



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del título de:

LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

TEMA:

“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO LTDA. SUCURSAL TENA, EN LA PROVINCIA DE NAPO, CANTÓN TENA; PERIODO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014”.

AUTORA:

BRICEÑO TORRES JANETH BEATRIZ

Tena - Ecuador

2016

CERTIFICADO DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de Titulación ha sido desarrollado por la Sra. BRICEÑO TORRES JANETH BEATRIZ, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. Letty Karina Elizalde Marín

DIRECTORA

Ing. Víctor Oswaldo Cevallos Vique

MIEMBRO

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Janeth Beatriz Briceño torres, 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 autor, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este Trabajo de Titulación.

Tena, 19 de enero del 2016

Janeth Beatriz Briceño Torres

CI. 1500597313

DEDICATORIA

Este trabajo de titulación está dedicado primeramente a DIOS, por colocarme en el mejor camino, iluminando cada paso de mi vida, por darme la salud y la esperanza para alcanzar mis sueños.

A mi familia que son el motivo y la razón que me ha llevado a seguir superándome día a día para alcanzar mis metas y objetivos.

A mis maestros, compañeros y amigos que de manera directa me impulsaron a culminar esta etapa de mi vida.

Al personal docente y Administrativo de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo Facultad de Administración de Empresas Centro de Apoyo Tena, que nos brinda la oportunidad de estudiar de manera Semi Presencial, a las personas quienes no tuvimos la oportunidad de terminar los estudios superiores.

Janeth Briceño

AGRADECIMIENTO

A nuestro creador por concederme la vida, la salud y haberme permitido lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

Agradezco a todo el personal docente de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo Facultad Administración de Empresas, a la Escuela de Contabilidad y Auditoría, por las enseñanzas que me brindaron y el apoyo siempre recibido.

De igual mi más sincero agradecimiento a la Ing. Letty Karina Elizalde Marín, Directora del trabajo de Titulación por su acertada dirección en el desarrollo del presente trabajo.

Al Ing. Víctor Oswaldo Cevallos Vique, Miembro del presente trabajo por haber sido la guía y por su apoyo en la ejecución de este trabajo de titulación quien con su conocimiento supo brindarme el asesoramiento oportuno en la realización del presente trabajo de investigación.

A la Ing. Edith Frías Gerente de la Sucursal Tena de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda., quien hizo posible que trabajara con la institución, por su colaboración desinteresada al proporcionarme la información que me ha sido útil para el desarrollo de trabajo de titulación.

Janeth Briceño

ÍNDICE GENERAL

Portada	i
Certificado del tribunal	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice general.....	vi
Índice de tablas	ix
Índice de figuras.....	ix
Resumen ejecutivo.....	x
Summary.....	xi
Introducción.....	1
CAPÍTULO I: PROBLEMA	3
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1.1 Formulación del Problema	4
1.1.2 Delimitación del Problema.....	4
1.2 JUSTIFICACIÓN	4
1.3 OBJETIVOS	5
1.3.1 Objetivo General	5
1.3.2 Objetivos Específicos.....	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	6
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	6
2.1.1 Antecedentes Históricos.....	7
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	8
2.2.1 Auditoría	8
2.2.2 Tipos de Auditoría.....	8
2.2.3.1 Auditoría de Estados Financieros.....	8
2.2.3.2 Auditoría de Cumplimiento.....	9
2.2.3.3 Auditoría de Gestión	9
2.2.4 Auditoría Operacional.....	9
2.2.3.5 Auditoría Interna	10
2.2.3 Diferencias y Similitudes de la Auditoría de Gestión y Auditoría Financiera.	10

2.2.4	Tipos de Evidencias de la Auditoría	11
2.2.5	Responsabilidades del Auditor.....	12
2.2.6	Auditoría de Gestión	13
2.2.7	Propósitos y Objetivos de la Auditoría de Gestión	13
2.2.8	Conceptos de las 5 es: eficiencia, efectividad o eficacia, economía, ética y ecología.....	14
2.2.9	Importancia de la Auditoría de Gestión	15
2.2.10	Características de la Auditoría de Gestión.....	15
2.2.11	Alcance de la Auditoría de Gestión	15
2.2.12	Enfoque y Orientación de la Auditoría de Gestión	16
2.2.13	Control Interno	16
2.2.14	Componentes del Control Interno	17
2.2.15	Riesgos de Auditoría de Gestión.....	18
2.2.16	Hallazgo de Auditoría	21
2.2.17	Atributos del Hallazgo de Auditoría	21
2.2.18	Indicadores de Gestión.....	23
2.2.19	Papeles de trabajo.....	24
2.2.20	Marcas de Auditoría	24
2.2.21	Metodología de Ejecución de la Auditoría de Gestión	25
2.2.22	Fases del Proceso de la Auditoría de Gestión	26
2.2.23	Informe de Auditoría.....	27
2.3	HIPÓTESIS.....	28
2.3.1	Hipótesis General	28
2.3.2	Hipótesis Específica	29
2.4	VARIABLES	29
2.4.1	Variable Independiente	29
2.4.2	Variable Dependiente.....	29
CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO.....		30
3.1	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	30
3.2	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	30
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	31
3.4	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	32
3.4.1	Métodos de Investigación	32
3.4.2	Técnicas de investigación	32

3.4.3	Instrumentos de investigación.....	33
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....		34
4.1	TITULO	34
4.2	CONTENIDO DE LA PROPUESTA.....	35
CONCLUSIONES.....		107
RECOMENDACIONES.....		108
BIBLIOGRAFÍA		109
ANEXOS		110

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1. Diferencias y similitudes de la Auditoría de Gestión y Auditoría Financiera	10
Tabla N° 2. Población y Muestra.....	31
Tabla N° 3. Comprobar los requisitos para el otorgamiento de crédito consumo.....	85
Tabla N° 4. Comprobar los requisitos para el otorgamiento de crédito comercial.....	86
Tabla N° 5. Comprobar los requisitos para el otorgamiento de crédito comercial personas naturales.....	87
Tabla N° 6. Comprobar los requisitos para el otorgamiento del microcrédito	88
Tabla N° 7. Comprobar los requisitos para el otorgamiento del crédito de vivienda....	88
Tabla N° 8. Verificación de la jornada laboral	101

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1. Componentes del Control Interno.....	17
Figura N° 2. Tipos de riesgos	18
Figura N° 3. Atributos del hallazgo	21
Figura N° 4. Metodología de Ejecución de la Auditoría de Gestión	25
Figura N° 5. Organigrama Estructural.....	48
Figura N° 6. Ubicación	56
Figura N° 7. Comprobar el proceso de otorgamiento de crédito	89
Figura N° 8. Comprobar el proceso de recuperación de cartera vencida	94
Figura N° 9: Proceso de reclutamiento y selección	99

RESUMEN EJECUTIVO

El trabajo de titulación es la realización de una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. Sucursal Tena, en la Provincia de Napo, Cantón Tena; periodo del 1 de enero al 31 de diciembre del 2014, cuyo objetivo específico se basa en la determinación de eficiencia operativa y el cumplimiento de objetivos.

Se utilizó la investigación descriptiva, método inductivo, deductivo y las técnicas e instrumentos como la encuesta, entrevista, fichaje guía de entrevista y cuestionarios.

Se desarrollan en base a los cuestionarios de herramientas de Control Interno y el COSO I. Para determinar los niveles de riesgo del 13.64% y confianza del 86,36% alto, en base al cual se aplicaron procedimientos para conocer el nivel de desempeño de la entidad. Para los procesos de otorgamiento de créditos y recuperación de la cartera vencida, en la presentación de los requisitos se incumplió el 10%, se mantiene un porcentaje de cartera vencida superior al estimado, llegando a ser del 2,98%, incumplimiento en la jornada laboral.

En conclusión se ha incumplido la normativa propia de la entidad, no se ha reportado las deficiencias con la finalidad de dar solución o sancionar a los infractores, se recomienda la realización de una socialización de los procesos para mejorar el desempeño de la entidad. Se emitió un informe final de auditoría donde se pudo determinar las fortalezas y debilidades mediante la matriz FODA, se presentaron conclusiones y recomendaciones que se convertirán en una herramienta para mejorar la gestión institucional.

Palabras Claves: Auditoría de Gestión. Control Interno. COSO I

Ing. Letty Karina Elizalde Marín

DIRECTORA

SUMMARY

The work of qualification is the realization of a management audit to the savings and credit cooperative San Francisco Ltda. Branch of Tena, Napo province, Canton Tena; period January 1 to December 31, 2014, whose specific objective is based on the determination of operational efficiency and the achievement of objectives.

We used descriptive research, inductive, deductive method and techniques and instruments such as the survey, interview, signing, questionnaires and interview guide. They were developed based on the tools of internal control and the COSO I questionnaires, to determine levels of risk of the 13.64% and 86.36% high confidence, based on which applied procedures to determine the level of performance of the entity. For lending processes and recovery of the nonperforming loans, on presentation of requirements being breached 10%, keeps a percentage of nonperforming loans greater than the estimate, becoming the 2.98%, non-working hours.

In conclusion with the rules of the entity itself is failed, deficiencies in order to resolve or punish violators has not been reported, the socialization of the processes is recommended to improve the performance of the entity. Issued a final audit report where we could determine the strengths and weaknesses using SWOT matrix, presented findings and recommendations that will become a tool to improve institutional management.

Keywords: Auditing management. Internal control. COSO I

INTRODUCCIÓN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda., con su matriz en la ciudad de Ambato, provincia del Tungurahua, es una Institución Financiera con el objetivo de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con los socios, fue creada el 28 de enero de 1962, durante todos estos años ha logrado resultados positivos, que le ha permitido estar dentro del grupo de Cooperativas que han alcanzado los niveles más altos de crecimiento y desarrollo debido a la correcta aplicación de instrumentos legales y de guías de sostenibilidad. Es ahora más fuerte y está mejor posicionada, dando como resultado una solidez económica que le ha permitido ser líder en la Provincia de Napo.

Actualmente la Cooperativa se encuentra bajo la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, en la categoría correspondiente a las entidades cooperativas con mayor presencia y cobertura.

Con el desarrollo de la Auditoría de Gestión se puede presentar una opinión sobre los aspectos administrativos, gerenciales y operativos, poniendo énfasis en el grado de efectividad y eficiencia con que se han utilizado los recursos materiales y financieros mediante modificación de políticas controles operativos y acción correctiva.

El presente trabajo de investigación se ha desarrollado en el campo, aplicando entrevistas y talleres de trabajo con funcionarios de la Institución, la apertura brindada por la Administración y la accesibilidad a la información ha permitido cumplir con éxito el objetivo propuesto.

El presente trabajo de titulación está estructurado en cuatro capítulos, el primero recoge el planteamiento del problema, se formula y delimita el problema, la justificación del tema de estudio y se plantean los objetivos.

El capítulo segundo se refiere al marco teórico, cuyo campo de estudio es la auditoría de gestión, antecedentes investigativos, antecedentes históricos, fundamentación teórica y se presentan dos variables de estudio.

El capítulo tercero es el marco metodológico en donde se aborda la modalidad de la investigación, los tipos de investigación, población y muestra, los métodos, técnicas y en el uso de los instrumentos se realizaron entrevistas y encuestas cuyos resultados fueron analizados e interpretados y al final se plantea la verificación de la hipótesis.

El capítulo cuatro se refiere a la propuesta, se desarrolla cada una de las fases de la auditoría.

CAPÍTULO I: PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. Lleva en el mercado 52 años en la matriz en Ambato, al momento cuenta con 22 sucursales, Santo Domingo, San Pedro de Taboada, Sangolqui, Conocoto, Alangasi, Villa Flora, Puengasí, Carcelén, San Rafael, Saquisilí, Salcedo, Latacunga, Ambato, Izamba, Oficina Sur, Píllaro, Pelileo, Cevallos, Tisaleo, Tena, Puyo, Macas; la Sucursal Tena empezó a laborar el 28 de julio del 2010; entre los productos Financieros que ofrece la Cooperativa son los microcréditos, consumo, vivienda y comercial.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. Sucursal Tena ha considerado conveniente realizar una Auditoría de Gestión, ya que es una técnica relativamente nueva de asesoramiento que ayuda a analizar, diagnosticar y establecer recomendaciones, con el fin de conseguir con éxito una estrategia inexistente en la actualidad en la mencionada Institución Financiera.

Evidenciando de esta manera poca coordinación, organización y delegación de actividades y trabajos al personal que labora en la mencionada Institución.

Por otra parte durante todos los periodos administrados anteriormente no se ha realizado una Auditoría de Gestión por lo que no se han generado cambios que se hacen indispensables para reajustar la gestión o la organización de la misma. Además se destaca que no se ha realizado un análisis sobre la eficiencia, eficacia y economía de todos los procesos que se manejan en la Cooperativa; por lo que no existen recomendaciones que cooperen para lograr un mejoramiento continuo en la Institución Financiera.

Siendo la Auditoría una base para la posterior aplicación de indicadores de gestión de manera que el área en estudio considere lo planteado, haciendo que este trabajo sea netamente constructivo.

1.1.1 Formulación del Problema

¿Cómo incide la falta de una Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. Sucursal Tena, para el logro de la eficiencia operativa y el cumplimiento de objetivos?

1.1.2 Delimitación del Problema

La Auditoría de Gestión se desarrollará en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. Sucursal Tena; a fin de mejorar los procesos que se manejan que le permita perfeccionar su calidad de gestión en el ámbito Financiero.

1.2 JUSTIFICACIÓN

En la actualidad todo el sistema financiero trata de ser cada vez más competitivo, busca siempre estrategias, mecanismos que permita tener un mayor posicionamiento en el mercado y para ello he visto necesario realizar una Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. Sucursal Tena, con la finalidad de evaluar la eficacia de la gestión teniendo en cuenta los objetivos generales; su eficiencia como organización, su actuación, posicionamiento desde el punto de vista competitivo.

Este tema de investigación es muy importante ya que permitirá a la Cooperativa contar con un instrumento operativo dinámico que facilitará el control a los procesos que se manejan contribuyendo al eficiente desarrollo de las actividades y al cumplimiento de objetivos y metas propuestas.

La Auditoría de Gestión, es de gran interés ya que podemos determinar si se cumplen los procedimientos y si están siendo efectivos.

La importancia de la investigación se enfoca en responder a las necesidades futuras y resolver los problemas que últimamente se han venido identificando, es decir es muy beneficioso tanto para autoridades, funcionario, socios y clientes de la Cooperativa.

La realización de este trabajo es factible de realizar, por cuanto se dispone de medios bibliográficos que permiten sustentar teóricamente los contenidos del tema objeto de

estudio, se conoce la metodología de investigación que dará confiabilidad a los resultados obtenidos. También se cuenta con la autorización del Gerente General de la Cooperativa, para recabar toda la información necesaria que permitirá alcanzar el éxito en el trabajo investigativo.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

Realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. Sucursal Tena, en la Provincia de Napo, Cantón Tena; periodo del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014, para la determinación de eficiencia operativa y el cumplimiento de objetivos.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Realizar un diagnóstico situacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. Sucursal Tena, para la determinación de los componentes a auditar.
- Evaluar el sistema de control interno de los componentes auditados para el conocimiento de los niveles de confianza y riesgo.
- Elaborar el informe de Auditoría de Gestión que contenga conclusiones y recomendaciones, basados en las disposiciones legales y normativas vigentes.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Existen varias investigaciones relacionadas con el tema en estudio, cuyas tesis se describen a continuación:

La tesis de la señorita Minta Minta Betty Jackeline, de la Escuela de Contabilidad y Auditoría de la FADE-ESPOCH, cuyo tema dice: “Auditoría de Gestión en el Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema, Ciudad Riobamba, Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, Agencia Matriz, Periodo Julio a Diciembre de 2010”. En su conclusión más importante manifiesta que en el departamento de crédito de la Cooperativa no existe un procedimiento de evaluación y mitigación del riesgo, es muy necesario hoy en día para no incrementar el riesgo de cartera incobrable o vencida.

En la tesis de las señoritas Valeria Estefanía Galeas Inca y Shirley Andrea Tobar Ortiz, de la Escuela de Contabilidad y Auditoría de la FADE- ESPOCH, cuyo tema dice: “Auditoría de Gestión a la Federación Deportiva de Chimborazo en la Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, periodo 2011”. En su conclusión más importante se refiere a que la Federación no posee un sistema de planificación que permita evaluar sus metas a corto, mediano y largo plazo, provocando que las actividades no puedan ser encaminadas de manera correcta para que colabore con el desempeño y con la gestión de la institución.

En la biblioteca virtual de la ESPE, se encontró varias tesis relacionadas con el tema y que pueden servir de consulta y que se refiere a una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro Crédito Mulalillo Ltda., de la Provincia de Cotopaxi, Cantón Salcedo, Parroquia Mulalillo, período del 1 de enero al 31 de diciembre del 2010. De la autoría de Jiménez Jiménez Ibed Guadalupe. En su conclusión más importante dice: “Mediante la aplicación de la Auditoría de Gestión se evidenció la no existencia de un Plan Estratégico lo que provoca que la Cooperativa no pueda cumplir con los objetivos,

mismos que no permite tomar decisiones acertadas para el buen funcionamiento de la misma”.

Además de los archivos de la Cooperativa se ha podido obtener información que sirve como antecedente para el desarrollo del tema en estudio.

2.1.1 Antecedentes Históricos

Maldonado E.(2011). Es muy larga la historia de la Auditoría y este libro no pretende referirse más que en forma muy resumida, para lo cual se transfiere este tema, en función de la Guía Metodológica para la realización de Auditoría de gestión, preparada por la Oficina Nacional de Auditoría, de la República de Cuba en septiembre de 1997. Se sugiere hacer un estudio comparativo con el anexo del ILACIF, en el cual constan las diferencias y semejanzas de la Auditoría Financiera y de Auditoría de Gestión. En un inicio la auditoría de orientaba hacia las necesidades internas de las empresas de asegurar el manejo del dinero con seguridad y el registro exacto de las transacciones, como servicio al dueño del capital invertido.

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

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

Hoy en día la auditoría sigue evolucionando, tanto en el sector privado como en el público, hacia una orientación que como además de dar fe sobre las operaciones pasadas, pretende mejorar operaciones futuras a través de la presentación de

recomendaciones constructivas tendentes a aumentar la economía, eficiencia y eficacia de la entidad. A este nuevo enfoque se le ha denominado, entre otros, Auditoría de Gestión.

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1 Auditoria

Para Alvin A., Randal J., & Mark S. (2007). Es la acumulación y evaluación de la evidencia basada en información para determinar y reportar sobre el grado de correspondencia entre la información y los criterios establecidos. La Auditoría debe realizarla una persona independiente y competente. (p.4)

Según lo expuesto anteriormente puedo manifestar que la auditoría es un examen que se plantea para tratar de saber que está sucediendo sobre la gestión de un asunto. La auditoría debe realizarla un profesional experto en la rama, ajeno a la institución o empresa.

2.2.2 Tipos de Auditoría

Para Alvin A., et al. (2007). Según este autor considera que las auditorías se clasifican en:

- Auditorías de Estados Financieros
- Auditorías de Cumplimiento
- Auditoría de Gestión
- Auditoría Operacional
- Auditoría Interna

2.2.3.1 Auditoría de Estados Financieros

Según Alvin A., et al. (2007). Una auditoría de estados financieros cubre ordinariamente el balance general y los estados relacionados de resultados, ganancias retenidas y flujos

de efectivo. La meta es determinar si estos estados han sido preparados de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados. (p.9)

Según lo escrito por este autor puedo manifestar que a esta auditoría se la conoce como auditoría financiera cuyo objetivo principal es examinar los estados financieros, el auditor debe presentar una opinión técnica y profesional en conformidad con los principios de contabilidad generalmente aceptados.

2.2.3.2 Auditoría de Cumplimiento

Según Alvin A.,et al.(2007). El desempeño de una auditoría de cumplimiento depende de la existencia de información verificable y de criterios o normas reconocidas, como las leyes y regulaciones establecidas o las políticas y procedimientos de una organización. (p.9)

Según lo que manifiesta este autor puedo decir que la auditoría de cumplimiento se la realiza para verificar si se cumplen o no con las disposiciones legales vigentes.

2.2.3.3 Auditoría de Gestión

Maldonado E.(2011) afirma que “La auditoría de gestión es evaluar la eficiencia, efectividad, economía con la que se manejan los recursos de una entidad, un programa o actividad; el cumplimiento de las normas éticas por el personal y la protección del medio ambiente”. (p.29)

Según lo expuesto anteriormente puedo manifestar que la auditoría de gestión evalúa el grado de eficiencia y eficacia con que se manejan los recursos disponibles y si logran los objetivos previstos por la entidad u organización.

2.2.4.4 Auditoría Operacional

O.Ray & Kurt (2000) afirma que: Una auditoría operacional es un estudio de una unidad específica, área o programa de una organización, con el fin de medir su desempeño. Las operaciones del departamento receptor de una compañía

manufacturera, por ejemplo, pueden ser evaluadas en términos de su efectividad, es decir, de su éxito en lograr sus metas y responsabilidades establecidas. (p.9). Según este concepto puedo manifestar que la auditoría operacional se la realiza para evaluar el desempeño de una unidad específica, área o programa de una organización es decir verificar si cumplen con los objetivos y metas propuestas por la entidad.

2.2.3.5 Auditoría Interna

O.Ray & Kurt (2000) afirma que: La auditoría de control interno es una actividad independiente establecida dentro de una organización para examinar y evaluar sus actividades como un servicio para la organización. (p.592)

Según lo que manifiesta este autor puedo decir que la auditoría interna la organizan dentro de la institución para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos que se manejan en la organización.

2.2.3 Diferencias y Similitudes de la Auditoría de Gestión y Auditoría Financiera

Tabla N° 1. Diferencias y similitudes de la Auditoría de Gestión y Auditoría Financiera

AUDITORIA DE GESIÓN	AUDITORÍA FINANCIERA
SIMILITUDES	
- Estudiar y evaluar el Sistema de control interno	- Estudiar y evaluar el Sistema de Control interno
DIFERENCIAS	
- Pretende ayudar a la administración aumentar su eficiencia mediante la presentación de recomendaciones.	- Emite una opinión mediante dictamen sobre la razonabilidad de los Estados Financieros.
- Utiliza los Estados Financieros como un medio.	- Los Estados Financieros constituyen un fin.
- Promueve la eficiencia de la operación, el aumento de ingresos,	- Da confiabilidad a los Estados Financieros.

