



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE 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 COCA LTDA., DEL CANTÓN FRANCISCO DE  
ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA, CORRESPONDIENTE  
AL PERIODO 2015.

**AUTORA:**

MAYALICA SEGOVIA MÓNICA GISELLE

ORELLANA – ECUADOR

2016

## **CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL**

Certificamos que el presente trabajo de titulación ha sido desarrollado por la Sra. Mónica Giselle Mayalica Segovia, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

---

Ing. Víctor Oswaldo Cevallos Vique  
DIRECTOR

---

Ing. Luis Alberto Esparza Córdova  
MIEMBRO

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo, Mónica Giselle Mayalica Segovia, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente están debidamente citados y referenciados.

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

Riobamba, 31 de Mayo del 2016

---

Mónica Giselle Mayalica Segovia  
C.C. 210042810-7

## **DEDICATORIA**

Este Trabajo de Titulación se la dedico a mi Dios quién supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A mis padres por ser mi pilar de apoyo e impulso para continuar día a día alcanzando cada una de mis metas y objetivos demostrándome que no existe obstáculos alguno cuando uno se propone algo, a mi esposo Fernando quien me brindo su amor, comprensión, ayudándome en los momentos difíciles, y también por ayudarme con los recursos necesarios para estudiar, a mi adorada hija Nahomi que con su ternura me impulso a luchar y no desistir para ser un orgullo en su vida.

Es por ello que soy lo que soy ahora.

Los amo con mi vida.

***Mónica Giselle Mayalica Segovia***

## **AGRADECIMIENTO**

El presente trabajo de titulación primeramente me gustaría agradecer a ti Dios por bendecirme para llegar hasta donde he llegado, porque hiciste realidad este sueño anhelado.

A mis tutores, por su esfuerzo y dedicación, quien con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación ha logrado en mí que pueda terminar mis estudios con éxito.

De igual manera agradecer a mis padres Sr. José Mayalica y María Segovia por sus consejos que me han impulsado a seguir adelante en mi carrera profesional.

Y por último a mi amado esposo Fernando y mi princesa Nahomi por estar siempre ahí conmigo, con sus frases de aliento y amor incentivándome a no desanimarme a luchar y seguir hasta conseguir mi meta.

*Mónica Giselle Mayalica Segovia*

## INDICE GENERAL

Portada.....	i
Certificación del Tribunal.....	ii
Declaración de Autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice General.....	vi
Índice de Tablas.....	ix
Índice de Gráficos.....	ix
Índice de Anexos.....	x
Resumen Ejecutivo.....	xi
Summary.....	xii
Introducción.....	1
<b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....</b>	<b>2</b>
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.1.1 Antecedentes.....	2
1.1.2 Formulación del Problema.....	3
1.1.3 Delimitación del Problema.....	4
1.2 JUSTIFICACIÓN.....	4
1.3 OBJETIVOS.....	6
1.3.1 Objetivo General.....	6
1.3.2 Objetivos Específicos.....	6
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>7</b>
2.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	7
2.1.1 Antecedentes.....	7
2.1.2 Introducción a la Auditoría de Gestión.....	9
2.1.3 Conceptos de Auditoría de Gestión.....	10
2.1.3.1 Eficacia.....	11
2.1.3.2 Eficiencia.....	11
2.1.3.3 Economía.....	12
2.1.4 Funciones de la Auditoría de Gestión.....	12
2.1.5 Objetivos de la Auditoría de Gestión.....	14

2.1.5.1	Fases del proceso de la Auditoría de Gestión.....	14
2.1.6	Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS).....	20
2.1.7	El Control Interno .....	22
2.1.7.1	Objetivos del Control Interno.....	22
2.1.7.2	Principios del Control Interno, Método COSO I.....	23
2.1.7.3	Componentes del Control Interno.....	24
2.1.7.4	Herramientas de Control Interno.....	29
2.1.8	Programa de Auditoría.....	31
2.1.9	Papeles de Trabajo de Auditoría.....	31
2.1.9.1	Características de los Papeles de Trabajo.....	32
2.1.10	Técnicas de Auditoría.....	32
2.1.10.1	Técnicas de Verificación Ocular.....	32
2.1.10.2	Técnicas de Verificación Verbal.....	33
2.1.10.3	Técnicas de verificación documental.....	34
2.1.10.4	Técnicas de verificación física.....	34
2.1.11	Riesgo de Auditoría.....	35
2.2	IDEA A DEFENDER .....	36
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....		37
3.1	MODALIDAD .....	37
3.2	TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	38
3.3	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	39
3.3.1	Métodos .....	39
3.3.1.1	Método Deductivo.....	39
3.3.1.2	Método Inductivo.....	39
3.3.1.3	Método Sintético.....	39
3.3.1.4	Método Analítico.....	39
3.4	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	41
3.5	DISEÑO Y ESTADÍSTICA .....	41
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....		42
4.1	TITULO.....	42
4.2	CONTENIDO DE LA PROPUESTA.....	42
4.2.1	Archivo Permanente .....	43
4.2.2	Archivo Corriente .....	64
4.2.3	FASE 1: Conocimiento Preliminar.....	65

4.2.4	FASE II: Planificación.....	91
4.2.5	FASE III: Ejecución.....	125
4.2.6	FASE IV: Comunicación de Resultados.....	161
	CONCLUSIONES.....	173
	RECOMENDACIONES.....	174
	BIBLIOGRAFÍA.....	175
	WEBGRAFÍA.....	175
	ANEXOS.....	176

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 :Conocimiento de la Misión, Visión y Objetivos .....	73
Tabla 2: Desarrollo de la Auditoría de Gestión.....	74
Tabla 3: Manual de Funciones.....	75
Tabla 4: Herramientas para el desarrollo de trabajo.....	76
Tabla 5: Infraestructura Adecuada.....	77
Tabla 6: Objetivos y Metas Planteados.....	78
Tabla 7: Planificación de Actividades.....	79
Tabla 8: Actividades Programadas.....	80
Tabla 9: Clima Laboral.....	81
Tabla 10: Control de Documentación.....	82
Tabla 11: Matriz FODA.....	83
Tabla 12: Recursos Materiales.....	89
Tabla 13: Matriz de Ponderación de Auditoría.....	120

## INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 :Conocimiento de la Misión, Visión y Objetivos .....	73
Gráfico 2: Desarrollo de la Auditoría de Gestión.....	74
Gráfico 3: Manual de Funciones.....	75
Gráfico 4: Herramientas para el desarrollo de trabajo.....	76
Gráfico 5: Infraestructura Adecuada.....	77
Gráfico 6: Objetivos y Metas Planteados.....	78
Gráfico 7: Planificación de Actividades.....	79
Gráfico 8: Actividades Programadas.....	80
Gráfico 9: Clima Laboral.....	81
Gráfico 10: Control de Documentación.....	82
Gráfico 11: Calificación del Riesgo.....	120

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Acuerdo Ministerial de creación de la Cooperativa.....	176
Anexo 2: Fotografías de la Cooperativa De Ahorro Y Crédito Coca Ltda.....	179

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El presente trabajo de investigación es una “Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda., del Cantón Francisco de Orellana, Provincia de Orellana, correspondiente al periodo 2015”. Se utilizaron técnicas de investigación como: la observación directa, entrevistas y cuestionarios de control interno aplicando el Coso I. Para Luego dar a conocer el informe y comunicación de resultados. Uno de los principales problemas que se logró detectar es el elevado índice de morosidad debido a la falta de procedimientos eficientes en los procesos de cobranzas. La Auditoría de Gestión, dio como resultados la inexistencia de: índices de gestión, reglamento interno desactualizado, falta de un código de ética y e incumplimiento del pago de horas extras al personal y no existe políticas para contratar a los personales. No existe evidencia en cuanto a la aprobación de un Manual de Procedimientos y de un Reglamento para la selección del personal de la Cooperativa, para ninguna de las agencias ni tampoco para la matriz. No cuenta con indicadores que permitan evaluar la gestión de la cooperativa, consecuentemente no se ha elaborado una matriz de riesgos, además no se han establecido procedimientos técnicos de cobranzas, por ende se corre el riesgo de incrementar índices de morosidad por la falta de cobros oportunos de los recursos a sus socios. Se recomienda al Sr. Gerente en que debe coordinar la elaboración e implementación de indicadores de Gestión para la elaboración del desempeño del personal y lograr mayor eficiencia, eficacia, economía y ética

**Palabras Claves:** AUDITORÍA DE GESTIÓN, CONTROL INTERNO, INDICADORES DE GESTIÓN Y COSO I

---

Ing. Víctor Oswaldo Cevallos Vique  
**DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

## SUMMARY

This research is a “Management Audit of the Coca Credit Union Ltda., Francisco de Orellana Canton, Orellana Province, for the period 2015”. Research techniques were used as direct observation, interviews and internal control questionnaires applying the Coso I. Then to publicize the report and communication of results. One of the main problems is able to detect high delinquency rate due to lack of efficient procedures in the process of collection. Audit Management, gave as a result the lack of: management indices, outdated rules, lack of a code of ethics and failure to pay extra staff hours and there is no policy to hire personal. There is no evidence regarding the approval of a Procedures Manual and a regulation for the selection of staff of the Cooperative, for any of the agencies not for the array. Do not have indicators to assess the management of the cooperative, consequently has not developed a risk matrix, also have not been established technical collection procedures therefore runs the risk of increasing delinquency rates by the lack of appropriate charges of resources to its members. It is recommended that Mr. Manager should coordinate the development and implementation of management indicators for the development of staff performance and achieve greater efficiency, effectiveness, economy and ethics.

**Keywords:** MANAGEMENT AUDIT, INTERNAL CONTROL, MANAGEMENT INDICATORS AND COSO I

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo investigativo realizado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda., está estructurado con cuatro capítulos que son los siguientes:

Capítulo I: Se denomina: EL PROBLEMA y está formado con los antecedentes, formulación, justificación y delimitación del problema investigativo, además se establecen los objetivos general y específico.

Capítulo II: MARCO TEÓRICO el cual se desarrolla la fundamentación teórica sobre las variables de investigación como son: La Auditoría de Gestión, Control Interno, eficiencia y eficacia economía en el manejo de los recursos.

Capítulo III.: MARCO METODOLÓGICO que contiene modalidad de la investigación, tipos de investigación, población y muestra, los métodos técnicas e instrumentos, para llevar a cabo el trabajo investigativo.

Capitulo IV: MARCO PROPOSITIVO el cual comprende la aplicación y desarrollo práctico de la Auditoría de Gestión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda., durante el período 2015. La auditoría de desarrollo en sus cuatro fases: Conocimiento Preliminar, Planificación, Ejecución y Comunicación de Resultados.

# **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

## **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1.1 Antecedentes**

En el mes de diciembre del año 1997, a iniciativa del señor Enrique Diego Cabrera Martínez (+), se reúnen un grupo de amigos deseosos de crear desarrollo y progreso, por ello deciden impulsar la creación de una institución financiera propia de nuestra provincia, donde se resuelve formar una cooperativa de ahorro y crédito, cuyo nombre inicial era Amazonas Ltda. En la Dirección Nacional de Cooperativas no se acepta esta denominación y queda con el nombre de Cooperativa de Ahorro y Crédito COCA LTDA, la personería jurídica se obtuvo el 19 de enero del año 1998, según acuerdo ministerial No. 0034.

El día 25 de febrero de 1998, abrió una oficina con atención al público, arrendando en el Barrio Central en la Av. Napo y Rocafuerte de la ciudad de Francisco de Orellana, Provincia de Orellana, siendo su primer Gerente el señor Diego Cabrera Martínez (+). A partir de entonces, la Cooperativa inicio un proceso de crecimiento firme y sostenido, gracias a la confianza de los pobladores de esta floreciente provincia, quienes miraban y miran con mucho orgullo como una institución financiera creada y fundada en nuestro seno se ha ido consolidando como una de las instituciones financieras más sólidas de la región.

Con la Solidez y confianza de crecer juntos es una cooperativa única y propia de la Provincia de Orellana que ha venido prestando servicios desde hace 18 años en la Provincia de Orellana y 2 años en la Provincia de Sucumbíos; siempre trabajamos en pro del desarrollo de la provincia tal es así que en la actualidad la Cooperativa cuenta con más de 15.020 socios y con oficinas que se encuentran ubicadas en los cantones de Francisco de Orellana, Loreto, Joya de los Sachas, en la Provincia de Orellana y Shushufindi en la provincia de Sucumbíos.

Los servicios financieros de la cooperativa están encaminados especialmente a satisfacer las necesidades económicas de las personas más vulnerables y especialmente a aquellas que no tienen un fácil acceso a la banca tradicional. Manteniendo una constante relación personal con los socios usuarios del servicio de créditos.

Actualmente la entidad mantiene convenios con diferentes Empresas asesoras como: Woccu, Red Financiera Rural, FINANCOOP, RTC, CONAFIPS, WESTER UNION, también somos corresponsales del Banco Central Del Ecuador.

### **1.1.2 Formulación del Problema**

Esta investigación surge debido a que en la Cooperativa de ahorro y crédito Coca Ltda., se han observado varias deficiencias en el sistema administrativo y financiero tales como: ineficiente sistema de otorgamiento de créditos debido a la falta de aplicación de políticas de crédito que normen y garanticen un eficiente administración de créditos, estipulando montos, plazos, garantía, procesos de recuperación de cartera y demás elementos de control en la administración de cartera.

Los índices de morosidad estimados son del 19,12%, porcentaje considerado alto si consideramos la capacidad financiera de la entidad, repercutiendo directamente en la liquidez de la cooperativa y por ende la rotación de inversiones mediante concesión de nuevos créditos a más socios.

En la parte administrativa, la entidad presente dificultades relacionadas con el incumplimiento de planes operativos lo cual incide en el cumplimiento de metas y objetivos organizacionales, más aún cuando los mismos no se respaldan en indicadores de gestión debido a que hasta el momento no se ha desarrollado una auditoría que permita identificar con exactitud, independencia y transparencia, el manejo de los recursos de los socios, trayendo como consecuencia la disminución de los niveles de confianza existentes hacia la Cooperativa.

Adicionalmente hay que mencionar que el sistema de Administración Financiera que actualmente utiliza la cooperativa, tiene algunas falencias en el área de crédito ya que

sus reportes generan poca información relevante para los oficiales de crédito, existiendo falencias en la información y que impide tomar decisiones.

Mediante una auditoría de Cooperativa “COCA LTDA.” le permitirá establecer políticas y lineamientos para salvaguardar los intereses de sus socios cooperativistas, de contar con una entidad que satisfaga sus necesidades crediticias, mediante la generación de hallazgos significativos que orienten la gestión administrativa. Además sus resultados permitirán el desarrollo armónico de las actividades asignadas para evaluarlas y tomar decisiones oportunas, consiguiendo el cumplimiento de objetivos y metas propuestas. De esta manera la Cooperativa “COCA LTDA” podrá ser más competitiva ofertando productos financieros de calidad y convirtiéndose en un modelo a seguir para las entidades de la provincia de Orellana y del país.

Con los antecedentes mencionados, se formula la siguiente pregunta que servirá como guía para el desarrollo de la investigación:

¿Cuál es la incidencia de una Auditoría de Gestión en los procesos de mejoramiento continuo de la Cooperativa de ahorro y crédito COCA Ltda., del Cantón Francisco de Orellana, Provincia de Orellana?

### **1.1.3 Delimitación del Problema**

**Geográfica:** Cantón Francisco de Orellana

**Actividad:** Servicios Financieros

**Temporal:** Año 2015

**Área de Estudio:** Auditoría de Gestión

## **1.2 JUSTIFICACIÓN**

Uno de los aspectos fundamentales que preocupa a todo tipo de empresas y particularmente a las instituciones financieras, está relacionado con los niveles de

satisfacción de sus clientes. Las diferentes instancias administrativas y particularmente los Directivos, permanentemente monitorean el nivel de cumplimiento de los objetivos, misión, visión institucional, que van ligados a la capacidad organizacional para resolver las necesidades de las personas que acuden a este tipo de entidades con la finalidad de resolver problemas de índole económico y financiero, como también en procura de realizar inversiones en función de su disponibilidad y capacidad económica.

La investigación se justifica **desde el punto de vista teórico** por cuanto las entidades financieras y particularmente las cooperativas de ahorro y crédito en su calidad de intermediarias entre el ahorro proveniente del público en general y el crédito e inversiones, se desenvuelven en un mercado altamente competitivo, caracterizado por la fragilidad del sistema, en donde el factor confianza es quien determina la aceptación, continuidad y fidelidad del cliente con su cooperativa; por ende es necesario tener presente que las personas valoran en alto grado los niveles de eficiencia, eficacia y economía que se genera en cada una de las operaciones financieras.

**Desde el punto vista práctico** es importante aplicar los procedimientos, métodos y técnicas de Auditoría de Gestión, para medir el cumplimiento de los objetivos de la entidad, sus deficiencias y posiblemente también sus fortalezas, sin descuidar medir también los niveles de satisfacción de los clientes en este caso los socios, que en definitiva son la razón de ser de todo tipo de negocios. En este caso particular socios de la cooperativa confían sus recursos económicos conseguidos con gran esfuerzo, sacrifican costos de oportunidad que ofertan otras entidades financieras e incluso dejan de invertir en proyectos productivos para destinar recursos al ahorro con la esperanza de obtener beneficios cuando las necesidades así lo requieran

La presente investigación es de trascendental, por cuanto permitirá orientar estrategias y acciones por parte de la administración de la cooperativa, como también permitirán a los niveles operativos, conocer ciertas deficiencias en las diferentes áreas operativas de la cooperativa para emprender procesos de mejoramiento continuo.

**Desde el punto de vista académico**, el trabajo propuesto servirá como una primera experiencia profesional en la que se pondrá en práctica los conocimientos recibidos a lo largo de la carrera de licenciatura en Contabilidad y Auditoría de la ESPOCH extensión Orellana y particularmente aquellos relacionados con Auditoría de Gestión.

## **1.3 OBJETIVOS**

### **1.3.1 Objetivo General**

Realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda., del Cantón Francisco de Orellana, Provincia de Orellana, correspondiente al Periodo 2015”.

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- Elaborar el marco teórico con la finalidad de sustentar técnicamente los principales conceptos, teorías, normas y principios de auditoría de gestión, basados en información bibliográfica.
- Diseñar el marco metodológico para establecer el tipo, modalidad, técnicas y herramientas de investigación, que oriente la investigación.
- Aplicar los procedimientos, técnicas y normas de auditoría de gestión que permita el desarrollo de cada una de sus fases, para encontrar hallazgos significativos sobre el desempeño administrativo de la entidad, emitir un informe de auditoría con las conclusiones y recomendaciones.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

#### **2.1.1 Antecedentes**

Las cooperativas de ahorro y crédito que realizan intermediación financiera con el público y que han sido calificadas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, deberán: cumplir con las normas de solvencia y prudencia financiera, de conformidad con las disposiciones de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero; tienen que remitir la información relativa a dichas normas; llevar la contabilidad de acuerdo con las normas contables dictadas por la Superintendencia de Bancos y Seguros; remitir a la Superintendencia de Bancos y Seguros la información estadística que requiera; elaborar los reglamentos y manuales de control interno y presentarlos a la Superintendencia de Bancos y Seguros, cuando los requiera; cumplir estrictamente con las normas e instrucciones que se hallen vigentes y con las que se expidan, especialmente referidas a los controles que se deben implementar para evitar el lavado de dinero proveniente de actividades ilícitas.

Entre sus obligaciones también deberán:

- Imprimir su estatuto, remitirlo a la Superintendencia de Bancos y Seguros y distribuirlo entre sus socios y tenerlo a disposición del público.
- Contratar los servicios del auditor interno, auditor externo y calificadoras de riesgos, de conformidad con las normas establecidas por la Ley y por la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Las cooperativas de ahorro y crédito calificadas por la Superintendencia de Bancos y Seguros no podrán excluirse del control y vigilancia de la misma. La elaboración de los reglamentos y manuales de control interno, se sujetarán a los siguientes plazos, desde que la entidad obtuvo el certificado de autorización de la Superintendencia de Bancos y Seguros: (Renumerada con resolución No JB-2006-905 de 27 de julio del 2006).

El reglamento de elecciones, en 60 días; El reglamento de crédito, en 180 días; El manual operativo de captaciones, en 180 días; El manual de lavado de dinero, en 180 días; Los manuales relacionados con la contabilidad, sistemas, tesorería e inversiones, en 240 días; el de recursos humanos, en 270 días; el manual del comité de auditoría en 180 días; y, los de riesgo integral, de riesgo de crédito, de liquidez y mercado, en 360 días.

