa.

| | | |
|--|--------------------------|------------------------------|
| | Fecha: 01/03/2016 | Elaborado por: MM |
| | Fecha: 10/06/2016 | Revisado por: VC / LH |

| AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA., OFICINA MATRIZ PERIODO DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014. | | | | PE.03 1/1 | |
|--|-------------------------|----|--------------------------|------------------------------|--------|
| DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO DE LOS COMPONENTES A SER AUDITADOS | | | | | |
| No. | COMPONENTE | PT | CT | NC | NR |
| 1 | Talento Humano | 9 | 6 | 66.67% | 33.33% |
| 2 | Créditos | 7 | 6 | 85.71% | 14.29% |
| 3 | Recuperación de cartera | 8 | 6 | 75.00% | 25.00% |
| | Promedio | 24 | 18 | 75.79% | 24.21% |
| <p>Se ha podido determinar un nivel de confianza global del .75.79% alto y un riesgo bajo del 24.21%, se cuenta con una normativa y esta ha sido aplicada según las respuestas del encuestado al particular.</p> | | | | | |
| | | | Fecha: 01/03/2016 | Elaborado por: MM | |
| | | | Fecha: 10/06/2016 | Revisado por: VC / LH | |

| | | |
|---|---------------------------|------------------------------|
| AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA., OFICINA MATRIZ PERIODO DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014. | | PE.04 1/3 |
| MEMORANDUM DE AUDITORÍA | | |
| Entidad: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA., OFICINA MATRIZ | | |
| Tipo de Examen: Auditoría de Gestión | | |
| Período: 1 de enero al 31 de diciembre del 2014. | | |
| Preparado por: MM | Fecha: | |
| Revisado por: VC | Fecha: | |
| 1. REQUERIMIENTO DE LA AUDITORÍA | | |
| Realizar una auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro Y Crédito Chibuleo Ltda., Oficina Matriz | | |
| 2. EQUIPO DE AUDITORÍA | | |
| Auditora | Martha Maliza | |
| 3. TIEMPO PRESUPUESTADOS | | |
| FASE I: Planificación preliminar | 5 días laborables | |
| FASE II: Planificación específica | 10 días laborables | |
| FASE III: Ejecución | 30 días laborables | |
| FASE IV: Comunicación de resultados | 15 días laborables | |
| TOTAL | 60 días laborables | |
| 4. RECURSOS FINANCIEROS Y MATERIALES | | |
| 4.1 Presupuesto | | |
| Movilización | 800.00 | |
| Suministros | 100.00 | |
| Varios | 100.00 | |
| Total | 1000.00 | |
| Fecha: 01/03/2016 | | Elaborado por: MM |
| Fecha: 10/06/2016 | | Revisado por: VC / LH |

| | | |
|--|--|------------------------------|
| AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA., OFICINA MATRIZ PERIODO DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014. | | PE.04 2/3 |
| 5. ENFOQUE DE LA AUDITORÍA | | |
| 5.1 Enfoque a: | | |
| El alcance previsto de la auditoría de Gestión es conocer los niveles de eficiencia y eficacia de los componentes: Presupuesto, Plan Operativo Anual Talento Humano | | |
| 6. Trabajo a realizar por los auditores en las fases de auditoría: | | |
| AUDITOR | DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO | DÍAS |
| PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR | | |
| MM | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Elabore la notificación de inicio de trabajo de auditoría ✓ Elabore la cedula narrativa de la visita preliminar a la entidad. ✓ Efectué la entrevista al representante legal a la Cooperativa. ✓ Solicite la información general de la Cooperativa. ✓ Aplique los cuestionarios de control interno para determinar los niveles de confianza y riesgo de la estructura. ✓ Determine los componentes a ser evaluados en las siguientes fases de la auditoría ✓ Elabore el informe final de auditoría | 5 |
| Fecha: 01/03/2016 | | Elaborado por: MM |
| Fecha: 10/06/2016 | | Revisado por: VC / LH |

| | | |
|---|--|------------------------------|
| AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA., OFICINA MATRIZ PERIODO DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014. | | PE.04 3/3 |
| PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN ESPECIFICA | | |
| MM | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Elabore los cuestionarios de control interno por componentes ✓ Aplique los cuestionarios de control interno por componente ✓ Determine los niveles de confianza y de riesgo. ✓ Elabore el memorándum de planificación. | 10 |
| PROGRAMA DE EJECUCIÓN | | |
| MM | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Verificar la existencia de los requisitos del Talento Humano. ✓ Comprobar la aplicación del proceso de reclutamiento y selección de personal. ✓ Verificar el cumplimiento de la jornada laboral. ✓ Verificar el proceso de otorgamiento de crédito. ✓ Verificar el proceso de recuperación de cartera vencida. ✓ Aplicar indicadores de gestión. ✓ Emitir los hallazgos de la fase de ejecución. | 40 |
| PROGRAMA DE COMUNICACIÓN DE RESULTADOS | | |
| MM | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Notifique terminación del proceso de auditoría. ✓ Elabore el informe final de auditoría con las respectivas conclusiones y recomendaciones. | 15 |
| TOTAL | | 60 |
| Atentamente; Sra. Martha Maliza Auditora. | | |
| Fecha: 01/03/2016 | | Elaborado por: MM |
| Fecha: 10/06/2016 | | Revisado por: VC / LH |

4.2.3 EJECUCIÓN

| AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA., OFICINA MATRIZ PERIODO DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014. | | | |
|---|---|--------------------------|------------------------------|
| Objetivo: Obtener evidencia suficiente, competente y relevante como la elaboración de los hallazgos. | | | |
| No. | Procedimientos | Referencia | Realizado por |
| 1 | Verificar la existencia de los requisitos del Talento Humano. | E.01 | MM |
| 2 | Comprobar la aplicación del proceso de reclutamiento y selección de personal. | E.02 | MM |
| 3 | Verificar el cumplimiento de la jornada laboral. | E.03 | MM |
| 4 | Verificar el proceso de otorgamiento de crédito. | E.04 | MM |
| 5 | Verificar el proceso de recuperación de cartera vencida. | E.05 | MM |
| 6 | Aplicar indicadores de gestión. | E.06 | MM |
| 7 | Emitir los hallazgos de la fase de ejecución. | E.07 | MM |
| | | | |
| | | Fecha: 01/03/2016 | Elaborado por: MM |
| | | Fecha: 10/06/2016 | Revisado por: VC / LH |

| | |
|---|---------------------|
| AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA., OFICINA MATRIZ PERIODO DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014. | E.01 1/1 |
|---|---------------------|