<p>la reducción de los costos y la simplificación de tareas, etc.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Es no sólo numérica. - Su trabajo se efectúa de forma detallada. - Puede participar en su ejecución profesional de cualesquiera especialidades afines a la actividad que se audite. 	<ul style="list-style-type: none"> - Es numérica - Su trabajo se efectúa a través de pruebas selectivas. - La realizan sólo profesionales del área económica.
---	--

Fuente: (Maldonado E., 2011, p.21)

2.2.4 Tipos de Evidencias de la Auditoría

Alvin A., et al. (2007) señala los tipos de evidencias de la auditoría: Al decidir cuáles procedimientos de auditoría se van a utilizar, existen siete categorías amplias de evidencias entre las cuales el auditor puede escoger. (p.167)

- Examen físico
- Confirmación
- Documentación
- Procedimientos analíticos
- Interrogatorio al cliente
- Re desempeño
- Observación

Examen Físico.- Es la inspección o conteo que hace el auditor de un activo tangible. A menudo, este tipo de evidencia está asociado con el inventario y el efectivo, pero también se aplica a la verificación de valores, documentos por cobrar y otros activos fijos tangibles. (p.167)

Confirmación.- Se refiere a la recepción de una respuesta oral o escrita de una tercera persona independiente para verificar la precisión de la información que ha solicitado el auditor. (p.168)

Documentación .- Es el examen que hace el auditor de los documentos y registros del cliente para apoyar la información que eso debe ser incluido en los estados financieros. Los documentos que examina el auditor son registros que utiliza el cliente para proporcionar información al realizar sus actividades de manera organizada. (p.170)

Procedimiento Analítico.- Se utilizan comparaciones y relaciones para determinar si los balances de cuenta u otros datos son razonables. Un ejemplo es comparar el porcentaje del margen de utilidad bruta en el presente año con el anterior. Los procedimientos analíticos son muy utilizados en la práctica y su uso se ha incrementado con la disponibilidad de las computadoras para realizar cálculos. (p.170)

Interrogatorio al Cliente.- Es obtener información escrita o verbal del cliente en respuesta a las preguntas del auditor. Aunque se obtienen muchas evidencias del cliente a través de los interrogatorios, por lo general, éstas no pueden considerarse concluyentes porque no provienen de una fuente independiente y pueden estar sesgadas a favor del cliente. (p.171)

Re desempeño.- Implica verificar de nuevo una muestra de los cálculos y transferencias de información que hace el cliente durante el periodo que se está auditando. Verificar de nuevo los cálculos consiste en comprobar la precisión aritmética del cliente. Incluye procedimientos tales como extender facturas de venta e inventario, suma de diarios y registro de subsidiarias, y verificación del cálculo de gastos de depreciación y gastos pagados por anticipado. (p.172)

Observación.- Es el uso de los sentidos para evaluar ciertas actividades. En toda auditoría existen muchas oportunidades para utilizar la vista, el oído, el tacto y el olfato para evaluar una amplia gama de cosas. (p.172)

2.2.5 Responsabilidades del Auditor

Maldonado E.(2011) señala que: El auditor tiene la responsabilidad de plantear y realizar la auditoría para obtener una certeza objetiva acerca de si los estados financieros están libres de errores materiales, sean causados por error o fraude. Debido a la naturaleza de la evidencia de la auditoría y a las características del fraude, el auditor

es capaz de obtener una certeza razonable, pero no absoluta, de que los errores importantes son detectados. El auditor no tiene la responsabilidad de planear y desarrollar la auditoría para obtener una certeza razonable de que los errores, causados por errores o fraude, que no sean materiales para los estados financieros sean detectados. (p.136)

2.2.6 Auditoría de Gestión

Definición.- Para Puga, Contraloría General del Estado Manual de Auditoría de Gestión (2001) La auditoría de gestión, es el examen sistemático y profesional, efectuado por un equipo multidisciplinario, con el propósito de evaluar la gestión operativa y sus resultados, así como, la eficacia de la gestión de una entidad, programa, proyecto u operación, en relación a sus objetivos y metas; de determinar el grado de economía, efectividad y eficiencia en el uso de los recursos disponibles; establecer los valores éticos de la organización y, el control y prevención de la afectación ecológica; y medir la calidad de los servicios, obras o bienes ofrecidos, y, el impacto socio-económico derivado de sus actividades.(p.36-37)

2.2.7 Propósitos y Objetivos de la Auditoría de Gestión

Para Puga, Contraloría General del Estado Manual de Auditoría de Gestión (2001) Entre los propósitos tenemos a los siguientes:

- Determinar si todos los servicios prestados, obras y bienes entregados son necesarios y, si es necesario desarrollar nuevos; así como, efectuar sugerencias sobre formas más económicas de obtenerlos.
- Determinar lo adecuado de la organización de la entidad; la existencia de objetivos y planes coherentes y realistas; la existencia y cumplimiento de políticas adecuadas; la existencia y eficiencia de métodos y procedimientos adecuados; y, la confiabilidad de la información y de los controles establecidos.
- Comprobar si la entidad adquiere, protege y emplea sus recursos de manera económica y eficiente y si se realizan con eficiencia sus actividades y funciones.

- Cerciorarse si la entidad alcanzó los objetivos y metas previstas de manera eficaz y si son eficaces los procedimientos de operación y de controles internos; y,
- Conocer las causas de ineficiencias o prácticas antieconómicas.

Los principales objetivos son:

- Promover la optimización de los niveles de eficiencia, eficacia, economía, calidad e impacto de la gestión pública.
- Determinar el grado de cumplimiento de objetivos y metas.
- Verificar el manejo eficiente de los recursos.
- Promover el aumento de la productividad, procurando la correcta administración del patrimonio público.
- Satisfacer las necesidades de la población.

2.2.8 Conceptos de las 5 es: eficiencia, efectividad o eficacia, economía, ética y ecología.

Maldonado E.(2011) define los conceptos de las 5 es:

Eficiencia: consiste en lograr la utilización más productiva de bienes materiales y de recursos humanos y financieros (Academia Mexicana de Auditoría Integral)

Eficacia: es el grado en que los programas están consiguiendo los objetivos propuestos (Academia Mexicana de Auditoría Integral).

Economía: se refiere a los términos y condiciones conforme a los cuales se adquieren bienes y servicios en cantidad y calidad apropiadas, en el momento oportuno y al menor costo posible (Academia Mexicana de Auditoría Integral).

Ética: parte de la Filosofía que trata de la moral y las obligaciones del hombre.

La conducta del personal en función de sus deberes contemplados en la Constitución, las leyes, las normas de buenas costumbres de la sociedad. El Código de Conducta o Ética de la entidad, son susceptibles de evaluarse en una entidad.

El informe COSO contiene una buena orientación para su evaluación.

Ecología: podrá definirse como el examen y evaluación al medio ambiente, el impacto al entorno y la propuesta de soluciones reales y potenciales. (P.23-24)

2.2.9 Importancia de la Auditoría de Gestión

Para Estado C. G.(2011). La Auditoría de Gestión a las entidades y organismos del sector público, determina el grado de efectividad en el logro de las metas y objetivos programados, los recursos utilizados para alcanzar dichos resultados y el nivel de eficiencia; estos elementos constituyen la base para realizar una auditoría de gestión con un enfoque integral.

2.2.10 Características de la Auditoría de Gestión

Maldonado E.(2011) define: La Auditoría de Gestión tiene un alcance muy limitado en cuanto al período examinado. Los Auditores sugieren un trimestre, salvo que evalúen programas cuya efectividad debe ser medida en el tiempo de planificación, ejecución y cierre de operaciones, Al ser un examen para proponer mejoras a futuro no le interesa mucho la visión retrospectiva. Por estas dos razones existe el criterio que no debería derivarse responsabilidades de una Auditoría de Gestión. Si en el transcurso del examen se establecen hechos que podría derivar en responsabilidades bien podría hacerse un examen especial sobre el particular y continuar con el espíritu constructivo de la Auditoría de Gestión. (p.35)

2.2.11 Alcance de la Auditoría de Gestión

Para Estado C. G.(2011). La Auditoría de Gestión puede examinar todas las operaciones o actividades de una entidad o parte de ellas, en un período determinado; por esta condición y por la variedad de hallazgos que puedan detectarse, dependiendo del enfoque, se requiere de un equipo de trabajo multidisciplinario que analice el proceso administrativos, las actividades de apoyo y las actividades operacionales, bajo los criterios de eficiencia, efectividad y economía.(p.9)

2.2.12 Enfoque y Orientación de la Auditoría de Gestión

Para Estado C. G.(2011). El enfoque y orientación de la Auditoría de Gestión, determina que el examen deberá dirigir su ámbito de acción a los objetivos trazados, poniendo énfasis en los objetivos estratégicos que están directamente relacionados con la misión de la entidad.

Se midificará la orientación de la auditoría, si al finalizar la etapa de planificación, se determina la necesidad de investigar ciertas áreas críticas, con mayor detalle profundidad o intensidad que otras. (p.9)

2.2.13 Control Interno

Definición.- Para Puga, Contraloría General del Estado Manual de Auditoría de Gestión (2001)

El control interno es un proceso- afectado por el Consejo de Directores de la entidad, gerencia y demás personal- designado para proporcionar una razonable seguridad en relación con el logro de los objetivos de las siguientes categorías: (a) seguridad de la información financiera, (b) efectividad y eficiencia de las operaciones, y (c) cumplimiento con las leyes y regulaciones aplicables.(p.43)

El informe COSO I del Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission(Comité de la Organización de Patrocinio de la Comisión de Marcas) sobre Control Interno, publicación editada en los Estados Unidos en 1992, de la versión en inglés, cuya relación del informe fue encomendada a Coopers & Lybrand, presenta la siguiente definición:

El Control Interno es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones

- Fiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las leyes y normas aplicables

2.2.14 Componentes del Control Interno

Para Puga, Contraloría General del Estado Manual de Auditoría de Gestión (2001)

Los componentes del Sistema de Control Interno pueden considerarse como un conjunto de normas que son utilizadas para evaluar el control interno y determinar su efectividad. La estructura (también denominado sistema) de control interno en el sector gubernamental tiene los siguientes componentes:

Figura N° 1. Componentes del Control Interno



Elaborado por: La Autora.

Ambiente de control interno.- El ambiente de control interno establece el tono de una organización, influyendo la conciencia del control de la gente. Constituye el fundamento de los otros componentes del control interno, proporcionando disciplina y estructura. (p.45)

La valoración del riesgo.- La valoración del riesgo es la identificación de la entidad y el análisis de los riesgos importantes para lograr los objetivos, formando una base para la determinación de cómo los riesgos deben ser manejados. (p.47)

Las actividades de control.- Las actividades de control las constituyen las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que las directrices de la gerencia son llevadas a cabo. (p.50)

La información y comunicación.- La información y comunicación representan la identificación, captura e intercambio de la información en una forma y tiempo que permita a la gente llevar a cabo sus responsabilidades. (p.51)

Actividades de monitoreo o supervisión.- La vigilancia es un proceso que asegura la calidad del control interno sobre el tiempo. (p.53)

2.2.15 Riesgos de Auditoría de Gestión

Para Puga, Contraloría General del Estado Manual de Auditoría de Gestión (2001)

Al ejecutarse la Auditoría de Gestión, no estará excenta de errores y omisiones importantes que afecten los resultados del auditor expresados en su informe. Por lo tanto deberá planificarse la auditoría de modo tal que se presenten expectativas razonables de detectar aquellos errores que tenga importancia relativa; a partir de:

- Criterio profesional del auditor
- Regulaciones legales y profesionales
- Identificar errores con efectos significativos

En este tipo de auditoría debemos tener en cuenta también los tres componentes de riesgo.

Figura N° 2. Tipos de riesgos



Elaborado por: La Autora.

Riesgo Inherente.- De que ocurra errores importantes generados por las características de la entidad u organismo.

Riesgo de Control.- De que el sistema de Control Interno prevenga o corrija tales errores.

Riesgo de Detección.- De que los errores no identificados por los errores de Control Interno tampoco sean reconocidos por el auditor.

Sería necesario para evaluar la existencia o no de riesgos de Auditoría de gestión.

- Conocer los riesgos propios de la actividad, del entorno y la naturaleza propia de la información.
- Considerar lo adecuado del diseño del Sistema de Control Interno y probar la eficacia de sus procedimientos.
- Determinar procedimientos sustantivos contenidos en el programa a aplicar, luego de haber evaluado el Sistema de Control Interno.
- Extensión de las pruebas sustantivas aplicables a la empresa hacia los terceros vinculados

Además sería importante considerar algunos factores generalizados del riesgo de auditoría siendo los que a continuación se detallan:

1. Determinar la confianza que tiene la dirección respecto al funcionamiento del sistema de control interno suponiendo que no se den:
 - Incumplimientos en los procedimientos normalizados
 - Detección tardía o no detección de los errores o desvíos
 - Poca experiencia en el personal
 - Sistemas de información no confiables
2. Evaluar los riesgos inherentes a la protección de los bienes activos o imagen pública adversa considerando:

- Probabilidad de ocurrencia de fraudes
 - Quejas del Público
 - Errores de los criterios que se aplican para tomar decisiones
 - Barreras externas que afecten al accionar de la Empresa
3. Identificar la existencia o no de cambios reiterativos en el nivel organizacional y los sistemas, atendiendo principalmente:
- Rotación del personal
 - Reorganizaciones en el funcionamiento del personal
 - Crecimiento o reducción del personal
 - Implantación de nuevos sistemas
 - Alteraciones de tipo cultural
4. Evaluar la posibilidad de la existencia de errores que pueden pasar inadvertidos debido a un ambiente de complejidad, originado fundamentalmente por:
- La naturaleza de las actividades
 - El alcance de la automatización
 - La dispersión geográfica
5. Medir la importancia del tamaño de la auditoría haciendo referencia al número de personas, tanto de la Empresa auditada como de los auditores, volumen físico de la documentación e impacto social reconociendo que a mayor tamaño mayores riesgos.
6. Determinar la importancia que la alta dirección le asigna a la auditoría otorgándoles por tanto todas las facilidades en el desarrollo de las tareas a los auditores y su equipo.
7. Considerar la posibilidad de incurrir en errores o no detectarlos, según el tiempo de preparación e ejecución de la auditoría que se haya planificado y utilizado verdaderamente.

2.2.16 Hallazgo de Auditoría

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.

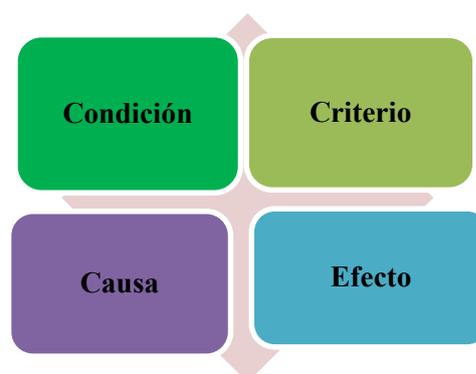
Al plasmar el hallazgo el auditor primeramente indicará el título del hallazgo, luego los atributos, a continuación indicarán la opinión de las personas auditadas sobre el hallazgo encontrado, posteriormente indicarán su conclusión sobre el hallazgo y finalmente hará las recomendaciones pertinentes. 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.

2.2.17 Atributos del Hallazgo de Auditoría

Maldonado E.(2011) define 4 atributos de hallazgo que son:

Figura N° 3. Atributos del hallazgo



Elaborado por : LaAutora

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 porque 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. Maldonado E.(2011,p. 71,72,739)

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.

2.2.18 Indicadores de Gestión

Benjamín & Finkowsky (2013) señalan que: El fin primordial de emplear indicadores en el proceso Administrativo es poder evaluar en términos cualitativos y cuantitativos el cumplimiento puntual de sus etapas y su propósito estratégico, a partir de la revisión de sus funciones.

Para estar en posibilidad de obtener mayor y mejor información, a cada etapa del proceso se le asignan indicadores cualitativos (éstos son los que otorgan su razón de ser a la organización), así como cuantitativos (los que traducen en hechos el objetivo de ésta. El manejo simultáneo de estos dos indicadores obedece al propósito de que el auditor tenga una visión global y completa de la organización, asociando la esencia con las acciones y el comportamiento con los resultados.

Esta división convencional se establece con la idea de evaluar al proceso en sí mismo y obtener información adicional de los factores que inciden en su ejecución, toda vez que el conjunto de etapas y elementos permite soportar la posible formulación de recomendaciones y, sobre todo, seguir una secuencia ordenada y sistemática para emitir un juicio definitivo de la situación de la organización. Asimismo es necesario tomar en cuenta que los cuestionarios preparados para cada rubro respeten este criterio. También se debe considerar que para ampliar el alcance en la revisión de cada etapa y elemento, así como determinar las condiciones en que se generaron, la organización puede considerar los siguientes aspectos. (p.157)

- Vía seguida para formularios
- Asignar al responsable de prepararlos
- Difundir su preparación
- Aceptación por parte de la organización
- Interpretación adecuada de los miembros de la organización
- Acceso a la información para su consulta
- Plazo o periodo estimado de ejecución
- Claridad en su definición
- Consistencia en sus conceptos

- Congruencia con las condiciones de la organización
- Revisar y actualizar los contenidos
- Vínculos con las instancias con las que interactúa la organización.

2.2.19 Papeles de trabajo

Para Estado C. G.(2011) Los papeles de trabajo de auditoría constituyen el soporte del trabajo llevado a cabo por el auditor, contienen los comentarios, conclusiones y recomendaciones incluidos en su informe; así como las evidencias del cumplimiento del debido proceso de auditoría. Los papeles de trabajo, vinculan la labor realizada por el auditor durante las etapas de planeamiento y ejecución de la auditoría con el producto final de la misma, el informe de auditoría.

Las normas ecuatorianas de auditoría gubernamental, señalan, que los papeles de trabajo constituyen los programas escritos con la indicación de su cumplimiento y la evidencia reunida por el auditor en el desarrollo de su tarea; son el vínculo entre el trabajo de planeamiento, de ejecución y del informe de auditoría, por tanto contendrán recomendaciones que se presenten en el informe.(p.24,25)

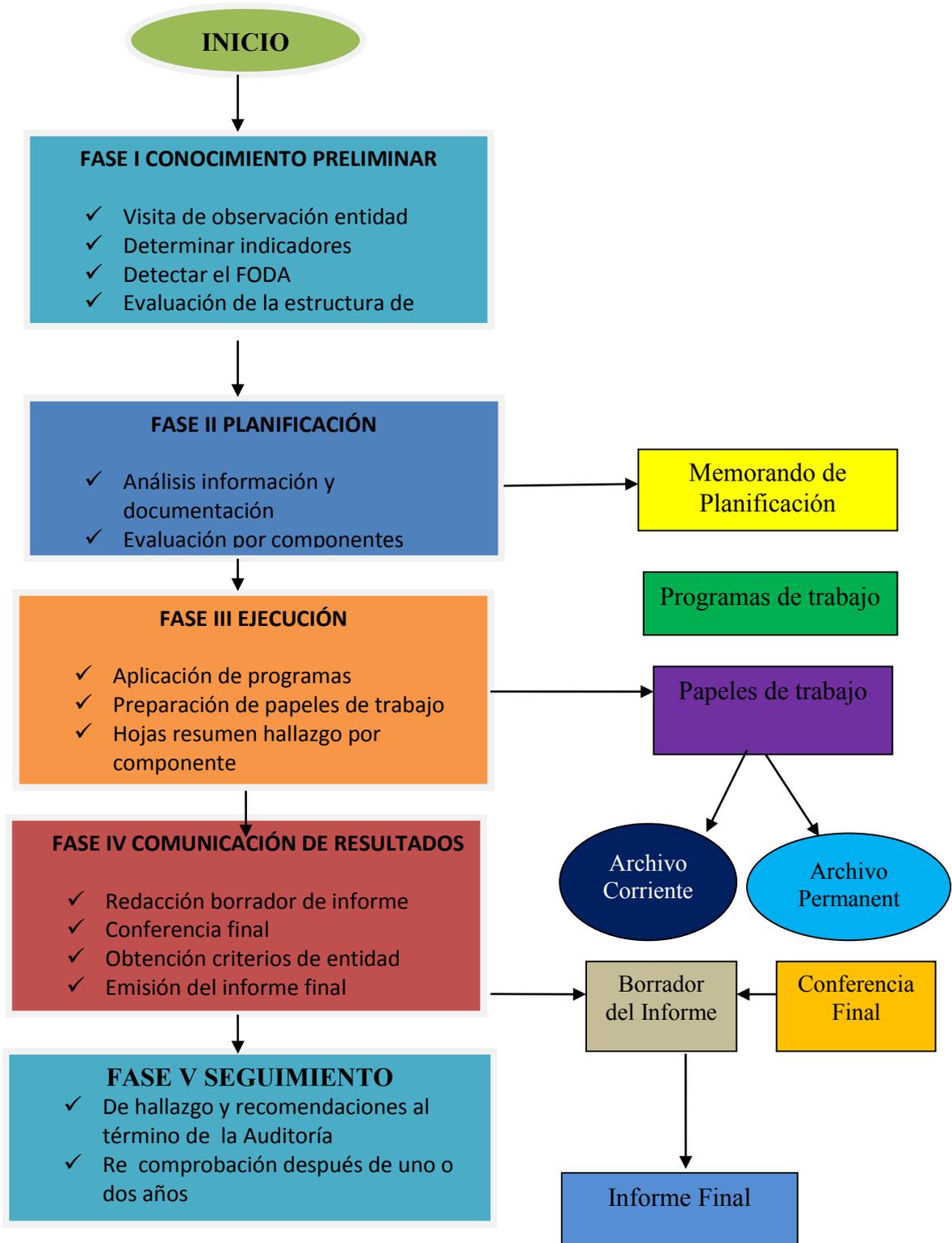
2.2.20 Marcas de Auditoría

Maldonado E., 2011 define: Todo hecho, técnico o procedimiento que el auditor efectúe en la realización del examen debe quedar consignado en la respectiva cédula analítica o subanalíticas generalmente, pero esto llenaría demasiado espacio de la misma haciéndola prácticamente ilegible no solo para los terceros, sino aún para el mismo auditor. Para dejar comprobación de los hechos, técnicas y procedimientos utilizados en las cédulas o planillas, con ahorro de espacio y tiempo, se usan marcas de Auditoría, las cuales son símbolos especiales creados por el Auditor con una significación especial.

Para las marcas de Auditoría se debe utilizar un color diferente al del color del texto que se utiliza en la planilla para hacer los índices. Las marcas deben ser sencillas, claras y fáciles de distinguir una de otra. El primer papel de trabajo del Archivo de la Auditoría debe ser la cédula de las Marcas de Auditoría.(p.45)

2.2.21 Metodología de Ejecución de la Auditoría de Gestión

Figura N° 4. Metodología de Ejecución de la Auditoría de Gestión



Elaborado por: La Autora

Fuente: Contraloría General del Estado Manual de Auditoría de Gestión

2.2.22 Fases del Proceso de la Auditoría de Gestión

FASE I: CONOCIMIENTO PRELIMINAR

Objetivos.- Consiste en obtener un conocimiento integral del objeto de la entidad, dando mayor énfasis a su actividad principal; esto permitirá una adecuada planificación, ejecución y consecución de resultados de auditoría a un costo y tiempo razonables. (p.129)

FASE II: PLANIFICACIÓN

Objetivos.- Consiste en orientar la revisión hacia los objetivos establecidos para los cuales debe establecerse los pasos a seguir en la presente y siguientes fases y las actividades a desarrollar. La planificación debe contener la precisión de los objetivos específicos y el alcance del trabajo por desarrollar considerando entre otros elementos, los parámetros e indicadores de gestión de la entidad; la revisión debe estar fundamentada en programas detallados para los componentes determinados, los procedimientos de auditoría, los responsables, y las fechas de ejecución del examen; también debe preverse la determinación de recursos necesarios tanto en número como en calidad del equipo de trabajo que será utilizado en el desarrollo de la revisión, con especial énfasis en el presupuesto de tiempo y costos estimados; finalmente, los resultados de la auditoría esperados, conociendo de la fuerza y debilidades y de las oportunidades de mejora de la Entidad, cuantificando en lo posible los ahorros y logros esperados.