Gráfico 1: Intermediación Financiera



**Fuente:** El Sistema Financiero Ecuatoriano, análisis y coyuntura económica

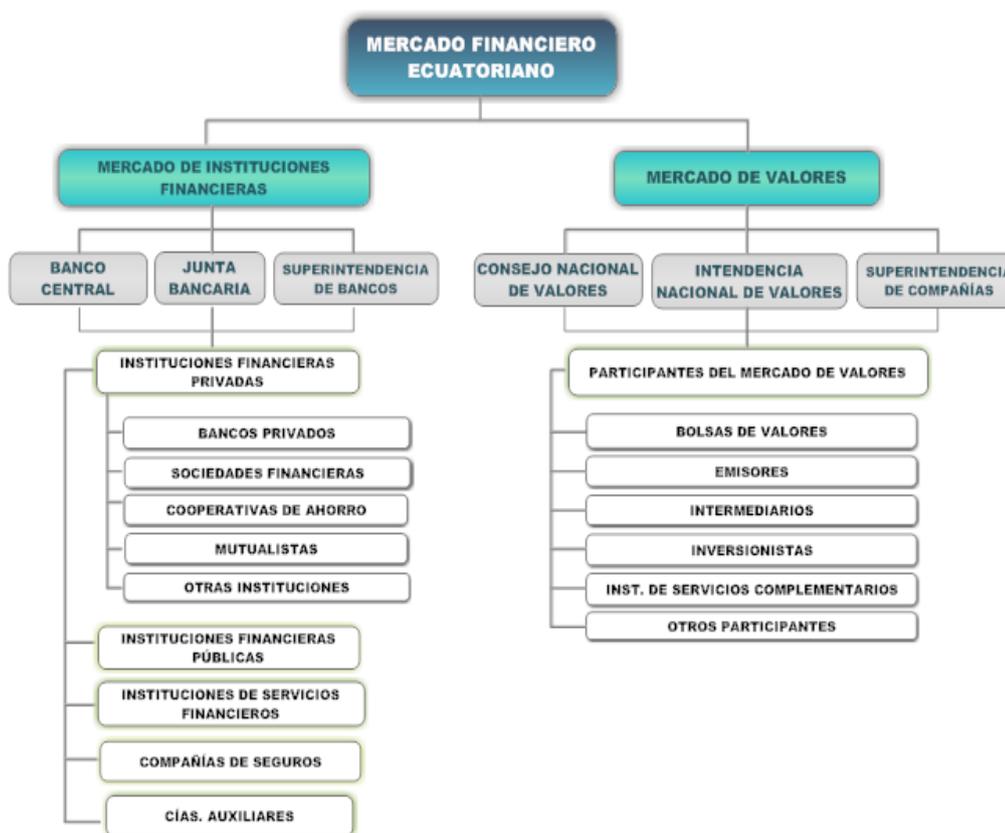
**Elaboración:** Mónica Mayalica

La contratación de los auditores interno y externo se efectuará en los 60 días posteriores a la entrega del certificado de autorización; y, el informe de la calificadora de riesgos, se presentará a partir del primer balance auditado. (Renumerada con resolución No JB-2006-905 de 27 de julio del 2006)

El sistema financiero nacional está conformado por:

- Bancos
- Financieras
- Cooperativas de Ahorro y Crédito Registradas
- Cooperativas de Ahorro y Crédito No Registradas
- Mutualistas

Gráfico 2: Mercado Financiero Ecuatoriano



**Fuente:** El Sistema Financiero Ecuatoriano, análisis y coyuntura económica

**Elaboración:** Mónica Mayalica

En este contexto es en donde toma importancia el desarrollo de la Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca Limitada.”, para verificar el grado de cumplimiento de estas normas como también verificar el grado de eficiencia, eficacia y economía con los que desarrolla sus actividades.

### 2.1.2 Introducción a la Auditoría de Gestión

La auditoría de gestión ayudará a la dirección de la empresa a lograr la administración más eficaz. Permitirá descubrir deficiencias y aspectos a mejorar en los procesos para conseguir la rentabilidad y el crecimiento empresarial. La auditoría de gestión nos permitirá conocer el nivel real de la administración y situación de la empresa; una herramienta, que a la postre ayudará a asesorar a la gerencia y nos guiará en la adaptación necesaria hacia las metas que surjan en un contexto cambiante.

Una auditoría de gestión es una herramienta útil que permite tomar medidas correctoras en el que caso de producirse diferencias entre expectativas y resultados. Su filosofía es la de evaluar planes y objetivos en la organización, así como vigilar la existencia de políticas adecuadas y comprobar la correcta utilización de los recursos (Ruiz de Arriaga, 2014).

Es interesante acudir a una auditoría de gestión si no hay cohesión entre nuestras previsiones y nuestros resultados, si caemos en gastos excesivos o ante el incumplimiento de proyectos. Realizarla con cierta periodicidad será útil para mantener un control regular sobre nuestra empresa que nos permita crecer y consolidarnos, optimizando todos los recursos con los que contamos.

### **2.1.3 Conceptos de Auditoria de Gestión**

Según (Blanco Luna, 2003):

La auditoría de gestión es el examen que se efectúa a una entidad por un profesional externo e independiente, con el propósito de evaluar la eficacia de la gestión en relación con los objetivos generales; su eficiencia como organización y su actuación y posicionamiento desde el punto de vista competitivo, con el propósito de emitir un informe sobre la situación global de la misma y la actuación de la dirección.

La Auditoría de Gestión es el instrumento idóneo para racionalizar la operación de una determinada organización y orientar su gestión hacia la producción de rendimientos. Teniendo en cuenta su finalidad esencial, podríamos definir la Auditoría de Gestión como un instrumento gerencial, integral y estratégico que apoyado en indicadores, índices y cuadros producidos en forma sistemática, periódica y objetiva permite que la organización sea efectiva para captar recursos, eficiente para transformarlos y eficaz para canalizarlos.

Según (Maldonado, 2011)

Es la acción fiscalizadora dirigida a examinar y evaluar el control interno y la gestión, utilizando recursos humanos de carácter multidisciplinario, el desempeño de una institución, ente contable, o la ejecución de programas y proyectos, con el fin de determinar si dicho desempeño o ejecución, se está realizando, o se ha realizado, de acuerdo a principios y criterios de economía, efectividad y eficiencia.

La auditoría de gestión permite evaluar los sistemas, procesos, productos relacionados al uso de recursos y a los tiempos de ejecución, en lo que se denomina eficiencia.

Otra definición ampliamente conocida de Auditoría de Gestión nos dice que “es un sistema de información estadística, financiera, administrativa y operativa, que permite tomar decisiones acertadas y oportunas, adoptar las medidas correctivas que correspondan y controlar la evolución en el tiempo de las principales variables y procesos” (Correa Pinzón, 2002).

Los conceptos de Eficacia, Eficiencia y Economía están indisolublemente asociados a esta clase de auditoría.

#### **2.1.3.1 Eficacia**

Se entiende por eficacia el grado de cumplimiento de una meta, la que puede estar expresada en términos de cantidad, calidad, tiempo, costo, etc. Es fundamental por lo tanto que la organización cuente con una planificación detallada, con sistemas de información e instrumentos que permitan conocer en forma confiable y oportuna la situación en un momento determinado y los desvíos respecto a las metas proyectadas. Si esto no existe, difícilmente podrá medirse la eficacia.

#### **2.1.3.2 Eficiencia**

Se refiere a la relación entre los bienes o servicios producidos y los recursos utilizados para producirlos. Una operación eficiente produce el máximo de “producto” para una

cantidad dada de “insumos” o requiere del mínimo de “insumos” para una calidad y cantidad de “producto” determinada. El objetivo es incrementar la productividad.

### **2.1.3.3 Economía**

El concepto de economía evalúa si los resultados se están obteniendo a los costos alternativos más bajos posibles. Está referido a los términos y condiciones bajo los cuales los entes “adquieren” recursos humanos y materiales. Una operación económica requiere que esos recursos sean obtenibles en la cantidad y calidad adecuada, de manera oportuna y al más bajo costo.

### **2.1.4 Funciones de la Auditoría de Gestión**

En cuanto a las funciones que puede cumplir la Auditoría de Gestión en la organización, podemos enumerar las siguientes:

- Facilitar que se puedan conocer las economías de la entidad.

Lo anterior significa que en la Auditoría de Gestión se pueden identificar tanto los procesos como las variables fundamentales de la organización, en las cuales se apoyan los resultados de la misma.

- Facilitar los procesos de toma de decisiones.

Evidentemente la Auditoría de Gestión suministra elementos de juicios adecuados, oportunos y suficientes para la toma de decisiones y la adopción de medidas correctivas cuando sea del caso.

- Racionalizar el futuro de la información.

Dado que la Auditoría de Gestión es fundamentalmente un sistema de información, su aplicación contribuye a que se haga un buen uso de la información en todo sentido, empezando por darle la importancia que se merece.

- Controlar la evolución en el tiempo de los principales procesos y variables.

Evidentemente el uso de la Auditoría de Gestión permite supervisar la evolución en tiempo de aquellas variables y procesos en los cuales descansa en buena parte el resultado económico de la organización.

- Operar en términos de rendimientos y no simplemente en función de desarrollar actividades.

Quizá el mayor aporte de la Auditoría de Gestión consiste en Colocar la organización a operar en términos de rendimientos lo cual cambia radicalmente las actitudes, la motivación y el compromiso de los funcionarios.

- Sirve de base para adoptar normas y estándares efectivos y útiles para la empresa u organización.

Toda organización debe adoptar y operar con base en normas y estándares efectivos en los cuales debe apoyarse para mejorar constantemente su desempeño.

- Sirve de base para establecer planes de remuneración y sistemas de incentivos.

Efectivamente la Auditoría de Gestión puede servir de base para establecer los llamados fondos de gestión que permiten el uso de primas con base en productividad y en desempeño.

- Sirve de base de negociación.

Si se tiene en cuenta que cada una de las funciones básicas de la gerencia es negociar con proveedores, consumidores, financistas, trabajadores y accionistas, la Auditoría de Gestión aporta los elementos de juicios adecuados para que la dirección pueda adelantar procesos de negociación efectivos y de beneficio para la organización.

- Sirve de base para la planificación.

La Auditoría de Gestión sirve como punto de apoyo para formular planes y programas de desarrollo de la empresa y para verificar su adecuado cumplimiento.

### **2.1.5 Objetivos de la Auditoría de Gestión**

Según (Blanco Luna, 2003) Los objetivos de la Auditoría de Gestión son:

- Verificar la existencia de objetivos y planes coherentes y realistas.
- Verificar la existencia de políticas adecuadas y el cumplimiento de las mismas.
- Comprobar la confiabilidad de la información y de los controles establecidos.
- Verificar la existencia de métodos o procedimientos adecuados de operación y la eficiencia de los mismos.
- Comprobar la utilización adecuada de los recursos”

Los objetivos de la auditoría ya están definidos al analizar la información existente, ver qué recursos se dispusieron, qué metas se plantearon y qué se logró al final de un período.

#### **2.1.5.1 Fases del proceso de la Auditoría de Gestión**

##### **1) FASE I: Conocimiento Preliminar**

###### **Objetivo**

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 razonable.

## **Actividades**

Las tareas típicas son (Blanco Luna, 2003):

1. Visita a las instalaciones, para observar el desarrollo de las actividades y operaciones, y visualizar el funcionamiento en conjunto.
2. Revisión de los archivos corriente y permanente de los papeles de trabajo de auditorías anteriores; y/o recopilación de informaciones y documentación básica para actualizarlos. Su contenido debe proveer un conocimiento y comprensión cabal de la entidad sobre:
  - a) La misión, los objetivos, planes direccionales y estratégicos.
  - b) La actividad principal.
  - c) La situación financiera, la estructura organizativa y funciones, los recursos humanos, la clientela, etc.
  - d) De los directivos, funcionarios y empleados, sobre: liderazgo, el ambiente organizacional, la visión.
3. Determinar los criterios, parámetros e indicadores de gestión, que constituyen puntos de referencia que permitirán posteriormente compararlos con resultados reales de sus operaciones, y determinar si estos resultados son superiores, similares o inferiores a las expectativas.
4. Detectar la fuerzas y debilidades; así como, las oportunidades y amenazas en el ambiente de la Organización, y las acciones realizadas o factibles de llevarse a cabo para obtener ventaja de las primeras y reducir los posibles impactos negativos de las segundas.

## **Productos:**

- Archivo Permanente actualizado de papeles de trabajo
- Documentación e información útil para la planificación
- Objetivos y estrategia general de la auditoría

## **2) FASE II: Planificación**

### **Objetivo**

Consiste en orientar la revisión hacia los objetivos establecidos para lo cual debe establecerse los pasos a seguir en la presente y las 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.

### **Actividades**

Las tareas típicas en la fase de planificación son las siguientes:

1. Revisión y análisis de la información y documentación obtenida en la fase anterior, para obtener un conocimiento integral del objeto de la entidad, comprender la actividad principal y tener los elementos necesarios para la evaluación de control interno y para la planificación de la auditoría de gestión.
2. Evaluación de Control Interno relacionada con el área o componente objeto de estudio que permitirá acumular información sobre el funcionamiento de los controles existentes, útil para identificar los asuntos que requieran tiempo y esfuerzos adicionales en la fase de "Ejecución"; a base de los resultados de esta evaluación los auditores determinaran la naturaleza y alcance del examen, confirmar la estimación de los requerimientos de personal, programar su trabajo, preparar los programas específicos de la siguiente fase y fijar los plazos para concluir la auditoría y presentar el informe.

Los resultados obtenidos servirán para:

- a) Planificar la auditoría de gestión;
  - b) Preparar un informe sobre el Control Interno.
3. A base de las fase 1 y 2 descritas, el auditor más experimentado del equipo o grupo de trabajo preparará un Memorando de Planificación.

### **Productos:**

- Memorando de Planificación
- Programas de Auditoría para cada componente (proyecto, programa o actividad)

### **3) FASE III: Ejecución**

#### **Objetivo**

En esta 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.

#### **Actividades**

Las tareas típicas de esta fase son:

1. Aplicación de los programas detallados y específicos para cada componente significativo y escogido para examinarse, que comprende la aplicación de las técnicas de auditoría tradicionales, tales como: inspección física, observación, cálculo, indagación, análisis, etc.
2. Preparación de los papeles de trabajo, que junto a la documentación relativa a la planificación y aplicación de los programas, contienen la evidencia suficiente, competente y relevante.

3. Elaboración de hojas resumen de hallazgos significativos por cada componente examinado, expresados en los comentarios.
4. Definir la estructura del informe de auditoría, con la necesaria referencia a los papeles de trabajo y a la hoja resumen de comentarios, conclusiones y recomendaciones.

En esta fase es muy importante, tener presente que el trabajo de los especialistas no auditores, debe realizarse conforme a los objetivos de la planeación; además, es necesario, que el auditor que ejerce la jefatura del equipo o grupo oriente y revise el trabajo para asegurar el cumplimiento de los programas y de los objetivos trazados: igualmente se requiere que el trabajo sea supervisado adecuadamente por parte del auditor más experimentado.

### **Productos**

- Papeles de trabajo
- Hojas resumen de hallazgos significativos por cada componente

### **4) FASE IV: Comunicación de Resultados**

Además de los informes parciales que puedan emitirse, como aquel relativo al control interno, se prepara 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 las causas y condiciones para el cumplimiento de la eficiencia, eficacia y economía en la gestión y uso de los recursos de la entidad auditada.

### **Actividades**

En esta fase IV, las tareas que se llevan a cabo son las siguientes:

1. Redacción del informe de auditoría, en forma conjunta entre los auditores con funciones de jefe de grupo y supervisor, con la participación de los especialistas no auditores en la parte que se considere necesario.
2. Comunicación de resultados; si bien esta se cumple durante todo el proceso de la auditoría de gestión para promover la toma de acciones correctivas de inmediato, es menester que el borrador del informe antes de su emisión, deba ser discutido en una Conferencia Final con los responsables de la Gestión y los funcionarios de más alto nivel relacionados con el examen; esto le permitirá por una parte reforzar y perfeccionar sus comentarios, conclusiones y recomendaciones; pero por otra parte, permitir que expresen sus puntos de vista y ejerzan su legítima defensa.

### **Productos**

- Informe de Auditoría.
- Recomendaciones

### **5) FASE V: Seguimiento**

#### **Objetivo**

Con posterioridad 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.

#### **Productos:**

- Documentación que evidencie el cumplimiento de las recomendaciones y probatoria de las acciones correctivas.
- Comunicación de la determinación de responsabilidades.
- Papeles de trabajo relativos a la fase de seguimiento.

## **2.1.6 Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS)**

Al realizar una auditoría de gestión el auditor debe seguir de forma obligatoria para el correcto desempeño de la misma, es por esto que es necesario tomar en cuenta las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS) y las Normas Ecuatorianas de Auditoría (NEA).

Las NAGAS se han dividido en tres grandes grupos:

### **a) Normas generales o personales**

- Entrenamiento y capacidad profesional
- Independencia
- Cuidado o esmero profesional

### **b) Normas de ejecución del trabajo**

- Planeamiento y supervisión
- Estudio y evaluación del control interno
- Evidencia suficiente y competente

### **c) Normas de preparación del informe**

- Aplicación de los principios contables generalmente aceptados
- Consistencia
- Revelación Suficiente
- Opinión del auditor

**a) Normas generales o personales.-** Son aquellas que se refieren a las cualidades profesionales que el auditor debe tener para desarrollar una auditoría

- **Entrenamiento y capacidad profesional.-** "La Auditoria debe ser efectuada por personal que tiene el entrenamiento técnico y pericia como Auditor" (Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS), s.f.)

Para cumplir con esta norma es necesario que además de los estudios universitarios obtenidos el auditor posea un entrenamiento técnico, permitiendo formar el juicio del auditor.

- **Independencia.-** "En todos los asuntos relacionados con la Auditoría, el auditor debe mantener independencia de criterio".

Se debe entender como independencia la libertad que posee el auditor para expresar su opinión sin ningún tipo de presiones y subjetividades, es decir que debe mantener objetividad imparcial durante el desarrollo de la auditoria.

- **Cuidado o esmero profesional.-** "Debe ejercerse el esmero profesional en la ejecución de la auditoría y en la preparación del dictamen".

El esmero profesional se relaciona directamente con el desarrollo responsable del trabajo del auditor, debido que el profesional puede ser capaz pero al actuar de manera negligente pierde totalmente su valor.

#### **b) Normas de ejecución del trabajo**

Estas normas pretenden regular la forma de trabajo en el desarrollo de las fases de auditoría, pretendiendo que el auditor obtenga evidencia suficiente en sus papeles de trabajo, generando confiabilidad en los estados financieros auditados; requiriendo el adecuado planeamiento estratégico y evaluación del control interno

- **Planeamiento y supervisión**

"La auditoría debe ser planificada apropiadamente y el trabajo de los asistentes del auditor, si los hay, debe ser debidamente supervisado".

La planificación estratégica es considerada actualmente como un proceso de trabajo al que se da una mayor atención, utilizando un enfoque de arriba hacia abajo, es decir que se inicia con el conocimiento y análisis de las características de la entidad, la organización financiera, el sistema productivo, funciones de las áreas básicas y los principales problemas que podrían tener repercusión en los estados financieros, para continuar con la revisión de transacciones y saldos individuales. Terminando este proceso con la elaboración del programa de auditoría.

### **2.1.7 El Control Interno**

Blanco (2007) advierte que el “Control interno un proceso efectuado por la junta directiva de una entidad, gerencia y otro personal, diseñado para proveer seguridad razonable respecto del logro de objetivos”

(Mantilla, 2009) señala que el “Control interno es como un proceso, ejecutado por la junta de directores, la administración principal y otro personal de la entidad, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con el logro de sus objetivos de la organización”

Se concluye que el control interno es una especie de auditoría interna, que trabaja en el día a día, procurando el logro de objetivos y el uso de los recursos de acuerdo a la normativa legal vigente.

#### **2.1.7.1 Objetivos del Control Interno**

(Mantilla, 2009), respecto a los objetivos del control interno método – COSO indica: que los objetivos del control interno son lograr:

**Efectividad y eficiencia de las operaciones.-** Se orienta a los objetivos básicos de negocios de una entidad, incluyendo los objetivos de desempeño y rentabilidad y salvaguarda de recursos.