VERIFICAR LA EXISTENCIA DE LOS REQUISITOS DEL TALENTO HUMANO.

| No. | Requisitos | Si | No | Porcentaje |
|-----|---|-----|----|------------|
| 1 | Currículum vitae | 11 | 0 | 100% |
| 2 | Cédulas de ciudadanía actualizado | 11 | 0 | 100% |
| 3 | Certificado de votación del último sufragio. | 11 | 0 | 100% |
| 4 | Libreta militar (hombres) | 11 | 0 | 100% |
| 5 | Títulos y certificados de estudios. | 8 | 3 | 73% |
| 6 | Certificados de asistencia a cursos y seminarios de capacitación. | 11 | 0 | 100% |
| 7 | Certificados de trabajo anteriores. | 6 | 5 | 55% |
| 8 | Certificados de honorabilidad. | 4 | 7 | 36% |
| 9 | Partida de matrimonio si es el caso | 11 | 0 | 100% |
| 10 | Partidas de nacimiento de los hijos | 11 | 0 | 100% |
| 11 | Dos fotografías actualizadas. | 11 | 0 | 100% |
| 12 | Certificado médico conferido por el IESS. | 3 | 8 | 27% |
| 13 | Certificado de haberse graduado del segundo nivel de educación. | 9 | 2 | 82% |
| 14 | Otros documentos según el cargo. | 4 | 7 | 36% |
| | | 132 | 32 | 79% |

Para aplicar este proceso se consideró los once empleados ingresaron en la Cooperativa en ese período, según la información que reposan en los expedientes del personal se determinó un incumplimiento en la presentación de los requisitos, con un cumplimiento del 79%, siendo las principales deficiencias la falta de certificados laborales, honradez, educación y médicos indispensables para ejecutar el cargo.

| | | |
|--|--------------------------|------------------------------|
| | Fecha: 01/03/2016 | Elaborado por: MM |
| | Fecha: 10/06/2016 | Revisado por: VC / LH |

| AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA., OFICINA MATRIZ PERIODO DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014. | | | | | | E.02 1/1 |
|--|----------------------------------|---------|--------------|------------|--------------|-------------|
| COMPROBAR LA APLICACIÓN DEL PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL. | | | | | | |
| No. | Cargos contratados en el período | Vacante | Convocatoria | Evaluación | Contratación | Total |
| 1 | Asesor De Crédito Consumo | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 100% |
| 2 | Asesor De Crédito Consumo | ✓ | ✓ | | ✓ | 75% |
| 3 | Asesor De Microcrédito | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 100% |
| 4 | Cajero | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 100% |
| 5 | Asistente De Crédito | ✓ | ✓ | | ✓ | 75% |
| 6 | Jefe De Atención Al Cliente | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 100% |
| 7 | Asistente De Cobranzas | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 100% |
| 8 | Cajera | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 100% |
| 9 | Asistente De Atención Al Cliente | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 100% |
| 10 | Asesor De Microcrédito | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 100% |
| 11 | Cajera | ✓ | ✓ | | ✓ | 75% |
| | | 11 | 11 | 8 | 11 | 93.18% |

Para aplicar este proceso se consideró los once empleados debido a que ellos ingresaron a la Cooperativa en ese período, según la información que reposan en los expedientes del personal se determinó que ocho empleados cuentan con la información completa y tres no cuentan con evaluaciones.

| | |
|--------------------------|------------------------------|
| Fecha: 01/03/2016 | Elaborado por: MM |
| Fecha: 10/06/2016 | Revisado por: VC / LH |

| AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA., OFICINA MATRIZ PERIODO DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014. | | E.03 1/2 | | |
|--|--------------------------------------|-------------------|----|--|
| VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LA JORNADA LABORAL | | | | |
| No | Cargo | SI | No | Observación |
| 1 | ASESOR DE CRÉDITO CONSUMO | ✓ | | |
| 2 | ASISTENTE DE CONTABILIDAD | ✓ | | |
| 3 | ASESOR DE MICROCRÉDITO | ✓ | | |
| 4 | ASISTENTE DE CONTABILIDAD | ✓ | | |
| 5 | SUBGERENTE ADMINISTRATIVO FINANCIERO | ✓ | | |
| 6 | ASESOR DE MICROCRÉDITO | ✓ | | |
| 7 | ASISTENTE DE CRÉDITO | ✓ | | |
| 8 | JEFE DE ATENCIÓN AL CLIENTE | ✓ | | |
| 9 | ASESOR DE MICROCRÉDITO | ✓ | | |
| 10 | ASISTENTE DE CRÉDITO | | ✓ | Permiso por calamidad doméstica 2 días |
| 11 | ASISTENTE DE ATENCIÓN AL CLIENTE | ✓ | | |
| 12 | ASESOR DE MICROCRÉDITO | ✓ | | |
| 13 | ANALISTA DE FABRICA DE CRÉDITO | ✓ | | |
| 14 | COOR. RESPONSABILIDAD SOCIAL | ✓ | | |
| 15 | TESORERO | ✓ | | |
| 16 | AUDITOR INTERNO JUNIOR | ✓ | | |
| 17 | PROGRAMADORA | ✓ | | |
| 18 | ASISTENTE DE MARKETING | ✓ | | |
| 19 | COOR. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO | ✓ | | |
| 20 | AUXILIAR DE LIMPIEZA | ✓ | | |
| 21 | AUXILIAR DE ENFERMERÍA | ✓ | | |
| 22 | ASISTENTE DE CRÉDITO | ✓ | | |
| 23 | ANALISTA DE RIESGOS | ✓ | | |
| 24 | ASISTENTE DE COBRANZAS | ✓ | | |
| 25 | CAJERA | | ✓ | Registra atrasos 3 horas. |
| 26 | ASISTENTE DE ATENCIÓN AL CLIENTE | | ✓ | Registra atrasos 5 horas. |
| | | Fecha: 01/03/2016 | | Elaborado por: MM |
| | | Fecha: 10/06/2016 | | Revisado por: VC/LH |

| AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA., OFICINA MATRIZ PERIODO DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014. | | E.03 2/2 | |
|---|--|--------------------------|------------------------------|
| VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LA JORNADA LABORAL | | | |
| No | Cargo | SI | No |
| 27 | ASESOR DE MICROREDITO | ✓ | |
| 28 | CAJERA | ✓ | |
| 29 | ASISTENTE DE CONTABILIDAD | ✓ | |
| 30 | ASESOR DE MICROREDITO | ✓ | |
| 31 | JEFE DE COLOCACIONES | ✓ | |
| 32 | OFICIAL DE CUMPLIMIENTO SUPLENTE | | ✓ |
| | | | Atrasos por 3 horas. |
| 33 | COORDINADORA DE COBRANZAS | ✓ | |
| 34 | ASISTENTE DE CRÉDITO | | ✓ |
| | | | Atrasos por 2 horas |
| 35 | SUBGERENTE DE NEGOCIOS | ✓ | |
| 36 | JEFE DE SISTEMAS | ✓ | |
| 37 | TECNICO DE INFRAESTRUCTURA | ✓ | |
| 38 | OFICIAL DE CUMPLIMIENTO / TECNICO DE SSO | ✓ | |
| | Total | 33 | 5 |
| <p>Se verifico los reportes de jornada laboral determinándose que se cumplió la jornada laboral en un 86.84% con un incumplimiento por atrasos registrados de un 13.16% según la información de la Cooperativa, se consideró para este procesos a 38 empleados escogidos al azar en base al nivel de riesgo reportado en la evaluación del control interno que fue del 33.33%</p> | | | |
| | | Fecha: 01/03/2016 | Elaborado por: MM |
| | | Fecha: 10/06/2016 | Revisado por: VC / LH |

| | |
|---|-------------------------|
| AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA., OFICINA MATRIZ PERIODO DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014. | E.04 ½ |
|---|-------------------------|

VERIFICAR EL PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO.

| No. | Proceso | Si | No | Observación |
|-----|-----------------------------|-----------|-----------|---|
| 1 | Promoción | 15 | 0 | |
| 2 | Charlas Informativa | 15 | 0 | |
| 3 | Informe de riesgo | 12 | 3 | No se encontró los informes de riesgo en tres expedientes. |
| 4 | Inspección Socioeconómica | 7 | 8 | No se encontró la verificación de los hechos socioeconómicos |
| 5 | Comité de crédito | 15 | 0 | |
| 6 | Desembolso | 15 | 0 | |
| 7 | Verificación de seguimiento | 12 | 3 | No se encontró los informes de verificación del seguimiento de las garantías de créditos. |
| | Total | 91 | 14 | |

Se verifico quince procesos de crédito donde se encontró la evidencia sobre el cumplimiento del procesos de otorgamiento determinándose que el 86.67% se cumple y existe un incumplimiento del 13.33% debido a que no se encontraron los informes de riesgo, la inspección socioeconómica se aplicó por muestreo; es decir, no se cuentan con este procesos en todos los créditos revisados y no se han verificados el seguimiento del crédito sobre las garantías y el destino de los recursos.

| | | |
|--|--------------------------|------------------------------|
| | Fecha: 01/03/2016 | Elaborado por: MM |
| | Fecha: 10/06/2016 | Revisado por: VC / LH |

| AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA., OFICINA MATRIZ PERIODO DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014. | | | | E.05 1/1 |
|---|---|--------------------------|------------------------------|---|
| VERIFICAR EL PROCESO DE RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA. | | | | |
| No. | Proceso | Si | No | Observación |
| 1 | Preventiva (anticipa el vencimiento) | 10 | 0 | |
| 2 | Administrativa (Cobra en las oficinas) | 10 | 0 | |
| 3 | Operativa (Inicial desde el primer día de mora) | 8 | 2 | No existe evidencia de haber realizado seguimientos en esta etapa en dos créditos |
| 4 | Primera notificación (día 6 al 14) | 10 | 0 | |
| 5 | Segunda Notificación (día 15 hasta el 20) | 10 | 0 | |
| 6 | Tercera notificación (día 21 al 30) | 10 | 0 | |
| 7 | Extrajudicial (acuerdo extrajudicial) | 0 | 10 | |
| 8 | Judicial (proceso judicial que obliga el pago) | 8 | 2 | Dos procesos ingresados judicialmente no cumplieron con la cobranza por falta de fondos del Deudor y Garante. |
| Total | | 66 | 14 | |
| <p>Se solicitó información sobre diez créditos que llegaron a la cobranza judicial para poder determinar en que cumple se dieron deficiencias, se pudo observar que existen procesos a realizan de forma anticipada y la última alternativa es el cobro judicial, se pudo conocer que se cumple con el 82.50%, no se evidencio el inicio del proceso operativo al momento de considerarse impago.</p> | | | | |
| | | Fecha: 01/03/2016 | Elaborado por: MM | |
| | | Fecha: 10/06/2016 | Revisado por: VC / LH | |

**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CHIBULEO LTDA., OFICINA MATRIZ PERIODO DE 1 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE DE 2014.**

**E.06
1/8**

APLICAR INDICADORES DE GESTIÓN

| Nombre del indicador | Estándar | Fórmula | Periodicidad | Resultados |
|---|----------|---|--------------|---|
| Reducir a menos del 4% de cartera vencida de la Cooperativa en el año 2014, con un presupuesto de 18.000.00 | 4% | $\frac{\text{Cartera vencida}}{\text{Total cartera}} \times 100$ $\frac{652.154.25}{9854.235.89} \times 100$ <p>Cartera vencida = 6.62%</p> | Anual | <p>Índice = Formula / Estándar * 100</p> <p>Índice = (6.62% / 4.00%) * 100</p> <p>Índice = 165.45%</p> <p>Brecha = 100% - 165.45%</p> <p>Brecha = -65.45%.</p> <p>Análisis: Se estableció una meta del 4% encontrándose el siguiente resultados 6.64%., no se cumplió con la meta fijada por la dirección.</p> |