Para esta fase también se harán constar, casos prácticos y experiencias cumplidas, en el ejercicio de auditorías de gestión de carácter piloto. (p.153)

FASE III: EJECUCIÓN

Objetivos.- En esa etapa, es donde se ejecuta propiamente la auditoría, pues en esta instancia se desarrolla los hallazgos y se obtienen toda la evidencia necesaria en cantidad y calidad apropiada (suficiente, competente y relevante), basada en los criterios

de auditoría y procedimientos definidos en cada programa, para sustentar las conclusiones y recomendaciones de los informes. (p.184)

FASE IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

Objetivos.- Además de los informes parciales que puedan emitirse, como aquel relativo al control interno, se prepararán un informe final, el mismo que en la auditoría de gestión difiere, pues no sólo que revelará las deficiencias existentes como se lo hacía en las otras auditorías, sino que también, contendrá los hallazgos positivos; pero también se diferencia porque en el informe de auditoría de gestión, en la parte correspondiente a las conclusiones se expondrá en forma resumida, el precio del incumplimiento con su efecto económico, y las causas y condiciones para el cumplimiento de la eficiencia, eficacia y economía en la gestión y uso de la entidad auditada.(p.215)

FASE V: SEGUIMIENTO

Objetivos.- Con prosperidad y como consecuencia de la auditoría de gestión realizada, los auditores internos y en su ausencia los auditores externos que ejecutaron la auditoría, deberán realizar el seguimiento correspondiente. (p.240)

2.2.23 Informe de Auditoría

Para Franklin (2007) Al finalizar el examen de la organización, de acuerdo con el procedimiento correspondiente, y una vez que se han seleccionado los enfoques de análisis organizacional y cuantitativos y formulado el diagnóstico administrativo, es necesario preparar un informe, en el cual se consiguen los resultados de la auditoría e identifique claramente el área, sistema, programa, proyecto, etc. Auditoría, el objeto de la revisión, la duración, alcance, recursos y métodos empleados.

En virtud de que en este documento se señalan los hallazgos así como las conclusiones y recomendaciones de la Auditoría, es indispensable que brinde información respecto de la magnitud de los hallazgos y la frecuencia con la que se presentan, en relación con el número de casos o transacciones revisadas en función de las operaciones que realiza la organización. Asimismo, es importante que tanto los hallazgos como las

recomendaciones estén sustentados por evidencia competente y relevante, debidamente documentada en los papeles de trabajo del auditor.

Los resultados, conclusiones y recomendaciones que de ellos se desprendan, deberán reunir atributos tales como:

- **Objetividad:** Visión imparcial de los hechos
- **Oportunidad:** Disponibilidad de la información en tiempo y lugar
- **Claridad:** Fácil comprensión del contenido
- **Utilidad:** Provecho que puede obtenerse de la información
- **Calidad:** Apego a las normas de administración de la calidad y elementos del sistema de gestión de calidad
- **Lógica:** Secuencia acorde con el objetivo y prioridades establecidas

El informe constituye un factor invaluable debido a que posibilita conocer si los instrumentos y criterios aplicados contemplaban las necesidades reales, y deja abierta la alternativa de su presentación previa al titular de la organización para determinar los logros obtenidos, parcialmente cuando se requieren elementos probatorios o de juicio que no fueron captados en la aplicación de la Auditoría. Asimismo, permite establecer las normas necesarias para su presentación e instrumentación.

En caso de una modificación dignificativa, derivada de la evidencia relevante, el informe tendrá que ajustarse.

2.3 HIPÓTESIS

2.3.1 Hipótesis General

¿La aplicación de una Auditoría de Gestión, a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. Sucursal Tena, período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014, permitirá determinar la eficiencia operativa y el cumplimiento de objetivos?

2.3.2 Hipótesis Específica

- ¿Mediante un diagnóstico situacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. Sucursal Tena, se podrá determinar los componentes a ser auditados?
- ¿Con la evaluación de control interno de los componentes auditados se conocerán los niveles de confianza y riesgo?
- ¿Elaborando el informe de Auditoría de Gestión evidenciará las conclusiones y recomendaciones para mejorar la gestión de la Cooperativa?

2.4 VARIABLES

2.4.1 Variable Independiente

Auditoría de Gestión.

2.4.2 Variable Dependiente

Determinación de eficiencia operativa y el cumplimiento de objetivos

CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

En el presente trabajo de titulación sobre el tema “Auditoría de Gestión a la Cooperativa de ahorro y Crédito San Francisco Ltda. Sucursal Tena; se aplicará la investigación cualitativa y cuantitativa.

Se denomina cualitativo porque la investigación se conduce hacia el análisis de la problemática estudiada, interpreta los datos que se recoge en la entrevista y encuesta y en el último capítulo se llega hacia la propuesta que permite mediante algunas fases controlar de mejor manera los recursos económicos y financieros de la Institución.

También es cualitativo porque se expresa criterios, se hace análisis e interpretaciones, se recoge el criterio de directivos, empleados y socios para trabajar en el cumplimiento de los objetivos propuestos en la investigación.

Es cuantitativo porque se recoge algunos datos medidos en dinero y también porque se hace una encuesta y ha sido necesario someterlo a tabulación e interpretar los porcentajes que se ha obtenido en cada alternativa de pregunta.

3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación que se aplica es de campo, bibliográfica documental la investigación descriptiva.

Investigación de Campo.- Se realizó en el mismo lugar donde se producen los acontecimientos, es decir en la mencionada Cooperativa.

Para recopilar información necesaria para el análisis interno y también para realizar las encuestas al personal y directivos que trabajan en las diferentes áreas, cuyos resultados aportarán a conocer mejor la realidad en que se desenvuelve la Cooperativa.

Investigación Bibliográfica – Documental.- Porque se ha procedido hacer consultas mediante una amplia revisión de libros sobre el tema de Auditoría de Gestión.

Investigación descriptiva.- Para Editorial Club Universitario. La investigación descriptiva tiene como objetivo primordial la descripción de la realidad siendo sus principales métodos de recogida de información de encuestas e incluso la observación. En este capítulo se examina la encuesta, que es un método de investigación habitual de información primaria de tipo cuantitativa. En cambio los métodos de investigación cualitativa, la observación y la información secundaria se utilizan sobre todo para mejorar o complementar las encuestas. La investigación cuantitativa es más estructurada que la cualitativa; utiliza datos de naturaleza cuantitativa y con mayores muestras persiguiendo una representatividad aceptable y permitiendo generalizar las conclusiones obtenidas con un análisis estadístico. La principal diferencia con la investigación cualitativa radica en la aplicación de métodos de obtención de información estructurados y directos recurriendo a entrevistas por encuesta o por sondeo.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

En la presente investigación la población será todos los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. Sucursal Tena; periodo 2014.

Tabla N° 2. Población y Muestra

CARGOS DE LOS FUNCIONARIOS	NÚMERO
GERENTE DE NEGOCIOS	1
OPERATIVO 1	1
ATENCIÓN AL CLIENTE	1
SUPERVISOR DE CAJAS	1
PROMOTOR	3
RECIBIDOR PAGADOR	1
GESTOR DE NEGOCIOS	6
LIMPIEZA Y MENSAJERIA	1
TOTAL	15

Elaborado por: La Autora

3.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.4.1 Métodos de Investigación

Método Analítico.- Nos permite analizar la situación actual en que se encuentre la Cooperativa, mediante diversos expedientes que nos proporcione la señorita Gerente de la Institución Financiera.

Método Deductivo.- La aplicación del Método Deductivo nos lleva a un conocimiento con grado de certeza absoluta de las actividades que se están realizando en la mencionada Institución.

Método Inductivo.- Con este método se utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que pertenecen a hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones, cuya aplicación sea de carácter general.

Método Descriptivo.- Se describirán los procedimientos, funciones, objetivos y actividades de todas las áreas, con el fin de contribuir en el eficiente y eficaz desempeño de la Institución.

3.4.2 Técnicas de investigación

Observación Directa.- Dentro de la Cooperativa se puede observar cómo se realizan los movimientos, las relaciones interpersonales, cómo se desenvuelven las relaciones con los socios, cuál es el papel que cumple la Cooperativa en el entorno.

Entrevista.- Se aplicará a la señorita Gerente de la Sucursal Tena, ésta técnica nos facilitará una información de la situación real de la Cooperativa.

Encuesta.- Se aplicará el cuestionario de control interno a todo el personal directivo, empleados que laboran en la mencionada Instituciones.

3.4.3 Instrumentos de investigación

Fichaje.- Sirve para recoger los datos generales de la observación directa dentro de la Cooperativa, en las relaciones interpersonales y con el entorno.

Guía de Entrevista.- Para realizar la entrevista nos sirve la Guía porque van anotadas todas las preguntas que se realizarán a la señorita Gerente de la Sucursal Tena.

Cuestionario.- Para anotar las preguntas que van a servir en la encuesta y que permiten contar con la opinión de la población investigada que son empleados.

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1 TÍTULO

“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO LTDA. SUCURSAL TENA, EN LA PROVINCIA DE NAPO CANTÓN TENA; PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014”.

Elaborado por: JBBT	Fecha: 01/09/2015
Supervisado por: LE	Fecha: 27/11/2015

4.2 CONTENIDO DE LA PROPUESTA

 <p>Janeth Briseño Auditora</p>	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. Sucursal Tena. Período 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.</p>	<p>AP</p>																												
<h1 style="color: red;">Archivo Permanente</h1> <h3 style="color: red;">Índice del Archivo Permanente</h3> <table border="1" data-bbox="320 947 1347 1758"> <tr> <td>1. Carta de compromiso de la Auditoría de Gestión.</td> <td style="text-align: center;">CCA</td> </tr> <tr> <td>2. Propuesta de los Servicios de Auditoría de Gestión.</td> <td style="text-align: center;">PSA</td> </tr> <tr> <td>3. Presentación de los Servicios Profesionales.</td> <td style="text-align: center;">PSP</td> </tr> <tr> <td>4. Orden del trabajo</td> <td style="text-align: center;">OT</td> </tr> <tr> <td>5. Información General de la Cooperativa</td> <td style="text-align: center;">SI</td> </tr> <tr> <td> • RUC</td> <td style="text-align: center;">RUC</td> </tr> <tr> <td> • Estados Financieros</td> <td style="text-align: center;">EF</td> </tr> <tr> <td> • Metas de Colocación</td> <td style="text-align: center;">MC</td> </tr> <tr> <td> • Manual de Crédito y Recuperación de Cartera</td> <td style="text-align: center;">MCRC</td> </tr> <tr> <td> • Productos Financieros</td> <td style="text-align: center;">PF</td> </tr> <tr> <td> • Misión, Visión, Objetivos</td> <td style="text-align: center;">MVO</td> </tr> <tr> <td> • Organigrama Estructural</td> <td style="text-align: center;">OE</td> </tr> <tr> <td> • Nómina de Empleados</td> <td style="text-align: center;">NE</td> </tr> <tr> <td> • Porcentaje de Recuperación de Cartera</td> <td style="text-align: center;">PRC</td> </tr> </table>			1. Carta de compromiso de la Auditoría de Gestión.	CCA	2. Propuesta de los Servicios de Auditoría de Gestión.	PSA	3. Presentación de los Servicios Profesionales.	PSP	4. Orden del trabajo	OT	5. Información General de la Cooperativa	SI	• RUC	RUC	• Estados Financieros	EF	• Metas de Colocación	MC	• Manual de Crédito y Recuperación de Cartera	MCRC	• Productos Financieros	PF	• Misión, Visión, Objetivos	MVO	• Organigrama Estructural	OE	• Nómina de Empleados	NE	• Porcentaje de Recuperación de Cartera	PRC
1. Carta de compromiso de la Auditoría de Gestión.	CCA																													
2. Propuesta de los Servicios de Auditoría de Gestión.	PSA																													
3. Presentación de los Servicios Profesionales.	PSP																													
4. Orden del trabajo	OT																													
5. Información General de la Cooperativa	SI																													
• RUC	RUC																													
• Estados Financieros	EF																													
• Metas de Colocación	MC																													
• Manual de Crédito y Recuperación de Cartera	MCRC																													
• Productos Financieros	PF																													
• Misión, Visión, Objetivos	MVO																													
• Organigrama Estructural	OE																													
• Nómina de Empleados	NE																													
• Porcentaje de Recuperación de Cartera	PRC																													
<p>Elaborado por: JBBT</p>		<p>Fecha: 01/09/2015</p>																												
<p>Supervisado por: LE</p>		<p>Fecha: 27/11/2015</p>																												



**Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y
Crédito San Francisco Ltda. Sucursal Tena.
Período 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.**

**CCA
1/1**

Carta de Compromiso de la Auditoría de Gestión

Tena, 01 de septiembre de 2015

Ing. Edith Frías

**JEFE DE SUCURSAL TENA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO “SAN FRANCISCO” LTDA.**

Presente.

De mi consideración:

Ustedes nos han solicitado la realización de una Auditoría de Gestión para conocer el funcionamiento de la entidad y determinar los niveles de eficiencia, eficacia y economía del período correspondiente del 1 de enero al 31 de diciembre del 2014.

Se define la responsabilidad de la administración que es la presentación de la documentación para ser auditada y la nuestra es dar una opinión sobre la información dada.

El trabajo de auditoría se sustenta en la aplicación de las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas y Técnicas de auditoría, las pruebas se diseñaran en base a los al nivel de confianza y de riesgos determinados en la evaluación del sistema de control interno de los componentes.

Al ser un trabajo de titulación no se percibirá honorarios, se reconocerá los gastos provocados de la movilización según se acuerde con el auditado.

Por la atención dada a la presente le anticipo mi sincero agradecimiento.

Atentamente;

Janeth Briseño
Auditora

Elaborado por: JBBT

Fecha: 01/09/2015

Supervisado por: LE

Fecha: 27/11/2015

 <p>Janeth Briseño Auditora</p>	<p align="center">Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. Sucursal Tena. Período 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.</p>	<p align="center">PSA ½</p>
<p align="center">Propuesta de los Servicios de Auditoría de Gestión</p> <p align="right">Tena, 01 de septiembre de 2015</p> <p>Ing. Edith Frías</p> <p>JEFE DE SUCURSAL TENA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN FRANCISCO” LTDA.</p> <p>Presente:</p> <p>Reciba un cordial saludo, el motivo de la presente es presentar la propuesta de servicios para la realización de una auditoría de gestión a la entidad que usted dirige para el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre del 2014.</p> <p>Enfoque de Auditoría</p> <p>Convencidos en que no todas las auditorías de gestión son iguales, se emplean diversas técnicas de auditoría para la obtención de evidencia suficiente, competente y relevante, se empleara un muestreo no estadístico para la aplicación de procedimientos de la fase de ejecución.</p> <p>Los servicios que se ofertan son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se define la atención en base al ambiente en el que se desarrollan las actividades y la aplicación de la normativa vigente al período del estudio. • Se valorara las operaciones realizadas dentro del período por un grupo multidisciplinario de profesionales, capacitados con un perfil ético ideal para el desarrollo de los procedimientos de la auditoría. • Se identificaran las deficiencias que afectan el correcto funcionamiento de la organización para que los administradores puedan dar solución a lo que se presentan. 		
<p>Elaborado por: JBBT</p>		<p>Fecha: 01/09/2015</p>
<p>Supervisado por: LE</p>		<p>Fecha: 27/11/2015</p>

 <p>Janeth Briseño Auditora</p>	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. Sucursal Tena. Período 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	PSA 2/2
<p>• Se entregara un informe final de auditoría con las respectivas conclusiones y recomendaciones que son el valor agregado de la auditoría.</p> <p>Los integrantes del equipo de auditoría unirán sus esfuerzos a beneficio de la organización, se analizara el cumplimiento de los objetivos y metas, y por qué no se alcanzó lo propuesto por la administración.</p> <p>Esperando que la propuesta cumpla con sus expectativas, esperamos su respuesta positiva.</p> <p>Atentamente,</p> <p>Janeth Briseño Auditora.</p>		
Elaborado por: JBBT		Fecha: 01/09/2015
Supervisado por: LE		Fecha: 27/11/2015



**Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y
Crédito San Francisco Ltda. Sucursal Tena.
Período 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.**

**PRSA
1/1**

Presentación de los Servicios Profesionales

Tena, 01 de septiembre de 2015

Ing. Edith Frías

**JEFE DE SUCURSAL TENA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO “SAN FRANCISCO” LTDA.**

Presente.

Servicios profesionales independientes.

Reciba un cordial saludo y éxito en sus funciones, el objeto de presentar y ofrecer mis servicios de Auditoría Profesional, cuento con los conocimientos, aptitudes y experiencia necesarios para asumir un nuevo proceso de auditoría, con la finalidad de evaluar el cumplimiento de objetivos y metas.

En el desarrollo de las fases se partirá del conocimiento y estudio de sus planificaciones, incertidumbres y funcionamiento, se profundizará y aplicará indicadores de gestión.

Nuestro objetivo es brindar el asesoramiento necesario, oportuno y adecuado, para los componentes Talento Humano, Créditos y Cobranza.

Agradezco la atención dada a la presenta.

Atentamente;

Janeth Briseño
Auditora.

Elaborado por: JBBT

Fecha: 01/09/2015

Supervisado por: LE

Fecha: 27/11/2015

 <p>Janeth Briseño Auditora</p>	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. Sucursal Tena. Período 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014. Orden de trabajo de auditoría</p>	<p>OT 1/1</p>
<p style="text-align: center;">Orden de Trabajo</p> <p style="text-align: right;">Tena, 07 de septiembre de 2015</p> <p>Ing. Edith Frías</p> <p>JEFE DE SUCURSAL TENA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN FRANCISCO” LTDA.</p> <p>Presente:</p> <p>Reciba un cordial y atento saludo, el motivo de la presente es <i>notificarle el inicio de la auditoría de Gestión a la Cooperativa de ahorro y crédito “San Francisco” Ltda. administrativa</i>, para el período 2014; se define como responsabilidad de la administración la entrega de la información sobre la gestión que se ha desarrollado en el período de estudios y la mía es expresar una opinión sobre la misma; para lo cual, se ha diseñarán procesamientos apoyados en las técnicas de auditoría, dichos resultados se presentarán en un informe final de auditoría</p> <p>Por la atención dada a la presente le anticipo mi agradecimiento.</p> <p>Atentamente</p> <p>Janeth Briseño AUDITORA</p>		
<p>Elaborado por: JBBT</p>	<p>Fecha: 01/09/2015</p>	
<p>Supervisado por: LE</p>	<p>Fecha: 27/11/2015</p>	

 <p>Janeth Briseño Auditora</p>	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. Sucursal Tena. Período 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014</p>	<p>SI 1/1</p>
<p>Solicitud de Información General</p> <p>Tena, 07 de septiembre de 2015</p> <p>Ing. Edith Frías</p> <p>JEFE DE SUCURSAL TENA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN FRANCISCO” LTDA.</p> <p>Presente:</p> <p>Reciba un cordial y atento saludo, el motivo es solicitarle información general de la entidad que servirán para realizar un diagnóstico general de la entidad y poder desarrollar cada una de las fases de la auditoría de gestión acordada; la información requerida es la siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registro único de contribuyentes • Estados financieros • Metas de colocación • Productos financieros • Misión, visión y objetivos • Organigrama estructural • Nómina de empleados • Porcentaje de recuperación de cartera vencida. • Manual de créditos y recuperación de cartera vencida. <p>Por la atención dada a la presente le anticipo mi agradecimiento.</p> <p>Atentamente</p> <p>Janeth Briseño AUDITORA</p>		
<p>Elaborado por: JBBT</p>		<p>Fecha: 01/09/2015</p>
<p>Supervisado por: LE</p>		<p>Fecha: 27/11/2015</p>

RUP

REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES

SOCIEDADES



SRI
Ecuador: le hace bien al país!

NUMERO RUC: 1890003628001
RAZON SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN FRANCISCO LTDA
NOMBRE COMERCIAL:
CLASE CONTRIBUYENTE: ESPECIAL
REPRESENTANTE LEGAL: PAREDES LOPEZ ESTUARDO RIQUELMEN
CONTADOR: PEREZ AGUIAR MARIA NANCY VIRMANIA

FEC. INICIO ACTIVIDADES:	10/10/1957	FEC. CONSTITUCION:	10/10/1957
FEC. INSCRIPCION:	31/10/1991	FECHA DE ACTUALIZACION:	04/12/2013

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS

DOMICILIO TRIBUTARIO:

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: MATRIZ Calle: MONTALVO Número: SIN Intersección: AV. 12 DE NOVIEMBRE Referencia ubicación: JUNTO AL EDIFICIO ANDELAS Telefono Trabajo: 032823582 Apartado Postal: 454 Telefono Trabajo: 032410267 Fax: 032824270 Email: sistemas1@coac-sanfra.com Email: sistemas1@sanfra-coac.com

DOMICILIO ESPECIAL:

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:

- * ANEXO ACCIONISTAS, PARTICIPES, SOCIOS, MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES
- * ANEXO MOVIMIENTO INTERNACIONAL DE DIVISAS (MID)
- * ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- * DECLARACION DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
- * DECLARACION DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- * DECLARACION MENSUAL DE IVA
- * IMPUESTO A LA PROPIEDAD DE VEHICULOS MOTORIZADOS

# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:	del 001 al 031	ABIERTOS:	28
JURISDICCION:	REGIONAL CENTRO DEL TUNGURAHUA	CERRADOS:	3



FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

SRI Se verifica que los documentos de identidad y recibidos de retención emitidos presentados, pertenecen al contribuyente.

04 DIC 2013

Firma del Servidor Responsable

Uso: *[Signature]* Agencia: *[Signature]*

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Declaro que los datos contenidos en este documento son verídicos y ciertos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ella se derivan (Art. 97 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 2 Reglamento) para la Aplicación de la Ley del RUC.
Usuario: CATC011013 **Lugar de emisión:** AMBATO/BOLIVAR 1580 **Fecha y hora:** 04/12/2013 09:28:44

Página 1 de 12

SRI.gob.ec

Elaborado por: JBBT

Fecha: 01/09/2015

Supervisado por: LE

Fecha: 27/11/2015

Estados Financieros

REPUBLICA DEL ECUADOR
SUPERINTENDENCIA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA

**BALANCE CONSOLIDADO Y CONDENSADO
EN US DOLARES**

ENTIDAD: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "SAN FRANCISCO" LTDA.