**Confiable de la información financiera.-** Se relaciona con la presentación de los estados financieros publicados, incluyendo estados financieros

intermedios y datos financieros seleccionados, derivados de tales estados, tales como: ganancias realizadas e informadas públicamente.

**Cumplimiento de las leyes y regulaciones.-** Se refiere al cumplimiento de aquellas leyes y regulaciones de las que está sujeta la entidad.

**Salvaguarda de activos.-** Se refiere a activos que no son propiedad del ente (si son propiedad del ente, éste lo incluye en sus estados financieros) pero por los cuales el ente tiene que responder y destinar recursos propios para su protección.

Por lo descrito, se puede afirmar que los objetivos de control interno permiten la utilización racional de los recursos para proteger contra actos ilegales, lo cual permita fortalecer la gestión de la entidad, con el fin de obtener eficiencia y eficacia.

#### **2.1.7.2 Principios del Control Interno, Método COSO I**

Mantilla (2009) respecto a los principios del control interno método- COSO afirma:

- **Segregación de funciones.-** Es posiblemente, el más antiguo y aceptado de manera general, si bien su entendimiento tiene distintos matices, éstos han ido cambiando en la medida que ha evolucionado el control interno.
- **Autocontrol.-** No hay controles internos que sean externos. La dirección, gestión, supervisión y evaluación del control interno son soporte de la administración principal (alta gerencia). El sistema, a través del subsistema (o mejor: el proceso) de control interno, se controla así mismo. El mejor de todos los controles internos es que los procesos sean desempeñados por gente capaz apoyada con herramientas tecnológicas.
- **Desde arriba hacia abajo.-** El control es una presión o influencia ejercida por los máximos niveles administrativos (alta gerencia), desde arriba hacia abajo. Técnicamente se denomina el tono desde lo alto. Ningún control interno puede funcionar desde abajo hacia arriba.

- **Costo menor que beneficio.-** Este control afianza el hecho que el control interno genera valor para la organización (generación de valor para el cliente y agregación de valor para el accionista).
- **Confiabilidad.-** Es la relación que existe entre la efectividad del diseño y operación del sistema de control interno y la extensión de la administración, conciencia y monitoreo del control interno.
- **Documentación.-** Toda la información relacionada con el control interno debe estar debidamente documentada, de manera tal que puede ser analizada por cualquier interesado.

Se concluye que los principios control interno método COSO son una herramienta importante que agrega valor para la entidad, sirve de guía para coordinar las actividades, de tal forma que se minimizan riesgos que impidan alcanzar el éxito, operan en forma ordenada de arriba hacia abajo, debe registrarse documentadamente.

### **2.1.7.3 Componentes del Control Interno**

Mantilla (2009): los Componentes el control interno se detallan a continuación:

- a) Ambiente de control.
- b) Evaluación del riesgo.
- c) Actividades de control.
- d) Información y comunicación.
- e) Monitoreo.

#### **a) Ambiente de control**

Consiste en acciones, políticas y procedimientos que reflejan las actitudes generales de los niveles de la administración, directores y propietarios de una entidad en cuanto al control interno y su importancia para la organización. Con el propósito de entender y evaluar el ambiente de control, los auditores deben considerar las partes más importantes de los componentes del control.

- **Integridad y valores éticos.-** La integridad y valores éticos son el producto de las normas éticas y de conducta de la entidad, así como la forma en que estos se comunican y refuerzan en la práctica. Incluyen las acciones de la administración para eliminar o reducir iniciativas o tentaciones que podrían invitar al personal a participar en actos deshonestos, ilegales o poco éticos. También comprenden la comunicación de valores de la entidad y normas de conducta al personal a través de declaraciones de políticas, código de conducta.
- **Compromiso de la competencia.-** La competencia es el conocimiento y las habilidades necesarias para cumplir con las tareas que definen el trabajo de un individuo. El compromiso con la competencia comprende la consideración de los niveles de competencia para trabajos específicos y la forma en que estos niveles se traducen en habilidades y conocimientos necesarios.
- **Filosofía y estilo operativo de la administración.-** La administración, a través de sus actividades, proporciona señales claras a sus empleados acerca de la importancia del control interno.
- **Estructura organizativa.-** Define las líneas de responsabilidades y autoridad existentes. Al entender la estructura organizativa del cliente, el auditor aprende los elementos administrativos y funcionales de la empresa y percibe cómo se implementan los controles.
- **Asignación de autoridad y responsabilidad.-** Además de los aspectos informales de la comunicación que la administración y el consejo directivo realizan como parte de las operaciones cotidianas, también tiene gran importancia los métodos formales de comunicación referente a la autoridad, responsabilidad y asuntos similares relacionados con el control. Estos pueden incluir métodos como memorandos de los niveles altos de la administración acerca de la importancia del control y asuntos relacionados

con él, planes formales organizativos y operativos, y descripciones de puestos del empleado y políticas relacionadas.

- **Política y prácticas de recursos humanos.-** El aspecto más importante es el personal. Si los empleados son competentes y dignos de confianza, es posible carecer de algunos controles y de cualquier manera se tendrán estados financieros confiables. Las personas incompetentes o deshonestas pueden arruinar el sistema, incluso si hay otros controles en orden. Las personas honestas y eficientes son capaces de desempeñarse a niveles altos incluso cuando hay pocos controles que los apoyen.

#### **b) Evaluación del Riesgo**

Todas las entidades, sin importar su tamaño, estructura, naturaleza, o industria enfrentan una variedad de riesgos provenientes de fuentes externas e internas que se deben administrar. Debido a que las condiciones económicas de la industria, reglamentarias y de operación cambian a un ritmo constante, la administración tiene como reto desarrollar mecanismos para identificar y tratar los riesgos asociados con el cambio. El control interno bajo un conjunto de condiciones, no necesariamente será efectivo bajo otro.

#### **c) Actividades de control**

Son las políticas y procedimientos, además de las que se incluyeron en los otros componentes, que ayudan a asegurar que se implementen las acciones necesarias para abordar los riesgos que entraña el cumplimiento de los objetivos de la entidad, a saber:

- **Separación adecuada de responsabilidades.-** Existen cuatro guías generales de gran importancia para los auditores que ayudan a la separación adecuada de las responsabilidades para evitar el fraude y los errores.
- **Contabilidad separada de la custodia de los activos financieros.-** Se utiliza para proteger a la compañía contra desfalcos. Una persona que tiene

la custodia temporal o permanente de un activo no debe ser la responsable de rendir cuentas relacionadas con dicho, activo. Si se permite que una persona realice ambas funciones, aumenta el riesgo de que esa persona disponga del activo para una ganancia personal y ajuste los registros para cubrir el robo.

- **Custodia de activos relacionados separada de la autorización de operaciones.-** De ser posible, es preferible evitar que las personas que autorizan las operaciones tengan control sobre el activo relacionado, ya que esto ocasiona una posibilidad de desfalco.
- **Responsabilidad operativa separada de la responsabilidad de riesgo contable.-** Para asegurar información desprejuiciada, por lo general, se incluye el registro contable en un departamento aparte a cargo del contador.
- **Deberes del departamento de tecnología de información separados de los departamentos de usuarios.-** Conforme aumenta el nivel de complejidad de los sistemas de tecnologías de información, con frecuencia la separación de la autorización, registro contable y custodia se vuelve poco clara.
- **Autorización adecuada de las operaciones y actividades.-** Cada operación debe ser autorizada de manera adecuada si se desea que los controles sean satisfactorios. Si cualquier persona en una empresa pudiera adquirir o ampliar activos a voluntad, el resultado sería un caos total.
- **Documentos y registros adecuados.-** Los documentos y registros son los objetos físicos en los que se asientan y resumen las transacciones. Estos incluyen las cuestiones tan diversas como las facturas de ventas, órdenes de compra, los registros subsidiarios, diarios de venta y tarjetas de asistencia del personal. Varios de estos documentos y registros se mantienen en forma de archivos de computadora hasta que se imprimen para propósitos específicos.

- **Control físico sobre activos y registros.-** Para tener un control interno adecuado es esencial proteger los activos y los registros. Si los activos están desprotegidos, los pueden robar, al igual que los registros que no se protegen de manera adecuada, los pueden robar, dañar o extraviar. En el caso de que esto ocurra, se puede dañar seriamente el proceso de contabilidad y las operaciones habituales. Cuando una compañía está muy computarizada, es muy importante proteger su equipo de cómputo, sus programas, y archivos de datos.
- **Verificaciones independientes referentes al desempeño.-** La última categoría de los procedimientos de control es el análisis cuidadoso y continuo de las otras cuatro, que con frecuencia se denominan verificaciones independientes o verificación interna. La necesidad de verificaciones independientes surge porque una estructura de control interno tiene a cambiar con el tiempo a menos que exista un mecanismo para un análisis constante. Es posible que el personal olvide o no siga intencionalmente los procedimientos.

**d) Información y comunicación**

La información y comunicación de contabilidad es iniciar, registrar, procesar e informar acerca de las operaciones de la entidad y mantener la responsabilidad por los activos relacionados.

**e) Actividades de monitoreo**

Se refiere a la evaluación continua o periódica de la calidad del desempeño del control interno por parte de la administración, con el fin de determinar qué controles están operando de acuerdo con lo planeado y que controles se modifican según los cambios en las condiciones. La información que se está evaluando proviene de varias fuentes, incluyendo los estudios existentes de controles internos, informe interno del auditor, informe de excepciones sobre actividades de control, informe por parte de reguladores como pueden ser

dependencias reguladoras bancarias, informe del personal operativo y quejas de los clientes por cargo de facturación.

Se tienen cinco grandes componentes del control interno con sus componentes, que definen niveles de responsabilidad, acciones concretas, normativas que rigen la gestión, objetivos y metas propuestas, responsables de cada una de las acciones, recursos con los que dispone y tiempos requeridos para conseguir lo propuesto.

#### **2.1.7.4 Herramientas de Control Interno**

##### **a) Narrativa**

Una narrativa es una descripción por escrito de la estructura del control interno del cliente. Una narrativa adecuada de un sistema de contabilidad y los procesos de control relacionados incluye cuatro características:

El origen de cada documento y registro en el sistema. Por ejemplo, la descripción indica de donde provienen los pedidos del cliente y como se generan las facturas de venta. Cómo se lleva a cabo todo el procedimiento. Por ejemplo, si los montos de las ventas se determinan mediante un programa de cómputo que multiplica las cantidades enviadas por los precios normales de almacenados, se debe describir este proceso.

La disposición de cada documento y registro en el sistema. También se debe indicar el registro de documentos, el envío de estos a los clientes o su destrucción.

Una identificación de los procedimientos de control pertinentes a la evaluación de riesgo de control. Estos comúnmente incluyen la separación de responsabilidades (como separar el registro de efectivo del manejo de efectivo); autorizaciones y aprobaciones (como aprobaciones de crédito); y verificación interna (como la aprobación del precio de venta unitario con los contratos de venta).

La narrativa es un documento que previene el riesgo, por lo tanto cualquier documento que vincule al logro de los objetivos de la Entidad y se pueda verificar y valorar mediante una auditoría es un narrativo.

## **b) Cuestionarios del Control Interno**

En el cuestionario del control interno se hace una serie de preguntas referentes a los controles en cada área de auditoría como medio para indicar al auditor los aspectos de la estructura del control interno que pueden ser inadecuados. En la mayoría de los casos, los cuestionarios requieren una respuesta como “sí” o “no”, en donde una respuesta con “no” indica diferencias potenciales de control interno.

El uso de cuestionarios y diagramas de flujo es muy deseable para entender el diseño de control interno del cliente. Los diagramas de flujo proporcionan una idea general del sistema, mientras que los cuestionarios ofrecen lista de verificación útiles que permiten al auditor recordar cuantos tipos diferentes de controles internos deben existir. Cuando se utilizan de manera adecuada, una combinación de estos dos métodos proporciona al auditor una descripción excelente del sistema.

Se explica que en los cuestionarios del control interno, establecen una serie de preguntas afirmativas y negativas, a través de lo cual permiten medir el nivel de confianza y riesgo de la entidad.

## **c) Diagrama de Flujo**

(Whittington, 2011), indica que:

El diagrama de flujo es una representación simbólica de un sistema o una serie de procedimientos en donde cada procedimiento es mostrado en secuencia. Para el lector experimentado, un diagrama de flujo transmite una clara imagen del sistema, mostrando la naturaleza y la secuencia de los procedimientos, la división de responsabilidades, las fuentes, la distribución de documentos, tipo y ubicación de los registros y archivos de contabilidad

Se explica que el diagrama de flujo permite seguir una secuencia lógica del desarrollo de las actividades efectuados por la entidad, para el control eficiente, eficaz y económico de los procedimientos ejecutados por la entidad.

### **2.1.8 Programa de Auditoría**

(Napolitano, 2011), advierte que en el Programa de Auditoría el auditor documentará la naturaleza y el alcance de los procedimientos sustantivos de auditoría, efectuados para responder al riesgo de que ocurran errores e irregularidades significativos, con respecto al objetivo de auditoría relevante, siempre relacionado con las normas de información financiera

(Arens A. , 2007) , advierte que el Programa de auditoría lista los procedimientos de auditoría para un área de auditoría o una auditoría completa; el programa de auditoría siempre incluye procedimientos de auditoría y también puede incluir tamaños de muestras, rubros a seleccionar y realización oportuna de las pruebas

Los programas de auditorías son los procedimientos o pasos a seguir, los mismos que son planeados y elaborados con anticipación por el auditor y servirá de guía a medida que se desarrollen las diferentes fases de la auditoría.

### **2.1.9 Papeles de Trabajo de Auditoría**

Napolitano (2011), determina que los “Papeles de trabajo son los registros que se mantiene de los procedimientos aplicados en la auditoría, de las pruebas efectuadas, de la información obtenida y de las conclusiones alcanzadas. Estos papeles incluyen generalmente, cédulas y transcripciones, así como análisis, confirmaciones, notas y otros memorándums”

Whittington (2011), indica que los Papeles de trabajo son vínculos conectores entre los registros de contabilidad del cliente y el informe de los auditores. Ellos documentan todo el trabajo realizado por los auditores y constituyen la justificación para el informe que estos presentan, la materia de evidencia suficiente y competente que exige la tercera norma del trabajo del campo debe estar claramente documentado en los papeles de trabajo de los auditores (p.280).

Se entiende por papeles de trabajo en auditoría como los registros que describen las fases, técnicas y los procedimientos de la auditoría durante el período efectuado, lo cual permite sustentar el informe final.

### **2.1.9.1 Características de los Papeles de Trabajo**

(Cepeda, 2012), indica que las características de los papeles de trabajo para la adecuada preparación de los papeles de trabajo, los auditores deben considerar los siguientes aspectos:

- Incluir suficiente información para demostrar en cualquier momento que los estados financieros y demás información examinada reflejan fielmente las operaciones de la empresa.
- Fundamentar la opinión o conclusiones que se va emitir, incluyendo información acerca del cumplimiento de normas de auditoría y principios de contabilidad generalmente aceptados (p.136).

### **2.1.10 Técnicas de Auditoría**

Maldonado (2011) respecto a las técnicas de auditoría afirma:

“Las técnicas de Auditoría son únicamente como repaso, se transcribe una clasificación de técnicas de auditoría y otras prácticas utilizadas, según el enfoque del ILCACIF”.

#### **2.1.10.1 Técnicas de Verificación Ocular**

**Comprobación.-** La comprobación constituye el esfuerzo realizado para cerciorarse o asegurarse de la veracidad de un hecho.

**Observación.-** Es considerada la más general de las técnicas de auditoría y su aplicación es de utilidad en casi todas las fases del examen. Por medio de ella, el Auditor se cerciora de ciertos hechos y circunstancias, principalmente los relacionados

con la forma de ejecución de las operaciones, dándose cuenta personalmente, de manera abierta o discreta, como el personal realiza ciertas operaciones.

**Revisión selectiva.-** Constituye una técnica frecuentemente aplicada a áreas que por su volumen u otras circunstancias no están comprendidas en la revisión o constatación más detenida o profunda.

**Rastreo.-** Seguir una operación de un punto a otro dentro de su procedimiento.

Sobre las técnicas de auditoría se tienen: comprobación, observación, revisión selectiva y rastreo de las acciones y/o procedimientos.

#### **2.1.10.2 Técnicas de Verificación Verbal**

**Indagación.-** Consiste en averiguar o inquirir sobre un hecho. El empleo cuidadoso de esta técnica puede determinar la observación de información valiosa que sirve más como apoyo que como evidencia directa en el juicio definitivo del auditor.

**Análisis.-** Con más frecuencia el auditor aplica la técnica de análisis a varias de las cuantas del mayor general de la entidad sujeta a examen.

**Conciliación.-** Este término significa ponerse de acuerdo o establecer la relación exacta entre dos conceptos interrelacionados.

**Confinación.-** Consiste en cerciorarse de la autenticidad de activos, pasivos, operaciones etc., mediante la afirmación escrita de una persona o institución independiente de la entidad examinada y que se encuentra en condiciones de conocer la naturaleza y requisitos de la operación consultada, por lo tanto, informar de una manera válida sobre ella. La verificación verbal después de averiguar un hecho se debe realizar comparación y comprobación, puesto que inclusive por la presión y la situación del riesgo que se deriven acciones administrativas un servidor, puede inferir algunas cosas que no son verdaderas.

### 2.1.10.3 Técnicas de verificación documental

**Comprobación.-** La comprobación constituye el esfuerzo realizado para cerciorarse o asegurarse de la veracidad de un hecho

**Computación.-** Se refiere a calcular, contar o totalizar datos numéricos con el objeto de asegurarse que las operaciones matemáticas sean correctas.

La verificación documental, es la revisión de los documentos y respaldos existentes sobre la gestión de la Entidad en general, son elementos importantes como medios de verificación de los procesos realizados en la cooperativa en este caso.

### 2.1.10.4 Técnicas de verificación física

**Inspección.-** La aplicación de esta técnica es sumamente útil en lo relacionado a la constatación de dinero en efectivo, documento en que se evidencian valores, activos fijos y similares. La verificación de activos tales como: documentos a cobrar, títulos, acciones y otros similares, se efectúan mediante la técnica de la inspección.

(Rodríguez, 2010), advierte que las Técnicas de Auditoría son:

**Entrevista.-** Es conveniente entrevistar a algunas personas directamente relacionadas con la empresa, las cuales deben ser relacionadas (probablemente de estas entrevistas surjan algunas ideas o sugerencias acerca de los problemas fundamentales que debemos estudiar durante nuestra auditoría)

**Encuesta.-** El auditor administrativo utiliza este método para obtener información por medio de la encuesta por cuestionario, al hacer preguntas dirigidas a directores, jefes departamentales, etc., esto requiere honestidad en la respuesta a las preguntas.

**Cuestionario.-** Debe utilizarse para todo tipo de empresas, ya que se necesita de datos fundamentales relativos a los diversos factores o categorías de la función o área. Los datos habrán de ser claros, completos y con suficiente detalle para

precisar necesidades y relaciones que contribuyan a la realización del estudio. Además, reflejarán el propósito, objetivos, autoridad y funciones específicas, debiendo quedar asentados en forma ordenada.

Las técnicas de verificación física en auditoría, son lo que se denominan en investigación instrumentos de recolección de datos son escritos, pueden ser encuestas, cuestionarios, listas de cotejo entre otros, lo importante es que genere información adecuada y factible de ser analizada.

### **2.1.11 Riesgo de Auditoría**

Maldonado (2011) respecto a los riesgos de auditoría advierte:

El riesgo de auditoría se puede definirse como la posibilidad de emitir un informe de auditoría incorrecto por no haber detectado errores o irregularidades significativas que modificarían el sentido de la opinión vertida en el informe.

- **Riesgo Inherente.-** Es la susceptibilidad de los estados financieros a la existencia de errores o irregularidades significativas, antes de considerar la efectividad de los sistemas de control. El riesgo inherente está totalmente fuera de control por parte del auditor. Difícilmente se puede tomar acciones que tiendan a eliminarlo porque es propio de la operación del ente.
- **Riesgo de control.-** Es el riesgo de que los sistemas del control estén incapacitados para detectar o evitar errores o irregularidades significativas en forma oportuna. Este tipo de riesgos también está fuera de los auditores, pero eso sí, las recomendaciones resultantes del análisis y evaluación de los sistemas de información, contabilidad y control que se realicen van a ayudar a mejorar los niveles de riesgo, en la medida que se adopten tales recomendaciones
- **Riesgo de detección.-** Es el riesgo de que los procedimientos de auditoría seleccionados no detecten errores o irregularidades existentes en los estados contables.