Fecha: **01/03/2016**

Elaborado por: **MM**

Fecha: **10/06/2016**

Revisado por: **VC / LH**

**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CHIBULEO LTDA., OFICINA MATRIZ PERIODO DE 1 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE DE 2014.**

E.06
2/8

APLICAR INDICADORES DE GESTIÓN

| Nombre del indicador | Estándar | Fórmula | Periodicidad | Resultados |
|---|---------------------|---|--------------|---|
| Total de dólares empleados en la reducción de cartera vencida de la Cooperativa en el año 2014. | 18000.00 Dólares | <i>Informe contable</i> = 17652.25 dólares | Anual | <p>Índice = Formula / Estándar * 100 Índice = (17652.25 / 18000.00) *100 Índice = 98.07% Brecha = 100% - 98.07% Brecha = -1.93%.</p> <p>Análisis: Se estableció una meta del 4% encontrándose el siguiente resultados 6.64%., no se cumplió con la meta fijada por la dirección.</p> |

Fecha: **01/03/2016**

Elaborado por: **MM**

Fecha: **10/06/2016**

Revisado por: **VC/LH**

**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CHIBULEO LTDA., OFICINA MATRIZ PERIODO DE 1 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE DE 2014.**

**E.06
3/8**

APLICAR INDICADORES DE GESTIÓN

| Nombre del indicador | Estándar | Fórmula | Periodicidad | Resultados |
|--|-----------------|---|---------------------|---|
| Porcentaje incrementado en las Captaciones de la Cooperativa en el año 2014. | 35.00% | $\frac{\text{Capt. 2014} - \text{capt. 2013}}{\text{captaciones 2013}} * 100$ $\frac{8457.256.25 - 6587265.41}{6587265.41} * 1$ <p style="text-align: center;">28.52%</p> | Anual | <p>Índice = Formula / Estándar * 100</p> <p>Índice = (28.52% / 35%) *100</p> <p>Índice = 81.50%</p> <p>Brecha = 100% - 81.50%</p> <p>Brecha = -18.50%.</p> <p>Análisis: Se estableció una meta no se cumplió teniendo una brecha negativa del 18.50%.</p> |

Fecha: **01/03/2016**

Elaborado por: **MM**

Fecha: **10/06/2016**

Revisado por: **VC / LH**

**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CHIBULEO LTDA., OFICINA MATRIZ PERIODO DE 1 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE DE 2014.**

**E.06
4/8**

APLICAR INDICADORES DE GESTIÓN

| Nombre del indicador | Estándar | Fórmula | Periodicidad | Resultados |
|--|------------------|---|--------------|--|
| Total de dólares empleados en el incremento de las Captaciones de la Cooperativa en el año 2014. | 12000.00 dólares | <i>Informe contable</i> = 13415.38 dólares | Anual | <p>Índice = Formula / Estándar * 100 Índice = (13415.38/12000.00) *100 Índice = 111.79% Brecha = 100% - 111.79% Brecha = -11.79%.</p> <p>Análisis: Se presupuestó emplear 12000.00 dólares, para incrementar la captación de la Cooperativa se pudo determinar que se empleó más de lo planificado sobrepasando en 1415.38 dólares.</p> |

Fecha: **01/03/2016**

Elaborado por: **MM**

Fecha: **10/06/2016**

Revisado por: **VC / LH**

**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CHIBULEO LTDA., OFICINA MATRIZ PERIODO DE 1 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE DE 2014.**

E.06
5/8

APLICAR INDICADORES DE GESTIÓN

| Nombre del indicador | Estándar | Fórmula | Periodicidad | Resultados |
|--|-------------------|---|--------------|--|
| Porcentaje de microcrédito otorgados en el 2014. | 80% microcréditos | $\frac{\text{Microcréditos}}{\text{Total de créditos}} \times 100$ $\frac{8132.400.31}{9854.235.89} \times 100$ <p>Microcréditos 82.53%</p> | Anual | <p>Índice = Formula / Estándar * 100</p> <p>Índice = (82.53% / 80.00%) *100</p> <p>Índice = 103.16%</p> <p>Brecha = 100% - 103.16%</p> <p>Brecha = -3.16%.</p> <p>Análisis: El otorgamiento de microcrédito se estableció en el 82.53% con una brecha negativa del 2.53%.</p> |

Fecha: **01/03/2016**

Elaborado por: **MM**

Fecha: **10/06/2016**

Revisado por: **VC/LH**

**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CHIBULEO LTDA., OFICINA MATRIZ PERIODO DE 1 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE DE 2014.**

E.06
6/8

APLICAR INDICADORES DE GESTIÓN

| Nombre del indicador | Estándar | Fórmula | Periodicidad | Resultados |
|---|-------------|---|--------------|---|
| Porcentaje de créditos de consumo otorgados en el 2014. | 20% consumo | $\frac{\text{Créditos de consumo}}{\text{Total de créditos}} \times 100$ $\frac{1721835.58}{9854.235.89} \times 100$ Consumo 17.47% | Anual | Índice = Formula / Estándar * 100 Índice = (17.47%/20.00%) *100 Índice = 87.37% Brecha = 100% - 87.37% Brecha = 12.63%. Análisis: No se alcanzó la meta de que los créditos de consumo representen el 20% por lo que existe una brecha de 12.63%. |

Fecha: **01/03/2016**

Elaborado por: **MM**

Fecha: **10/06/2016**

Revisado por: **VC/LH**

**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CHIBULEO LTDA., OFICINA MATRIZ PERIODO DE 1 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE DE 2014.**