OFICINA EN: AMBATO

CODIGO OFICINA: 1139

AÑO: 2015 MES: AGOSTO DIA: 31

		COMPARATIVO		
CODIGO	DESCRIPCION	dic-13	dic-14	jul-15
1	ACTIVO			
11	FONDOS DISPONIBLES	40.341.738,31	29.720.803,04	27.099.831,65
12	OPERACIONES INTERBANCARIAS	0,00	0,00	0,00
13	INVERSIONES	18.812.993,03	30.121.366,20	27.740.105,16
14	CARTERA DE CREDITOS	154.367.433,67	183.723.120,34	198.675.503,36
15	DEUDORES POR ACEPTACIONES			
16	CUENTAS POR COBRAR	2.276.765,16	1.884.075,85	2.046.398,60
17	B. REAL. ADJ. PAGO, ARREN. MERC.	32.608,33	958,29	624,93
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	3.248.796,89	3.840.013,89	4.469.868,53
19	OTROS ACTIVOS	1.397.346,72	1.673.424,62	1.108.838,00
1	TOTAL DEL ACTIVO	220.477.682,11	250.963.762,23	261.141.170,23
4	GASTOS	23.215.145,58	28.593.887,95	21.864.730,28
	TOTAL GENERAL DEL ACTIVO Y GASTOS	243.692.827,69	279.557.650,18	283.005.900,51
6	CUENTAS CONTINGENTES	0,00	0,00	0,00
7	CUENTAS DE ORDEN	403.244.785,80	461.491.913,00	488.843.647,77
2	PASIVO			
21	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	146.204.714,85	179.800.897,99	191.376.346,80
22	OPERACIONES INTERBANCARIAS			
23	OBLIGACIONES INMEDIATAS			
24	ACEPTACIONES EN CIRCULACION			
25	CUENTAS POR PAGAR	6.241.793,64	7.963.441,18	8.895.548,01
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS	37.941.493,25	25.869.813,89	18.410.254,47
27	VALORES EN CIRCULACION			
29	OTROS PASIVOS	406.017,66	203.007,43	94.565,98
	TOTAL PASIVO	190.794.019,40	213.837.160,49	218.776.715,26
3	PATRIMONIO			
31	CAPITAL SOCIAL	7.834.737,63	9.448.769,84	10.380.727,73
33	RESERVAS	16.737.472,40	20.602.012,28	26.335.406,14
34	OTROS APORTE PATRIMONIALES			
35	SUPERAVIT POR VALUACIONES	1.259.767,13	1.259.767,13	1.259.767,13
36	RESULTADOS		5.816.052,49	
	TOTAL PATRIMONIO	25.831.977,16	37.126.601,74	37.975.901,00
5	INGRESOS	27.066.831,13	34.409.940,44	26.253.284,25
	TOTAL GENERAL PASIVO PATRIM.E INGRESOS	243.692.827,69	285.373.702,67	283.005.900,51
ANEXO CUENTAS DE ORDEN				
71	CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	56.490.475,97	46.082.690,95	39.602.154,66
74	CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS	346.754.309,83	415.409.222,05	449.241.493,11
GERENTE GENERAL		CONTADOR GENERAL		

Elaborado por: JBBT

Fecha: 01/09/2015

Supervisado por: LE

Fecha: 27/11/2015

Metas de Colocación

22/9/2015

Outlook.com - janethbric_15@hotmail.com

Metas de colocación

CARTERA				OPERACIONES				MORA		
Microcrédito	Consumo	Vivienda	Comercial	Microcrédito	Consumo	Vivienda	Comercial	Nº OPERA	MONTO	
30.000,00	10.000,00	-	-	11	2	0	0	361	366.103,82	
40.000,00								13		

Elaborado por: JBBT

Fecha: 01/09/2015

Supervisado por: LE

Fecha: 27/11/2015

Manual de Crédito y Recuperación de Cartera

	<p>MANUAL GENERAL DE CRÉDITO</p>	<p>Elaborado por: Jefe de Negocios Fecha de Elaboración: 25 de Octubre 2011 Fecha de Actualización: 6 de marzo 2014 Fecha de Aprobación: 12 de marzo 2014 Nº De Revisión: 05</p>
<p>Código: MAN_CO_PRIV_060_219</p>	<p>Aplica a: Procesos de Crédito</p>	<p>Página 75 de 103</p>

5.11.1 TRASPASO DE CARTERA

El gestor de negocios es el responsable de la cartera de préstamos asignada por lo tanto al momento en que se cambie de zona, debe entregar formalmente su cartera con un documento de respaldo de entrega recepción y previo haber realizado la gestión de campo para el reconocimiento de socios y zona.

Para el caso de que un gestor de negocios que renuncie a trabajar en la Cooperativa, la cartera asignada a él, será tomado para seguimiento y control por el responsable de oficina, quien posteriormente reasignará la administración de dicha cartera con un nuevo gestor de negocios.

CAPÍTULO VII

PROCESO DE CRÉDITO

1. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Gestores de Negocios

- Entrega al socio- cliente autorización para revisión de buro de crédito y receipta firma del socio.
- Una vez recopilada las firmas de los socios revisa la información en el software de crédito y Consep para determinar si es sujeto de crédito.
- Si no tiene problemas en Consep y buró, entrega formularios al socio (solicitud de crédito y requisitos).
- Receipta la documentación e imprime informe de cartera, planifica visita in situ para determinar el tipo de crédito monto y plazo, si es préstamo microcrédito realiza levantamiento de información, si es comercial realiza levantamiento de información según este segmento, caso contrario es consumo o vivienda.
- Una vez obtenida la documentación verifica y evalúa, plantea el préstamo en el sistema bajo condiciones y montos acordados.
- Entrega la carpeta al operativo de crédito dos con los datos y documentos completos.

Operativo de Crédito Uno

- Recibe la carpeta de crédito y revisa documentación en caso de no cumplir condiciones la carpeta será devuelta al gestor de negocios.

Derechos reservados de la Coac. "San Francisco" Ltda., prohibida su reproducción total o parcial sin autorización explícita del autor.

El manual incluye paginas por lo que solo se ha colocada una hoja como ilustración.

Elaborado por: JBBT

Fecha: 01/09/2015

Supervisado por: LE

Fecha: 27/11/2015

Productos Financieros

Crédito de consumo

Créditos comerciales

Microcréditos

Créditos de vivienda

Elaborado por: JBBT

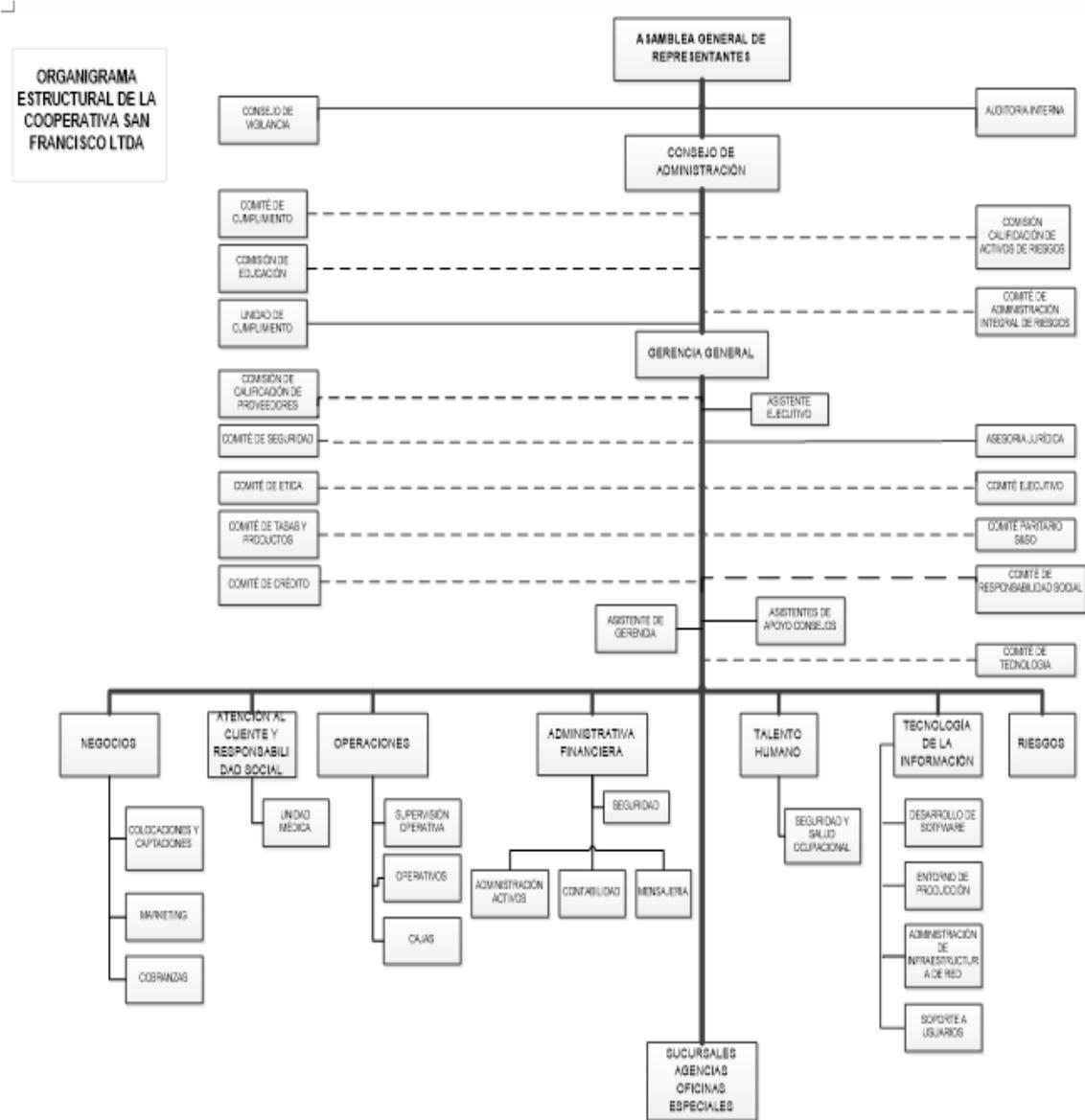
Fecha: 01/09/2015

Supervisado por: LE

Fecha: 27/11/2015

 <p>Janeth Briseño Auditora</p>	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. Sucursal Tena. Período 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.</p>	<p>MVO 1/1</p>
<p>Misión Visión Objetivos</p> <p>Misión Somos una EMPRESA CIMENTADA EN PRINCIPIOS Cooperativos, orientada a ofrecer servicios financieros y no financieros ejecutados con calidad, para contribuir al BIENESTAR de nuestros socios, clientes y la sociedad.</p> <p>Visión Ser el mejor aliado DE NUESTROS SOCIOS, generando soluciones financieras integrales de calidad, basadas en prácticas éticas, transparentes y rentables.</p> <p>Objetivos Estratégicos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.-Maximizar nuestra fuentes de ingreso, fortaleciendo nuestro crecimiento en la cartera de microcrédito aplicando estrategia de penetración o participación en el mercado. 2.- Maximizar nuestra fuente de fondeo, dando prioridad a la generación del pasivo con bajo costo. Estrategia de retención e incremento de saldos promedios (RECIPROCIDAD) 3.- Mantener nuestro liderazgo en indicadores de gestión. Estrategia CAMEL 4.- Incrementar el nivel de satisfacción de nuestros socios y clientes que permitan su participación activa a largo plazo. 5.- Apoyar e incentivar una gestión sustentable de nuestros grupos de interés para generar un cambio positiva en la sociedad donde actuamos. 6.- Implementar un sistema de gestión de calidad para mejorar nuestros tiempos de respuesta. 7.- Fortalecer la cultura y la metodología de la administración integral de riesgos a fin de minimizar los riesgos inherentes a la actividad de intermediación financiera. 8.- Contar con un personal con perfiles y competencias adecuadas a fin de mejorar la productividad. 9.- Generar un clima laboral amigable. 10.- Generar canales de motivación al personal. 		
<p>Elaborado por: JBBT</p>		<p>Fecha: 01/09/2015</p>
<p>Supervisado por: LE</p>		<p>Fecha: 27/11/2015</p>

Figura N° 5. Organigrama Estructural



Fuente: Cooperativa San Francisco Ltda.
 Elaborado por: Jefe de Sucursal

Elaborado por: JBBT

Fecha: 01/09/2015

Supervisado por: LE

Fecha: 27/11/2015

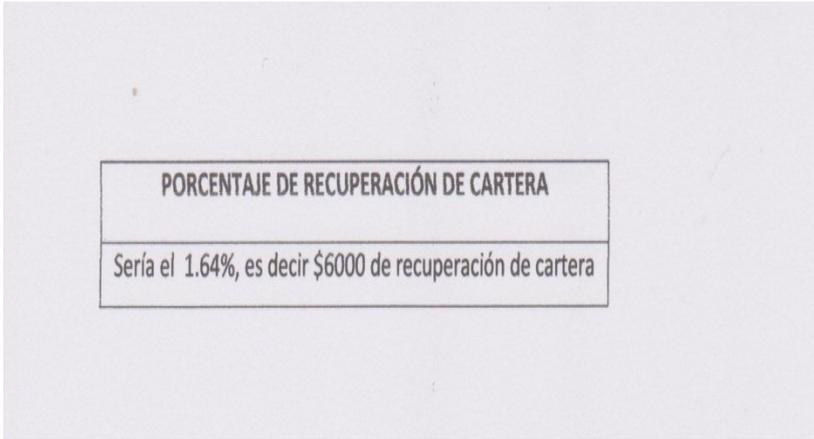
Nómina de Empleados

MUJERES

N o	NOMBRES	FUNCIONES
1	ALBU ANDRADE ANA KARINA	OPERATIVO 1
2	FRIAS PAREDES EDITH MARLENE	GERENTE NEGOCIOS
3	GUALLO AGUALSACA ANA CRISTINA	LIMPIEZA Y MENSAJERIA
4	ENDARA PALADIOS KATHERINE ALEXANDRA	ATENCION AL CLIENTE
5	CAZAR BALLADARES PAOLA JESENIA	SUPERVISORA DE CAJAS
6	MORETA VERDEZOTO LINDA ESMERALDA	PROMOTOR
7	VIRACUCHA MANOBANDA LISSETE EMILANI	RECIBIDOR PAGADOR
8	TRUJILLO SANCHEZ RAQUEL DIOCELINA	GESTOR DE NEGOCIOS
9	MORAN CAMPOS SANDRA LILIANA	GESTOR DE NEGOCIOS
10	RIVERA MUÑOZ CRISTINA ELIZABETH	GESTOR DE NEGOCIOS
11	QUEZADA JAYA KATHERINE ALEXANDRA	PROMOTOR

HOMBRES

N o	NOMBRES	FUNCIONES
1	HERNANDEZ CALLE EDUARDO GIOVANY	GESTOR DE NEGOCIOS
2	DAVILA YANOUCHE FREDDY WILSON	GESTOR DE NEGOCIOS
3	HERRERA VERDESOTO EDWIN RICARDO	PROMOTOR
4	PAREDES TORRES WILMER FERNANDO	GESTOR DE NEGOCIOS

Elaborado por: JBBT		Fecha: 01/09/2015
Supervisado por: LE		Fecha: 27/11/2015
 <p>Janeth Briseño Auditora</p>	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. Sucursal Tena.</p> <p>Período 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.</p>	<p>PRC</p> <p>1/1</p>
<p>Porcentaje de Recuperación de Cartera</p>		
		

Elaborado por: JBBT	Fecha: 01/09/2015
Supervisado por: LE	Fecha: 27/11/2015

 Janeth Briseño <small>Auditora</small>	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. Sucursal Tena. Período 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	AC
---	--	-----------

Archivo Corriente

Cliente:	Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. Sucursal Tena
Naturaleza del trabajo:	Auditoría
Campo de acción:	Gestión
Período:	2014
Dirección:	Av. 15 de Noviembre y Víctor San Miguel

Elaborado por: JBBT	Fecha: 01/09/2015
Supervisado por: LE	Fecha: 27/11/2015

 <p>Janeth Briseño Auditora</p>	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. Sucursal Tena. Período 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	HM 1/1
--	--	-------------------

Hoja de Marcas

Verificado documental	√
Rastreo	®
Confirmado en registro	©
Suma	Σ
Indicador	Ω
Hallazgos	∂

Elaborado por: JBBT	Fecha: 12/10/2015
Supervisado por: LE	Fecha: 27/11/2015

 <p>Janeth Briseño Auditora</p>	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. Sucursal Tena.</p> <p>Período 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.</p>	<p>AC</p>	
<p>Archivo Corriente</p> <p>Índice del Archivo Corriente</p>			
Fase	I:	Realizar el programa de auditoría.	PPP
Conocimiento		Elaborar la cedula narrativa de la visita preliminar.	VP

Preliminar	Efectuar la entrevista al Jefe de Agencia de la sucursal.	EP
	Evaluar la misión institucional	EM
	Evaluar la visión institucional	EV
	Elaborar el análisis FODA	AF
Fase II: Evaluación del control interno.	Realizar el programa de auditoría.	PPE
	Evaluar el nivel de confianza de la estructura mediante el informe COSO I	EE
	Evaluar mediante la normativa a los componentes a ser auditados.	EC
	Evaluar el informe de Control interno	ICI
Fase III: Desarrollo de los hallazgos.	Realizar el programa de auditoría.	PE
	Determinar los hallazgos	H
	Comprobar el cumplimiento de los requisitos para acceder a un crédito.	CRC
	Elaborar los diagramas de flujo proceso de otorgamiento de crédito.	CPO
	Indicadores de gestión de créditos	IC
	Elaborar los diagramas de flujo proceso de recuperación de cartera vencida	CPR
	Indicadores de gestión de recuperación de cartera vencida	IRC
	Elaborar los diagramas de flujo proceso de reclutamiento y selección.	PRS
Fase IV: Comunicación de resultados	Realizar el programa de auditoría.	PCR
	Carta de notificación de lectura del borrador	NFA
	Elaborar el borrador del informe final	IF
Elaborado por: JBBT		Fecha: 01/09/2015
Supervisado por: LE		Fecha: 27/11/2015

 <p>Janeth Briseño Auditora</p>	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. Sucursal Tena. Período 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.</p>	<p>PPP 1/1</p>
<p>Programa de Auditoría</p> <p>Objetivo: Diagnosticar de manera general a la entidad para el conocimiento de los componentes que serán objeto de la auditoría.</p>		

No.	Procedimientos:	Ref.	Responsable:	Observaciones:
01	Elaborar la cedula narrativa de la visita preliminar.	VP	JBBT	
02	Efectuar la entrevista preliminar al representante legal de la cooperativa.	EP	JBBT	
03	Evaluar la misión institucional	EM	JBBT	
04	Evaluar la visión institucional	EV	JBBT	
05	Elaborar el análisis FODA.	AF	JBBT	
Elaborado por: JBBT			Fecha: 01/09/2015	
Supervisado por: LE			Fecha: 27/11/2015	

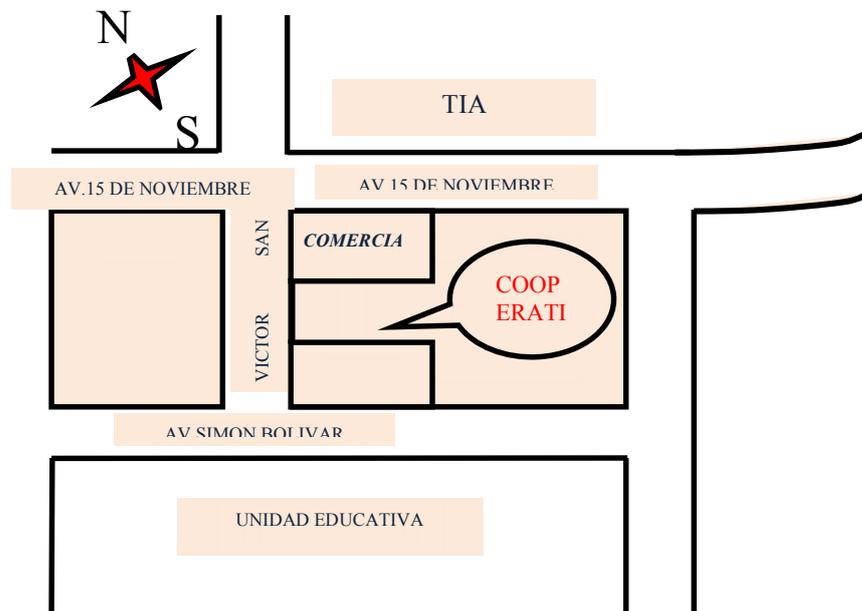
 <p>Janeth Briseño Auditora</p>	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. Sucursal Tena. Período 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.</p>	<p>VP 1/1</p>
<p>Visita Preliminar</p> <p>La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. Sucursal Tena, están ubicada en la Av. 15 de Noviembre y Víctor San Miguel en la ciudad de Tena; es un edificio rentado, de 2 pisos los cuales están distribuidos de la siguiente manera:</p>		

Primer piso : Atención al cliente, Recibidor pagador, Promotor, Operativo 1

Segundo piso : Gerente de negocios, Gestor de negocios, Supervisor de cajas

Croquis de la Cooperativa San Francisco Ltda. Sucursal Tena

Figura N° 6. Ubicación



Fuente: Cooperativa San Francisco Ltda.
Elaborado por: Jefe de Sucursal

Elaborado por: JBBT		Fecha: 09/09/2015
Supervisado por: LE		Fecha: 27/11/2015
 Janeth Briseño Auditora	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. Sucursal Tena. Período 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	EP 1/2
Entrevista Preliminar		
Responsable de la información: Ing. Edith Frías Fecha: 09/09/2015 Lugar: Tena, oficinas de la Cooperativa de Ahorro y créditos “San Francisco” Ltda.		
1. ¿La cooperativa viene laborando desde que año?		

Inicia sus funciones en 1967, en la ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua, se dedica a la captación de recursos y a la entrega de créditos a sus socios, de esta manera financia sus operaciones.

2. ¿Se encuentra con sus documentos en regla?

Si, se han registrado los documentos en la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, Servicio de rentas internas, Ministerio de Trabajo y el IESS. Se mantiene estos documentos en los archivos de la organización.

3. ¿Se han definido sus productos financieros?

- Depósitos a la vista o a plazo fijos.
- Crédito de consumo
- Micro crédito
- Crédito de vivienda
- Bono solidario
- Pago de servicios básicos

4. ¿Posee una planificación estratégica?

Si cuenta con una planificación estratégica que se desarrolla para la matriz como para sus sucursales:

Misión:

Somos una EMPRESA CIMENTADA EN PRINCIPIOS cooperativos, orientada a ofrecer servicios financieros y no financieros ejecutados con calidad, para contribuir al BIENESTAR de nuestros socios, clientes y la sociedad.

Elaborado por: JBBT	Fecha: 09/09/2015
----------------------------	--------------------------

Supervisado por: LE	Fecha: 27/11/2015
----------------------------	--------------------------

 <p>Janeth Briseño Auditora</p>	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. Sucursal Tena.</p> <p>Período 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.</p>	<p>EP</p> <p>2/2</p>
--	---	------------------------------------

Entrevista Preliminar

Visión:

Ser el mejor aliado DE NUESTROS SOCIOS, generando soluciones financieras integrales de calidad, basadas en prácticas éticas, transparentes y rentables.

5. ¿Dicha planificación estratégica ha sido socializada a sus funcionarios?

Al personal cuando ingresa a la entidad se realiza una capacitación donde se le

informa sobre la planificación estratégica de la cooperativa.

6. ¿Cuenta con una normativa que regule sus actividades?

Si; contamos con el reglamento interno de trabajo y en el manual general de créditos y disposiciones generales emitidas por los organismos de control.

7. ¿Poseen estados financieros actualizados y aprobados por el organismo superior de administración y organismos de control?

Si, se cuenta con Estados Financieros que fueron presentados a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

8. ¿El personal de créditos cuentan con metas claras y precisas?

Si, para el personal de créditos se le fijan metas de colocación y recuperación de cartera vencida.

9. ¿Se identifican el proceso de otorgamiento de crédito y recuperación de cartera vencida?

Si, dichos procesos se encuentran registra en el manual general de créditos.

10. ¿Se han realizado anteriormente auditoría o exámenes especiales a la cooperativa?