## **2.2 IDEA A DEFENDER**

El desarrollo de una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de ahorro y crédito Coca Ltda., del Cantón Francisco de Orellana, Provincia de Orellana, Periodo 2015, permitirá determinar los niveles de eficiencia, eficacia y economía de la entidad.

## **CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1 MODALIDAD**

#### **Cualitativa**

De acuerdo al carácter de la investigación la modalidad de investigación en la Auditoría de Gestión, fue de carácter cualitativo. El enfoque cualitativo, se utilizó primero para elaborar preguntas de investigación tanto para las entrevistas a Directivos como para elaboración de Cuestionarios de Control Interno.

Con frecuencia la investigación cualitativa se basa en métodos de recolección de datos sin medición numérica, como las descripciones y las observaciones. Por lo regular, las preguntas surgen como parte del proceso de investigación y éste es flexible, y se mueve entre los eventos y su interpretación, entre las respuestas y el desarrollo de la teoría. Su propósito consiste en “reconstruir” la realidad, tal y como la observan los actores de un sistema social previamente definido.

#### **Cuantitativa**

El enfoque cuantitativo se utilizó en la recolección y el análisis de datos sobre las preguntas de investigación para probar la idea a defender establecida previamente, Se utilizó la medición numérica el conteo y cálculo de índices de confianza y riesgo de los componentes de control interno, como también para establecer índices de gestión. Se apoyó en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población.

Estos tipos de investigación generalmente se aplican de manera simultánea, de acuerdo a las necesidades y requerimientos de la investigación social y administrativa y van tomado características que lo distinguen de la investigación pura, precisamente por la praxis de carácter social.

## **3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN**

### **Descriptiva**

De acuerdo a la profundidad de la investigación, el tipo de investigación fue de carácter descriptivo que se utiliza cuando el investigador desea conocer y responde a planteamientos como quién, qué, dónde, cuándo y cómo; también se le conoce como investigación estadística, por lo que sus procesos metodológicos están regidos por una validez interna.

El estudio descriptivo es aquel que una vez que se conoce el problema, hecho o situación, lo describe utilizando herramientas como la observación, los estudios correlacionales, de desarrollo entre otros.

### **Aplicada**

Se utilizó también la Investigación Aplicada por cuanto se desarrolló en un ámbito específico como es el de la Auditoría, la cual se orienta a la resolución de problemas empresariales. Lo importante en la Investigación Aplicada es saber y hacer, describir, explicar y aplicar, encontrar la verdad y lograr la eficiencia, “tener la verdad y accionar”. El carácter utilitario es un criterio que orienta esta modalidad.

La investigación aplicada, también conocida como práctica o empírica, busca la aplicación de los conocimientos que se adquiere; se encuentra vinculada con la Investigación Básica en tanto requiera de un enmarque teórico (resultados y avances), fundamentación y estado del arte que le posibiliten coherencia en la recolección y sistematización de datos y del análisis e interpretación de la información.

### **Bibliográfica y Documental**

Por cuanto se elaboró un marco teórico basado en textos, artículos de internet, manuales de Auditoría, de donde se pudo extraer la sustentación de varios autores y tratadistas de la Auditoría de Gestión.

### **3.3 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS**

#### **3.3.1 Métodos**

##### **3.3.1.1 Método Deductivo**

Se utilizó el método deductivo directo que consiste en obtener el juicio a partir de una sola premisa de orden general, es decir que se llega a una conclusión directa sin intermediarios. Obtiene datos particulares a partir de premisas generales.

##### **3.3.1.2 Método Inductivo**

Es el razonamiento que, partiendo de casos particulares, se eleva a conocimientos generales. Este método permite que los elementos del objeto de investigación no pueden ser numerados y estudiados en su totalidad, obligando al sujeto de investigación a recurrir a tomar una muestra representativa, que permita hacer generalizaciones.

##### **3.3.1.3 Método Sintético**

Es un proceso mediante el cual se relacionan hechos aparentemente aislados y se formula una teoría que unifica los diversos elementos. Consiste en la reunión racional de varios elementos dispersos en una nueva totalidad, este se presenta más en el planteamiento de la idea a defender o hipótesis.

Se utilizó este método para realizar conclusiones recomendaciones y elaborar los hallazgos más significativos de auditoría.

##### **3.3.1.4 Método Analítico:**

Mediante este método se distinguen los elementos de un fenómeno y se procede a revisar ordenadamente cada uno de ellos por separado. En el caso particular de esta auditoría de gestión se siguieron las fases de Conocimiento preliminar, planeación, ejecución y comunicación de resultados.

### **3.3.2. Técnicas de Investigación**

#### **La entrevista**

La entrevista es una técnica de recopilación de información mediante una conversación profesional, con la que además de adquirirse información acerca de lo que se investiga, dependen en gran medida del nivel de comunicación entre el investigador y los participantes en la misma. Se aplicó con el Gerente de la Cooperativa de ahorro y crédito Coca Ltda. , para conocer sus criterios sobre el entorno en el que se desenvuelve la entidad.

#### **La encuesta**

La encuesta es una técnica de adquisición de información de interés sociológico, mediante un cuestionario previamente elaborado, a través del cual se puede conocer la opinión o valoración del sujeto seleccionado en una muestra sobre un asunto dado.

En este caso se aplicó al personal Administrativo, de crédito, y contable de la entidad, para obtener criterios sobre el sistema de control interno y para conocer criterios sobre el desempeño de la cooperativa.

#### **El cuestionario**

El cuestionario es un instrumento básico de investigación. En el cuestionario se formula una serie de preguntas que permiten medir una o más variables. Posibilita observar los hechos a través de la valoración que hace de los mismos el encuestado o entrevistado, limitándose la investigación a las valoraciones subjetivas de éste.

Se aplicó a los empleados de la entidad cooperativa para evaluar el control interno, en cada uno sus componentes.

### **3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA**

La cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda., cuenta con 10 empleados incluido el gerente, razón por la cual se asumió como la población total y no fué necesario extraer una muestra.

### **3.5 DISEÑO Y ESTADÍSTICA**

En función de lo que sugiere (Herrera, 2010), se requiere hacer:

- Revisión crítica de la información recogida; es decir limpieza de información defectuosa: contradictoria, incompleta no pertinente, etc.
- Tabulación o cuadro según variables: manejo de información, estudio estadístico de datos para representación de resultados.
- Representación Gráfica
- Análisis e interpretación de resultados
- Comprobación de la idea a defender

## CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

### 4.1 TITULO

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COCA LTDA., DEL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA, CORRESPONDIENTE AL PERIODO 2015.

### 4.2 CONTENIDO DE LA PROPUESTA

Tabla 1: Datos

<b>RAZÓN SOCIAL:</b>	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “COCA” LTDA.
<b>NATURALEZA DEL TRABAJO:</b>	AUDITORÍA DE GESTIÓN.
<b>CAMPO DE ACCIÓN:</b>	GESTIÓN ADMINISTRATIVA
<b>PERÍODO:</b>	01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015.
<b>DIRECCIÓN:</b>	MATRIZ FRANCISCO DE ORELLANA: CALLE QUITO Y BOLIVAR, ESQUINA

## **4.2.1 Archivo Permanente**

# **ARCHIVO PERMANENTE**

## **Propuesta de Servicios Profesionales**

Francisco de Orellana, 04 de Abril del 2016

Econ. Aldrin David Cuvi Cabrera

**GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
“COCA” LTDA.**

Presente:

Reciban un cordial saludo de parte de Mónica Gisela Mayalica Segovia, estudiante de la Unidad de Educación a Distancia de la FADE – ESPOCH, Extensión Norte Amazónica del Cantón Francisco de Orellana.

Me es grato informar que como parte de mi trabajo de titulación, previo la obtención del título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría, pongo a su consideración el desarrollo de la Auditoría de Gestión de la entidad que acertadamente dirige, mismo que se realizará con base en las Normas de Auditoría Generalmente Aceptados y demás leyes establecidas en el efecto para nuestro país y bajo un cronograma de trabajo.

Ponemos a sus órdenes nuestros servicios, para realizar el trabajo mencionado en las siguientes fases:

**PLANIFICACIÓN.-** Las actividades de planificación consisten en el conocimiento de la institución, su legislación, los procesos que utilizan para el cumplimiento de sus tareas, esta actividad nos ayuda a reunir la información que nos permita evaluar la situación actual de la institución y cumplir con el plan de auditoría.

**EJECUCIÓN.-** Se realizará la revisión y análisis de la legislación de las actividades que desarrolla la entidad, evaluación del control interno, a fin de detectar las áreas críticas y

determinar la eficiencia, eficacia y economía con que se están manejando los recursos para el cumplimiento de los objetivos y metas de la cooperativa.

INFORME.- Se presentara el informe con las conclusiones y recomendaciones para que permita el mejoramiento de la gestión y la toma de decisiones.

VALOR AGREGADO DEL SERVICIO.- Periódicamente se emitirán Cartas a Gerencia con la finalidad de mantener actualizados sobre observaciones, cambios que se susciten y el estado de la auditoría.

Será un honor para nosotros prestarles nuestros servicios profesionales.

Atentamente,

Mónica Mayalica Segovia

**AUTORA TRABAJO DE TIULACIÓN ESPOCH**

## **CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES**

En el Cantón Francisco de Orellana, a los 06 días de Abril del año dos mil dieciséis, en forma libre y voluntaria, comparecen por una parte: el Econ. Aldrin David Cuvi Cabrera, en calidad de Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COCA” Ltda.: y por lo tanto representante legal de la empresa; que en adelante se denomina “Contratante”; y, por otra parte la señora Mónica Giselle Mayalica Segovia, egresada de la Escuela de Contabilidad y Auditoría de la Facultad de Administración de Empresas de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, que en adelante se denominara “Contratista”, quienes convienen en suscribir el presente contrato de prestación de servicios profesionales, bajo las siguientes cláusulas:

**PRIMERA. ANTECEDENTES:** De conformidad con las necesidades actuales la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COCA” Ltda., ha resuelto contratar los servicios de la mencionada estudiante auditora para evaluar la eficiencia, eficacia y economía de las actividades de la empresa, durante el periodo 2015.

**SEGUNDA. OBJETO DEL CONTRATO:** El objeto del siguiente contrato es la realización de la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COCA” Ltda., por el periodo 2015. El examen a realizarse y sus resultados concluirán con la presentación de un Informe Confidencial, de acuerdo a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas vigentes en el periodo examinado.

**TERCERA. EL PLAZO:** El plazo estipulado para la entrega de los resultados, es de 90 días laborables, contados a partir de la fecha de suscripción del presente contrato. El plazo firmado podrá ser prorrogado por causas no imputables al contratista, ya sea por falta oportuna de los materiales e información o por fuerza mayor debidamente comprobada.

**CUARTA. VALOR DEL CONTRATO:** No se establece ningún valor de contrato ya que el trabajo de Auditoría de Gestión a desarrollarse es con el propósito de cumplir con un pre requisito para la titulación de la carrera en Contabilidad y Auditoría C.P.A de la Facultad de Administración de Empresas de la Escuela Superior Politécnica de

Chimborazo; por lo tanto se le solicita la completa colaboración y facilidades por parte del personal de la Cooperativa para acceder a la información y poder evaluar las actividades de requeridas por la señorita estudiante.

**QUINTA. CONFIDENCIALIDAD:** La información proporcionada por parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COCA” Ltda., auditada será considerada como confidencial y de uso exclusivo para la preparación y desarrollo de la auditoría; esta información se garantiza su mantenimiento bajo estricto cuidado y confidencial de los auditores, no pudiendo ser divulgados salvo autorización expresa por escrito de la autoridad competente del ente auditado. El auditor se reserva el derecho de mantener total discreción en el manejo de la información; sin embargo, dicha condición no será aplicada a la información que por normativa legal vigente se considere de dominio público.

**SEXTA. PAPELES DE TRABAJO:** Los papeles de trabajo serán considerados expresamente de propiedad de los auditores que ejecuten el presente trabajo de Auditoría de Gestión y por ningún concepto serán de propiedad de la entidad auditada.

**SÉPTIMA. OBLIGACIONES DEL AUDITOR:** Las obligaciones de los auditores en el presente trabajo serán los siguientes:

1. Aplicar la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COCA” Ltda. Durante el período 1 de Enero al 31 de Diciembre 2015
2. Presentar informes sobre el avance de la Auditoría.
3. Elaborar y presentar el informe final de Auditoría ante el Gerente General, Miembros de los Consejos de Administración y Vigilancia, así como a los empleados de la entidad.

**OCTAVA. OBLIGACIONES DEL ENTE AUDITADO:** Para la realización del presente contrato, la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COCA” Ltda., se compromete a:

1. Durante el desarrollo de la Auditoría de Gestión los auditores tendrán acceso a toda la información necesaria para realizar su trabajo, lo cual incluye documentos y copias de los mismos;

2. La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda., a través de sus representantes y demás funcionarios facultados mantendrán un seguimiento de los trabajos realizados por el auditor;
3. La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda., conviene en brindar a los auditores las siguientes facilidades, exclusivamente para el normal desempeño de sus labores;
  - 3.1. El espacio físico necesario
  - 3.2. El equipo básico de oficina
  - 3.3. La papelería y útiles de oficina que sean necesarios.

**NOVENA. DOMICILIO Y JURISDICCIÓN:** Para todos los efectos de este contrato, las partes convienen fijar su domicilio en el cantón Francisco de Orellana, renunciando expresamente a su domicilio anterior, cualquiera que este afuera. Las derivaciones que surgieren entre las partes y que no hubieren podido solucionarse directamente por las mismas, serán sometidas a trámite verbal sumario y a la jurisdicción de los jueces de lo civil del cantón.

**DÉCIMA. ACEPTACIÓN:** Las partes en señal de aceptación y conformidad con los términos establecidos en todas y cada una de las cláusulas del presente contrato o suscriben con su firma y rubrica en el mismo lugar y fecha ya indicados.

Dado y firmado en el cantón Francisco de Orellana, a los ocho días del mes de Abril del dos mil dieciséis.

Econ. Aldrin David Cuvi Cabrera  
**GERENTE COOP. COCA LTADA.**

Sra. Mónica Mayalica Segovia  
**AUTORA TESIS (AUDITORA)**

## **Notificación del Inicio de la Auditoría de Gestión**

NIA 1/1

**Oficio N° 001**

**Asunto:** Notificación del Inicio de la Auditoría de Gestión

Riobamba, 08 de Abril del 2016.

Econ. Aldrin David Cuvi Cabrera

**GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
“COCA” LTDA.**

Presente.

De mi consideración:

Por medio de la presente notificamos el inicio de la Auditoría de Gestión confirmado los acuerdos efectuados para llevar a cabo la auditoría de gestión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda., por el periodo 2015, con la finalidad de emitir el informe de auditoría

El presente trabajo consistirá en evaluar la eficiencia, eficacia y economía con que se manejan los recursos y el cumplimiento de los objetivos y metas de la entidad, el cumplimiento de la normativa externa e interna, además se realizará un estudio y evaluación del control interno y además de conformidad con las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas.

El equipo de auditores estará conformado por las siguientes personas: Ing. Víctor Oswaldo Cevallos Vique, Jefe de Equipo; Ing. Luis Alberto Esparza, Supervisor y la Srta. Mónica Mayalica Segovia, Auditor Junior; por lo que agradeceré la colaboración necesaria para la ejecución del presente trabajo.

Atentamente,

Ing. Luis Esparza

**SUPERVISOR DE AUDITORÍA**

**Solicitud de Información**

**PARA:** Econ. Aldrin David Cuvi Cabrera, GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “COCA” LTDA.

**DE:** Equipo de Trabajo

**FECHA:** 08 de Abril del 2016

**ASUNTO:** Solicitud de Información

Como parte del desarrollo de la etapa de Conocimiento Preliminar del trabajo de la Auditoría de Gestión solicitamos por medio de la presente, se sirva facilitar de acuerdo a las necesidades del trabajo de auditoría la siguiente documentación:

- Resolución de Constitución
- Estatutos
- La Planificación Estratégica de la Cooperativa
- El presupuesto de la Cooperativa
- Reglamento Interno
- Reglamento Manual Orgánico Funcional
- Políticas y Procedimientos
- Manuales de Funciones
- Manuales de Procedimientos
- Actas de la Asamblea General de Socios
- Actas de Consejo de Administración y Vigilancia
- Informe de Comisiones
- Estados Financieros, etc.

Además cualquier otra documentación que se considere necesaria e importante.

Por la atención prestada anticipamos nuestros agradecimientos.

Atentamente,

Mónica Mayalica Segovia

**AUDITORA JUNIOR**



## INFORMACIÓN GENERAL

IG 1/12

Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

### RESEÑA HISTÓRICA DE LA COOPERATIVA COAC “COCA” LTDA.

En el mes de diciembre del año 1997, a iniciativa del señor Enrique Diego Cabrera Martínez (+), se reúnen un grupo de amigos deseosos de crear desarrollo y progreso, por ello deciden impulsar la creación de una institución financiera propia de nuestra provincia, donde se resuelve formar una cooperativa de ahorro y crédito, cuyo nombre inicial era Amazonas Ltda. En la Dirección Nacional de Cooperativas no se acepta esta denominación y queda con el nombre de Cooperativa de Ahorro y Crédito COCA LTDA, la personería jurídica se obtuvo el 19 de enero del año 1998, según acuerdo ministerial No. 0034.

El día 25 de febrero de 1998, abrió una oficina con atención al público, arrendando en el Barrio Central en la Av. Napo y Rocafuerte de la ciudad de Francisco de Orellana, Provincia de Orellana, siendo su primer Gerente el señor Diego Cabrera Martínez (+).

A partir de entonces, nuestra Cooperativa inicio un proceso de crecimiento firme y sostenido, gracias a la confianza de los pobladores de esta floreciente provincia, quienes miraban y miran con mucho orgullo como una institución financiera creada y fundada en nuestro seno se ha ido consolidando como una de las instituciones financieras más sólidas de nuestra región.

<b>Elaborado por:</b>	MGMS	<b>Fecha:</b>	09-04-16
<b>Revisado por:</b>	LAEC	<b>Fecha:</b>	09-04-16



## INFORMACIÓN GENERAL

IG 2/12

Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

Con la Solidez y confianza de crecer juntos es una cooperativa única y propia de la Provincia de Orellana que hemos venido prestando servicios desde hace 18 años en la Provincia de Orellana y 2 años en la Provincia de Sucumbíos; siempre trabajamos en pro del desarrollo de nuestra provincia tal es así que en la actualidad nuestra Cooperativa cuenta con más de 15.020 socios y contamos con oficinas que se encuentran ubicadas en los cantones de Francisco de Orellana, Loreto, Joya de los Sachas, en la Provincia de Orellana y Shushufindi en la provincia de Sucumbíos.

Nuestros servicios financieros están encaminados especialmente a satisfacer las necesidades económicas de las personas más vulnerables y especialmente a aquellas que no tienen un fácil acceso a la banca tradicional.

Manteniendo una constante relación personal con los socios usuarios del servicio de créditos.

Actualmente mantenemos convenios con diferentes Empresas asesoras como: Woccu, Red Financiera Rural, FINANCOOP, RTC, CONAFIPS, WESTER UNION, también somos corresponsales del Banco Central Del Ecuador.

Nuestra Cooperativa, ubicada en una zona con una población en crecimiento, y un sector turístico con un desarrollo muy promisorio, está preparada para afrontar los retos que se presenten, con la tranquilidad que da la planificación y la solvencia económica, pero nuestra mayor dedicación sigue siendo entregar servicios eficientes, ágiles y oportunos a los asociados, lo cual nos permitirá proyectarnos a un esplendoroso futuro.