**E.06
7/8**

APLICAR INDICADORES DE GESTIÓN

| Nombre del indicador | Estándar | Fórmula | Periodicidad | Resultados |
|---|----------|---|--------------|--|
| Porcentaje de incremento en la colocación de microcrédito otorgados en el 2014. | 15% | $\frac{\text{Micro 2014} - \text{micro 2013}}{\text{micro 2013}} \times 100$ $\frac{8132.400.31 - 7233154.29}{7233154.29} \times 100$ <p>Microcréditos 12.43%</p> | Anual | <p>Índice = Formula / Estándar * 100</p> <p>Índice = (12.43% / 15.00%) * 100</p> <p>Índice = 82.88%</p> <p>Brecha = 100% - 82.88%</p> <p>Brecha = 17.12%.</p> <p>Análisis: De la meta fijada se pudo determinar que no se alcanzó la meta con una brecha negativa del 17.12%.</p> |

Fecha: **01/03/2016**

Elaborado por: **MM**

Fecha: **10/06/2016**

Revisado por: **VC/LH**

**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CHIBULEO LTDA., OFICINA MATRIZ PERIODO DE 1 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE DE 2014.**

**E.06
8/8**

APLICAR INDICADORES DE GESTIÓN

| Nombre del indicador | Estándar | Fórmula | Periodicidad | Resultados |
|---|-----------------|--|---------------------|--|
| Porcentaje de créditos de consumo incrementados en el 2014. | 35% consumo | $\frac{\text{Consumo}_{2014} - \text{consumo}_{2013}}{\text{consumo}_{2013}} \times 100$ $\frac{1721835.58 - 1189536.37}{1189536.37} \times 100$ Consumo 44.75 % | Anual | Índice = Formula / Estándar * 100 Índice = (44.75%/35.00%) *100 Índice = 127.85% Brecha = 100% - 127.85% Brecha = -27.85%. Análisis: Se superó la meta prevista para la colocación de créditos de consumo con una brecha favorable del 27.85%. |

Fecha: **01/03/2016**

Elaborado por: **MM**

Fecha: **10/06/2016**

Revisado por: **VC / LH**

| | | |
|---|---|------------------------------|
| AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA., OFICINA MATRIZ PERIODO DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014. | | E.07 1/5 |
| Título: | Incumplimiento en la presentación de los requisitos de los ingresos. | |
| Condición: | Para aplicar este proceso se consideró los once empleados ingresaron en la Cooperativa en ese período, donde se pudo determinar un 79%, de los requisitos establecidos en el reglamento interno de trabajo, faltando de certificados laborales, honradez, educación y médicos indispensables para ejecutar el cargo. | |
| Criterio: | <p>En el reglamento interno de trabajo en el art. 6. Toda persona que se incorpore a laborar en la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.,” deberá presentar los siguientes requisitos. Currículum vitae</p> <p>Cédulas de ciudadanía actualizado</p> <p>Certificado de votación del último sufragio.</p> <p>Libreta militar (hombres)</p> <p>Títulos y certificados de estudios.</p> <p>Certificados de asistencia a cursos y seminarios de capacitación.</p> <p>Certificados de trabajo anteriores.</p> <p>Certificados de honorabilidad.</p> <p>Partida de matrimonio si es el caso</p> <p>Partidas de nacimiento de los hijos</p> <p>Dos fotografías actualizadas.</p> <p>Certificado médico conferido por el IESS.</p> <p>Certificado de haberse graduado del segundo nivel de educación.</p> <p>Otros documentos según el cargo.</p> | |
| Causa: | El encargado del talento humano, no ha solicitado los requisitos a los funcionarios antes de firmar el contrato, esperando que después se pongan al día, caso que no paso. | |
| Efecto: | Incumplimiento del 21% | |
| | | Fecha: 01/03/2016 |
| | | Elaborado por: MM |
| | | Fecha: 10/06/2016 |
| | | Revisado por: VC / LH |

| | | |
|---|---|------------------------------|
| AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA., OFICINA MATRIZ PERIODO DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014. | | E.07 2/5 |
| Título: | Faltan evaluaciones en el proceso de selección de personal. | |
| Condición: | Para aplicar este proceso se consideró los once empleados debido a que ellos ingresaron a la Cooperativa en ese período, según la información que reposan en los expedientes del personal se determinó que ocho empleados cuentan con la información completa y tres no cuentan con evaluaciones. | |
| Criterio: | En el reglamento interno de trabajo en el art. 52. El área de Talento Humano aplicará el proceso en lo referente a la elección del personal en coordinación con Gerencia General, Jefes de Sucursal, Agencias y Oficinas y Jefes de área en cuanto surja un cargo vacante. El procesos consiste en: Vacante Convocatoria Evaluación Contratación | |
| Causa: | El encargado del talento humano, no aplico las evaluaciones necesarias para la contratación a tres empleados. | |
| Efecto: | Incumplimiento de tres funcionarios. | |
| | Fecha: 01/03/2016 | Elaborado por: MM |
| | Fecha: 10/06/2016 | Revisado por: VC / LH |

| | | |
|---|---|------------------------------|
| AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA., OFICINA MATRIZ PERIODO DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014. | | E.07 3/5 |
| Título: | Incumplimiento el procesos de otorgamiento de créditos | |
| Condición: | Se verifico quince procesos de crédito donde se determinó que el 86.67% se cumple, debido a que no se encontraron los informes de riesgo, la inspección socioeconómica se aplicó por muestreo; es decir, no se cuentan con este procesos en todos los créditos revisados y no se han verificados el seguimiento del crédito sobre las garantías y el destino de los recursos. | |
| Criterio: | En el manual créditos se fijó los procedimiento metodológicos para el otorgamiento un créditos donde se definieron los siguientes pasos: Promoción Charlas informativas Informes de riesgo Inspección socioeconómica Comité de crédito Desembolso Verificación de seguimiento | |
| Causa: | Los encargado de aprobar créditos no han cumplido estrictamente el proceso, realizando muestreó en un etapa en que todos debían cumplir con lo planteado, se dio principalmente por el exceso de trabajo. | |
| Efecto: | Existe un incumplimiento del 13.33% | |
| | Fecha: 01/03/2016 | Elaborado por: MM |
| | Fecha: 10/06/2016 | Revisado por: VC / LH |