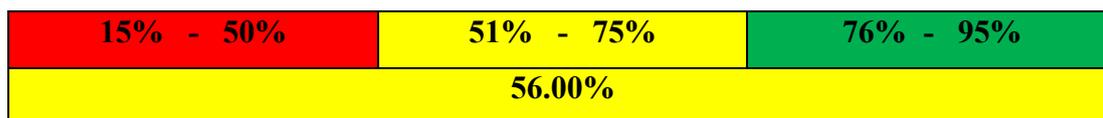
Si, se han realizado auditoría financieras a la matriz.

Elaborado por: JBBT	Fecha: 09/09/2015
Supervisado por: LE	Fecha: 27/11/2015

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. Sucursal Tena. Período 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.			EM 1/1
	Evaluar la Misión			
No.	Preguntas	SI	NO	Observaciones
01	¿Cuentan con una misión institucional?	15	0	
02	¿Se ha actualizado la misión	3	12	

	institucional?			
03	¿La misión ha sido socializada a su personal?	11	4	
04	¿Se realizan actividades en pro del cumplimiento de la misión?	10	5	
05	¿Se verifican el cumplimiento de la misión?	3	12	
TOTAL Σ		42	33	

NC=	(Calificación total / Ponderación total * 100)
NC=	(42/75) *100 = 56.00%
NR=	100% - Nivel de confianza
NR=	100% - 56.00%= 44.00%



Interpretación:

El 56% de los funcionarios dicen conocer la misión y como esta se aplica en el correcto funcionamiento de la entidad, mientras que el 44% desconoce sobre la misma, perjudicando las labores de la Cooperativa.

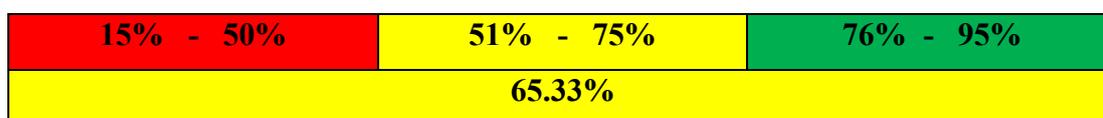
Elaborado por: JBBT		Fecha: 09/09/2015	
Supervisado por: LE		Fecha: 27/11/2015	
 Janeth Briseño Auditora	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. Sucursal Tena. Período 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.		EV 1/1

Evaluar la Visión

No.	Preguntas	SI	NO	Observaciones
01	¿Cuentan con una visión institucional?	15	0	

02	¿Se ha actualizado la visión institucional?	5	10	
03	¿La visión ha sido socializada a su personal?	9	6	
04	¿Se han fijado objetivos para el cumplimiento de la visión en el tiempo previsto?	13	2	
05	¿Se verifican el cumplimiento de la visión?	7	8	
TOTAL Σ		49	26	

NC=	(Calificación total / Ponderación total * 100)
NC=	(49/75) * 100 = 65.33%
NR=	100% - Nivel de confianza
NR=	100% - 65.33% = 34.66%



Interpretación:

En la visión institucional se determinó lo siguiente; el 65.33% la conoce, mientras que el 34.66% desconoce de la misma y como se debe aplicar adecuadamente para cumplir con los objetivos institucionales.

Elaborado por: JBBT		Fecha: 09/09/2015	
Supervisado por: LE		Fecha: 27/11/2015	
 <p>Janeth Briseño Auditora</p>	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. Sucursal Tena.</p> <p>Período 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.</p>	<p>AF</p> <p>1/3</p>	
Análisis FODA			

Descripción Interna		DM 1	GD 2	E 3	FM 4	GF 5
Fortalezas						
1	Cuenta con una infraestructura adecuada para el cumplimiento de sus funciones.					
2	Se cuenta con un administrador del Talento Humano.					•
3	El personal de la Cooperativa se le han definido adecuadamente las funciones que deben cumplir según el cargo que				•	
4	Cuenta con una normativa aplicable para las actividades de la entidad.					•
5	Se han definido procesos para el otorgamiento de créditos y la recuperación de la cartera vencida.					•
Debilidades						
1	Incumplimiento de las metas de colocación y recuperación de la cartera vencida.			•		
2	No se han realizado evaluaciones periódicas a los procesos que se realizan en la Cooperativa.		•			
3	No se emiten informes que permitan tomar decisiones oportunas y confiables.	•				
4	Ausencia de un archivo ordenado y fiable para realizar verificación adecuadas en todo momento.		•			
5	No se han aplicado indicadores de gestión a los procesos identificados en la Cooperativa.			•		
Total				3.4		

Interpretación:

Se ha fijado un equilibrio del 3.4, acercándose a una fortaleza menor.

Elaborado por: JBBT	Fecha: 09/09/2015
Supervisado por: LE	Fecha: 27/11/2015

 <p>Janeth Briseño Auditora</p>	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. Sucursal Tena. Período 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.</p>	<p>AF 2/3</p>
--	---	---------------------------------

Análisis FODA

Descripción Interna	GA 1	AM 2	E 3	OM 4	GO 5
Oportunidades					
1	El prestigio que cuenta la Cooperativa a nivel nacional por los resultados de la matriz y agencias.				•
2	Cuentan con un organismo de control que vigile y supervise la presencia de nuevas cooperativas en el mercado				•
3	Existe personal capacitado que puede cumplir con las funciones previstas según su cargo.		•		
4	Presencia de inversionistas en el mercado objeto de la agencia de la Cooperativa.			•	
5	Apoyo del las instituciones publicas en los proyectos de inversión que pueden ser financiados por las instituciones financieras.		•		
Amenazas					
1	La presencia de varias instituciones financiera en el mercado objeto.	•			
2	Cambios en la normativa aplicable a la entidad.	•			
3	Controles sorpresivos aplicados por las instituciones gubernamentales.		•		
4	Problemas económicos que afectan a los pequeños y medianos negocios.	•			
5	Desastres naturales que afectan a los diferentes sectores economicos.	•			
Total			2.90		

Interpretación:

Se ha fijado una amenaza menor de 2.90, hay hechos que han afectado a la entidad.

Elaborado por: JBBT

Fecha: 09/09/2015

Supervisado por: LE

Fecha: 27/11/2015



**Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y
Crédito San Francisco Ltda. Sucursal Tena.
Período 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.**

**AF
3/3**

Análisis FODA

No.	Fortalezas	No.	Debilidades
F1	Cuenta con una infraestructura adecuada para el cumplimiento de sus funciones.	D1	Incumplimiento de las metas de colocación y recuperación de la cartera vencida.
F2	Se cuenta con un administrador del Talento Humano.	D2	No se han realizado evaluaciones periódicas a los procesos que se realizan en la Cooperativa.
F3	El personal de la Cooperativa se le ha definido adecuadamente las funciones que deben cumplir según el cargo que tienen.	D3	No se emiten informes que permitan tomar decisiones oportunas y confiables.
F4	Cuenta con una normativa aplicable para las actividades de la entidad.	D4	Ausencia de un archivo ordenado y fiable para realizar verificación adecuada en todo momento.
F5	Se han definido procesos para el otorgamiento de créditos y la recuperación de la cartera vencida.	D5	No se han aplicado indicadores de gestión a los procesos identificados en la Cooperativa.
No.	Oportunidades	No.	Amenazas
O1	El prestigio que cuenta la Cooperativa a nivel nacional por los resultados de la matriz y agencias.	A1	La presencia de varias instituciones financiera en el mercado objeto.
O2	Cuentan con un organismo de control que vigile y supervise la presencia de nuevas cooperativas en el mercado	A2	Cambios en la normativa aplicable a la entidad.
O3	Existe personal capacitado que puede cumplir con las funciones previstas según su cargo.	A3	Controles sorpresivos aplicados por las instituciones gubernamentales.
O4	Presencia de inversionistas en el mercado objeto de la agencia de la Cooperativa.	A4	Problemas económicos que afectan a los pequeños y medianos negocios.
O5	Apoyo de las instituciones públicas en los proyectos de inversión que pueden ser financiados por las instituciones financieras.	A5	Desastres naturales que afectan a los diferentes sectores económicos.
Elaborado por: JBBT		Fecha: 09/09/2015	
Supervisado por: LE		Fecha: 27/11/2015	

 <p>Janeth Briseño Auditora</p>	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. Sucursal Tena.</p> <p>Período 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.</p>	<p>PPE</p> <p>1/1</p>
--	---	-------------------------------------

Programa de Planificación Específica

Objetivo:

Evaluar el sistema de control interno con la finalidad del establecimiento del nivel de confianza y de riesgo de la entidad auditada.

No.	Procedimientos:	Ref.	Responsable:	Observaciones:
01	Evaluar el nivel de confianza de la estructura mediante el informe COSO I	EE	JBBT	
02	Evaluar mediante la normativa a los componentes a ser auditados.	EC	JBBT	
03	Evaluar el informe de Control interno	ICI	JBBT	

Elaborado por: **JBBT**

Fecha: **27/09/2015**

Supervisado por: **LE**

Fecha: **27/11/2015**

 <p>Janeth Briseño Auditora</p>	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. Sucursal Tena. Período 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	EE 1/9
--	--	-------------------------

EVALUACIÓN DE LA ESTRUCTURA CON EL INFORME COSO I

Los Cuestionario aplicados son los referidos en el anexo de la guía metodológica de auditoria de gestión de la Contraloría General del Estado.

AMBIENTE DE CONTROL

CUESTIONARIO	PT	SI	NO	N/A	CT	OBSERVACIÓN
A) Integridad y valores éticos						
1. ¿La máxima autoridad ha establecido por escrito el código de ética aplicable a todo el personal y sirve como referencia para su evaluación?	1		✓		0	La máxima autoridad no lo ha diseñado.
2. ¿El código de ética ha sido difundido a todo el personal y se ha verificado su comprensión?	1		✓		0	No cuentan con esta normativa.
3. Se informa periódicamente sobre las sanciones a que da lugar la falta de su observancia?	1	✓			1	
4. ¿Se ha obligado, de acuerdo con la ley, a la presentación de la declaración patrimonial juramentada?	1	✓			1	
B) Administración estratégica						
1. ¿La entidad para su gestión, mantiene un sistema de planificación en funcionamiento y debidamente actualizado?	1	✓			1	
2. ¿Se considera dentro del plan operativo anual la función, misión y visión institucionales?	1	✓			1	
3. ¿Los productos que se obtienen de las actividades de planificación son documentados?	1	✓			1	

 <p>Janeth Briseño Auditora</p>	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. Sucursal Tena. Período 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	EE 2/9
--	--	-------------------------

EVALUACIÓN DE LA ESTRUCTURA CON EL INFORME COSO I

C) Políticas y prácticas del talento humano						
1. ¿Los puestos de dirección están ocupados por personal con la competencia, capacidad, integridad y experiencia profesional?	1	✓			1	
2. ¿Los mecanismos para el reclutamiento, evaluación y promoción del personal, son transparentes sujetos a la ley pertinente?	1	✓			1	
3. ¿Los empleados están en conocimiento de estos mecanismos?	1	✓			1	
4. ¿Los responsables del reclutamiento de personal, se encuentran capacitados debidamente?	1	✓			1	
5. ¿Se informa al personal nuevo, de sus responsabilidades, de preferencia mediante una descripción detallada de sus puestos, que se mantendrá actualizada?	1	✓			1	
6. ¿Se ha elaborado un plan de capacitación de orientación para el personal nuevo y la actualización del ya existente?	1		✓		0	No se ha elaborado un plan de capacitación
7. ¿La entidad cuenta con un manual de funciones aprobado y actualizado?	1	✓			1	
D) Estructura organizativa						
1. ¿La entidad cuenta con una estructura organizativa que muestre claramente las relaciones jerárquico-funcionales?	1	✓			1	
2. ¿Dentro de la estructura de la organización, se han establecido líneas claras para la presentación de informes?	1	✓			1	

 Janeth Briseño Auditora	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. Sucursal Tena. Período 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014. EVALUACIÓN DE LA ESTRUCTURA CON EL INFORME COSO I	EE 3/9
---	--	-------------------------

3. ¿Las funciones y responsabilidades se delegan por escrito, sobre la base de legal?	1	✓			1	
4. ¿Se cuenta con un manual de procedimientos aprobado y actualizado?	1	✓			1	
E) Sistemas computarizados de información						
1. ¿Existe sistemas de información computarizados para el registro y control de las operaciones?	1	✓			1	
2. ¿Los sistemas y su información están protegidos y manejados por personal autorizado?	1	✓			1	
3. ¿El personal responsable de la custodia de los sistemas y de su información, tiene limitado el acceso?	1	✓			1	
4. ¿Se informa oportunamente a los responsables de las operaciones, sobre los errores en que se incurre al procesar la misma?	1	✓			1	
5. ¿Se conservan copias de los respaldos de los archivos, programas y documentos relacionados?	1	✓			1	
6. ¿Se informa oportunamente a los usuarios sobre las deficiencias detectadas?	1	✓			1	
TOTAL Σ	24				21	

NC=	(Calificación total / Ponderación total * 100)
NC=	(21/24) *100 = 87.50%
NR=	100% - Nivel de confianza
NR=	100% - 87.50%= 12.50%

15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
Nivel de confianza		
El nivel de confianza es alto del 87.50%, con un riesgo bajo. Dado principalmente por la falta de un código de ética.		

EVALUACIÓN DE RIESGOS

CUESTIONARIO	PT	SI	NO	N/A	CT	OBSERVACION
1. ¿La entidad ha establecido los objetivos, considerando la misión, las actividades y estrategias para alcanzarlos?	1	✓			1	
2. ¿Las actividades principales, están orientadas al plan estratégico?	1	✓			1	
3. ¿Al definir los objetivos, se incluyó los indicadores y las metas de otorgamiento de crédito?	1		✓		0	No se incluyó los indicadores institucionales
4. ¿Se han determinado los recursos necesarios, para alcanzar las metas?		✓			1	
5. ¿Existe un plan de mitigación de riesgo?	1	✓			1	
6. ¿La administración ha valorado los riesgos, probabilidad y el impacto?	1	✓			1	
7. ¿Existen los respaldos necesarios de la información de la entidad, en caso de desastres?	1	✓			1	
8. ¿Se han adoptado medidas para superar debilidades de control interno, detectadas en auditorías anteriores?	1			✓	0	En la sucursal Tena no se han realizado auditorías
9. ¿Las transacciones de la entidad, se sustentan con documentos originales o fotocopias?	1	✓			1	
10. ¿Se realizan transacciones con la debida autorización?	1	✓			1	
TOTAL Σ	10				8	



**Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. Sucursal Tena.
Período 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.**

**EE
5/9**

EVALUACIÓN DE LA ESTRUCTURA CON EL INFORME COSO I

NC=	(Calificación total / Ponderación total * 100)
NC=	(10/8) *100 = 80%
NR=	100% - Nivel de confianza
NR=	100% - 80%= 20%

15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
Nivel de confianza		
El nivel de confianza es alto del 80%, con un riesgo bajo. El Resultado es por no definir indicadores institucionales y base de medidas de corrección de las debilidades.		

ACTIVIDADES DE CONTROL

CUESTIONARIO	PT	SI	NO	N/A	CT	OBSERVACION
1. ¿Se han definido procedimientos de control, para cada uno de los riesgos significativos identificados?	1	✓			1	
2. ¿Los procedimientos de control son aplicados apropiadamente por el personal de la entidad?	1	✓			1	
3. ¿Se realizan evaluaciones periódicas a los procedimientos de control?	1	✓			1	
4. ¿Las operaciones de la entidad, se autorizan, efectúan y aprueban conforme a las disposiciones legales vigentes legales?	1	✓			1	
5. ¿Se han impartido por escrito, las actividades de cada área de trabajo?	1	✓			1	
6. ¿Existe un flujo de información adecuado, entre las distintas áreas de la organización?	1	✓			1	



**Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. Sucursal Tena.
Período 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.**

**EE
6/9**

EVALUACIÓN DE LA ESTRUCTURA CON EL INFORME COSO I

7. ¿La documentación de la estructura del sistema de control interno y de las operaciones significativas, se encuentra debidamente archivada?	1	✓			1	
8. ¿La documentación de las operaciones es completa, oportuna y facilita los procesos?	1	✓			1	
9. ¿La documentación tanto física como magnética son empleados para la evaluación?	1	✓			1	
10. ¿El registro de las operaciones es oportuno y facilita la emisión de informes departamentales?	1	✓			1	
11. ¿Se han establecido medidas de protección para fondos, valores y bienes?	1	✓			1	
12. ¿Se han establecido controles, que permitan detectar accesos no autorizados?	1		✓		0	
TOTAL Σ	12				11	

NC=	(Calificación total / Ponderación total * 100)
NC=	(11/12) * 100 = 91.67%
NR=	100% - Nivel de confianza
NR=	100% - 91.67%= 8.33%

15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
Nivel de confianza		
El nivel de confianza es alto del 91.67%, con un riesgo bajo del 8.33%, se da por la falta de controles para la no detección de acceso a las autorizaciones.		

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

CUESTIONARIO	PT	SI	NO	N/A	CT	OBSERVACION
1. ¿El sistema de información computarizado, responde a las políticas del soporte técnico, mantenimiento y seguridad?	1		✓		0	No responde
2. ¿El sistema de información, cuenta con procedimientos documentados, así como con una segregación de funciones entre distintas áreas?	1	✓			1	
3. ¿Los sistemas de información y comunicación, permite a la máxima autoridad identificar, capturar y comunicar información oportuna?	1	✓			1	
4. ¿Los sistemas de información cuentan con controles adecuados?	1	✓			1	
5. ¿La organización, ha establecido canales de comunicación abiertos para la información segura?	1	✓			1	
6. ¿Existe un mensaje claro de parte de la alta dirección, sobre la importancia del sistema de control interno y las responsabilidades de los servidores y servidoras?	1	✓			1	
7. ¿Los mecanismos establecidos, garantizan la comunicación entre todos los niveles de la organización?	1	✓			1	
TOTAL Σ	7				6	

NC=	(Calificación total / Ponderación total * 100)
NC=	(6/7) * 100 = 85.71%
NR=	100% - Nivel de confianza
NR=	100% - 85.71%= 14.29%

15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
Nivel de confianza		
El nivel de confianza es alto del 85.71%, con un riesgo bajo del 14.29%, el sistema informático cuenta con un aporte técnico y de mantenimiento.		

SEGUIMIENTO

CUESTIONARIO	PT	SI	NO	N/A	CT	OBSERVACION
1. ¿Se han efectuados las acciones correctivas, de las recomendaciones derivadas de los exámenes anteriores?	1			✓	0	No se han efectuado
2. ¿Se realiza el seguimiento y evaluación permanente del sistema del control interno, para determinar mejoras?	1	✓			1	
3. ¿Se utilizan indicadores para detectar ineficiencias?	1	✓			1	
4. ¿Se considera la información de terceros, para verificar datos generados en la entidad?	1	✓			1	
5. ¿El personal está obligado a hacer constar con su firma, que se han efectuado actividades esenciales de control?	1	✓			1	
6. ¿Las deficiencias detectadas durante el proceso de autoevaluación, son comunicadas inmediatamente a los niveles de decisión?	1	✓			1	
TOTAL Σ	6				5	

NC=	(Calificación total / Ponderación total * 100)
NC=	(5/6) * 100 = 83.33%
NR=	100% - Nivel de confianza
NR=	100% - 83.33%= 16.67%

15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
Nivel de confianza		
El nivel de confianza es alto del 83.33%, con un riesgo bajo del 16.67%, no se han aplicado las recomendaciones dadas en exámenes anteriores.		



Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. Sucursal Tena.
Período 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.
EVALUACIÓN DE LA ESTRUCTURA CON EL INFORME COSO I

EE
9/9

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

No.	Componente	Ponderación total	Calificación total
1	Ambiente de control	24	21
2	Evaluación del riesgo	10	8
3	Actividades de control	12	11
4	Comunicación e información	7	6
5	Seguimiento	6	5
		59	51

NC=	(Calificación total / Ponderación total * 100)
NC=	(59/51) *100 = 86.44%
NR=	100% - Nivel de confianza
NR=	100% - 86.44%= 13.56%

15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
Nivel de confianza		
<p>El nivel de confianza es alto del 86.44%, con un riesgo bajo del 13.56%, existen varias fortalezas en la estructura de la organización que son consideradas válidas para proseguir con el riesgo de auditoría.</p>		

CRÉDITOS

No.	CUESTIONARIO	PT	SI	NO	N/A	CT	OBSERVACION
1	¿Se cuenta con una normativa que regule el otorgamiento de créditos?	1	✓			1	
2	¿Se ha establecido un organismo encargado de realizar el proceso de otorgamiento de créditos?	1	✓			1	
3	¿Se cumple con los niveles de aprobación de un crédito?	1	✓			1	
4	¿Dentro de la normativa se ha definido que es un sujeto de crédito?	1	✓			1	
5	¿Se respeta la clasificación del tipo de garantías?	1	✓			1	
6	¿Se han definido los requisitos para acceder a cada tipo de crédito?	1	✓			1	
7	¿Se aplican indicadores financieros para la decisión de otorgar un crédito?	1		✓		0	No en todos los casos se aplica.
8	¿Se ha definido una meta que debe cumplir cada asesor/ organización?	1	✓			1	
	TOTAL Σ	8				7	

INC=	(Calificación total / Ponderación total * 100)
NC=	(7/8) *100 = 87.50%
NR=	100% - Nivel de confianza
NR=	100% - 87.50%= 12.50%

15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
Nivel de confianza		
El nivel de confianza es alto del 87.50%, se deben aplicar pruebas de cumplimiento e indicadores a la meta de colocación.		

RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA

No.	CUESTIONARIO	PT	SI	NO	N/A	CT	OBSERVACION
1	¿Poseen una normativa que regule la recuperación de cartera vencida?	1	✓			1	
2	¿Existe un proceso para la recuperación de cartera vencida?	1	✓			1	
3	¿Se clasifica a la cartera vencida por el tiempo que se adeuda?	1	✓			1	
4	¿Se ha definido el responsable de la recuperación de cartera vencida?	1	✓			1	
5	¿Existe una meta para la recuperación de cartera vencida?	1	✓			1	
6	¿Es evaluado el cumplimiento de los procedimientos definidos?	0		✓		0	
	TOTAL Σ	6				5	

INC=	(Calificación total / Ponderación total * 100)
NC=	(5/6) * 100 = 83.33%
NR=	100% - Nivel de confianza
NR=	100% - 83.33% = 16.67%

15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
Nivel de confianza		
El nivel de confianza es alto del 83.33%, se deben aplicar pruebas de cumplimiento al proceso e indicadores a la meta de recuperación de cartera vencida..		



Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. Sucursal Tena.
Período 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.
APLICACIÓN DE LOS CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNOS POR COMPONENTES

CCI
3/4

TALENTO HUMANO

No.	CUESTIONARIO	PT	SI	NO	N/A	CT	OBSERVACION
1	¿Se posee la normativa que regule la administración del talento humano?	1	✓			1	
2	¿Se reportan periódicamente a los organismos de control las novedades ocurridas con el talento humano?	1		✓		0	En varias ocasiones no son reportados a los organismos de control
3	¿El personal es asegurado desde el momento de su ingreso a la cooperativa?	1	✓			1	
4	¿Se han establecido los requisitos que debe cumplir un funcionario para ingresar a laborar en la cooperativa?	1	✓			1	
5	¿Los postulantes contratados formaron parte de un proceso de reclutamiento y selección de personal?	1	✓			1	
6	¿Los trabajadores contratados cuentan con un contrato individual de trabajo?	1	✓			1	
7	¿Se ha definido una jornada laboral y horario de trabajo?	1	✓			1	
8	¿Se ha establecido las sanciones que se pueden aplicar al personal en caso de ser necesario?	1	✓			1	
	TOTAL Σ	8				7	

INC=	(Calificación total / Ponderación total * 100)
NC=	(7/8) * 100 = 87.50%
NR=	100% - Nivel de confianza
NR=	100% - 87.50%= 12.50%

15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
Nivel de confianza		
El nivel de confianza es alto del 87.50%, se deben aplicar pruebas de cumplimiento a los procesos del talento humano..		