<b>Elaborado por:</b>	<b>MGMS</b>	<b>Fecha:</b>	09-04-16
<b>Revisado por:</b>	<b>LAEC</b>	<b>Fecha:</b>	09-04-16



## INFORMACIÓN GENERAL

**IG 3/12**

**Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015**

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

### MISIÓN

“Somos una cooperativa de ahorro y crédito sólida que integra el sistema financiero popular y solidario, contribuyendo al desarrollo económico y social del norte de la Amazonía ecuatoriana, a través de un equipo humano comprometido e innovador que brinda servicios financieros de calidad a sus socios y comunidad”

### VISIÓN

“Ser una institución financiera solvente y reconocida por la prestación de servicios financieros que satisfagan las necesidades de sus socios para mejorar su calidad de vida y contribuir al desarrollo de la comunidad”

### OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

#### Perspectiva Financiera:

- Cumplir con normas de prudencia y solvencia financieras

#### Perspectiva de Cliente:

- Incrementar la participación en el mercado financiero de la amazonia ecuatoriana
- Fortalecer la estructura de obligaciones con el público
- Contribuir al desarrollo económico y social de la amazonia ecuatoriana
- Incrementar el nivel de socios activos
- Fortalecer la calidad de atención a los socios

<b>Elaborado por:</b>	<b>MGMS</b>	<b>Fecha:</b>	09-04-16
<b>Revisado por:</b>	<b>LAEC</b>	<b>Fecha:</b>	09-04-16



**INFORMACIÓN GENERAL**  
**Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015**

**IG 4/12**

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

**Procesos y Tecnología:**

- Fortalecer la gestión de riesgos, procesos y control
- Desarrollo de tecnología de la información y comunicación

**Aprendizaje y crecimiento:**

- Contar con una estructura organizacional adecuada y personal calificado
- Capacitar a los Consejos Directivos

**VALORES INSTITUCIONALES**

- Solidaridad
- Honestidad
- Lealtad
- Responsabilidad
- Respeto
- Confianza
- Transparencia
- Calidad
- Servicio

<b>Elaborado por:</b>	<b>MGMS</b>	<b>Fecha:</b>	09-04-16
<b>Revisado por:</b>	<b>LAEC</b>	<b>Fecha:</b>	09-04-16



## INFORMACIÓN GENERAL

IG 5/12

Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

### PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

Los productos financieros que ofrece nuestra Cooperativa se divide en:

#### 1. 1. CAPTACIONES

##### 1.1.1. DEPOSITOS DE AHORRO A LA VISTA

###### 1.1.1.1. Características:

- Cuentan con la accesibilidad de este producto las personas naturales y jurídicas.
- Su nombre comercial es “Cuenta de ahorro”.
- Los clientes que deseen pueden ser socios de la Cooperativa.
- Los depósitos podrán ser realizados en efectivo o cheques.
- No existe límite de depósito.
- Depósito inicial para la apertura de cuenta Ahorro \$50,00 (Sea persona natural o jurídica).

###### 1.1.1.3. Requisitos:

###### 1.1.1.3.1. Persona Natural

- Copia de la cédula de ciudadanía (actualizada).
- Copia del Certificado de Votación (actualizado).
- Copia de la última planilla de un servicio básico (luz, agua o teléfono).

###### 1.1.1.3.2. Persona Jurídica

- Copia de la cédula de ciudadanía del Representante(s) legal de la Empresa.
- Copia de certificado de votación del Representante(s) legal de la Empresa.
- Copia del RUC.

<b>Elaborado por:</b>	<b>MGMS</b>	<b>Fecha:</b>	09-04-16
<b>Revisado por:</b>	<b>LAEC</b>	<b>Fecha:</b>	09-04-16



## INFORMACIÓN GENERAL

IG 6/12

Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

- Copia de la última planilla de un servicio básico (luz, agua o teléfono).
- Copia certificada y actualizada del nombramiento debidamente inscrito en el organismo respectivo, de los representantes legales.
- Copia del Estatuto vigente, que contenga la razón de inscripción o registro en el organismo que le concedió la personería jurídica.
- Balances del ejercicio económico inmediato anterior.
- Declaración del impuesto a la renta del año inmediato anterior.
- Las demás que determinen las normas para prevenir el lavado de activos.

### 1.1.2. AHORRO ESTUDIANTIL

#### 1.1.2.1. Características:

- Dirigido a las personas menores de edad.
- No son socios de la Cooperativa.
- Su representante debe ser un mayor de edad (papá, mamá o familiares)
- No existe límite de depósito.
- Depósito inicial para la apertura de cuenta Ahorro es de \$50,00.

#### 1.1.2.3. Requisitos:

- Copia de la cédula de ciudadanía del menor de edad (actualizada)
- Copia de la cédula de ciudadanía del Representante. (actualizada)
- Copia del Certificado de Votación del Representante. (actualizado)
- Copia de la última planilla de un servicio básico (luz, agua o teléfono).

<b>Elaborado por:</b>	<b>MGMS</b>	<b>Fecha:</b>	09-04-16
<b>Revisado por:</b>	<b>LAEC</b>	<b>Fecha:</b>	09-04-16



## INFORMACIÓN GENERAL

**IG 7/12**

**Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015**

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “COCA” Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

### AHORRO SOÑAR



#### 1.1.3.1. Definición:

Es un producto donde el socio se compromete al aporte de una cuota fija recurrente, en un tiempo establecido rigiéndose por un contrato. Por otro lado, la cooperativa incentiva a sus ahorristas a cumplir sus metas a través de bonificaciones por el cumplimiento de condiciones pactadas.

#### 1.1.3.2. Características:

- Está habilitado para personas naturales.
- El aporte mínima es de \$ 10,00 dólares mensuales.
- Tiene un contrato de 12 hasta 120 meses.
- El socio que contrate el ahorro soñar será beneficiario de un seguro de vida que le cubrirá:
- En caso de muerte, incapacidad total o permanente del socio contratante, el seguro le cubrirá la parte proporcional restante del valor total del ahorro contratado.
- En caso de incapacidad parcial del socio contratante el seguro le cubrirá el 50 % de la parte proporcional restante del valor total del ahorro contratado.

#### 1.1.3.3. Requisitos:

- Ser socios o los menores de edad que tienen cuenta de ahorro en nuestra Institución.
- Copia de la cédula y papeleta de votación (actualizada).
- Llenar un formulario de apertura de Ahorro Soñar

<b>Elaborado por:</b>	<b>MGMS</b>	<b>Fecha:</b>	09-04-16
<b>Revisado por:</b>	<b>LAEC</b>	<b>Fecha:</b>	09-04-16



## INFORMACIÓN GENERAL

IG 8/12

Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

### 1.1.4. DEPÓSITO A PLAZO FIJO

#### 1.1.4.1. Características:

Podrán contratar un Depósito a Plazo Fijo en la Cooperativa las siguientes personas: naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras y menores de edad, considerando lo que estipula el Código Civil.

Para poder contratar un depósito a plazo fijo, el socio deberá tener el dinero dentro de su cuenta de ahorro o en efectivo y suscribirá el documento representativo de la misma.

- El Depósito a plazo fijo se cancelará únicamente a petición del titular, una vez que se haya cumplido la fecha de su vencimiento.
- A partir de \$ 100,00.
- Puede realizar depósito a plazo fijo desde 1 mes en adelante.

#### 1.1.4.2. Requisitos:

- El socio deberá proporcionar la copia de su cédula a color.
- Copia de la última planilla de un servicio básico (luz, agua o teléfono).
- Suscribir el documento representativo de su inversión.

## 2. OTROS SERVICIOS FINANCIEROS

### 2.1. TRANSFERENCIAS BANCARIAS

#### 2.1.1. Características:

Existen dos tipos de transferencias:

- **LOCALES:** Dentro de las transferencia locales tenemos dirigidas al: Banco de Pichincha, Guayaquil e Internacional. Lo cual esta transferencia se realiza al instante efectivo
- **INTERBANCARIAS:** Envío de transferencias a los Bancos que no son considerados como locales en nuestra Institución, del cual esto se realizará efectivo en 24 horas. Sólo las personas que son socios de nuestra Cooperativa tienen acceso a este servicio financiero.

<b>Elaborado por:</b>	<b>MGMS</b>	<b>Fecha:</b>	09-04-16
<b>Revisado por:</b>	<b>LAEC</b>	<b>Fecha:</b>	09-04-16



**INFORMACIÓN GENERAL**  
**Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015**

**IG 9/12**

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

**2.2. S.P.I. “SISTEMA DE PAGO INTERBANCARIO**

**2.2.1. Concepto:**

El Sistema de Pagos Interbancario es un servicio que presta el BCE, a través de las instituciones del sistema financiero, que permite que clientes de una institución financiera transfieran, en forma electrónica, recursos de su cuenta a un cliente de otra entidad del sistema financiero.

**2.2.2. Características:**

- Únicamente para socios de nuestra Institución.
- Valor por la prestación del servicio \$1.75ctvs.

**2.3. RECAUDACIONES**

- Este servicio se encuentra dirigido para socios y cliente de la Cooperativa.

**2.3.1. PAGOS VARIOS**

- ANT
- AVON
- AZZORTI
- BELCORP
- CNT, Movistar y Claro
- Comandato
- CTG
- De Prati
- Directv
- Duix
- GAMMA (MASS)
- ÉSIKA
- ETAFASHION
- Jardines de Esperanza
- Leonisa
- Movilway
- Omnilife

<b>Elaborado por:</b>	<b>MGMS</b>	<b>Fecha:</b>	09-04-16
<b>Revisado por:</b>	<b>LAEC</b>	<b>Fecha:</b>	09-04-16



## INFORMACIÓN GENERAL

**IG 10/12**

**Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015**

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

2.3.3. Pago del bono de desarrollo humano

2.3.4. Pagos y envíos de WESTERN UNION

2.3.4.1. Tarifas de envíos WESTERN UNION

### **2.4. SERVICIOS DE CAJERO AUTOMÁTICO**

#### **2.4.1. Características:**

- Pueden utilizar este servicio los socios de nuestra Institución y los clientes.
- La atención las 24 horas del día, durante los 365 días del año.
- Debe adquirir una tarjeta de debito para poder utilizar este servicio.

### **3. COLOCACIONES**

#### **3.1. CRÉDITOS**

##### **3.1.1. Tipos:**

##### **3.1.1.1. Créditos de Consumo:**

Son créditos otorgados a personas naturales destinados al pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva.

3.1.1.2. Créditos de Vivienda: Son los créditos otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, reparación, remodelación y mejoramiento de la vivienda propia, siempre que se encuentren amparados con garantía hipotecaria.

3.1.1.3. Microcréditos: Es todo crédito no superior a veinte mil dólares concedido a un prestatario, persona natural o jurídica, destinado a financiar actividades en pequeña escala de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de ventas o ingresos generados por dichas actividades. Se divide en 4 tipos de microcréditos:

- Microcrédito minorista. Son aquellas operaciones de crédito cuyo monto por operación y saldo adeudado en microcréditos a la institución financiera sea menor o igual a US\$ 1.000, otorgadas a microempresarios que registran un nivel de ventas anuales inferior a US\$ 100.000.

<b>Elaborado por:</b>	<b>MGMS</b>	<b>Fecha:</b>	09-04-16
<b>Revisado por:</b>	<b>LAEC</b>	<b>Fecha:</b>	09-04-16



## INFORMACIÓN GENERAL

**IG 11/12**

**Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015**

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

- Microcrédito de acumulación simple. Son aquellas operaciones de crédito, cuyo monto por operación y saldo adeudado en microcréditos a la institución financiera sea superior a US\$ 1.000 y hasta US\$ 10.000, otorgadas a microempresarios que registran un nivel de ventas o ingresos anuales inferior a US\$ 100.000
- Microcrédito de acumulación ampliada. Son aquellas operaciones de crédito superiores a US\$ 10.000 otorgadas a microempresarios y que registran un nivel de ventas anuales inferior a US\$ 100.000
- Microcrédito Aso-Productivo. Es un crédito productivo con tecnología de microcrédito, según la norma de la Junta Política y Regulación Monetaria y Financiera, considerando las organizaciones de la EPS en calidad de personas jurídicas mediante el financiamiento de fondos procedentes de instituciones administrativas afines a finanzas populares.

**Créditos Emergentes:** Son aquellas operaciones de crédito, cuyo monto por operación a la institución financiera sea como mínimo a \$ 500,00 y máximo US \$ 5.000,00.

**Crédito sobregiro:** Son aquellas operaciones de crédito, cuyo monto por operación a la institución financiera sea como mínimo a \$ 100,00 y máximo US \$ 20.000,00.

#### 4. SERVICIOS NO FINANCIEROS

##### 4.1. ATENCIÓN MÉDICA Y ODONTOLÓGICA

###### 4.1.1. Características:

- Se le debita a cada socio \$1,00 mensual de la cta. de ahorro, por cobro de este servicio.
- El socio podrá elegir al prestador de servicio de salud, de entre aquellos que forman parte de la RED MÉDICA COAC COCA LTDA. La atención a los socios se realizará con los horarios que se mantienen en cada consultorio.
- Los tickets deberán ser retirados en las dependencias de la cooperativa, que serán entregados por los funcionarios de Atención al Cliente.
- El socio solo podrá ser atendido previa la presentación del ticket entregado por la cooperativa, excepto los días feriados y domingos.

<b>Elaborado por:</b>	<b>MGMS</b>	<b>Fecha:</b>	09-04-16
<b>Revisado por:</b>	<b>LAEC</b>	<b>Fecha:</b>	09-04-16



## INFORMACIÓN GENERAL

**IG 12/12**

**Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015**

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

**Requisitos en caso de días feriados y domingos:**

- SOCIO: copia de libreta donde conste el descuento del valor por concepto de seguro correspondiente al mes inmediato anterior, y copia de cédula.
- DEPENDIENTES: copia de libreta donde conste el descuento del valor por concepto de seguro correspondiente al mes inmediato anterior, copia de cédula del socio y copia de cédula de dependiente o copia de partida de nacimiento (hijos).

**4.1.2. Límite de atención.**

- Cada socio tiene derecho a:
- 1 atención mensual en medicina general para el socio.
- 1 atención mensual en medicina general para cada uno de sus dependientes.
- 4 atenciones odontológicas por año para el socio.
- 4 atenciones odontológicas por año para cada uno de sus dependientes.

**4.2. SEGURO DE VIDA**

- Únicamente para socios de la Cooperativa.

**4.3. SEGURO DE DESGRAVAMEN**

- La Cooperativa pensando en la Seguridad de los familiares de sus socios mantiene el seguro de desgravamen para los créditos, cubriendo la muerte por cualquier causa o incapacidad total y permanente.
- Este seguro cubre siempre y cuando el deudor se encuentre al día en el pago de sus cuotas.
- Hasta los 70 años el seguro cubre el 100% de la deuda.
- De 71 años con 1 día a 80 años cumplidos cubre el 50% de la deuda.

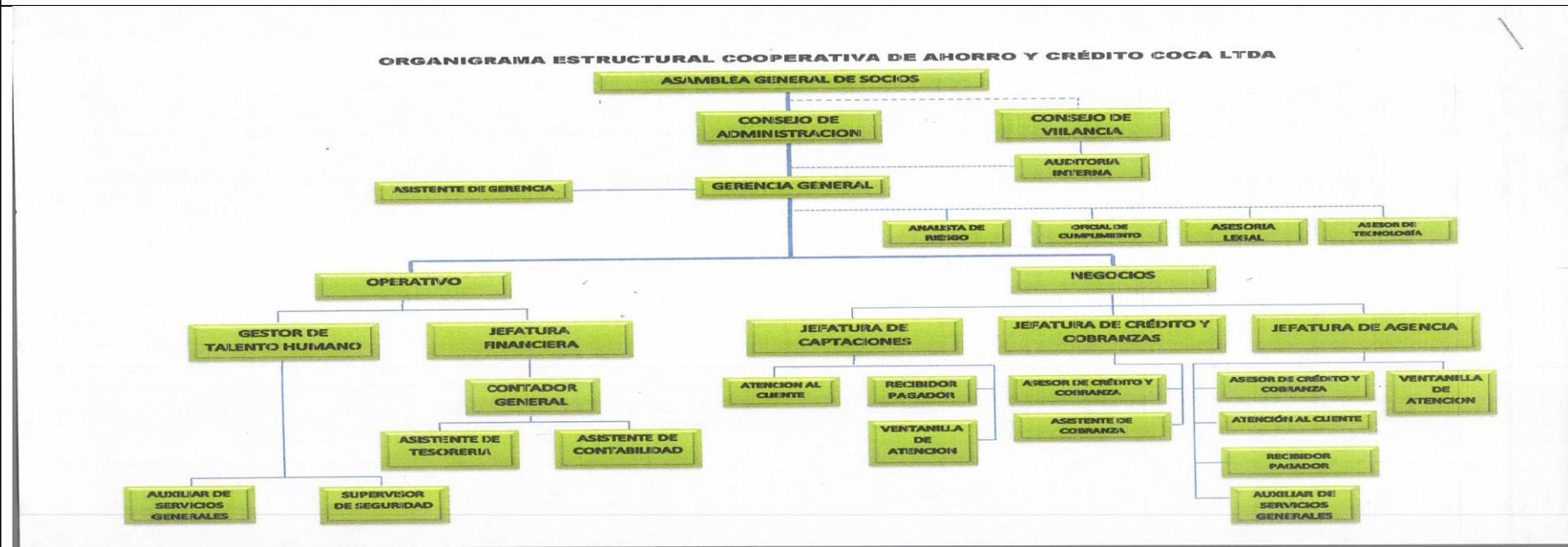
<b>Elaborado por:</b>	<b>MGMS</b>	<b>Fecha:</b>	09-04-16
<b>Revisado por:</b>	<b>LAEC</b>	<b>Fecha:</b>	09-04-16



**INFORMACIÓN GENERAL**  
**Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015**

**IG 7/7**

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda.  
**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión



**Fuente:** Reglamento Interno de la COAC “Coca” Ltda.

<b>Elaborado por:</b>	MGMS	<b>Fecha:</b>	09-04-16
<b>Revisado por:</b>	LAEC	<b>Fecha:</b>	09-04-16

## 4.2.2 Archivo Corriente

**ARCHIVO  
CORRIENTE**



### 4.2.3 FASE 1: Conocimiento Preliminar

PP 1/1

## PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

# FASE I

# CONOCIMIENTO

# PRELIMINAR



**PROGRAMA DE AUDITORÍA**  
**Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015**

**PA 1/1**

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

**Objetivo:** Obtener información general sobre la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda., para poder realizar la planificación y organización del trabajo de Auditoría de Gestión.

Nº	PROCEDIMIENTO	REF. PT	REALIZADO POR	FECHA	OBSER .
1	Visite las instalaciones de la cooperativa	VI	MGMS	11-04-16	
2	Prepare la entrevista al Gerente General de la Cooperativa.	ET	MGMS	12-04-16	
3	Realice las encuestas al personal de la cooperativa	EC	MGMS	12-04-16	
4	Analice de Datos	AD	MGMS	12-04-16	
5	Elabore la matriz FODA	MF	MGMS	13-04-16	
6	Elabore el memorándum de planificación	MP	MGMS	18-04-16	
7	Evalúe el Sistema de Control Interno en cada uno de sus componentes: Ambiente de Control Evaluación del Riesgo Actividades de Control Supervisión y Monitoreo Información y Comunicación	CI	MGMS	18-04-16	
8	Evalúe los Riesgos	ER	MGMS	19-04-16	
9	Elabore el informe de Control Interno	ICI	MGMS	19-04-16	

<b>Elaborado por:</b>	<b>MGMS</b>	<b>Fecha:</b>	<b>11-04-16</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>LAEC</b>	<b>Fecha:</b>	<b>11-04-16</b>



**ÍNDICE DE AUDITORÍA**  
**Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015**

**IA 1/1**

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

Para la ubicación de los papeles de trabajo dentro del expediente de auditoría de gestión se consideró necesarios los siguientes índices:

ABREVIATURAS	DESCRIPCIÓN
AP	Archivo Permanente
AC	Archivo Corriente
IG	Información General
PA	Programa de Auditoría
VI	Visita a las Instalaciones
ET	Entrevista
EC	Encuestas
AD	Análisis de Datos
CCI	Cuestionario de Control Interno
MRC	Matriz de Riesgo y Confianza
MP	Memorándum de Planificación
H/H	Hoja de Hallazgos
IG	Indicadores de Gestión
CN	Cedula Narrativa
IA	Informe de Auditoría
LAEC	Luis Alberto Esparza Córdova
VOCV	Víctor Oswaldo Cevallos Vique
MGMG	Mónica Giselle Mayalica Segovia

<b>Elaborado por:</b>	<b>MGMS</b>	<b>Fecha:</b>	11-04-16
<b>Revisado por:</b>	<b>LAEC</b>	<b>Fecha:</b>	11-04-16



**MARCAS DE AUDITORÍA**  
**Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015**

**MA 1/1**

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

Para llevar a cabo la auditoria de gestión se trabajara con las siguientes marcas de auditoria que se consideró necesarias :

Tabla 2: Hoja de Marcas

MARCAS	SIGNIFICADO
∅	Documento en mal estado
√	Revisado
©	Confirmado
Σ	Sumatoria
@	Hallazgos
£	Funciones duplicadas
Ü	Documento sin firmas
#	Deficiencia de control interno
¥	Inexistencia de manuales
Ø	No existe documentación
&	Incumplimiento de normativa y reglamentos
±	Inexistencia de documentos
€	Sustentado con evidencia

<b>Elaborado por:</b>	<b>MGMS</b>	<b>Fecha:</b>	11-04-16
<b>Revisado por:</b>	<b>LAEC</b>	<b>Fecha:</b>	11-04-16



**VISITA A LAS INSTALACIONES**  
**Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015**

**VI 1/2**

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

El 11 de Abril del 2016, siendo las 08h30 am se procedió a realizar la visita a las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda., ubicada en el Cantón Francisco de Orellana en las calles Quito y Bolívar (esquina), determinando las siguientes novedades:

Se verifico que la ubicación de la cooperativa es la estratégica, la misma se encuentra en una de las calles principales del Cantón, además de esto la afluencia de personas es grande, ya que este sector es totalmente comercial.