| | | |
|---|---|------------------------------|
| AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA., OFICINA MATRIZ PERIODO DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014. | | E.07 4/5 |
| Título: | No se llegaron a la meta fijada | |
| Condición: | Se aplicó indicadores de gestión y se pudo determinar que no se alcanzó las metas fijadas, pues se presentan las siguientes realidades. Cartera vencida 6.62%, porcentaje de incremento de captación 28.52% , colocación de microcréditos 82.53%, consumo 17.47%, incremento de colocación a 12.43% de microcréditos y consumo 44.75%. | |
| Criterio: | En la planificación estratégica se fijaron metas que se deben cumplir en el transcurso del período definido; para el 2014 se fijaron los siguientes objetivos: Alcanzar al 2014 una cartera en riesgo no mayor al 4%. Incrementar las captaciones del público en al menos el 35% cada año mejorando la estructura de fondeo de la institución Alcanzar una estructura de cartera en donde el 80% sea microcrédito y hasta el 20% consumo Incremento en la colocación micro créditos 15% y consumo 35% | |
| Causa: | El personal se ha priorizado en el llegar a la meta, enfocándose en varios puntos y descuidándose otros. | |
| Efecto: | Brecha negativa cartera vencida 2.62%, captación 18.50%, microcréditos 2.53% y consumo 12.63%, en el incremento fue de 17.12% y consumo de 27.85%. | |
| | Fecha: 01/03/2016 | Elaborado por: MM |
| | Fecha: 10/06/2016 | Revisado por: VC / LH |

| | | |
|-------------------|--|------------------------------|
| | AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA., OFICINA MATRIZ PERIODO DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014. | E.07 5/5 |
| Título: | No se llegaron a la meta fijada | |
| Condición: | Se solicitó información sobre diez créditos que llegaron a la cobranza judicial para poder determinar en que cumple se dieron deficiencias, se pudo observar que existen procesos a realizan de forma anticipada y la última alternativa es el cobro judicial, se pudo conocer que se cumple con el 82.50%, no se evidencio el inicio del proceso operativo al momento de considerarse impago. | |
| Criterio: | <p>En la manual de créditos se define el proceso de cobranza, como se aplicara el proceso en su parte metodológica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Preventiva (anticipa el vencimiento) • Administrativa (Cobra en las oficinas) • Operativa (Inicial desde el primer día de mora) • Primera notificación (día 6 al 14) • Segunda Notificación (día 15 hasta el 20) • Tercera notificación (día 21 al 30) • Extrajudicial (acuerdo extrajudicial) • Judicial (proceso judicial que obliga el pago) | |
| Causa: | En el proceso de cobranza no fue aplicado por los responsables de manera efectiva se incumplió el proceso operativo y no se intentaron acuerdos extrajudiciales. | |
| Efecto: | Incumplimiento del 17.50%. | |
| | Fecha: 01/03/2016 | Elaborado por: MM |
| | Fecha: 10/06/2016 | Revisado por: VC / LH |

4.2.4 INFORME DE AUDITORÍA

| AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA., OFICINA MATRIZ PERIODO DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014. | | | |
|---|--------------------------------------|--------------------------|------------------------------|
| Objetivo: Obtener evidencia suficiente, competente y relevante como la elaboración de los hallazgos. | | | |
| No. | Procedimientos | Referencia | Elaborado por |
| 1 | Emitir el informe final de auditoría | CR.01 | MM |
| | | | |
| | | Fecha: 01/03/2016 | Elaborado por: MM |
| | | Fecha: 10/06/2016 | Revisado por: VC / LH |

| | | |
|--|---|---|
| | AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA., OFICINA MATRIZ PERIODO DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014. | CR.01 1/6 |
| <p>INFORME FINAL</p> <p>CAPÍTULO I: INFORMACIÓN INTRODUCTORIA</p> <p>MOTIVO</p> <p>Se ha planificado la realización de una auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., debido a que no se ha evaluado el cumplimiento de los objetivos y se han presentado aspectos que marcan riesgos por el incremento de cartera vencida.</p> <p>OBJETIVO</p> <p>Realizar una auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., oficina Matriz periodo de 1 de enero al 31 de diciembre de 2014, en el cantón Ambato, provincia Tungurahua, para el establecimiento de los niveles de eficiencia, eficacia y efectividad.</p> <p>ALCANCE</p> <p>Se ha establecido realizar una auditoría de gestión para conocer las deficiencias en la gestión y conocer los niveles de eficiencia y eficacia en las actividades. Los componentes serán elegidos según la información e importancia que tengan de la entidad.</p> | | |
| | | Fecha: 01/03/2016 Elaborado por: MM |
| | | Fecha: 10/06/2016 Revisado por: VC / LH |

| | | |
|--|---|---|
| | AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA., OFICINA MATRIZ PERIODO DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014. | CR.01 2/6 |
| <p>Título: Incumplimiento en la presentación de los requisitos de los ingresos.</p> <p>Condición: Para aplicar este proceso se consideró los once empleados ingresaron en la Cooperativa en ese período, donde se pudo determinar un 79%, de los requisitos establecidos en el reglamento interno de trabajo, faltando de certificados laborales, honradez, educación y médicos indispensables para ejecutar el cargo.</p> <p>Criterio: En el reglamento interno de trabajo en el art. 6. Toda persona que se incorpore a laborar en la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.,” deberá presentar los siguientes requisitos. Currículum vitae Cédulas de ciudadanía actualizado Certificado de votación del último sufragio. Libreta militar (hombres) Títulos y certificados de estudios. Certificados de asistencia a cursos y seminarios de capacitación. Certificados de trabajo anteriores. Certificados de honorabilidad. Partida de matrimonio si es el caso Partidas de nacimiento de los hijos Dos fotografías actualizadas. Certificado médico conferido por el IESS. Certificado de haberse graduado del segundo nivel de educación. Otros documentos según el cargo.</p> | | |
| | | Fecha: 01/03/2016 Elaborado por: MM |
| | | Fecha: 10/06/2016 Revisado por: VC / LH |

| | AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA., OFICINA MATRIZ PERIODO DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014. | CR.01 3/6 | |
|---|---|----------------------------|------------------------------|
| <p>Título: Faltan evaluaciones en el proceso de selección de personal.</p> <p>Condición: Para aplicar este proceso se consideró los once empleados debido a que ellos ingresaron a la Cooperativa en ese período, según la información que reposan en los expedientes del personal se determinó que ocho empleados cuentan con la información completa y tres no cuentan con evaluaciones.</p> <p>Criterio: En el reglamento interno de trabajo en el art. 52. El área de Talento Humano aplicará el proceso en lo referente a la elección del personal en coordinación con Gerencia General, Jefes de Sucursal, Agencias y Oficinas y Jefes de área en cuanto surja un cargo vacante. El procesos consiste en: Vacante Convocatoria Evaluación Contratación</p> <p>Título: Incumplimiento el procesos de otorgamiento de créditos Condición: Se verifico quince procesos de crédito donde se determinó que el 86.67% se cumple, debido a que no se encontraron los informes de riesgo, la inspección socioeconómica se aplicó por muestreo; es decir,</p> | | | |
| | | Fecha: 01/03/2016 | Elaborado por: MM |
| | | Fecha: 10/06/2016 | Revisado por: VC / LH |

| | | | |
|--|---|--------------------------------|------------------------------|
| | AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA., OFICINA MATRIZ PERIODO DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014. | CR.01 4/6 | |
| <p>Título: No se llegaron a la meta fijada</p> <p>Condición: Se aplicó indicadores de gestión y se pudo determinar que no se alcanzó las metas fijadas, pues se presentan las siguientes realidades. Cartera vencida 6.62%, porcentaje de incremento de captación 28.52% , colocación de microcréditos 82.53%, consumo 17.47%, incremento de colocación a 12.43% de microcréditos y consumo 44.75%.</p> <p>Criterio: En la planificación estratégica se fijaron metas que se deben cumplir en el transcurso del período definido; para el 2014 se fijaron los siguientes objetivos: Alcanzar al 2014 una cartera en riesgo no mayor al 4%. Incrementar las captaciones del público en al menos el 35% cada año mejorando la estructura de fondeo de la institución Alcanzar una estructura de cartera en donde el 80% sea microcrédito y hasta el 20% consumo Incremento en la colocación micro créditos 15% y consumo 35%</p> <p>Título: No se llegaron a la meta fijada</p> <p>Condición: Se aplicó indicadores de gestión y se pudo determinar que no se alcanzó las metas fijadas, pues se presentan las siguientes realidades.</p> | | | |
| | | Fecha: 01/03/2016 | Elaborado por: MM |
| | | Fecha: 10/06/2016 | Revisado por: VC / LH |

| | | | |
|--|---|--------------------------------|------------------------------|
| | AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA., OFICINA MATRIZ PERIODO DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014. | CR.01 5/6 | |
| <p>Cartera vencida 6.62%, porcentaje de incremento de captación 28.52% , colocación de microcréditos 82.53%, consumo 17.47%, incremento de colocación a 12.43% de microcréditos y consumo 44.75%.</p> <p>Criterio:</p> <p>En la planificación estratégica se fijaron metas que se deben cumplir en el transcurso del período definido; para el 2014 se fijaron los siguientes objetivos:</p> <p>Alcanzar al 2014 una cartera en riesgo no mayor al 4%.</p> <p>Incrementar las captaciones del público en al menos el 35% cada año mejorando la estructura de fondeo de la institución</p> <p>Alcanzar una estructura de cartera en donde el 80% sea microcrédito y hasta el 20% consumo</p> <p>Incremento en la colocación micro créditos 15% y consumo 35%</p> <p>Título:</p> <p>No se llegaron a la meta fijada</p> <p>Condición:</p> <p>Se solicitó información sobre diez créditos que llegaron a la cobranza judicial para poder determinar en que cumple se dieron deficiencias, se pudo observar que existen procesos a realizan de forma anticipada y la última alternativa es el cobro judicial, se pudo conocer que se cumple con el 82.50%, no se evidencio el inicio del proceso operativo al momento de considerarse impago.</p> | | | |
| | | Fecha: 01/03/2016 | Elaborado por: MM |
| | | Fecha: 10/06/2016 | Revisado por: VC / LH |

| | | |
|---|---|---|
| | AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA., OFICINA MATRIZ PERIODO DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014. | CR.01 6/6 |
| <p>Criterio:</p> <p>En la manual de créditos se define el proceso de cobranza, como se aplicara el proceso en su parte metodológica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Preventiva (anticipa el vencimiento) • Administrativa (Cobra en las oficinas) • Operativa (Inicial desde el primer día de mora) • Primera notificación (día 6 al 14) • Segunda Notificación (día 15 hasta el 20) • Tercera notificación (día 21 al 30) • Extrajudicial (acuerdo extrajudicial) • Judicial (proceso judicial que obliga el pago) <p>Atentamente;</p> <p>Sra. Martha Maliza AUDITORA</p> | | |
| | | Fecha: 01/03/2016 Elaborado por: MM |
| | | Fecha: 10/06/2016 Revisado por: VC / LH |

CONCLUSIONES

- La Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., oficina Matriz ha venido presentado varios problemas derivados del incumplimiento de las metas y los procesos definido por la normativa, adicionalmente el alto porcentaje de cartera vencida ha afectado a la Cooperativa por lo que fue indispensable la realización de una auditoría de gestión enfocados en conocer los niveles de eficiencia y eficacia de la entidad financiera.
- Dentro de los resultados relevantes, el incumplimiento en la presentación de los requisitos de los ingresos, en el reglamento interno de trabajo en el Art. 6 se estableció trece requisitos, una vez aplicado el procesos de verificación se determinó que de los once empleados ingresaron en la Cooperativa el 79%, se presentaron siendo las principales incumplimiento la falta de certificados laborales, honradez, educación y médicos indispensables para ejecutar el cargo.
- En lo referente al proceso de reclutamiento y selección de personal se pudo determinado que no se cumple debidamente por dos puntos clave la falta de las evaluaciones, que fueron fijadas en el reglamento interno de trabajo en el art. 52., es decir se contrató a pesar de no cumplir con el punto normado.
- El proceso de otorgamiento de créditos fueron normados en el manual de créditos, revisando los expedientes se pudo establecer que no se ha cumplido con lo pactado, ya que de quince procesos el 86.67% se cumple, la brecha se da por la falta de presentación de informes de riesgo, la inspección socioeconómica, que debía realizarse a todos los procesos sin embargo se aplicó un muestreo.
- Cada período se fija metas que deben ser alcanzados por los asesores de créditos con la finalidad de que la empresa mantenga su rentabilidad y crecimiento esperado, pero aplicando indicadores de gestión se estableció que de las metas fijadas; se dio los siguientes resultados; Cartera vencida 6.62%, porcentaje de incremento de captación 28.52%, colocación de microcréditos 82.53%, consumo 17.47%, incremento de colocación a 12.43% de microcréditos y consumo 44.75%, no se alcanzó la meta fijada.
- Incumplimiento del procesos de recuperación de cartera vencida, se verifico diez créditos que llegaron a la cobranza judicial para poder determinar que no se cumple

el proceso pactado, el 82.50%, no se evidencio el inicio del proceso operativo al momento de considerarse impago.