 Janeth Briseño Auditora	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. Sucursal Tena. Período 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014. EVALUACIÓN DE LA ESTRUCTURA CON EL INFORME COSO I	CCI 4/4
---	--	--------------------------

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

No.	Componente	Ponderación total	Calificación total
1	Créditos.	8	7
2	Recuperación de cartera vencida.	6	5
3	Talento humano.	8	7
TOTAL Σ		22	19

NC=	(Calificación total / Ponderación total * 100)
NC=	(19/22) *100 = 86.36%
NR=	100% - Nivel de confianza
NR=	100% - 86.36%= 13.64%

15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
Nivel de confianza		
<p>El nivel de confianza es alto del 86.36%, con un riesgo bajo del 13.64%, existen varias fortaleza en los componentes evaluados por lo que se hace necesario aplicar pruebas de cumplimiento e indicadores de gestión, para la determinación de los hallazgos.</p>		

 <p>Janeth Briseño Auditora</p>	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. Sucursal Tena. Período 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.</p>	<p>ICI 1/3</p>
<p style="text-align: center;">Informe de Control interno</p> <p style="text-align: center;">CAPÍTULO I: INFORMACIÓN INTRODUCTORIA</p> <p>MOTIVO DE LA AUDITORÍA</p> <p>La Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco es una entidad financiera que viene funcionando desde 1.967, en la matriz está ubicada en la ciudad de Ambato, cuenta con 22 Agencias en diferentes provincias, sus productos financieros son: depósitos a la vista y plazo fijo, créditos de consumo, microcrédito y de vivienda, no ha sido objetivo de una auditoría de gestión por lo que es indispensable la aplicación de la misma para identificar los niveles de eficiencia y eficacia en el manejo de los recursos.</p> <p>OBJETIVO DE LA AUDITORÍA</p> <p>Realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. Sucursal Tena, en la Provincia de Napo, Cantón Tena; periodo del 01 de enero al 31 de diciembre del 2.014, para la determinación de eficiencia operativa y el cumplimiento de objetivos</p> <p>ALCANCE DEL EXAMEN</p> <p>El alcance previsto del examen se enfocara al Talento Humano, Crédito y Recuperación de cartera vencida, para conocer el desempeño en términos de eficiencia operativa y el cumplimiento de objetivos.</p> <p style="text-align: center;">CAPÍTULO II: CONOCIMIENTO GENERALES DE LA ENTIDAD</p> <p>Misión</p> <p>Somos una EMPRESA CIMENTADA EN PRINCIPIOS cooperativos, orientada a ofrecer servicios financieros y no financieros ejecutados con calidad, para contribuir al BIENESTAR de nuestros socios, clientes y la sociedad.</p>		
<p>Elaborado por: JBBT</p>		<p>Fecha: 27/09/2015</p>
<p>Supervisado por: LE</p>		<p>Fecha: 27/11/2015</p>

 <p>Janeth Briseño Auditora</p>	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. Sucursal Tena. Período 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.</p>	<p>ICI 2/3</p>
<p>Informe de Control interno</p>		
<p>Visión</p>		
<p>Ser el mejor aliado DE NUESTROS SOCIOS, generando soluciones financieras integrales de calidad, basadas en prácticas éticas, transparentes y rentables.</p>		
<p>CAPÍTULO II: RESULTADOS DE LA EVALUACION DEL CONTROL INTERNO</p>		
<ul style="list-style-type: none"> • No cuenta con un código de ética y por ende no se ha socializado este aspecto, pudiendo estar afectada su conducta. • No cuentan con un plan de capacitación aunque dentro de los derechos del trabajador es ser capacitado. • Los objetivos no han sido planificado con las metas previstas e indicadores que permita medir su cumplimiento. • No se han adoptado medidas para superar las debilidad identificadas del sistema de control interno hechas por profesionales independientes. • Ausencia de controles para establecer el ingreso al sistema de información y determinar el responsable de posibles irregularidades. • El sistema de información computarizado no responde a políticas de soporte técnico, mantenimiento y seguridad. • Dentro del proceso para el otorgamiento de crédito se estableció la aplicación de indicadores financieros para tomar la decisión de entregar un crédito, pero no es cumplido en su totalidad. 		
<p>Elaborado por: JBBT</p>	<p>Fecha: 27/09/2015</p>	
<p>Supervisado por: LE</p>	<p>Fecha: 27/11/2015</p>	

 <p>Janeth Briseño Auditora</p>	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. Sucursal Tena. Período 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.</p>	<p>ICI 3/3</p>
<p>Informe de Control Interno</p> <ul style="list-style-type: none"> • No se ha evaluado anteriormente el cumplimiento del proceso de recuperación de cartera vencida, por lo que no se han determinado cuáles son sus puntos débiles. • En el caso del Talento humano no se han registrado en los organismos de control las novedades del personal, siendo perjudicial para la toma definitiva de una decisión si el personal no funciona adecuadamente. <p>Atentamente; Janeth Briseño Auditora</p>		
<p>Elaborado por: JBBT</p>		<p>Fecha: 27/09/2015</p>
<p>Supervisado por: LE</p>		<p>Fecha: 27/11/2015</p>

 <p>Janeth Briseño Auditora</p>	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. Sucursal Tena. Período 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	PE 1/1		
Programa de Auditoría				
Objetivo: Aplicar los procedimientos de auditoría con la finalidad de obtener evidencia suficiente, competente y relevante para la construcción de hallazgos.				
No.	Procedimientos:	Ref.	Responsable:	Observaciones:
01	Determinar los hallazgos	H	JBBT	
02	Comprobar el cumplimiento de los requisitos para acceder a un crédito.	CRC	JBBT	
03	Elaborar los diagramas de flujo proceso de otorgamiento de crédito.	CPO	JBBT	
04	Indicadores de gestión de créditos	IC	JBBT	
05	Elaborar los diagramas de flujo proceso de recuperación de cartera vencida	CPR	JBBT	
06	Indicadores de gestión de recuperación de cartera vencida	IRC	JBBT	
07	Elaborar los diagramas de flujo proceso de reclutamiento y selección.	PRS	JBBT	
08	Verificación de la jornada laboral	CJL	JBBT	
Elaborado por: JBBT			Fecha: 12/10/2015	
Supervisado por: LE			Fecha: 27/11/2015	

 <p>Janeth Briseño Auditora</p>	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. Sucursal Tena. Período 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.</p>	<p>H 1/3</p>
Hallazgos		
<p>Título: Incumplimiento parcial de la entrega de requisitos para el otorgamiento de créditos</p>		
<p>Condición: En lo referente al otorgamiento de crédito, se pudo determinar que varios de los requisitos no han sido entregados por los socios pero los créditos han sido entregados de manera irregular.</p>		
<p>Criterio: En el manual general de créditos se definen cuáles son los requisitos para cada tipo de crédito que se entrega en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco.</p>		
<p>Causa: No se solicitó el certificado de cooperativismos en el caso de los créditos de consumo, no se cuentan con análisis verticales y horizontales en varios créditos, otros requisitos específicos en el crédito de vivienda.</p>		
<p>Efecto: 10% de incumplimiento en la presentación de los requisitos para la colocación de un crédito.</p>		
<p>Conclusión: En el manual general de créditos se definen cuáles son los requisitos para cada tipo de crédito que se entrega a la cooperativa, una vez hecha la verificación se determinó que en los expedientes de los socios existían falta de documentos.</p>		
<p>Recomendación: Se recomienda exigir al responsable que cumpla con los requisitos que están escritos en el manual general de la Cooperativa.</p>		
<p>Elaborado por: JBBT</p>		<p>Fecha: 12/10/2015</p>
<p>Supervisado por: LE</p>		<p>Fecha: 27/11/2015</p>

 <p>Janeth Briseño Auditora</p>	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. Sucursal Tena. Período 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.</p>	<p>H 2/3</p>
Hallazgos		
<p>Título: Porcentaje alto de cartera vencida</p>		
<p>Condición: Según los informes enviados a la Matriz se determinó que existe un porcentaje de cartera vencida de 2.98%, y de gastos 9.500,00 dólares en base al presupuesto determinado, un valor superior al permitido.</p>		
<p>Criterio: En la Planificación para el período 2014, se fijó, lo siguiente: Reducir el porcentaje de cartera vencida a 1.64%, con un presupuesto de 8.500,00 dólares en el período 2014.</p>		
<p>Causa: Desde el proceso de colocación de crédito se presentaron irregularidades que afectaron la recuperación de cartera vencida.</p>		
<p>Efecto: 81.71% brecha negativa</p>		
<p>Conclusión: No se ha cumplido con los procedimientos para la recuperación de cartera vencida que existe en el manual de cobranza de la cooperativa.</p>		
<p>Recomendación: Se recomienda cumplir con los procedimientos definidos en el flujo grama de cobranza.</p>		
<p>Elaborado por: JBBT</p>		<p>Fecha: 12/10/2015</p>
<p>Supervisado por: LE</p>		<p>Fecha: 27/11/2015</p>

 <p>Janeth Briseño Auditora</p>	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. Sucursal Tena. Período 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	H 3/3
Hallazgos		
Título: Incumplimiento de la jornada laboral		
Condición: De los 13 funcionarios se determinó que 10 funcionarios cumplieron la jornada laboral de manera estricta, tres solicitaron permiso pero no repusieron el tiempo empleado en esta actividad.		
Criterio: Reglamento interno de trabajo Art. 16.- Todo el personal de la institución, tiene la obligación de asistir con puntualidad al trabajo para iniciar sus labores en el lugar designado para el efecto, en las horas y turnos indicados en el horario correspondiente, según la naturaleza de la actividad laboral y las necesidades de servicio de acuerdo a sus respectivos contratos, debiendo el trabajador registrar su asistencia en forma establecida por el empleador o su representante. El registro del ingreso es personal queda expresamente prohibido la posibilidad de marcar por intermedio de otros. En el caso que el trabajador no marque la tarjeta de control o el registro de asistencia se sancionará de conformidad a lo dispuesto en el presente reglamento.		
Causa: Se dio permiso a funcionarios y en caso de los dos Gestores de crédito no se les solicito reponer el tiempo no trabajado.		
Efecto: 8 horas sin trabajar esto ocasiona una falta grave y en consecuencia una de las causales para que sea sancionado.		
Conclusión: Se ha definido la jornada laboral y como se sancionara en el caso de no cumplir con lo establecido en la ejecución de los procedimientos se fijó que de los 13 funcionarios solo 10 funcionarios cumplieron la jornada laboral de manera estricta.		
Recomendación: Se recomienda al responsable hacer cumplir el Art. 16 del reglamento interno del trabajo para que los funcionarios cumplan con lo establecido en dicho artículo.		
Elaborado por: JBBT	Fecha: 12/10/2015	
Supervisado por: LE	Fecha: 27/11/2015	

Comprobar el cumplimiento de los requisitos para acceder a un crédito

Tabla N° 3. Comprobar los requisitos para el otorgamiento de crédito consumo

No.	Requisitos	Si	No	Porcentaje de cumplimiento	Observación
1	Solicitud de crédito	10	0	100%	
2	Copias de cédula de ciudadanía y certificado de votación actualizado (clara y legibles)	10	0	100%	
3	Certificado del curso de cooperativismo.	8	2	80%	Varios socios no ha seguido el curso de cooperativismo
4	Copia del pago del predio, matrícula de vehículo, maquinaria, etc.	7	3	70%	En las carpetas no se encontró dicha documentación
5	Justificación de ingresos como dependientes o rentas fijas: Copia de RUC Liquidación de pensión Contrato de arriendos Honorarios (18 meses en el mismo lugar)	10	0	100%	
TOTAL Σ		45	5	90%	

Elaborado por: JBBT

Fecha: 12/10/2015

Supervisado por: LE

Fecha: 27/11/2015

Comprobar el cumplimiento de los requisitos para acceder a un crédito

Interpretación:

Se solito 10 carpetas de créditos de consumo y se pudo observar que existían faltantes como es; certificados de un curso de cooperativismos y copia de pago de predio o maquinaria, cumpliendo el 90.% de los requisitos para este tipo de crédito.

Tabla N° 4. Comprobar los requisitos para el otorgamiento de crédito comercial

No.	Requisitos	Si	No	Porcentaje de cumplimiento	Observación
1	Balance interno (dos Años)	10	0	100%	
2	Detalles de cuentas por cobrar y pagar.	9	1	90%	
3	Flujo de efectivo.	10	0	100%	
4	Flujo de efectivo proyectos	10	0	100%	
5	Declaración del IVA (semestral)	10	0	100%	
6	Estado de cuenta de tarjeta de crédito (último tres meses)	8	2	80%	
7	Autorización para verificar la información en el buró de crédito.	10	0	100%	
8	Análisis horizontal y vertical e indicadores financieros.	5	5	50%	
9	Copia certificada del nombramiento de representante legal.	10	0	100%	
10	Copia certificada del acta que autorice el crédito.	10	0	100%	
TOTAL Σ		92	8	92%	

Elaborado por: JBBT

Fecha: 12/10/2015

Supervisado por: LE

Fecha: 27/11/2015

Comprobar el cumplimiento de los requisitos para acceder a un crédito

Interpretación:

Se solicitó 10 créditos de consumo para el segmento PYMES, no se realizaron análisis verticales y horizontales e indicadores financieros, detalle de cuentas de crédito, dando un cumplimiento del 92%.

Tabla N° 5. Comprobar los requisitos para el otorgamiento de crédito comercial personas naturales.

No.	Requisitos	Si	No	Porcentaje de cumplimiento	Observación
1	Declaración anual del impuesto a la renta.	10	0	100%	
2	Declaración del impuesto al valor agregado.	10	0	100%	
3	Balance financiero del último período.	10	0	100%	
4	Flujo de caja proyectado un año	10	0	100%	
5	Flujo de efectivo	10	0	100%	
6	Estado de cuenta de las tarjetas de crédito,	5	5	50%	
7	Autorización de cónyuge	10	0	100%	
8	Análisis Horizontal y vertical de los Estados financieros	3	7	30%	
TOTAL Σ		68	12	85%	

Interpretación: Se cumplió el 85% de los requisitos requeridos para este fin.

Elaborado por: JBBT

Fecha: 12/10/2015

Supervisado por: LE

Fecha: 27/11/2015

 <p>Janeth Briseño Auditora</p>	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. Sucursal Tena. Período 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	CRC 4/4			
Comprobar el cumplimiento de los requisitos para acceder a un crédito					
Tabla N° 6. Comprobar los requisitos para el otorgamiento del microcrédito					
No.	Requisitos	Si	No	Porcentaje de cumplimiento	Observación
1	Copia de la cédula de identidad y papeleta de votación.	10	0	100%	
2	Copia del RUC o RISE	10	0	100%	
3	Recibo del pago de un servicio básico.	10	0	100%	
TOTAL Σ		30	0	100%	
Interpretación:					
Se cumplió el 100% de los requisitos necesarios para el otorgamiento de microcréditos.					
Tabla N° 7. Comprobar los requisitos para el otorgamiento del crédito de vivienda					
No.	Requisitos	Si	No	Porcentaje de cumplimiento	Observación
1	Certificado liberatorio de gravámenes.	8	2	80%	
2	Línea de fábrica	10	0	100%	
3	Copia de escritura o promesa de compra venta.	10	0	100%	
4	Avalúo del bien inmueble.	10	0	100%	
5	Escritura hipotecaria.	10	0	100%	
TOTAL Σ		48	2	96%	
Interpretación:					
Se cumplió el 96% de los requisitos para ser entregado un crédito de vivienda dado por incumplimiento por la falta de un certificado de liberación de gravamen.					
Elaborado por: JBBT			Fecha: 12/10/2015		
Supervisado por: LE			Fecha: 27/11/2015		

Comprobar el cumplimiento del proceso de otorgamiento de crédito

Figura N° 7. Comprobar el proceso de otorgamiento de crédito

Socio	Gestor de Crédito	Operativo	Jefe de Agencia	Si	No	Observación
				70	0	
				70	0	
				70	0	
				70	0	
				70	0	
				70	0	

Socio	Gestor de Crédito	Operativo	Jefe de Agencia	Si	No	Observación
			<pre> graph TD A[Adjudica los créditos] --> B[Firma de pagarés] B --> C[Desembolso del crédito] C --> D[Recepción del dinero] D --> E([Fin]) </pre>	70	0	
				70	0	
				70	0	

Interpretación:

Se cumplió el proceso de otorgamiento de crédito en un 100% de las carpetas que fueron solicitadas para su análisis.

Elaborado por: JBBT

Fecha: 12/10/2015

Supervisado por: LE

Fecha: 27/11/2015

 <p>Janeth Briseño Auditora</p>	<p align="center">Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. Sucursal Tena. Período 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.</p>	<p align="center">IC 1/3</p>
<p align="center">Indicadores al cumplimiento de las metas de colocación de cartera</p> <p>Objetivo: Colocar 36.6103, 80 dólares por créditos, con un presupuesto de comisiones de 10.000,00 dólares en el período 2014.</p> <p>Meta: 366.103,80 dólares</p> <p>Tipo de indicador: Eficacia</p> <p>Nombre del indicador: Total de créditos colocados en créditos en el período 2014.</p> <p>Estándar: 366.103,82 dólares</p> <p>Periodicidad: Anual</p> <p>Informe: 415.875,14 dólares</p> <p>Unidad de medida: Dólares</p> <p>Índice: $415.875,14 / 366.103,86 * 100 = 113,59\%$</p> <p>Brecha: 13.59% positiva</p> <p>Interpretación: Se fijó una meta de colocación de créditos de 366.103,86 dólares siendo superada en un 13.59%, según el informe que presento la sucursal Tena a la Matriz dicho efecto fue producto de la aplicación de segmentación de mercado y destino de un asesor para un grupo diferente de la población llegando a tener mejores resultados.</p>		
<p>Elaborado por: JBBT</p>		<p>Fecha: 12/10/2015</p>
<p>Supervisado por: LE</p>		<p>Fecha: 27/11/2015</p>

 <p>Janeth Briseño Auditora</p>	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. Sucursal Tena. Período 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.</p>	<p>IC 2/3</p>
<p align="center">Indicadores al cumplimiento de las metas de colocación de cartera</p> <p>Objetivo: Colocar 366.103,80 dólares por créditos, con un presupuesto de comisiones de 10.000,00 dólares en el período 2014.</p> <p>Recursos: 10.000,00 dólares</p> <p>Tipo de indicador: Eficiencia</p> <p>Nombre del indicador: Total de dólares empleados para la colocación de créditos en el período 2014.</p> <p>Estándar: 10.000,00 dólares</p> <p>Periodicidad: Anual</p> <p>Informe: 145.80,00 dólares</p> <p>Unidad de medida: Dólares</p> <p>Índice: $14.580,00 / 10.000,00 * 100 = 145.80\%$</p> <p>Brecha: 45.80% positiva, debido a que se colocaron más créditos de la meta prevista.</p> <p>Interpretación: Se determinó un presupuesto en comisiones de 10.000,00, una vez terminado el período, verificado los resultados se verificó un empleo de 45.80% más de lo previsto.</p>		
<p>Elaborado por: JBBT</p>		<p>Fecha: 12/10/2015</p>
<p>Supervisado por: LE</p>		<p>Fecha: 27/11/2015</p>

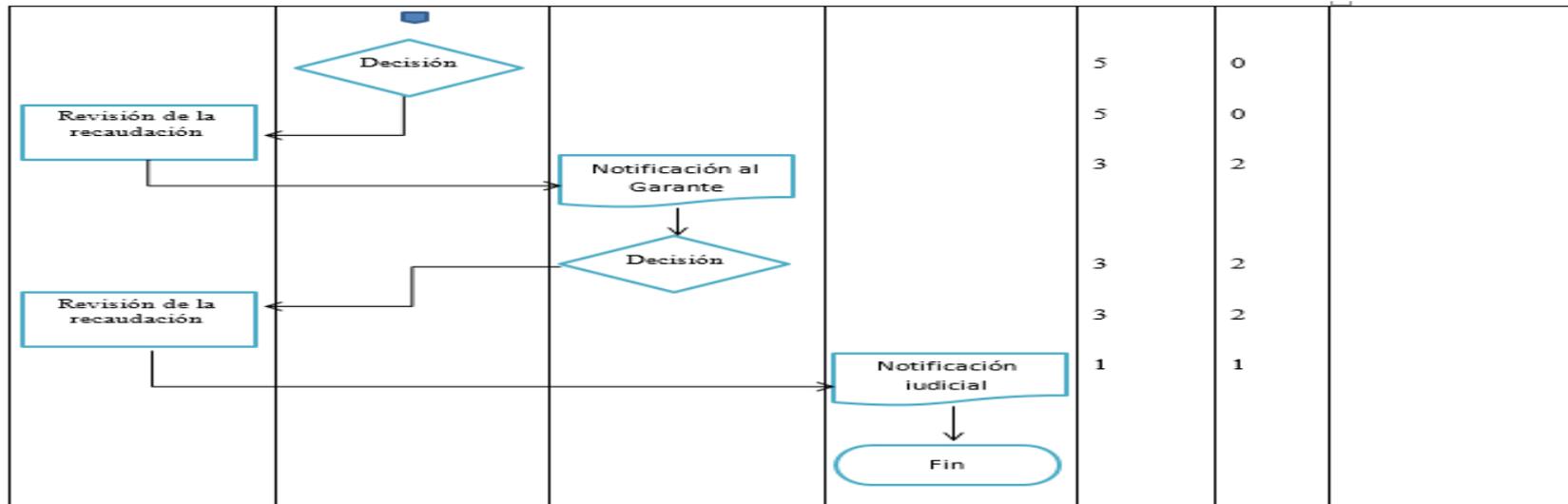
 <p>Janeth Briseño Auditora</p>	<p align="center">Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. Sucursal Tena. Período 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.</p>	<p align="center">IC 3/3</p>
<p align="center">Indicadores al cumplimiento de las metas de colocación de cartera</p> <p>Objetivo: Colocar 36.6103, 80 dólares por créditos, con un presupuesto de comisiones de 10.000,00 dólares en el período 2014.</p> <p>Meta: 36.6103,80 dólares</p> <p>Recursos: 10.000,00 dólares</p> <p>Tipo de indicador: Economía</p> <p>Nombre del indicador: Total de dólares colocados y empleados en el otorgamiento de crédito en el período 2014.</p> <p>Estándar: 36.6103,80 dólares 10.000,00 dólares</p> <p>Periodicidad: Anual</p> <p>Fórmula: 415.875,14 - 366.103,80 = 49.771,34 14.580,00 - 10.000.00 = 4.580,00</p> <p>Unidad de medida: Dólares</p> <p>Índice: 13.59% * 45.80% = 6.22%</p> <p>Interpretación: En base a la meta fijada se gastaron recursos superiores en un 6.22% de los resultados previstos en la colocación de créditos.</p>		
<p>Elaborado por: JBBT</p>		<p>Fecha: 12/10/2015</p>
<p>Supervisado por: LE</p>		<p>Fecha: 27/11/2015</p>