Se pudo observar que el horario de atención es de lunes a viernes desde las 08H30 am, hasta las 16H30 pm, y los días sábados de 09H00 am, hasta la 13H00 pm, de manera ininterrumpida.

Durante la visita se observó que la infraestructura y el espacio físico es apropiado y va de acuerdo a las necesidades que se presentan, el local en el cual funciona la cooperativa cuenta con lo siguiente: dispone de dos plantas, en la primera planta se encuentra el área de cajas, atención al cliente, asesoramiento de créditos, un sitio de espera con sillas, un baño y una área específica para el archivo de documentos; en la segunda planta se encuentra el área de gerencia, el área de créditos y un área para bodega, además cuentan con los equipos electrónicos para cada área.

El personal de la cooperativa asiste a laborar con el uniforme establecido para cada uno de los días de la semana, existe un método de control de la asistencia de los empleados, los cuales tienen horario de ingreso y de salida, excepto el área de créditos (asesores) solo cuenta con horario de entrada y no de salida, las actividades de cuadre de caja diarios y otras actividades laboran hasta más tarde, este tiempo adicional no es remunerado. # ; @

<b>Elaborado por:</b>	<b>MGMS</b>	<b>Fecha:</b>	11-04-16
<b>Revisado por:</b>	<b>LAEC</b>	<b>Fecha:</b>	11-04-16



**VISITA A LAS INSTALACIONES**  
**Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015**

**VI 2/2**

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

Los empleados de la entidad también cuentan internamente con un horario específico para realizar la limpieza de las oficinas y encender todos los equipos para poder iniciar la atención a las 08h30 am.

Durante la visita se pudo observar que la atención es buena, se atiende a un promedio de ochenta personas en el día, pero en los últimos meses se ha visto disminuida debido a la situación económica general del país y particularmente la crisis petrolera ocasionado por los bajos precios a nivel internacional que prácticamente han paralizado actividades de toda índole con graves repercusiones en el sector productivo, comercial y de prestación de servicios en el Cantón Francisco de Orellana.

Los reglamentos en general, manuales, estatutos, políticas, estados financieros, etc. se encuentran archivados en la matriz, además en la publicidad que se encuentra en la planta baja se pudo verificar que no se encuentra la misión, visión y objetivos de la cooperativa, y tampoco en los trípticos o volantes que son entregados a los socios.

La cooperativa dispone de seguridad para sus instalaciones, las cuales son cámaras de vigilancia, relojes biométricos para control de asistencia al personal autorizado y un guardia de seguridad el cual custodia las oficinas.

# = Deficiencia de control Interno

@ = Hallazgo

<b>Elaborado por:</b>	<b>MGMS</b>	<b>Fecha:</b>	11-04-16
<b>Revisado por:</b>	<b>LAEC</b>	<b>Fecha:</b>	11-04-16



**ENTREVISTA AL GERENTE GENERAL**  
**Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015**

**ET 1/2**

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

**Entrevistado:** Econ. Aldrin David Cuvi Cabrera

**Cargo:** Gerente General

**Fecha:** 12 de Abril del 2016

**Hora:** 09h00 am

**1. ¿En qué periodo asume el cargo?**

Asumí el cargo de Gerente el día 02 de Junio del 2012.

**2. ¿Conoce usted la misión, visión y objetivos de la cooperativa?**

Claro que si la misión, visión y objetivos de la cooperativa van de acuerdo a las necesidades de los socios, además de ello estos elementos son actualizados cada 4 años.

**3. ¿Cómo se realiza la selección del personal?**

La selección se realiza mediante concurso de merecimientos, e igualmente las entrevistas a los aspirantes lo realiza el Gerente de la cooperativa, y posteriormente son asignados a las agencias o a la matriz según corresponda.

**4. ¿Cree usted que el personal tiene el perfil idóneo para el cargo que desempeña?**

Sí, todos los empleados cumplen con el perfil correspondiente, y también va de acuerdo a las necesidades de la cooperativa.

**5. ¿Cada que tiempo el personal recibe capacitación?**

Las capacitaciones se dan cada tres meses en diferentes áreas como por ejemplo colocación de créditos, recuperación de cartera, atención al cliente, etc.

<b>Elaborado por:</b>	<b>MGMS</b>	<b>Fecha:</b>	<b>12-04-16</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>LAEC</b>	<b>Fecha:</b>	<b>12-04-16</b>



**ENTREVISTA AL JEFE DE AGENCIA**  
**Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015**

**ET 2/2**

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

**Entrevistado:** Econ. Aldrin David Cuvi Cabrera

**Cargo:** Gerente

**Fecha:** 12 de Abril del 2016

**Hora:** 09h00 am

**6. ¿Se realiza algún tipo de evaluación al desempeño del personal de la cooperativa?**

Se mide el cumplimiento de metas de cada empleado esta evaluación se realiza cada tres meses, y si no se llega a alcanzar las metas por parte de los empleados se los sanciona la primera vez con una sanción administrativa es decir con una llamada de atención, si se vuelve a repetir la sanción es pecuniaria.

**7. ¿En qué tiempo se realiza la aprobación y entrega de un crédito?**

La aprobación y entrega del crédito se lo realiza en 48 horas máximo sin ningún inconveniente. También depende del tipo de crédito y la entrega de documentos

**8. ¿La cooperativa cuenta con un reglamento interno y con un manual de funciones y procedimientos?**

La cooperativa dispone de un reglamento interno y un manual de funciones los mismos fueron aprobados y luego yo realizo la respectiva socialización con los empleados de las Agencias.

**9. ¿Cuál cree usted que sea el nivel de aceptación en la ciudadanía de la cooperativa?**

En mi opinión el nivel de aceptación que ha tenido la cooperativa hasta el momento es buena, ya que contamos con más de 15.000 socios activos

**10. ¿Cada que tiempo se realizan reuniones con las autoridades principales de la cooperativa?**

Las reuniones son cada mes con el Gerente General, los Jefes Departamentales y Jefes de Agencia y cuando la situación lo amerite o en casos de emergencia.

**11. ¿Cuál es su calificación a la situación actual de la cooperativa?**

La calificación es buena, existe controles por parte de la administración y además existe un buen clima laboral.

	<b>Elaborado por:</b>	<b>MGMS</b>	<b>Fecha:</b>	12-04-16
	<b>Revisado por:</b>	<b>LAEC</b>	<b>Fecha:</b>	12-04-16



**ENCUESTA AL PERSONAL**  
**Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015**

**EC 1/1**

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito "Coca" Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

**Entrevistados:** Personal de la Cooperativa

**Fecha:** 12 de Abril del 2016

N°	Preguntas	Dep. Crédito		Dep. Adm.		Aten. Client.		Cajas	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	¿Conoce la misión, visión y objetivos de la cooperativa?	4	1	1		2		1	1
2	¿Considera usted que el desarrollo de la auditoria de gestión contribuirá a mejorar los procesos?	5		1		2		2	
3	¿Conoce las funciones que debe realizar en su cargo?	3	2	1		1	1	2	
4	¿La cooperativa le ha proporcionado las herramientas necesarias para el desarrollo de sus funciones?	2	3	1		1	1	2	
5	¿Considera usted que la infraestructura es adecuada para el desarrollo eficiente de las actividades?	3	2		1	1	1	1	1
6	¿Considera usted que se ha alcanzado los objetivos y metas planteadas en su área?	2	3	1		1	1	1	1
7	¿Existe una planificación para las actividades que se llevaran a cabo y cada que tiempo se realizan?	4	1	1		1	1	1	1
8	¿Se cumple en su debido tiempo las actividades programadas?	3	2	1		2		1	1
9	¿Existe un buen clima laboral?	5		1		2		2	
10	¿Existen controles para los documentos que son elaborados en su área?	1	4	1		2			2
<b>TOTAL</b>		<b>32</b>	<b>18</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>15</b>	<b>5</b>	<b>13</b>	<b>7</b>

<b>Elaborado por:</b>	<b>MGMS</b>	<b>Fecha:</b>	12-04-16
<b>Revisado por:</b>	<b>LAEC</b>	<b>Fecha:</b>	12-04-16



## ANÁLISIS DE DATOS

**AD 1/10**

**Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015**

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

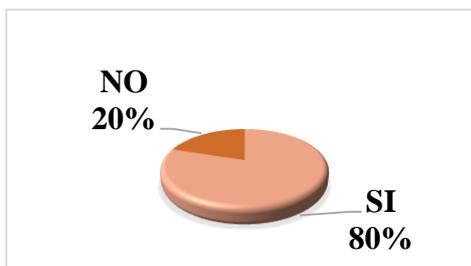
### 1. ¿Conoce la misión, visión y objetivos de la cooperativa?

**Tabla 1: Conocimiento de la misión, visión y objetivos**

<b>SI</b>	8	80%
<b>NO</b>	2	20%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**FUENTE:** Personal de la cooperativa

**AUTOR:** Autora de la Tesis



**Gráfico 1: Conocimiento de la misión, visión y objetivos**

**FUENTE:** Personal de la cooperativa

### ANÁLISIS:

Del 100% del personal de la cooperativa, el 80% manifiestan conocer la misión, visión y objetivos establecidos, mientras que el 20% del personal de lo cooperativa menciona no conocer sobre la misión, visión y objetivos establecidos, los resultados indican el conocimiento de estos elementos que forman parte de la planificación de la cooperativa, lo cual refleja que el desempeño laboral se encuentra encaminado al cumplimiento de los mismos. Pero es de importancia que los directivos difundan la misión, visión y objetivos mediante charlas y publicar en lugares visibles para el conocimiento de los socios y el personal.

<b>Elaborado por:</b>	<b>MGMS</b>	<b>Fecha:</b>	12-04-16
<b>Revisado por:</b>	<b>LAEC</b>	<b>Fecha:</b>	12-04-16



## ANÁLISIS DE DATOS

**AD 2/10**

**Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015**

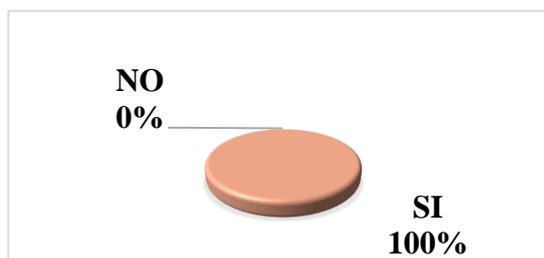
**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

**2. ¿Considera usted que el desarrollo de la auditoria de gestión contribuirá a mejorar los procesos de la Cooperativa?**

**Tabla 2: Desarrollo de la Auditoría de Gestión**

<b>SI</b>	10	100%
<b>NO</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>
<b>FUENTE:</b> Personal de la cooperativa		
<b>AUTOR:</b> Autora de la Tesis		



**Gráfico 2: Desarrollo de la Auditoría de Gestión**

**FUENTE:** Personal de la cooperativa

### **ANÁLISIS:**

El personal de la cooperativa considera que el desarrollo de diferentes auditorias será beneficioso para la entidad ya que se podrá mejorar el manejo de los recursos, corregir actividades y procesos que causen un cuello de botella en la cooperativa.

Por lo tanto la auditoría de gestión servirá como una herramienta de administración y de control para mejorar todas las actividades que se desarrollan en la entidad

<b>Elaborado por:</b>	<b>MGMS</b>	<b>Fecha:</b>	12-04-16
<b>Revisado por:</b>	<b>LAEC</b>	<b>Fecha:</b>	12-04-16



## ANÁLISIS DE DATOS

**AD 3/10**

**Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015**

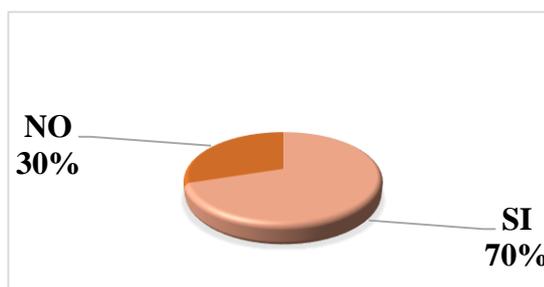
**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

### 3. ¿Conoce las funciones que debe realizar en su cargo?

**Tabla 3: Manual de Funciones**

<b>SI</b>	7	70%
<b>NO</b>	3	30%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>
<b>FUENTE:</b> Personal de la cooperativa		
<b>AUTOR:</b> Autora de la Tesis		



**Gráfico 3: Manual de Funciones**

**FUENTE:** Personal de la cooperativa

#### **ANÁLISIS:**

Se pudo determinar que los empleados de la cooperativa el 70% tienen conocimiento del manual de funciones que rige su cargo, lo cual es favorable porque contribuye de una forma positiva en la manera de desempeño de cada uno de los empleados por cuanto conocen cuáles son sus obligaciones y responsabilidades. El 30% del personal desconoce el manual de funciones de su cargo debido a que no se ha informado y socializado de manera oportuna sus funciones.

<b>Elaborado por:</b>	<b>MGMS</b>	<b>Fecha:</b>	12-04-16
<b>Revisado por:</b>	<b>LAEC</b>	<b>Fecha:</b>	12-04-16



## ANÁLISIS DE DATOS

**AD 4/10**

**Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015**

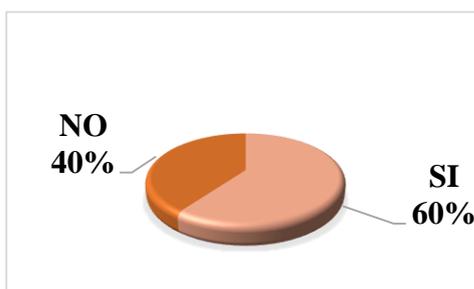
**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

### 4. ¿La cooperativa le ha proporcionado las herramientas necesarias para el desarrollo de sus funciones?

**Tabla 4: Herramientas para el desarrollo del trabajo**

<b>SI</b>	6	60%
<b>NO</b>	4	40%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>
<b>FUENTE:</b> Personal de la cooperativa		
<b>AUTOR:</b> Autora de la Tesis		



**Gráfico 4: Herramientas para el desarrollo del trabajo**

**FUENTE:** Personal de la cooperativa

### ANÁLISIS:

De las encuestas aplicadas al personal de la cooperativa el 60% considera que las herramientas proporcionadas por la cooperativa han sido las necesarias para cumplir con todas sus funciones, por otro lado el 40% considera que se debe proporcionar mejores herramientas en especial en tecnología para realizar su trabajo con mayor facilidad.

<b>Elaborado por:</b>	<b>MGMS</b>	<b>Fecha:</b>	12-04-16
<b>Revisado por:</b>	<b>LAEC</b>	<b>Fecha:</b>	12-04-16



**ANÁLISIS DE DATOS**  
**Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015**

**AD 5/10**

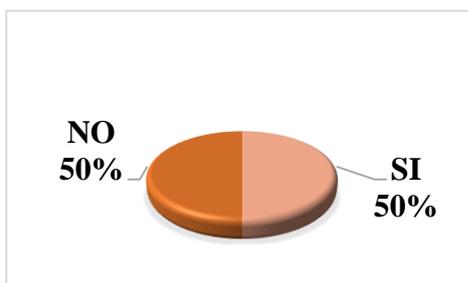
**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

**5. ¿Considera usted que la infraestructura es adecuada para el desarrollo eficiente de las actividades?**

**Tabla 5: Infraestructura Adecuada**

<b>SI</b>	5	50%
<b>NO</b>	5	50%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>
<b>FUENTE:</b> Personal de la cooperativa		
<b>AUTOR:</b> Autora de la Tesis		



**Gráfico 5: Infraestructura Adecuada**

**FUENTE:** Personal de la cooperativa

**ANÁLISIS:**

Del 100% que conforma la población encuestada, el 50% concuerdan en que la infraestructura de la cooperativa no es la más adecuada para el desarrollo eficiente de las actividades, lo cual ocasiona que no exista una adecuada distribución de las oficinas limitando el servicio y generando malestar a los socios por otra parte la mitad de los empleados considera que la infraestructura es la adecuada.

<b>Elaborado por:</b>	<b>MGMS</b>	<b>Fecha:</b>	12-04-16
<b>Revisado por:</b>	<b>LAEC</b>	<b>Fecha:</b>	12-04-16



**ANÁLISIS DE DATOS**  
**Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015**

**AD 6/10**

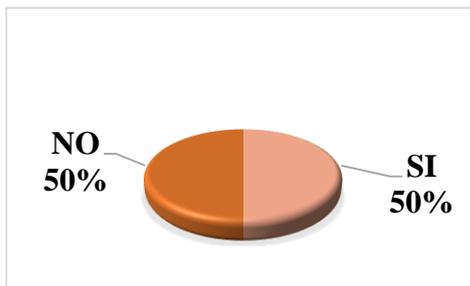
**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

**6. ¿Considera usted que se ha alcanzado los objetivos y metas planteadas en su área?**

**Tabla 6: Objetivos y Metas Planteados**

<b>SI</b>	5	50%
<b>NO</b>	5	50%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>
<b>FUENTE:</b> Personal de la cooperativa		
<b>AUTOR:</b> Autora de la Tesis		



**Gráfico 6: Objetivos y Metas Planteados**

**FUENTE:** Personal de la cooperativa

**ANÁLISIS:**

Se pudo determinar que el 50% del personal encuestado no considera que se hayan alcanzado las metas y objetivos planteados esta situación se podría deber a la frecuente rotación del Jefe de Negocios de la Cooperativa por ende se pierde continuidad en los procesos, y el otro 50% de los empleados se encuentran de acuerdo en que si se ha logrado cumplir los objetivos y metas planteados a corto plazo.

<b>Elaborado por:</b>	<b>MGMS</b>	<b>Fecha:</b>	12-04-16
<b>Revisado por:</b>	<b>LAEC</b>	<b>Fecha:</b>	12-04-16



## ANÁLISIS DE DATOS

**AD 7/10**

**Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015**

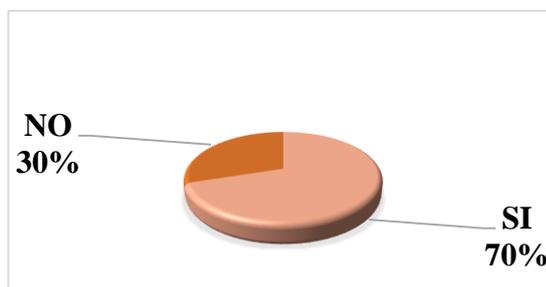
**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

**7. ¿Existe una planificación para las actividades que se llevaran a cabo y cada que tiempo se realizan?**

**Tabla 7: Planificación de Actividades**

<b>SI</b>	7	7%
<b>NO</b>	3	30%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>
<b>FUENTE:</b> Personal de la cooperativa		
<b>AUTOR:</b> Autora de la Tesis		



**Gráfico 7: Planificación de Actividades**

**FUENTE:** Personal de la cooperativa

### **ANÁLISIS:**

El 70% de los empleados manifiestan que si existe una planificación para las actividades que se llevaran a cabo en la cooperativa, además la planificación se la realiza por cada área y se toma en cuenta los lineamientos estratégicos los cuales responden a las exigencias de los órganos de control y de la planificación que se realiza anualmente.