RECOMENDACIONES

- La Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., debe aplicar las soluciones a las deficiencias encontradas y registradas en el informe final de auditoría debido a que en el proceso se han identificado aspectos que de no ser superados ponen en riesgo la continuidad de la organización.
- Se recomienda al encargado del Talento Humano solicitar a los empleados los documentos flotante con la finalidad de mantener la legalidad de cada proceso y en futuras auditorías no se vuelva a presentar este inconveniente.
- Adicional en lo referente al Talento Humano se sugiere el cumplimiento estricto del proceso de reclutamiento y selección de personal, considerando que la intención es ingresar personas que cumplan con las actividades que permitirán el crecimiento institucional de la organización y de esta manera llegar a la meta fijada.
- Aplicar el manual de créditos poniendo hincapié al proceso de otorgamiento de créditos y énfasis en la presentación de informes de riesgos y socioeconómicas, de esta manera poder proceder al cobro de cartera con la totalidad, reduciendo de esta forma la cartera vencida.
- Una vez realizada la planificación se debe establecer mecanismos de evaluación para el cumplimiento de las metas y en caso de no llegarlas a alcanzar establecer responsables y sanciones y si el cobro es satisfactoria fijar mecanismos de motivación y recompensas a los empleados de la Cooperativa.
- Realizar la socialización de los procesos con la finalidad de que los empleados conozcan cómo se deben desarrollar cada uno de ellos, posteriormente realizar evaluaciones para conocer los nuevos cuellos de botella que afecta a la entidad y dar solución al momento que aparezcan.

BIBLIOGRAFIA

- Cardoso, H. (2006). Auditoría del sector solidario. Aplicación de normas internacionales. Bogotá: ECOE EDICIONES.
- CGE. (2003). Manual de Auditoría de Gestión. Quito.
- CGE. (2012). Guía Metodológica para Auditoría de Gestión. Quito.
- De la Peña, A. (2009). Auditoría un enfoque práctico. Madrid: Parainfo.
- Maldonado, M. (2011). Auditoría de Gestión. Quito.
- Marin, S., & Martinez, F. (2003). Contabilidad Bancaria. Financiera, de Gestión y Auditoría. Madrid: Pirámide .
- Sotomayor, A. (2012). Auditoría Administrativa. México: PEARSON.
- http://colbertgarcia.blogspot.com.* (2008). Recuperado el 12 de enero de 2016, de <http://colbertgarcia.blogspot.com/2008/04/metodo-deductivo-y-metodo-inductivo.html>
- http://comoaprenderaserinvestigador.blogspot.com.* (2011). Recuperado el 10 de enero de 2016, de <http://comoaprenderaserinvestigador.blogspot.com/2011/10/fichas-de-observacion.html>
- http://www.academia.edu.* (2015). Recuperado el 10 de enero de 2016, de http://www.academia.edu/4928239/ELABORACION_DE_GUARDAS_DE_ENTREVISTA_EN_LA_INVESTIGACION_CUALITATIVA
- http://www.aulafacil.com.* (2015). Recuperado el 10 de enero de 2015, de <http://www.aulafacil.com/cursos/111288/ciencia/investigacion/investigacion/el-cuestionario-en-la-investigacion>
- http://www.rppnet.com.ar.* (2010). Recuperado el 10 de enero de 2016, de Namakforoosh, M. (2005). *Metodología de la investigación*. México: LIMUSA Noriega Editores.

ANEXOS

Anexo N° 1: RUC de la Cooperativa Chibuleo Ltda.

REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES

SRI

NUMERO RUC: 1891710328001

RAZON SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CHIBULEO LTDA.

NOMBRE COMERCIAL:

CLASE CONTRIBUYENTE: OTROS

REPRESENTANTE LEGAL: LLAMBO CHALAN ANGEL RODRIGO

CONTADOR: MARCALLA AINAGUANO XIMENA GUADALUPE

FEC. INICIO ACTIVIDADES: 27/01/2003 **FEC. CONSTITUCION:** 27/01/2003

FEC. INSCRIPCION: 15/04/2003 **FECHA DE ACTUALIZACIÓN:** 11/05/2014

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS

DOMICILIO TRIBUTARIO:

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: MATRIZ Calle: ESPEJO Número: 12-78 Intersección: AV. 12 DE NOVIEMBRE Referencia ubicación: DIAGONAL A LA EMPRESA ELECTRICA Telefono Trabajo: 032824389 Telefono Trabajo: 032422526 Email: contabilidad@chibuleo.com Celular: 0994155350

DOMICILIO ESPECIAL:

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:

- * ANEXO ACCIONISTAS, PARTICIPES, SOCIOS, MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES
- * ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- * 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 VEHICULOS MOTORIZADOS

| | | | |
|---|------------------------------|------------------|---|
| # DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS: | del 001 al 008 | ABIERTOS: | 8 |
| JURISDICCION: | REGIONAL CENTRO R TUNGURAHUA | CERRADOS: | 0 |



FIRMA DEL CONTRIBUYENTE



SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ello se deriven (Art. 37 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).

Usuario: PACEDENO **Lugar de emisión:** AMBATO/BOLIVAR 1550 **Fecha y hora:** 11/05/2014 13:34:19

Anexo N° 2: Gerente