Proceso de recuperación de cartera vencida

Figura N° 8. Comprobar el proceso de recuperación de cartera vencida

Gestor de Crédito	Socio	Otros	Juridico	Si	No	Observación
<p>Inicio</p> <p>↓</p> <p>Revisa su cartera</p> <p>↓</p> <p>Emite el informe de morosidad</p>	<p>Primera notificación</p> <p>↓</p> <p>Decisión</p>			5	0	
				5	0	
				5	0	
				5	0	
<p>Revisión de la recaudación</p> <p>↓</p> <p>Segunda notificación</p>				5		

Proceso de recuperación de cartera vencida



Interpretación:

Para verificar el proceso de recuperación de cartera vencida se solicitó 5 casos, de los cuales dos se solucionaron antes de los 90 días, uno cumplió el proceso de otorgamiento de crédito, solo un caso se llevó al cobro judicial, hay que dejar en claro que se pudo observar que los Gestores de Crédito se mantuvieron en un proceso de recuperación constante, aunque existe cartera heredada de salientes Gestores

Elaborado por: JBBT

Fecha: 12/10/2015

Supervisado por: LE

Fecha: 27/11/2015

 <p>Janeth Briseño Auditora</p>	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. Sucursal Tena. Período 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.</p>	<p>IRC 1/3</p>
<p align="center">Indicadores al cumplimiento de recuperación de cartera vencida</p> <p>Objetivo: Reducir el porcentaje de cartera vencida a 1.64%, con un presupuesto de 8.500,00 dólares en el período 2014.</p> <p>Tipo de indicador: Eficacia</p> <p>Nombre del indicador: Porcentaje de cartera vencida del período 2014.</p> <p>Estándar: 1.64%</p> <p>Periodicidad: Anual</p> <p>Informe: 2.98%</p> <p>Unidad de medida: Porcentaje</p> <p>Índice: $2.98\% / 1.64\% * 100 = 181.71\%$</p> <p>Brecha: 81.71% negativa</p> <p>Interpretación: Existieron problemas en el proceso de colocación de créditos lo cual afecto la recuperación de cartera vencida, dando una brecha negativa de 81.71%. El proceso de recuperación no fue efectivo por que desde el origen del crédito hubo irregularidades.</p>		
<p>Elaborado por: JBBT</p>		<p>Fecha: 12/10/2015</p>
<p>Supervisado por: LE</p>		<p>Fecha: 27/11/2015</p>

 <p>Janeth Briseño Auditora</p>	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. Sucursal Tena. Período 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.</p>	<p>IRC 2/3</p>
<p align="center">Indicadores al cumplimiento de recuperación de cartera vencida</p> <p>Objetivo: Reducir el porcentaje de cartera vencida a 1.64%, con un presupuesto de 8.500,00 dólares en el período 2014.</p> <p>Tipo de indicador: Eficiencia</p> <p>Nombre del indicador: Total de dólares empleados en la recuperación de cartera vencida del período 2014.</p> <p>Estándar: 8.500,00</p> <p>Periodicidad: Anual</p> <p>Informe: 9.500,00</p> <p>Unidad de medida: Dólares</p> <p>Índice: $9.500,00 / 8.500,00 = 111.76\%$</p> <p>Brecha: 11.76% negativa</p> <p>Interpretación: Se emplearon recursos superiores a los estimados, sin dar el resultado fijado, es presentado una brecha negativa del 11.76%.</p>		
<p>Elaborado por: JBBT</p>		<p>Fecha: 12/10/2015</p>
<p>Supervisado por: LE</p>		<p>Fecha: 27/11/2015</p>

 <p>Janeth Briseño Auditora</p>	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. Sucursal Tena. Período 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.</p>	<p>IC 3/3</p>
<p align="center">Indicadores al cumplimiento de las metas de colocación de cartera</p> <p>Objetivo: Reducir el porcentaje de cartera vencida a 1.64%, con un presupuesto de 8.500,00 dólares en el período 2014.</p> <p>Meta: 1.67%</p> <p>Recursos: 8.500,00 dólares</p> <p>Tipo de indicador: Economía</p> <p>Nombre del indicador: Total de dólares empleados en la colocación de recuperación de cartera vencida, en el período 2014.</p> <p>Estándar: 1.67% 8.500,00 dólares</p> <p>Periodicidad: Anual</p> <p>Fórmula: $2.98\% / 1.64\% * 100 = 181.71\%$ $9.500.00 * 8.500.00 = 111.76\%$</p> <p>Unidad de medida: Dólares</p> <p>Índice: $81.71\% * 11.76\% = 9.61\%$</p> <p>Interpretación: Se emplearon más recursos pero no se alcanzó el porcentaje óptimo de cartera vencida necesaria para mantener la salud de la Cooperativa.</p>		
<p>Elaborado por: JBBT</p>		<p>Fecha: 12/10/2015</p>
<p>Supervisado por: LE</p>		<p>Fecha: 27/11/2015</p>

Proceso de reclutamiento y selección

Figura N° 9: Proceso de reclutamiento y selección

Otras áreas	Jefe de Agencia	Contadora	Otros	Si	No	Observación
Inicio						
Identificación de la necesidad				13	0	
	Decisión			13	0	
	Vacante			13	0	
		Convocatoria		13	0	
			Documentación	13	0	
	Análisis de la información			13	0	

Proceso de reclutamiento y selección

Otras áreas	Jefe de Agencia	Contadora	Otros	Si	No	Observación
	<pre> graph TD A[Decisión] --> B[Contrato de trabajo] B --> C[Fin] </pre>			13	0	
				13	0	

Interpretación:

En los archivos de la cooperativa se encontró los documentos que abalizan el proceso de reclutamiento y selección de los funcionarios, dado que se realizó al momento de crear la sucursal de 11 empleados y después de 3 años se crearon dos Gestores de crédito.

Elaborado por: JBBT

Fecha: 12/10/2015

Supervisado por: LE

Fecha: 27/11/2015

Verificación de la jornada laboral

Tabla N° 8. Verificación de la jornada laboral

Funcionarios	Tiempo planificado de trabajo	Tiempo trabajado	Variación	Observación
Gerente de Negocios	240	240	0	
Operativo 1	240	240	0	
Atención al Cliente	240	240	0	
Supervisor de Cajas	240	240	0	
Promotor	240	240	0	
Recibidor Pagador	240	240	0	
Gestor de Negocios	240	232	8	Permiso médico
Gestor de Negocios	240	240	0	
Gestor de Negocios	240	237	3	Curso de atención al clientes SECAP
Gestor de Negocios	240	237	3	
Gestor de Negocios	240	240	0	
Gestor de Negocios	240	240	0	
Limpieza y Mensajería	240	240	0	
TOTAL Σ			14	52

Interpretación:

Se solicitó el registro de ingreso y salida del personal donde se pudo determinar los valores presentados en la tabla anterior, se pudo conocer que un funcionario pidió permiso por una situación médica confirmada por el IESS, y dos gestores de Crédito realizaron un curso en SECAP por lo que solicitaron permiso al Jefe de Sucursal.

Elaborado por: JBBT

Fecha: 12/10/2015

Supervisado por: LE

Fecha: 27/11/2015

 <p>Janeth Briseño Auditora</p>	<p align="center">Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. Sucursal Tena. Período 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.</p>			<p align="center">PCR 1/1</p>
<p align="center">Programa de Auditoría</p> <p>Objetivo: Emitir un informe con las respectivas conclusiones y recomendaciones.</p>				
No.	Procedimientos:	Ref.	Responsable:	Observaciones:
01	Elaborar la notificación final del proceso de auditoría	NFA	JBBT	
02	Emitir el informe final de la auditoría	IF	JBBT	
Empty space for observations				
Elaborado por: JBBT			Fecha: 12/10/2015	
Supervisado por: LE			Fecha: 27/11/2015	

 Janeth Briseño Auditora	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. Sucursal Tena. Período 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	NFA 1/1
Notificación final de auditoría Tena, 21 de noviembre de 2015 Ing. Edith Frías JEFE DE SUCURSAL TENA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN FRANCISCO” LTDA. Presente: Reciba un cordial y atento saludo, el motivo de la presente es <i>notificarle el final de la auditoría de Gestión a la Cooperativa de ahorro y crédito “San Francisco” Ltda. administrativa</i> , para el período 2014; se han aplicado proceso diseñado con la finalidad de obtener la mayor cantidad de evidencia que sustente las hallazgos de auditoría, existieron limitaciones dadas por la falta de información que fueron superados por el apoyo suyo, que contribuyo al buen desarrollo de las fases de auditoría. Anexo a la presente el informe final de auditoria de gestión. Por la atención dada a la presente le anticipo mi agradecimiento. Atentamente Janeth Briseño AUDITORA		
Elaborado por: JBBT		Fecha: 12/10/2015
Supervisado por: LE		Fecha: 27/11/2015

 <p>Janeth Briseño Auditora</p>	<p align="center">Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. Sucursal Tena. Período 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.</p>	<p align="center">IF ½</p>
<p align="center">Informe de planificación Final</p> <p align="center">Informe Final</p> <p align="center">CAPÍTULO I: INFORMACIÓN INTRODUCTORIA</p> <p>MOTIVO DE LA AUDITORÍA</p> <p>La Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco es una entidad financiera que viene funcionando desde 1967, en la matriz está ubicada en la ciudad de Ambato, cuenta con 22 Agencias en diferentes provincias, sus productos financieros son: depósitos a la vista y plazo fijo, créditos de consumo, microcrédito y de vivienda, no ha sido objetivo de una auditoría de gestión por lo que es indispensable la aplicación de la misma para identificar los niveles de eficiencia y eficacia en el manejo de los recursos.</p> <p>OBJETIVO DE LA AUDITORÍA</p> <p>Realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. Sucursal Tena, en la Provincia de Napo, Cantón Tena; periodo del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014, para la determinación de eficiencia operativa y el cumplimiento de objetivos</p> <p>ALCANCE DEL EXAMEN</p> <p>El alcance previsto del examen se enfocara al Talento Humano, Crédito y Recuperación de cartera vencida, para conocer el desempeño en términos de eficiencia operativa y el cumplimiento de objetivos.</p> <p align="center">CAPÍTULO II: CONOCIMIENTO GENERALES DE LA ENTIDAD</p> <p>MISIÓN</p> <p>Somos una EMPRESA CIMENTADA EN PRINCIPIOS cooperativos, orientada a ofrecer servicios financieros y no financieros ejecutados con calidad, para contribuir al BIENESTAR de nuestros socios, clientes y la sociedad.</p>		
<p>Elaborado por: JBBT</p>		<p>Fecha: 12/10/2015</p>
<p>Supervisado por: LE</p>		<p>Fecha: 27/11/2015</p>

 <p>Janeth Briseño Auditora</p>	<p align="center">Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. Sucursal Tena. Período 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.</p>	<p align="center">IF 2/1</p>
<p>Informe de planificación Final</p>		
<p>Visión</p>		
<p>Ser el mejor aliado DE NUESTROS SOCIOS, generando soluciones financieras integrales de calidad, basadas en prácticas éticas, transparentes y rentables.</p>		
<p>CAPÍTULO III: RESULTADOS FINALES</p>		
<p>Título:</p>		
<p>Incumplimiento parcial de la entrega de requisitos para el otorgamiento de créditos</p>		
<p>Conclusión:</p>		
<p>En el manual general de créditos se definen cuáles son los requisitos para cada tipo de crédito que se entrega en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco, una vez hecha la verificación se determinó que en los expedientes de los socios existían faltantes de documentación por un 10%.</p>		
<p>Recomendación No. 1:</p>		
<p>Responsable: Al Jefe de Sucursal.</p>		
<p>Se le recomienda exigir al responsable de créditos solicitar a los socios la entrega de todos los requisitos con la finalidad de mantener los documentos en regla.</p>		
<p>Título:</p>		
<p>Porcentaje alto de cartera vencida</p>		
<p>Conclusión:</p>		
<p>En la planificación se determinó una meta de 1.64% de porcentaje de cartera vencida, solicitada la información se determinó un 2.98%, de cartera vencida. Dando una brecha negativa para la sucursal.</p>		
<p>Elaborado por: JBBT</p>	<p>Fecha: 12/10/2015</p>	
<p>Supervisado por: LE</p>	<p>Fecha: 27/11/2015</p>	

 <p>Janeth Briseño Auditora</p>	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. Sucursal Tena. Período 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.</p>	<p>IF ½</p>
<p>Informe de planificación Final</p>		
<p>Recomendación No. 2: Responsable: Al jefe de sucursal. Se le recomienda exigir el cumplimiento de los procedimientos para reducir el porcentaje de cartera vencida.</p> <p>Título: Incumplimiento de la jornada laboral</p> <p>Conclusión: Se ha definido la jornada laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco y como se sancionara en el caso de no cumplir con lo establecido, en la ejecución de los procedimiento se fijó que de los 13 funcionarios se determinó que 10 funcionarios cumplieron la jornada laboral de manera estricta, tres solicitaron permiso pero no repusieron el tiempo empleado en esta actividad.</p> <p>Recomendación No. 3: Responsable: Al jefe de sucursal. Se le solicita hacer cumplir la jornada laboral de trabajo y en el caso de no pasar lo fijado aplicar el reglamento en lo referente a las sanciones.</p> <p>Atentamente;</p> <p>Janeth Briseño Auditora</p>		
<p>Elaborado por: JBBT</p>		<p>Fecha: 12/10/2015</p>
<p>Supervisado por: LE</p>		<p>Fecha: 27/11/2015</p>

CONCLUSIONES

- El presente trabajo de titulación tiene como fin realizar una auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y crédito San Francisco Sucursal Tena del período 1 de enero y 31 de diciembre del 2014, donde se pudo conocer el funcionamiento de la entidad y las debilidades de la organización.
- Se realizó un diagnóstico situacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. Sucursal Tena, definiéndose los siguientes componentes a ser auditados: Créditos, Recuperación de cartera vencida y Talento humano.
- Mediante el sistema de Control Interno se ha podido determinar la no existencia de un código de ética que regule la conducta de sus funcionarios, no poseen un plan de capacitación, no se han diseñado indicadores de gestión que permita medir el nivel de desempeño institucional y por ende identificar deficiencias al momento que ocurran.
- Se emitió un informe final de auditoría donde se pudo determinar las fortalezas y debilidades mediante la matriz FODA, se presentaron conclusiones y recomendaciones que se convertirán en una herramienta para mejorar la gestión institucional.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda la realización de una auditoria posterior con la finalidad de determinar si se mantienen los incumplimientos y por ende cuales serían las formas idóneas para poder superarlos y mantener un nivel óptimo de desempeño.
- Mantener un archivo organizado de la información, hacer un seguimiento a la matriz FODA con la finalidad de mantener un diagnostico real para futuras auditorias principalmente de los componentes ya evaluados.
- Se sugiere elaborar un código de ética que regule las relaciones entre los funcionarios y su comportamiento dentro de la organización, permitirá la aplicación de los valores institucionales.
- Seguir las recomendaciones emitidas en el informe final de auditoria teniendo en cuenta que son resultado del desarrollo de las fases de auditoria y representan la realidad de la organización.

BIBLIOGRAFÍA

Alvin A. (2007). *Auditoría un enfoque integral*. 11^{ava} Edición. México.

Contraloría General del Estado. (2001). *Manual de Auditoría de Gestión*. Quito.

De La Peña, A. (2009). *Auditoría un Enfoque Práctico* (1ra. ed.). Madrid: Paraninfo.

Estupigaitán Gaitán R. (2003). *Control Interno y Fraudes*. 2^{da} edición.

Franklin Finkowsky, Enrique Benjamín, (2013). *Auditoría Administrativa : Evaluación y Diagnóstico Empresarial*. 3^{ra} Edición. México: McGraw Hill.

Maldonado E., (2011). *Auditoría de Gestión*. 4^{ta} Edición. Quito: Abya-Yala

Mantilla Samuel, (2008). *Administración de Riesgos del Emprendimiento*. Bogotá: Ecoe Ediciones

O.Ray, Whittington, & Kurt, P. (2000). *Auditoría: Un Enfoque Integral*. 12^{va} Edición. Bogotá.

Sotomayor, Amador (2008). *Auditoría Administrativa*.

Yandel Blanco Luna, (2012), *Auditoría Integral: Normas y Procedimientos*. 4^{ta} edición. Bogotá.

Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco . Paredes , E (2008), *Manual de Crédito y Cobranza*. Tena: COAC

ANEXOS

	MANUAL GENERAL DE CRÉDITO	Elaborado por: Jefe de Negocios Fecha de Elaboración: 25 de Octubre 2011 Fecha de Actualización: 6 de marzo 2014 Fecha de Aprobación: 12 de marzo 2014 N° De Revisión: 05
Código: MAN_CO_PRIV_060_219	Aplica a: Procesos de Crédito	Página 75 de 103

5.11.1 TRASPASO DE CARTERA

El gestor de negocios es el responsable de la cartera de préstamos asignada por lo tanto al momento en que se cambie de zona, debe entregar formalmente su cartera con un documento de respaldo de entrega recepción y previo haber realizado la gestión de campo para el reconocimiento de socios y zona.

Para el caso de que un gestor de negocios que renuncie a trabajar en la Cooperativa, la cartera asignada a él, será tomado para seguimiento y control por el responsable de oficina, quien posteriormente reasignará la administración de dicha cartera con un nuevo gestor de negocios.

CAPÍTULO VII

PROCESO DE CRÉDITO

1. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Gestores de Negocios

- Entrega al socio- cliente autorización para revisión de buro de crédito y recepta firma del socio.
- Una vez recopilada las firmas de los socios revisa la información en el software de crédito y Consep para determinar si es sujeto de crédito.
- Si no tiene problemas en Consep y buró, entrega formularios al socio (solicitud de crédito y requisitos).
- Recepta la documentación e imprime informe de cartera, planifica visita in situ para determinar el tipo de crédito monto y plazo, si es préstamo microcrédito realiza levantamiento de información, si es comercial realiza levantamiento de información según este segmento, caso contrario es consumo o vivienda.
- Una vez obtenida la documentación verifica y evalúa, plantea el préstamo en el sistema bajo condiciones y montos acordados.
- Entrega la carpeta al operativo de crédito dos con los datos y documentos completos.

Operativo de Crédito Uno

- Recibe la carpeta de crédito y revisa documentación en caso de no cumplir condiciones la carpeta será devuelta al gestor de negocios.

Derechos reservados de la Coac. "San Francisco" Ltda., prohibida su reproducción total o parcial sin autorización explícita del autor.

document was created using



SOLID CONVERTER PDF

To remove this message, purchase the product at www.SolidDocuments.com

	MANUAL GENERAL DE CRÉDITO	Elaborado por: Jefe de Negocios Fecha de Elaboración: 25 de Octubre 2011 Fecha de Actualización: 6 de marzo 2014 Fecha de Aprobación: 12 de marzo 2014 N° De Revisión: 05
Código: MAN_CO_PRIV_060_219	Aplica a: Procesos de Crédito	Página 76 de 103

- Si cumplen condiciones ingresa la información al sistema verifica y califica solicitud y valida check - list.
- La información se traslada mediante el sistema al comité de acuerdo al nivel y cupo de aprobación.
- Entrega la carpeta al Gerente de negocios de agencias o sucursales.

Comité de Crédito

- Analiza la información cualitativa y cuantitativa si cambian condiciones de préstamo, ingresa cometerio de cambios realizados y la información se traslada al operativo dos, de no ser cambiados se aprueba el crédito bajo las condiciones propuestas.
- En el caso de créditos vinculados Consejo de Administración resolverá las solicitudes,
- Si los préstamos no son hipotecarios la información se traslada al operativo dos para desembolso.

Asesor Jurídico (Para Créditos Hipotecarios)

- Revisa documentación desde aspectos legales (escrituras, poderes, certificados de grávame).
- Entrega la documentación a los abogados externos para la realización de minuta correspondiente.
- Una vez constituida la escritura de hipoteca elabora informe de conformidad de la escritura y entrega al gestor de negocios.

Gestores de Negocios

- Ingresar datos de hipoteca y entrega file al operativo de crédito dos para desembolso.

Operativo de Crédito Dos

- Comunica al socio cliente de la aprobación del préstamo.
- Recibe al socio cliente y garante verifica legitimidad de firmas e imprime documentos y receipta firmas (pagare, resoluciones, convenio, tabla de amortización, liquidación, informe para deudores y garantes).
- Acredita los valores correspondientes del préstamo en la cuenta del socio cliente.
- Adjunta la documentación en el file legaliza la documentación y entrega al gestor de negocios para archivo.

Gestores de Negocios

Derechos reservados de la Coac. "San Francisco" Ltda., prohibida su reproducción total o parcial sin autorización explícita del autor.



	MANUAL GENERAL DE CRÉDITO	Elaborado por: Jefe de Negocios Fecha de Elaboración: 25 de Octubre 2011 Fecha de Actualización: 6 de marzo 2014 Fecha de Aprobación: 12 de marzo 2014 N° De Revisión: 05
Código: MAN_CO_PRIV_060_219	Aplica a: Procesos de Crédito	Página 77 de 103

- Archiva y custodia el file de crédito.

PROCEDIMIENTO RE-PRÉSTAMO

Gestor De Negocios

- Solicita a sistemas una base de datos con clientes que tengan créditos cancelados y cumplan condiciones antes descritas.
- Con la base de datos, promociona el producto de crédito en campo y oficina si el socio está interesado plantea el crédito de acuerdo a su capacidad de pago, necesidad de crédito.

Operativo de Crédito 1

- Actualiza los datos del socio cliente solicitante del préstamo.
- En el caso de créditos de consumo ingresa los datos actualizados del rol de pagos, y para microcrédito ingresa la ficha de levantamiento de información actualizada en el campo.

Comité de Crédito

- Analiza el monto, plazo y garantías del préstamo solicitado si está de acuerdo pasa al desembolso.

Operativo de Crédito 2

- Operativo de crédito dos genera los documentos de solicitud y liquidación del crédito.
- Solicita los originales de la cédula de identidad y certificado de votación para verificación.
- Legaliza los documentos con el socio y acredita el valor en la cuenta.
- Entrega al socio los documentos de acreditación del préstamo.
- Entrega el pagare a custodia de valores para su archivo y al gestor de negocios la carpeta para su custodia.

PROCEDIMIENTO PRÉSTAMO - GARANTÍA CON DPF.

- Gestor de negocios entrega solicitud de préstamo.

Derechos reservados de la Coac. "San Francisco" Ltda., prohibida su reproducción total o parcial sin autorización explícita del autor.