<b>Elaborado por:</b>	<b>MGMS</b>	<b>Fecha:</b>	12-04-16
<b>Revisado por:</b>	<b>LAEC</b>	<b>Fecha:</b>	12-04-16



**ANÁLISIS DE DATOS**  
**Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015**

**AD 8/10**

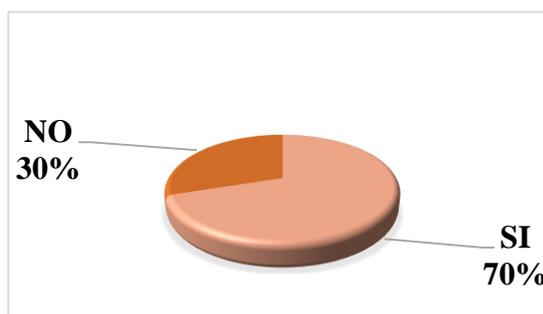
**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

**8. ¿Se cumple en su debido tiempo las actividades programadas?**

**Tabla 8: Actividades Programadas**

<b>SI</b>	7	70%
<b>NO</b>	3	30%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>
<b>FUENTE:</b> Personal de la cooperativa		
<b>AUTOR:</b> Autora de la Tesis		



**Gráfico 8: Actividades Programadas**

**FUENTE:** Personal de la cooperativa

**ANÁLISIS:**

El personal de la cooperativa desarrolla las actividades programadas en un 70%, los empleados realizan reportes de las actividades y son entregados a su jefe inmediato para su respectivo control y evaluación. Pero existe un retraso en las actividades de un 30%.

<b>Elaborado por:</b>	<b>MGMS</b>	<b>Fecha:</b>	12-04-16
<b>Revisado por:</b>	<b>LAEC</b>	<b>Fecha:</b>	12-04-16



**ANÁLISIS DE DATOS**  
**Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015**

**AD 9/10**

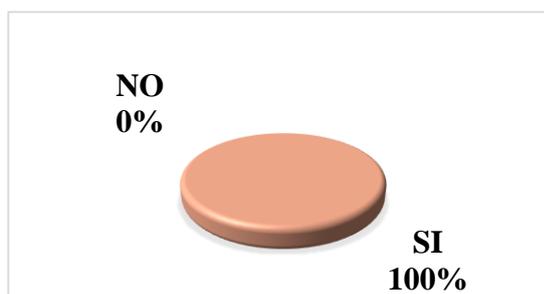
**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

**9. ¿Existe un buen clima laboral?**

**Tabla 9: Clima Laboral**

<b>SI</b>	10	100%
<b>NO</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>
<b>FUENTE:</b> Personal de la cooperativa		
<b>AUTOR:</b> Autora de la Tesis		



**Gráfico 9: Clima Laboral**

**FUENTE:** Personal de la cooperativa

**ANÁLISIS:**

Todo el personal que labora en la cooperativa señala que existe un buen clima laboral existiendo armonía entre el personal, lo cual es beneficioso ya que se genera una buena línea de comunicación entre todos los niveles.

<b>Elaborado por:</b>	<b>MGMS</b>	<b>Fecha:</b>	12-04-16
<b>Revisado por:</b>	<b>LAEC</b>	<b>Fecha:</b>	12-04-16



**ANÁLISIS DE DATOS**  
**Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015**

**AD**  
**10/10**

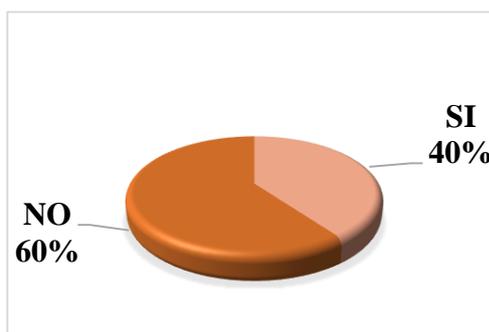
**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

**10. ¿Existen controles para los documentos que son elaborados en su área?**

**Tabla 10: Control de Documentación**

<b>SI</b>	4	40%
<b>NO</b>	6	60%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>
<b>FUENTE:</b> Personal de la cooperativa		
<b>AUTOR:</b> Autora de la Tesis		



**Gráfico 10: Control de Documentación**

**FUENTE:** Personal de la cooperativa

**ANÁLISIS:**

El 60% del personal manifiesta que no existen controles sobre la documentación realizada, no hay un adecuado manejo de los documentos que se emiten y se encuentran bajo responsabilidad de los empleados dichos documentos no se encuentran debidamente archivados.

<b>Elaborado por:</b>	<b>MGMS</b>	<b>Fecha:</b>	12-04-16
<b>Revisado por:</b>	<b>LAEC</b>	<b>Fecha:</b>	12-04-16



**MATRIZ FODA**

**MF 1/2**

**Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015**

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

**Tabla 11: Matriz Foda**

	FORTALEZAS		DEBILIDADES	
<b>ANÁLISIS INTERNO</b>	1	COOPERATIVA ORIGINARIA DE LA ZONA	1	INDICE DE MOROSIDAD ALTO
	2	SOLIDEZ Y CONFIANZA	2	PROFESIONALIZACION Y ESPECIALIZACION DEL PERSONAL
	3	IMAGEN INSTITUCIONAL	3	FALTA DE ASESOR LEGAL INTERNO
	4	PERSONAL CON EXPERIENCIA INSTITUCIONAL	4	CORE FINANCIERO OBSOLETO
	5	SERVICIO AL SECTOR MAS VULNERABLE ECONOMICAMENTE ACTIVO.	5	INSEGURIDAD DEL PERSONAL EN EL TRASLADO DE VALORES.
	6	DIVERSIDAD DE PRODUCTOS FINANCIEROS Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS	6	POCA SEGURIDAD FISICA EN AGENCIAS
	7	ESTABILIDAD EN LA ADMINISTRACION DE LA COOPERATIVA	7	FALTA DE COMPROMISO DE DIRECTIVOS CON ACTIVIDADES DE LA COOP.
	8	INFRAESTRUCTURA, EQUIPO Y SERVICIO TECNOLOGICO ADECUADO Y EFICIENTE.	8	POCA PARTICIPACION DE SOCIOS EN SISTEMA ELECTORAL
	9	ALIANZAS ESTRATÉGICAS		
	10	INCREMENTO CONSTANTE DE SOCIOS		

<b>Elaborado por:</b>	<b>MGMS</b>	<b>Fecha:</b>	<b>13-04-16</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>LAEC</b>	<b>Fecha:</b>	<b>13-04-16</b>



## MATRIZ FODA

**MF 2/2**

**Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015**

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

	OPORTUNIDADES		AMENAZAS		
<b>ANÁLISIS EXTERNO</b>	1	FONDOS EXTERNOS DE FINANCIAMIENTO	1	LAVADO DE DINERO	
	2	MERCADOS INSTITUCIONALES PARA CONVENIOS DE COLOCACION Y CAPTACION	2	DECISIONES POLITICAS Y ECONOMICAS DEL GOBIERNO CENTRAL Y LOCAL	
	3	NEXOS CON AUTORIDADES DE GOBIERNOS LOCALES Y PROVINCIAL	3	COMPETENCIA DESLEAL DE INSTITUCIONES FINANCIERAS	
	4	PROYECTOS TURISTICOS COMUNITARIOS Y AGROPECUARIOS DE LA PROVINCIA	4	ALTA TASA DE DESEMPLEO	
	5	CLIENTES INSATISFECHOS DE OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS	5	POCA DINAMICA EN LA INDUSTRIA PETROLERA	
	6	SEGMENTACION DE LA POBLACIÓN ECONOMICAMENTE PRODUCTIVA	6	POBLACION FLOTANTE INESTABLE EN LA ZONA	
	7	UTILIZACIÓN DE MEDIOS DE DIFUSIÓN MASIVA Y REDES SOCIALES	7	MERCADOS ATRACTIVOS DE OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS.	
	8	INSTITUCIONES DE CAPACITACION Y PROYECTOS	8	APRECIACION DEL DÓLAR	
	9	NUCLEOS FAMILIARES EN AUMENTO Y ESTABILIDAD LOCAL	9	INCUMPLIMIENTO DE PAGOS DE PETROECUADOR Y PETROAMAZONAS	
	10	PARTICIPACION ACTIVA EN EVENTOS SOCIALES Y DEPORTIVOS			
		<b>Elaborado por:</b>	<b>MGMS</b>	<b>Fecha:</b>	13-04-16
		<b>Revisado por:</b>	<b>LAEC</b>	<b>Fecha:</b>	13-04-16



**MEMORANDUM DE PLANIFICACIÓN**  
**Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015**

**MP 1/5**

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

**1. Antecedentes:**

En el mes de diciembre del año 1997, a iniciativa del señor Enrique Diego Cabrera Martínez (+), se reúnen un grupo de amigos deseosos de crear desarrollo y progreso, por ello deciden impulsar la creación de una institución financiera propia de nuestra provincia, donde se resuelve formar una cooperativa de ahorro y crédito, cuyo nombre inicial era Amazonas Ltda. En la Dirección Nacional de Cooperativas no se acepta esta denominación y queda con el nombre de Cooperativa de Ahorro y Crédito COCA LTDA, la personería jurídica se obtuvo el 19 de enero del año 1998, según acuerdo ministerial No. 0034.

**2. Motivo de la Auditoría**

La auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda., se realiza en atención a la carta de aceptación de la auditoría del 05 de Abril del 2016, contando con la autorización del Econ. Aldrin David Cuvi Cabrera, Gerente General de la cooperativa, se procederá a examinar la eficiencia, eficacia y economía del manejo sus recursos.

**3. Objetivos de la Auditoría**

**Objetivo General**

Realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda., del cantón Francisco de Orellana, durante el período comprendido de Enero a Diciembre de 2015, para determinar el grado de eficiencia, eficacia, economía, ética y ecología de sus recursos.

<b>Elaborado por:</b>	<b>MGMS</b>	<b>Fecha:</b>	<b>18-04-16</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>LAEC</b>	<b>Fecha:</b>	<b>18-04-16</b>



**MEMORANDUM DE PLANIFICACIÓN**  
**Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015**

**MP 2/5**

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

**Objetivos Específicos**

- Obtener información general sobre la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda., para realizar su respectivo análisis y el planteamiento del trabajo de auditoría.
- Revisar el cumplimiento de la normativa, objetivos, planes, políticas y otra documentación relevante, a fin de conocer la condición legal de la cooperativa.
- Comprobar la correcta utilización de los recursos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda.
- Evaluar la efectividad del sistema de control interno, con el objetivo de detectar posibles desviaciones que puedan ser consideradas como áreas críticas.
- Emitir el informe de Auditoría de Gestión con los resultados obtenidos.

**4. Alcance de la Auditoría**

La Auditoría de Gestión examinará el periodo comprendido entre el 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015.

**5. Información General**

**Razón Social:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda.

**RUC:**

**Sector:** COOP-SFPS Financiero Popular y Solidario

**Grupo:** Cooperativa de Ahorro y Crédito

**Clase:** Ahorro y Crédito

**Provincia:** Francisco de Orellana

**Cantón:** Orellana (El Coca)

**Dirección:** Calle Quito y Bolívar (Esquina)

<b>Elaborado por:</b>	<b>MGMS</b>	<b>Fecha:</b>	18-04-16
<b>Revisado por:</b>	<b>LAEC</b>	<b>Fecha:</b>	18-04-16



**MEMORANDUM DE PLANIFICACIÓN**  
**Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015**

**MP 3/5**

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

**Segmento:** Segmento 2

**Representante Legal:** Econ. Aldrian David Cuvi Cabrera

**Presidente Consejo de Administración:**

**Presidente del Consejo de Vigilancia:**

**Secretaria:**

**6. Base Legal**

La COAC “Coca” Ltda., fue constituida con personería jurídica aprobada mediante acuerdo ministerial # 01128 del Ministerio de Bienestar Social.

Actualmente se encuentra regulada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria según resolución de la SEPS N° SEPS-ROEPS-2013-000191.

**7. Disposiciones Legales**

- La Constitución Política de la República del Ecuador
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y su Reglamento
- Ley Orgánica del Régimen Tributario Interno y su Reglamento
- Reglamento de Comprobantes de Venta, Retención y Documentos Complementarios
- Código Orgánico Monetario y Financiero
- Código de Trabajo
- Estatuto de la Cooperativa
- Reglamento Interno
- Manual Orgánico Funcional
- Reglamento de Crédito
- Ley de Seguridad Social

<b>Elaborado por:</b>	<b>MGMS</b>	<b>Fecha:</b>	18-04-16
<b>Revisado por:</b>	<b>LAEC</b>	<b>Fecha:</b>	18-04-16



**MEMORANDUM DE PLANIFICACIÓN**  
**Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015**

**MP 4/5**

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

**8. Puntos de Interés para el Examen**

Los puntos de interés para el examen son los siguientes:

- Productos y servicios financieros
- Gestión administrativa
- Personal
- Créditos y depósitos

**9. Transacciones Importantes Identificadas**

Las transacciones más importantes dentro de la cooperativa son:

- Aperturas de libretas
- Otorgamiento de créditos
- Depósitos

**10. Estado Actual de Observaciones de Exámenes Anteriores**

Hasta la fecha no se ha realizado una auditoria de gestión anterior, por lo cual no se aplicara este procedimiento respecto al seguimiento informe y las recomendaciones de auditoria.

**11. Recursos a Utilizarse**

**Talento Humano**

Nº	CARGO	NOMBRE	SUELDO
1	Supervisora	Ing. Luis Albeto Esparza Córdova	
2	Jefe de Equipo	Ing. Víctor Oswaldo Cevallos Vique	
3	Auditor Junior	Sra. Mónica Giselle Mayalica Segovia	
<b>TOTAL</b>			

<b>Elaborado por:</b>	<b>MGMS</b>	<b>Fecha:</b>	18-04-16
<b>Revisado por:</b>	<b>LAEC</b>	<b>Fecha:</b>	18-04-16



**MEMORANDUM DE PLANIFICACIÓN**  
**Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015**

**MP 5/5**

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

**Tabla 12: Recurso Material**

CANT.	DETALLE	P. UNIT.	TOTAL
60	Hojas de Trabajo	0,05	3,00
1	Resmas de papel bond	3,50	3,50
2	Carpetas de trabajo	1,00	2,00
2	Lápices portaminas	1,00	2,00
2	Lápiz bicolor	0,50	1,00
1	Borrador	0,50	0,50
1	Grapadora	3,00	3,00
1	Perforadora	3,00	3,00
1	Sobre de separadores	1,00	1,00
1	Esfero azul	0,40	0,40
1	Caja de minas 2b	0,50	0,50
<b>TOTAL</b>			<b>19,90</b>

**12. Tiempo Estimado**

La presente auditoría de gestión se efectuara en un periodo aproximado de 3 meses (Abril Junio 2016).

**Firmas de Responsabilidad**

\_\_\_\_\_  
 Ing. Luis Esparza

**Supervisor**

\_\_\_\_\_  
 Ing. Víctor Cevallos

**Jefe de Equipo**

\_\_\_\_\_  
 Srta. Mónica Mayalica

**Auditora Junior**

<b>Elaborado por:</b>	<b>MGMS</b>	<b>Fecha:</b>	18-04-16
<b>Revisado por:</b>	<b>LAEC</b>	<b>Fecha:</b>	18-04-16



#### 4.2.4 FASE II: Planificación

Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

# FASE II

# PLANIFICACIÓN



**PROGRAMA DE AUDITORÍA**  
**Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015**

**PA 1/1**

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

**Objetivo General:**

- Evaluar la efectividad del sistema de control interno, con el objetivo de detectar posibles desviaciones que puedan ser consideradas como áreas críticas.

**Objetivos Específicos:**

- Elaborar cuestionarios de control interno para determinar el nivel de confianza y riesgo.
- Aplicar las técnicas de auditoria con el propósito de obtener evidencia suficiente y competente.

Nº	PROCEDIMIENTO	REF. PT	REALIZADO POR	FECHA	OBSERV.
1	Establecer la fórmula para determinar el nivel de riesgo y confianza.	FO	MGMS	19-04-16	
2	Evaluar el sistema de control interno de la cooperativa en los siguientes componentes: - Ambiente de Control - Evaluación de Riesgos - Actividades de Control - Información y Comunicación - Supervisión y Monitoreo	CCI	MGMS	19-04-16	
3	Realizar la matriz de ponderación de auditoría.	MA	MGMS	20-04-16	
4	Elaborar la matriz de riesgos de auditoría.	MR	MGMS	20-04-16	

<b>Elaborado por:</b>	MGMS	<b>Fecha:</b>	19-04-16
<b>Revisado por:</b>	LAEC	<b>Fecha:</b>	19-04-16



**FÓRMULA DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA**  
**Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015**

**FO 1/1**

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

**Fórmula del Nivel de Riesgo y Confianza**

A continuación se describe la formula bajo la cual se determina el nivel de riesgo y confianza del sistema de control interno de la cooperativa, mediante los cuestionarios realizados al personal.

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}}$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 100 - \text{Nivel de Confianza}$$

**Matriz de Ponderación de Riesgo y Confianza**

**Riesgo de Control**

ALTO	MODERADO	BAJO
15 – 50%	51 – 75%	76 – 95%
BAJO	MODERADO	ALTO

**Nivel de Confianza**

<b>Elaborado por:</b>	<b>MGMS</b>	<b>Fecha:</b>	19-04-16
<b>Revisado por:</b>	<b>LAEC</b>	<b>Fecha:</b>	19-04-16



**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**  
**Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015**

**CCI 7/35**

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

**Componente:** Ambiente de Control    **Subcomponente:** Planificación (Misión y Visión)

N°	Preguntas	Respuestas			Obsv
		SI	NO	N.A	
<b>MISIÓN INSTITUCIONAL</b>					
1	¿Conoce usted la misión de la cooperativa?	10			
2	¿La misión de la cooperativa es difundida y aplicada en cada área de la institución?	10			
3	¿La misión explica la razón de ser de la cooperativa?	10			
4	¿La misión es alcanzable, coherente y pertinente?	10			
5	¿Se modifica la misión en base a los cambios que surgen en la cooperativa?	10			
6	¿Considera importante conocer la misión de la cooperativa?	10			
7	¿Cada área posee su propia misión?		10		
<b>VISIÓN INSTITUCIONAL</b>					
1	¿Conoce usted la visión de la cooperativa?	10			
2	¿La visión es difundida y aplicada en todas las áreas de la cooperativa?	10			
3	¿El contenido de la visión muestra claramente lo que desea ser la cooperativa a largo plazo?	10			
4	¿La visión es modificada de acuerdo a los avances de la cooperativa?	10			
5	¿El desempeño de las actividades diarias se proyecta a alcanzar la visión?	10			
6	¿La visión es alcanzable, coherente y de fácil comprensión?	10			
7	¿Considera usted que es importante conocer la visión de la cooperativa?	10			
	<b>TOTAL</b>	<b>130</b>	<b>10</b>		

<b>Elaborado por:</b>	<b>MGMS</b>	<b>Fecha:</b>	19-04-16
<b>Revisado por:</b>	<b>LAEC</b>	<b>Fecha:</b>	19-04-16



**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**  
**Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015**

**CCI 8/35**

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

**Componente:** Ambiente de Control    **Subcomponente:** Planificación (Misión y Visión)

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{130}{140}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 92,85\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 100 - 92,85$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 7,15\%$$

**Riesgo de Control**

ALTO	MODERADO	BAJO
15 – 50%	51 – 75%	76 – 95%
BAJO	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>

**Nivel de Confianza**

**Análisis:**

El subcomponente planificación referente a la **Misión y Visión** institucional tiene un nivel de confianza alto porque la gran parte del personal tiene conocimiento sobre la misión y visión, la misión refleja la razón de ser de la cooperativa además ha sido socializada de manera oportuna, en lo que se refiere a la visión muestra claramente lo que desea ser la cooperativa a largo plazo.