	MANUAL GENERAL DE CRÉDITO	Elaborado por: Jefe de Negocios Fecha de Elaboración: 25 de Octubre 2011 Fecha de Actualización: 6 de marzo 2014 Fecha de Aprobación: 12 de marzo 2014 N° De Revisión: 05
Código: MAN_CO_PRIV_060_219	Aplica a: Procesos de Crédito	Página 78 de 103

- Gestor de negocios asesora al socio para la legalización del documento (reconocimiento de firma y rúbrica, endoso del documento a favor de la Cooperativa).
- Gestor de negocios receipta la solicitud y plantea el préstamo en el sistema de cómputo de la Cooperativa.
- Gestor de negocios entrega al asistente de crédito la carpeta para ingreso de datos.
- Asistente de crédito ingresa datos al sistema de cómputo de la Cooperativa.
- Gestor de negocios recomienda la aprobación de la solicitud de préstamo en el sistema de cómputo de la Cooperativa.
- Comité de Crédito aprueba la solicitud de préstamo en el sistema de cómputo de la Cooperativa, conforme a los niveles respectivos.
- La información pasa por el sistema de cómputo de la Cooperativa al usuario desembolso, quien revisa y coteja la documentación (cédula y certificado de votación originales y copias, DPF legalizado) para posteriormente generar la documentación de respaldo de la operación (pagaré, solicitud, tabla de amortización, resolución del comité, liquidación del préstamo, convenio de pago total del préstamo con el valor del DPF, otros) y acreditar el valor del préstamo, a la cuenta de ahorros del socio. Entrega la documentación para custodia.

CAPÍTULO VIII

SEGUIMIENTO Y COBRANZA

Son acciones de recuperación que deben estar orientadas fundamentalmente a restablecer al socio cliente es decir se deben tomar las acciones preventivas y oportunas para evitar que se complique la recuperación del préstamo.

La recuperación efectiva de un crédito en los tiempos previstos y el mantenimiento adecuado de la calidad de la cartera es uno de los factores más importantes, en virtud que permitirán el crecimiento y la continuidad de los socios y clientes con la Cooperativa "San Francisco" Ltda.

Derechos reservados de la Coac. "San Francisco" Ltda., prohibida su reproducción total o parcial sin autorización explícita del autor.

This document was created using



SOLID CONVERTER PDF

To remove this message, purchase product at www.SolidDocuments.com

	MANUAL GENERAL DE CRÉDITO	Elaborado por: Jefe de Negocios Fecha de Elaboración: 25 de Octubre 2011 Fecha de Actualización: 6 de marzo 2014 Fecha de Aprobación: 12 de marzo 2014 N° De Revisión: 05
Código: MAN_CO_PRV_060_219	Aplica a: Procesos de Crédito	Página 78 de 103

- Gestor de negocios asesora al socio para la legalización del documento (reconocimiento de firma y rúbrica, endoso del documento a favor de la Cooperativa).
- Gestor de negocios receipta la solicitud y plantea el préstamo en el sistema de cómputo de la Cooperativa.
- Gestor de negocios entrega al asistente de crédito la carpeta para ingreso de datos.
- Asistente de crédito ingresa datos al sistema de cómputo de la Cooperativa.
- Gestor de negocios recomienda la aprobación de la solicitud de préstamo en el sistema de cómputo de la Cooperativa.
- Comité de Crédito aprueba la solicitud de préstamo en el sistema de cómputo de la Cooperativa, conforme a los niveles respectivos.
- La información pasa por el sistema de cómputo de la Cooperativa al usuario desembolso, quien revisa y coteja la documentación (cédula y certificado de votación originales y copias, DPF legalizado) para posteriormente generar la documentación de respaldo de la operación (pagaré, solicitud, tabla de amortización, resolución del comité, liquidación del préstamo, convenio de pago total del préstamo con el valor del DPF, otros) y acreditar el valor del préstamo, a la cuenta de ahorros del socio. Entrega la documentación para custodia.

CAPÍTULO VIII

SEGUIMIENTO Y COBRANZA

Son acciones de recuperación que deben estar orientadas fundamentalmente a restablecer al socio cliente es decir se deben tomar las acciones preventivas y oportunas para evitar que se complique la recuperación del préstamo.

La recuperación efectiva de un crédito en los tiempos previstos y el mantenimiento adecuado de la calidad de la cartera es uno de los factores más importantes, en virtud que permitirán el crecimiento y la continuidad de los socios y clientes con la Cooperativa "San Francisco" Ltda.

Derechos reservados de la Coac. "San Francisco" Ltda., prohibida su reproducción total o parcial sin autorización explícita del autor.

	MANUAL GENERAL DE CRÉDITO	Elaborado por: Jefe de Negocios Fecha de Elaboración: 25 de Octubre 2011 Fecha de Actualización: 6 de marzo 2014 Fecha de Aprobación: 12 de marzo 2014 N° De Revisión: 05
Código: MAN_CO_PRIV_060_219	Aplica a: Procesos de Crédito	Página 79 de 103

1. POLÍTICAS DE MOROSIDAD

- El gestor de negocios no podrá establecer ningún tipo de relación comercial con los socios clientes de la Institución bajo ninguna circunstancia, ni a través de terceros.
- Un préstamo está en mora desde el primer día de incumplimiento de pago.
- Las carpetas de crédito que no posean los documentos requeridos en el presente manual serán consideradas como negligencia por parte de los gestores de negocios y **Gerentes** de negocios de Agencias y Sucursales en caso de incobrabilidad del préstamo.
- Todas las carpetas de crédito deberán contener el informe del seguimiento de los socios, **en el cual se detallarán** todas las gestiones de recuperación realizadas.
- Los compromisos de pago con los socios morosos solo podrán afectar a las **cuotas vencidas**; por ningún motivo el ejecutor de la cobranza pactará o negociará pago de cuotas con vencimientos futuros.
- En el caso de demanda judicial los socios clientes, cubrirán los costos incurridos por la Cooperativa "San Francisco" Ltda. en los procesos legales como lo establecen los documentos de crédito firmados por los mismos.
- Por ninguna razón el personal de la Cooperativa "San Francisco" Ltda.; podrá realizar cobros adicionales a los clientes de los ya establecidos en la ley y en los documentos de crédito suscritos por los deudores y **garantes**. El incumplimiento a este numeral se considera una falta grave.
- La Cooperativa exigirá la presentación de los documentos que considere necesarios para comprobar la inversión. **En caso de no comprobarse o desviarse los fondos del préstamo es facultad de la Cooperativa iniciar el trámite legal respectivo.**
- Se iniciarán acciones legales si un préstamo re-descontado se ve afectado por acciones legales de cualquier otra naturaleza.
- En el caso de morosidad de vocales de Consejo de Administración, que incurrieren en morosidad mayor de sesenta días con la Cooperativa, perderán su calidad de tales sin ningún trámite, y serán reemplazados automáticamente por el resto del período.

Derechos reservados de la Coac. "San Francisco" Ltda., prohibida su reproducción total o parcial sin autorización explícita del autor.



	MANUAL GENERAL DE CRÉDITO	Elaborado por: Jefe de Negocios Fecha de Elaboración: 25 de Octubre 2011 Fecha de Actualización: 6 de marzo 2014 Fecha de Aprobación: 12 de marzo 2014 N° De Revisión: 05
Código: MAN_CO_PRIV_060_219	Aplica a: Procesos de Crédito	Página 80 de 103

Gerencia General excepcionará el no envío de los préstamos con vencimiento **mayor a 180** días a cobro judicial previa solicitud expresa del Gerente de negocios de Agencia o sucursal, en la que conste las razones y la comunicación de la forma o compromiso de pago del valor vencido

ABONOS Y PRE-CANCELACIONES

- El gestor de negocios coordinará el pago expresamente, en caso de abonos o pre-cancelaciones totales de préstamos que se encuentran en mora.
- En el caso de préstamos en estado judicial se pueden realizar abonos sin que el estado judicial cambie, y se mantendrá mientras no se realice el pago total y el desistimiento del trámite legal correspondiente.
- Se pueden realizar abonos al préstamo en estado judicial tomando todos los valores existentes en la cuenta de ahorros del socio con la finalidad de aminorar la deuda y evitar el incremento de gastos.
- La cooperativa aceptará abonos parciales al préstamo. En el caso de préstamos re-descontados con la CFN, el valor será siempre el equivalente a cuotas completas de capital y otros del préstamo vigente.
- En el caso de pre cancelaciones de préstamos re-descontados tanto con el BEV como con la CFN, se debe primero, coordinar la cancelación con dichas entidades.

ETAPAS DE LA RECUPERACIÓN:

Comunicación preventiva.- se la realiza un día antes de que se cumpla la fecha de pago de la cuota del crédito como un recordatorio.

El procedimiento de recuperación de préstamos vencidos está dividido en tres etapas:

De 1 a 15 días vencidos

Gestor de Negocios

Derechos reservados de la Coac. "San Francisco" Ltda., prohibida su reproducción total o parcial sin autorización explícita del autor.



	MANUAL GENERAL DE CRÉDITO	Elaborado por: Jefe de Negocios Fecha de Elaboración: 25 de Octubre 2011 Fecha de Actualización: 6 de marzo 2014 Fecha de Aprobación: 12 de marzo 2014 N° De Revisión: 05
Código: MAN_CO_PRIV_060_219	Aplica a: Procesos de Crédito	Página 81 de 103

- Imprime reporte de morosidad y establece acciones de seguimiento de los créditos vencidos
- Realiza llamadas telefónicas al deudor solicitando el pago de los valores atrasados
- Efectúa seguimiento mediante reporte de morosidad de los créditos incumplidos en el caso de no encontrar respuesta por parte del deudor
- Imprime notificación para deudor garante y entrega en el negocio, domicilio o lugar de trabajo
- Recapta firma en la notificación señalando la fecha y la hora y la persona quien recibe la notificación
- Establece compromiso de pago y llena hoja de seguimiento de créditos vencidos

De 16 a 90 días vencidos

- Entrega segunda notificación exigiendo el pago a fin de evitar consecuencias legales y establecen compromiso de pago

Gerente de Negocios de Agencias y Sucursales

- Apoya a la gestión del gestor de negocios previo conocimiento de la situación actual del préstamo.

De 91 a 180 días vencidos

Gestor de Negocios

- Visita deudor, garante y entrega notificación prejudicial a los 90 días de vencimiento registra en la hoja de seguimiento y adjunta en el file
- En el caso de no proceder al pago da a conocer al Gerente de Negocios de Agencia o *Sucursal cumplido los 180 días para análisis y traspaso al Abogado externo.*
- Elabora informe de gestión de resultados el mismo que será adjuntado a la carpeta de créditos con firma del gestor y Gerente de agencia o sucursal.

De 180 días vencidos en adelante

Gerente de Negocios de Agencias y Sucursales

- De existir alternativa de pago suscriben compromiso de pago extrajudicial con el deudor para que no se envíe a juicio y adjunta en el file.

Derechos reservados de la Coac. "San Francisco" Ltda., prohibida su reproducción total o parcial sin autorización explícita del autor.



	MANUAL GENERAL DE CRÉDITO	Elaborado por: Jefe de Negocios Fecha de Elaboración: 25 de Octubre 2011 Fecha de Actualización: 6 de marzo 2014 Fecha de Aprobación: 12 de marzo 2014 N° De Revisión: 05
Código: MAN_CO_PRIV_060_219	Aplica a: Procesos de Crédito	Página 17 de 103

- ✓ No serán garantes de otro crédito quienes tengan dos préstamos garantizados en la Cooperativa "San Francisco" Ltda., excepto quienes sumados los valores garantizados en la Cooperativa no supere los \$10.000, en tal caso podrá tener más de dos y hasta cuatro.
- ✓ Cuando el estado civil sea casado o unión libre el uno no puede ser garante del otro.
- ✓ Un garante no puede tener más de *cinco* garantías prestadas en otras instituciones financieras y que superen los \$10.000
- ✓ No podrán ser garantes aquellos que se encuentren dentro del listado del Consep.
- ✓ *No pueden ser garantes en esta Cooperativa los empleados de la Cooperativa San Francisco Ltda.*
- ✓ *Quienes reflejan vencimientos en el sistema financiero nacional como deudor o garante.*
- ✓ *Quienes consten en el presente Manual como personas que no pueden ser sujetos de crédito.*

CAPÍTULO I

CRÉDITOS DE CONSUMO

Son créditos otorgados a personas naturales destinados al pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva, cuya fuente de pago es el ingreso neto mensual del deudor, entendiéndose por éste en los ingresos brutos mensuales del núcleo familiar menos los gastos familiares estimados mensuales obtenidos de fuentes estables como: sueldos, salarios, honorarios, remesas y/o rentas promedios.

1.1 DOCUMENTOS REQUERIDOS

Documentación que se debe anexar a la solicitud de préstamo:

- Solicitud de crédito

Derechos reservados de la Coac. "San Francisco" Ltda., prohibida su reproducción total o parcial sin autorización explícita del autor.

	MANUAL GENERAL DE CRÉDITO	Elaborado por: Jefe de Negocios Fecha de Elaboración: 25 de Octubre 2011 Fecha de Actualización: 6 de marzo 2014 Fecha de Aprobación: 12 de marzo 2014 N° De Revisión: 05
Código: MAN_CO_PRIV_060_219	Aplica a: Procesos de Crédito	Página 18 de 103

- Copias de cédula de ciudadanía y certificados de votación actualizados (claras y legibles).
- Certificado del curso de cooperativismo.
- Copia del pago del predio, matrícula del vehículo, maquinaria, etc.(en el caso de tenerlos).
- Justificativos de ingresos como dependientes o rentas fijas; copia de RUC, liquidación de pensión, contratos de arriendos, honorarios, etc. **la estabilidad laboral debe ser mínimo de 18 meses en un mismo lugar.**

El certificado de trabajo debe contener el tiempo de trabajo, el valor neto de la remuneración que percibe, debidamente firmado, número telefónicos y el cargo de la persona que emite el certificado, con el sello de la empresa o el responsable.

Para el caso de sueldos variables se requerirán roles de pago de los últimos 3 meses, comisiones y horas extras o bonos por cualquier concepto, para establecer un promedio de ingresos mensuales.

En el caso de rentistas deberán presentar fotocopia de los contratos de arrendamiento o recibos de pago del arriendo y copia del pago predial del bien inmueble del que percibe la renta, RUC. **O justificar los ingresos periódicos provenientes de un negocio, empresa, alquiler u otra inversión.**

1.2 MONTOS Y PLAZOS PARA LOS PRÉSTAMOS CLASIFICADOS COMO CONSUMO.

Monto mínimo USD \$200, monto máximo USD \$40.000.

Plazo mínimo 3 meses, plazo máximo 96 meses.

Según análisis de capacidad de pago de cada socio.

1.3 ACTIVIDADES EXCLUIDAS CALIFICADAS COMO CONSUMO:

1.4 No se puede otorgar préstamos de consumo a:

- Jornaleros, que no demuestren estabilidad de su actividad
- Futbolistas, árbitros.
- Empleados y *trabajadores* de night club.

Derechos reservados de la Coac. "San Francisco". Ltda., prohibida su reproducción total o parcial sin autorización explícita del autor.

	MANUAL GENERAL DE CRÉDITO	Elaborado por: Jefe de Negocios Fecha de Elaboración: 25 de Octubre 2011 Fecha de Actualización: 6 de marzo 2014 Fecha de Aprobación: 12 de marzo 2014 N° De Revisión: 05
		Código: MAN_CO_PRIV_060_219

1.5 CAPACIDAD DE PAGO

En el caso de los préstamos de tipo consumo se comprometerá como fuente de repago hasta el 50% del ingreso neto familiar.

1.6 CLASIFICACION DE RIESGO DE LOS CRÉDITOS DE CONSUMO.

CATEGORIAS	DIAS DE MOROSIDAD	% DE PROVISION
A - 1	0	1%
A - 2	1 - 8	2%
A - 3	9 - 15	3%
B - 1	16 - 30	9%
B - 2	31 - 45	10%
C - 1	46 - 70	20%
C - 2	71 - 90	40%
D	91 - 119	99%
E	120 en adelante	100%

CAPÍTULO II

CRÉDITOS COMERCIALES

Se entienden por créditos comerciales todos aquellos otorgados a personas naturales o jurídicas destinados al financiamiento de actividades de producción y comercialización de bienes y servicios en sus diferentes fases, cuya fuente de pago constituyen los ingresos por ventas u otros conceptos redituables, directamente relacionados con la actividad financiada.

Asimismo, se incluirán como créditos comerciales, los créditos concedidos a gobiernos seccionales, entidades del sector público y personas naturales en libre ejercicio y que estén obligados a llevar contabilidad conforme las normas establecidas por el servicio de rentas internas.

Comerciales PYMES.- (Pequeñas y medianas empresas).- Son créditos directos y/o contingentes otorgados a personas naturales o jurídicas, destinados a financiar diversas actividades productivas y de comercialización a una menor escala que el

Derechos reservados de la Coac. "San Francisco" Ltda., prohibida su reproducción total o parcial sin autorización explícita del autor.



	MANUAL GENERAL DE CRÉDITO	Elaborado por: Jefe de Negocios Fecha de Elaboración: 25 de Octubre 2011 Fecha de Actualización: 6 de marzo 2014 Fecha de Aprobación: 12 de marzo 2014 N° De Revisión: 05
Código: MAN_CO_PRIV_060_219	Aplica a: Procesos de Crédito	Página 20 de 103

segmento empresarial, con ingresos por ventas u otros conceptos reductibles anuales, directamente relacionados con la actividad productiva y/o de comercialización, que en conjunto sean mayor a cien mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 100.000,00) y menor a un millón de dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 1.000.000,00) y cuya fuente de pago provenga de dicha actividad.

2.1 DOCUMENTACION.

Adicional a la documentación establecida, solicitud, documentos de identificación, justificativos de patrimonio se solicitará lo siguiente:

SEGMENTO PYMES (PERSONAS JURÍDICAS):

- Balances internos de los últimos dos (2) años y del trimestre actual; y declaraciones del impuesto a la renta de los últimos tres (3) años.
- Detalle de las cuentas por pagar, por cobrar y de las cuentas representativas del balance.
- Flujo de caja efectivo
- Flujo de caja proyectado, mínimo de un (1) año.
- Declaración del impuesto al valor agregado – IVA de los últimos seis (6) meses.
- Estado de cuenta de tarjetas de crédito corporativa del deudor de los últimos tres (3) meses.
- Autorización para acceder a la información de burós de información crediticia, de la empresa y de los miembros del directorio.
- Análisis horizontal y vertical de los estados financieros y determinación de los principales indicadores financieros (liquidez, apalancamiento, actividad, rentabilidad).
- Copias certificada del nombramiento como representante de la empresa.
- Copia certificada del acta en la que se autoriza por parte del Directorio para que se tramite un requerimiento de crédito detallados el monto, plazo, garantía y cualquier otro argumento que justifique el requerimiento.

SEGMENTO PYMES (PERSONAS NATURALES)

- Declaraciones anuales del impuesto a la renta; RUC o RISE.
- Declaración del impuesto al valor agregado – IVA al menos del último año.
- Balance financiero del negocio del último ejercicio económico.
- Flujo de caja proyectado mínimo de un (1) año.
- Flujo de caja efectivo.

Derechos reservados de la Coac. "San Francisco" Ltda., prohibida su reproducción total o parcial sin autorización explícita del autor.

This document was created using



SOLID CONVERTER PDF

To remove this message, purchase the product at www.SolidDocuments.co

	MANUAL GENERAL DE CRÉDITO	Elaborado por: Jefe de Negocios Fecha de Elaboración: 25 de Octubre 2011 Fecha de Actualización: 6 de marzo 2014 Fecha de Aprobación: 12 de marzo 2014 N° De Revisión: 05
Código: MAN_CO_PRIV_060_219	Aplica a: Procesos de Crédito	Página 30 de 103

CAPÍTULO III

MICROCRÉDITO

Es todo crédito menor o igual a USD 20.000, concedido a un prestatario, sea una microempresa constituida como persona natural o jurídica con un nivel de ventas inferior a USD 100.000 anuales, un trabajador por cuenta propia, o un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades en pequeña escala, de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, adecuadamente verificados por la Cooperativa y cuyo saldo adeudado en el sistema financiero, incluyendo la operación que está siendo calificada o evaluada para su otorgamiento, no supere los cuarenta mil dólares de los Estados Unidos de América(US\$40.000,00).

En el caso de los sujetos de crédito que, cumpliendo las condiciones económicas anteriormente descritas, mantengan un saldo de deuda en el sistema financiero, incluyendo la operación que esté siendo calificada o evaluada para su otorgamiento, superior a los cuarenta mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$40.000,00), dicha operación se entenderá como crédito PYMES.

En las operaciones clasificadas como microcréditos, no se podrán incluir operaciones de crédito de vivienda otorgadas a los microempresarios, las cuales deberán registrarse como créditos de vivienda.

Las carpetas de crédito para cada prestatario deben contener la información y documentación requerida en el presente manual.

3.1 TIPOS DE MICROCRÉDITO

Micro-crédito Minorista.- Son aquellas operaciones de crédito cuyo monto por operación y saldo adeudado en micro-créditos a la institución financiera sea menor o igual a USD 3.000, otorgadas a microempresarios que registran un nivel de ventas anuales inferior o igual a USD 100.000, a trabajadores por cuenta propia, o aún grupo de prestatarios con garantía solidaria".

Derechos reservados de la Coac. "San Francisco" Ltda., prohibida su reproducción total o parcial sin autorización explícita del autor.



	MANUAL GENERAL DE CRÉDITO	Elaborado por: Jefe de Negocios Fecha de Elaboración: 25 de Octubre 2011 Fecha de Actualización: 6 de marzo 2014 Fecha de Aprobación: 12 de marzo 2014 N° De Revisión: 05
Código: MAN_CO_PRIV_060_219	Aplica a: Procesos de Crédito	Página 31 de 103

Micro-crédito de Acumulación Simple.- Son aquellas operaciones de crédito, cuyo monto por operación y saldo adeudado en micro créditos a la institución financiera sea superior a USD 3.000 y hasta USD 10.000, otorgadas a microempresarios que registran un nivel de ventas o ingresos anuales inferior o igual a USD 100.000, a trabajadores por cuenta propia, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria. Cuando el saldo adeudado en micro-créditos supere los USD 3.000 pero no supere los USD 10.000, aunque el monto de la operación sea menor o igual a USD 3.000, la operación pertenecerá al segmento de microcrédito de acumulación simple.

Micro-crédito de Acumulación Ampliada.- Son aquellas operaciones de crédito superiores a USD 10.000 otorgadas a microempresarios y que registran un nivel de ventas anuales inferior o igual a USD 100.000, a trabajadores por cuenta propia, o un grupo de prestatarios con garantía solidaria. Cuando el saldo adeudado en micro-créditos con la Cooperativa supere los USD 10.000 indiferentemente del monto, la operación pertenecerá al segmento de micro-crédito de acumulación ampliada."

3.2 DESTINOS DE MICROCRÉDITO

Capital de trabajo: también denominado capital corriente, capital circulante, capital de rotación, fondo de rotación, es una medida de la capacidad que tiene una empresa para continuar con el normal desarrollo de sus actividades en el corto plazo, ej. Compra de materia prima, insumos, etc.

Activos fijos: Son bienes de propiedad de la empresa, dedicados a la producción y distribución de los productos o servicios por ellas ofrecidos. Adquiridos por un considerable tiempo y sin el propósito de venderlos, ej. Terrenos, casas, maquinaria, etc.

Microcrédito de consumo.- Es el préstamo otorgado a una persona natural o jurídica cuyo destino es la adquisición de bienes o gastos no relacionados con su actividad productiva

3.3 POLÍTICAS DE GESTIÓN DE RIESGOS PARA MICROEMPRESARIOS

La política de gestión de riesgos es un conjunto de directrices que serán utilizadas por los gestores de negocios el momento de otorgar un crédito a un

Derechos reservados de la Coac. "San Francisco" Ltda., prohibida su reproducción total o parcial sin autorización explícita del autor.