<b>Elaborado por:</b>	<b>MGMS</b>	<b>Fecha:</b>	19-04-16
<b>Revisado por:</b>	<b>LAEC</b>	<b>Fecha:</b>	19-04-16



**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**  
**Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015**

**CCI 9/35**

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

**Componente:** Ambiente de Control      **Subcomponente:** Planificación (Objetivos)

N°	Preguntas	Respuestas			Observ.
		SI	NO	N.A	
<b>OBJETIVOS INSTITUCIONALES</b>					
<b>1</b>	¿Se han establecido objetivos en la cooperativa?	10			
<b>2</b>	¿Los objetivos institucionales han sido comunicados a todo el personal?	10			
<b>3</b>	¿Los objetivos son claros, concisos y alcanzables?	9	1		
<b>4</b>	¿Los objetivos expresan los propósitos y metas de la cooperativa?	8	2		
<b>5</b>	¿Los objetivos definidos tienen concordancia con la misión?	9	1		
<b>6</b>	¿Las actividades que se realizan están enfocadas al cumplimiento de los objetivos?	7	3		
<b>7</b>	¿Se establecen plazos para el cumplimiento de los objetivos?	10			
<b>8</b>	¿Se actualizan los objetivos en base al crecimiento de la cooperativa?	7	3		
<b>9</b>	¿Se evalúa regularmente el cumplimiento de los objetivos de la cooperativa?	7	3		
	<b>TOTAL</b>	<b>77</b>	<b>13</b>		

<b>Elaborado por:</b>	<b>MGMS</b>	<b>Fecha:</b>	19-04-16
<b>Revisado por:</b>	<b>LAEC</b>	<b>Fecha:</b>	19-04-16



**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**  
**Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015**

**CCI**  
**10/35**

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

**Componente:** Ambiente de Control

**Subcomponente:** Planificación

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{77}{90}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 85,56\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 100 - 100$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 14,44\%$$

**Riesgo de Control**

ALTO	MODERADO	BAJO
15 – 50%	51 – 75%	76 – 95%
BAJO	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>

**Nivel de Confianza**

**Análisis:**

Dentro del subcomponente planificación (Objetivos Institucionales), la cooperativa presenta un nivel de confianza alto ya que los objetivos institucionales han sido comunicados a todo el personal, expresan los propósitos y metas de la cooperativa además se actualizan en base al crecimiento de la cooperativa, se presenta por ende un riesgo de control bajo del 14,44%.

<b>Elaborado por:</b>	<b>MGMS</b>	<b>Fecha:</b>	19-04-16
<b>Revisado por:</b>	<b>LAEC</b>	<b>Fecha:</b>	19-04-16



**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**  
**Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015**

**CCI**  
**11/35**

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

**Componente:** Ambiente de Control      **Subcomponente:** Organización

N°	Preguntas	Respuestas			Observ.
		SI	NO	N.A	
<b>ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL</b>					
1	¿Dispone la Cooperativa de un organigrama estructural?	10			
2	¿La entidad revisa y modifica la estructura organizacional de acuerdo con los cambios significativos en los objetivos?	8	2		
3	¿Define el manual de funciones claramente las líneas de autoridad, responsabilidad y dependencia?	10			
4	¿Cree usted que la definición de responsabilidades y funciones de los principales directivos es adecuada?	7	3		
5	¿El manual de funciones es adecuado para el tamaño, las actividades operacionales de la cooperativa?	9	1		
6	¿Se asigna responsabilidad, se delega autoridad y se observa de manera clara el cargo del presidente de la cooperativa en el organigrama?	6	4		@
7	¿Existen empleados suficientes con capacidad de dirección y supervisión?	9	1		

<b>Elaborado por:</b>	<b>MGMS</b>	<b>Fecha:</b>	19-04-16
<b>Revisado por:</b>	<b>LAEC</b>	<b>Fecha:</b>	19-04-16



**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**  
**Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015**

**CCI**  
**12/35**

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

**Componente:** Ambiente de Control

**Subcomponente:** Organización

N°	Preguntas	Respuestas			Observ.
		SI	NO	N.A	
<b>ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL</b>					
<b>8</b>	¿Se han identificado los procesos, procedimientos y actividades que no generan valor agregado o son innecesarios para la cooperativa?	9	1		
<b>9</b>	¿La cooperativa ha realizado una revisión y adecuación de sus procesos a efectos de lograr una mayor eficiencia operativa?	7	3		
<b>10</b>	¿Se han definido canales de comunicación entre áreas relacionadas?	10			
<b>11</b>	¿La entidad ha identificado sus áreas estratégicas y las ha fortalecido para mejorar la calidad del servicio?	10			
	<b>TOTAL</b>	<b>95</b>	<b>15</b>		

<b>Elaborado por:</b>	<b>MGMS</b>	<b>Fecha:</b>	19-04-16
<b>Revisado por:</b>	<b>LAEC</b>	<b>Fecha:</b>	19-04-16



**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**  
**Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015**

**CCI**  
**13/35**

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

**Componente:** Ambiente de Control

**Subcomponente:** Organización

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{95}{110}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 86,36\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 100 - 86,36$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 13,64\%$$

**Riesgo de Control**

ALTO	MODERADO	BAJO
15 – 50%	51 – 75%	76 – 95%
BAJO	MODERADO	ALTO

**Nivel de Confianza**

**Análisis:**

El subcomponente Organización (Estructura Organizacional) tiene un nivel de confianza alto, ya que se dispone de un manual de funciones en el cual se define las funciones, actividades y las líneas de autoridad, responsabilidad acorde al tamaño, también se dispone de un organigrama estructural que constituye un complemento al desarrollo funcional de la cooperativa

**Recomendación:**

Gerencia deberá incrementar en el nivel ejecutivo del organigrama el cargo de presidente de la cooperativa de acuerdo a lo establecido en el artículo 36 y 37 del reglamento a la ley orgánica de economía popular y solidaria.

<b>Elaborado por:</b>	<b>MGMS</b>	<b>Fecha:</b>	19-04-16
<b>Revisado por:</b>	<b>LAEC</b>	<b>Fecha:</b>	19-04-16



**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**  
**Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015**

**CCI**  
**14/35**

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

**Componente:** Ambiente de Control

**Subcomponente:** Organización

N°	Preguntas	Respuestas			Observ.
		SI	NO	N.A	
<b>DIVISIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE FUNCIONES</b>					
1	¿La estructura de cada área está definida por procesos o por funciones?	10			
2	¿De qué manera se determina la asignación de personal para cumplir con cada proceso?	8	2		Según el manual de funciones
3	¿Las funciones son claras para todo el personal de la cooperativa?	7	3		
4	¿Existe rotación de personal en las funciones operativas?	6	4		
5	¿Existe una apropiada segregación de funciones?	7	3		
6	¿Son claramente definidas y comunicadas las líneas de autoridad y responsabilidad en cada área de la cooperativa?	10			
<b>TOTAL</b>		<b>48</b>	<b>12</b>		

<b>Elaborado por:</b>	<b>MGMS</b>	<b>Fecha:</b>	19-04-16
<b>Revisado por:</b>	<b>LAEC</b>	<b>Fecha:</b>	19-04-16



**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**  
**Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015**

**CCI**  
**15/35**

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

**Componente:** Ambiente de Control

**Subcomponente:** Organización

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{48}{60}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 80\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 100 - 80$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 20\%$$

**Riesgo de Control**

ALTO	MODERADO	BAJO
15 – 50%	51 – 75%	76 – 95%
BAJO	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>

**Nivel de Confianza**

**Análisis:**

El subcomponente Organización (División distribución de funciones), la cooperativa se encuentra en un nivel de confianza del 80% que se considera alto porque existen una estructura definida para cada área y también según cada proceso y función, se encuentra claramente definidas y comunicadas las líneas de autoridad y responsabilidad en cada área y existe segregación de funciones dentro de cada Agencia,

<b>Elaborado por:</b>	<b>MGMS</b>	<b>Fecha:</b>	19-04-16
<b>Revisado por:</b>	<b>LAEC</b>	<b>Fecha:</b>	19-04-16



**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**  
**Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015**

**CCI**  
**16/35**

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

**Componente:** Ambiente de Control      **Subcomponente:** Organización

N°	Preguntas	Respuestas			Observ.
		SI	NO	N.A	
<b>RECURSO HUMANO</b>					
1	¿Se realiza un concurso de méritos y oposición para la selección del personal?	10			
2	¿Se realiza una entrevista previa al concurso para conocer al aspirante?	10			
3	¿Se investiga sobre las referencias personales profesionales previo a la contratación del personal?	10			
4	¿El personal en funciones cuenta con el perfil profesional acorde al puesto de empleo?	7	3		
5	¿Se dispone de un inventario de personal actualizado?	8	2		
6	¿Se dispone de una base de información para efectuar el pago de sueldos, salarios y honorarios?	9	1		
7	¿El desempeño de cada empleado es evaluado y revisado periódicamente?	10			
8	¿Existe un programa de capacitación continua a los empleados?	8	2		Cada 3 meses
9	¿Se realiza el pago oportuno de horas extras a todo el personal que labora en la cooperativa?	6	4		@
<b>TOTAL</b>		<b>78</b>	<b>12</b>		

<b>Elaborado por:</b>	<b>MGMS</b>	<b>Fecha:</b>	19-04-16
<b>Revisado por:</b>	<b>LAEC</b>	<b>Fecha:</b>	19-04-16



**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**  
**Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015**

**CCI**  
**17/35**

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

**Componente:** Ambiente de Control

**Subcomponente:** Organización

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{78}{90}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 86,66\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 100 - 86,66$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 13,34\%$$

**Riesgo de Control**

ALTO	MODERADO	BAJO
15 – 50%	51 – 75%	76 – 95%
BAJO	MODERADO	ALTO

**Nivel de Confianza**

**Análisis:**

La gestión del Recursos Humanos, tiene un nivel de confianza alto; para la contratación del personal se realiza mediante un concurso de méritos y oposición, se realiza entrevistas y se investiga las referencias personales y profesionales de los aspirantes, el riesgo se debe a que no se cuenta con un reglamento de contratación.

**Recomendación:**

Gerencia debe elaborar un reglamento para la selección, contratación, inducción, desarrollo evaluación del desempeño, remuneración y liquidación del personal y diseñar políticas de formación, autoformación y documentar en un plan de capacitación continua a los empleados con su respectivo presupuesto, y ponerlo al conocimiento de los órganos superiores para su aprobación y socialización.

<b>Elaborado por:</b>	<b>MGMS</b>	<b>Fecha:</b>	19-04-16
<b>Revisado por:</b>	<b>LAEC</b>	<b>Fecha:</b>	19-04-16



**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**  
**Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015**

**CCI**  
**18/35**

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

**Componente:** Ambiente de Control

**Subcomponente:** Dirección (Liderazgo)

N°	Preguntas	Respuestas			Observ.
		SI	NO	N.A	
<b>LIDERAZGO</b>					
<b>1</b>	¿El Gerente se preocupa de que los empleados entiendan bien su trabajo?	8	2		
<b>2</b>	¿Los empleados aportan con ideas para mejorar los procesos de la cooperativa?	6	4		
<b>3</b>	¿Los empleados se esfuerzan por cumplir con sus obligaciones?	7	3		
<b>4</b>	¿Los problemas que surgen entre los equipos de trabajo se resuelven de manera óptima?	9	1		
<b>5</b>	¿Ocurre con frecuencia que cuando se presenta un problema especial no se sabe quién debe resolverlo?		10		
<b>6</b>	¿El Gerente o el Jefe de agencia mantienen informado al personal sobre nuevas técnicas relacionadas con el trabajo con el fin de mejorar la calidad del mismo?	10			
<b>7</b>	¿En la agencia todos los problemas se discuten de manera constructiva?	7	3		
<b>8</b>	¿El Gerente o Jefe de agencia se preocupa porque se aporten ideas que mejoren la calidad del trabajo?	7	3		
	<b>TOTAL</b>	<b>54</b>	<b>26</b>		

<b>Elaborado por:</b>	<b>MGMS</b>	<b>Fecha:</b>	19-04-16
<b>Revisado por:</b>	<b>LAEC</b>	<b>Fecha:</b>	19-04-16



**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**  
**Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015**

**CCI**  
**19/35**

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

**Componente:** Ambiente de Control

**Subcomponente:** Dirección

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{54}{80}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 67,50\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 100 - 67,50$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 32,50\%$$

**Riesgo de Control**

ALTO	MODERADO	BAJO
15 – 50%	51 – 75%	76 – 95%
BAJO	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>

**Nivel de Confianza**

**Análisis:**

Dentro del subcomponente Dirección (Liderazgo), se obtuvo un nivel de confianza moderado debido a que en la agencia se realiza reuniones en equipo de trabajo para resolver los problemas de cada área, un aspecto importante es que el gerente mantiene informado al personal sobre nuevas técnicas relacionadas con el trabajo con el fin de mejorar la calidad del mismo.

<b>Elaborado por:</b>	<b>MGMS</b>	<b>Fecha:</b>	19-04-16
<b>Revisado por:</b>	<b>LAEC</b>	<b>Fecha:</b>	19-04-16



**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**  
**Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015**

**CCI**  
**20/35**

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

**Componente:** Ambiente de Control

**Subcomponente:** Dirección

N°	Preguntas	Respuestas			Observ.
		SI	NO	N.A	
<b>FILOSOFÍA DE LA DIRECCIÓN</b>					
<b>1</b>	¿Es apropiado el estilo gerencial desarrollado por la dirección?	10			
<b>2</b>	¿La dirección procura el mantenimiento de un clima organizacional adecuado?	10			
<b>3</b>	¿La dirección fomenta la realización de actividades para la integración de las diferentes áreas de la cooperativa?	7	3		
<b>4</b>	¿Existen políticas formales que constituyan guías para el desarrollo de las operaciones?	6	4		
<b>5</b>	¿Existe evidencia que la dirección desarrolla controles sobre el cumplimiento de metas y objetivos?	10			Informes mensuales
<b>6</b>	¿La dirección atiende adecuadamente las deficiencias de control interno?	8	2		
<b>7</b>	¿Se exige el cumplimiento de objetivos tanto como la observancia de los controles internos?	7	3		
<b>8</b>	¿La dirección toma acciones correctivas procurando resolver las deficiencias identificadas?	8	2		
	<b>TOTAL</b>	<b>66</b>	<b>14</b>		

<b>Elaborado por:</b>	<b>MGMS</b>	<b>Fecha:</b>	19-04-16
<b>Revisado por:</b>	<b>LAEC</b>	<b>Fecha:</b>	19-04-16



**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**  
**Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015**

**CCI**  
**21/35**

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

**Componente:** Ambiente de Control

**Subcomponente:** Dirección

N°	Preguntas	Respuestas			Observ.
		SI	N O	N.A	
<b>FILOSOFÍA DE LA DIRECCIÓN</b>					
9	¿Se identifican y evalúan los riesgos que puedan perjudicar el logro de objetivos?	6	4		
10	¿La dirección exige el cumplimiento de objetivos bajo criterios de eficacia y eficiencia?	8	2		
11	¿Se establecen expectativas de desempeño reales para el personal operativo?	10			
12	¿La dirección supervisa si los empleados están cumpliendo con las funciones asignadas?	10			
13	¿Se efectúan reuniones periódicas con el personal para socializar los resultados alcanzados de la planificación?	9	1		
<b>TOTAL</b>		<b>109</b>	<b>21</b>		

<b>Elaborado por:</b>	<b>MGMS</b>	<b>Fecha:</b>	19-04-16
<b>Revisado por:</b>	<b>LAEC</b>	<b>Fecha:</b>	19-04-16



**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**  
**Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015**

**CCI**  
**22/35**

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

**Componente:** Ambiente de Control

**Subcomponente:** Dirección

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{109}{130}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 83,84\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 100 - 83,84$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 16,16\%$$

**Riesgo de Control**

ALTO	MODERADO	BAJO
15 – 50%	51 – 75%	76 – 95%
BAJO	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>

**Nivel de Confianza**

**Análisis:**

El subcomponente Filosofía de la dirección, tiene un nivel de confianza alto existe delegación de autoridad y responsabilidad, la dirección exige el cumplimiento de objetivos bajo criterios de eficacia y eficiencia y se ofrece la debida atención al control interno con un riesgo de control bajo.

<b>Elaborado por:</b>	<b>MGMS</b>	<b>Fecha:</b>	19-04-16
<b>Revisado por:</b>	<b>LAEC</b>	<b>Fecha:</b>	19-04-16



**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**  
**Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015**

**CCI**  
**23/35**

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

**Componente:** Evaluación de Riesgos

**Subcomponente:** Control

N°	Preguntas	Respuestas			Observ.
		SI	NO	N.A	
<b>IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS</b>					
1	¿Se efectúan acciones para conocer los factores de riesgos a los empleados?	9	1		
2	¿Existen mecanismos adecuados para identificar los riesgos de fuente interna?	7	3		
3	¿Los mecanismos utilizados para identificar los riesgos tienen en cuenta los factores internos y externos?	7	3		
4	¿Se consideran las observaciones del informe de auditoría interna?	9	1		
5	¿Se identifican los riesgos importantes que puedan impactar sobre cada objetivo?	8	2		
6	¿Se realizan análisis para identificar riesgos internos como externos es decir se cuenta con una matriz de riesgos?	6	4		@
7	¿Existe comunicación en todas las áreas respecto a los riesgos que se puedan presentar?	10			
8	¿Se elabora un listado de riesgos para categorizarlos según su impacto?	6	4		@
	<b>TOTAL</b>	<b>62</b>	<b>18</b>		

<b>Elaborado por:</b>	<b>MGMS</b>	<b>Fecha:</b>	19-04-16
<b>Revisado por:</b>	<b>LAEC</b>	<b>Fecha:</b>	19-04-16



**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**  
**Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015**

**CCI**  
**24/35**

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

**Componente:** Evaluación de Riesgos

**Subcomponente:** Control

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{62}{80}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 77,50\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 100 - 77,50$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 22,50\%$$

**Riesgo de Control**

ALTO	MODERADO	BAJO
15 – 50%	51 – 75%	76 – 95%
BAJO	MODERADO	ALTO

**Nivel de Confianza**

**Análisis:**

El subcomponente Identificación de Riesgos, posee un nivel de confianza alto porque identifica los riesgos tanto internos como externos que pueden afectar las operaciones que se llevan a cabo en la cooperativa, se consideran las observaciones del informe de auditorías internas realizadas con anterioridad, un riesgo de control bajo porque no se elabora un listado de riesgos para categorizarlos según su impacto y no se dispone de acciones para dar a conocer los factores de riesgo a los empleados.

**Recomendación:**

Gerencia deberá elaborar un listado de todos los eventos que pueden afectar a la cooperativa sean estos internos como externos y evaluar su nivel de importancia.

<b>Elaborado por:</b>	<b>MGMS</b>	<b>Fecha:</b>	19-04-16
<b>Revisado por:</b>	<b>LAEC</b>	<b>Fecha:</b>	19-04-16



**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**  
**Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015**

**CCI**  
**25/35**

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

**Componente:** Evaluación de Riesgos

**Subcomponente:** Control

N°	Preguntas	Respuestas			Observ.
		SI	NO	N.A	
<b>EVALUACIÓN DEL RIESGO</b>					
<b>1</b>	¿Los empleados participan en la evaluación del impacto de los riesgos?	7	3		
<b>2</b>	¿Se cuenta con información oportuna para evaluar el riesgo?	9	1		
<b>3</b>	¿La evaluación de los riesgos se desarrolla en reuniones de manera frecuente?	7	3		
<b>4</b>	¿Los procedimientos de evaluación se encuentran documentados?	6	4		@
<b>5</b>	¿Se designa un responsable para coordinar la evaluación de los riesgos?	10			
<b>6</b>	¿Se realiza el diseño de un plan para prever posibles riesgos?	10			
<b>7</b>	¿Existen controles que permitan identificar los cambios internos como externos?	8	2		
<b>8</b>	¿El personal está capacitado para reaccionar frente a posibles riesgos ocasionados por el cambio?	7	3		
	<b>TOTAL</b>	<b>64</b>	<b>16</b>		

<b>Elaborado por:</b>	<b>MGMS</b>	<b>Fecha:</b>	19-04-16
<b>Revisado por:</b>	<b>LAEC</b>	<b>Fecha:</b>	19-04-16



**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**  
**Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015**

**CCI**  
**26/35**

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

**Componente:** Evaluación de Riesgos

**Subcomponente:** Control

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{64}{80}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 80\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 100 - 80$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 20\%$$

**Riesgo de Control**

ALTO	MODERADO	BAJO
15 – 50%	51 – 75%	76 – 95%
BAJO	MODERADO	ALTO

**Nivel de Confianza**

**Análisis:**

El subcomponente Evaluación de Riesgo, tiene un nivel de confianza alto debido a que en el momento de evaluar al riesgo el personal se involucra y se designa un responsable para coordinar las actividades de control (Unidad de Auditoría Interna), se obtuvo un riesgo de control bajo en vista que no se tiene definidos procedimientos para evaluar los riesgos que puedan afectar a la cooperativa de acuerdo a su nivel de importancia.

**Recomendación:**

La Gerencia deberá definir criterios y procesos para la categorización de los eventos de riesgo de acuerdo a su nivel de importancia y de afectación que pueden presentarse a lo largo del tiempo.

<b>Elaborado por:</b>	<b>MGMS</b>	<b>Fecha:</b>	19-04-16
<b>Revisado por:</b>	<b>LAEC</b>	<b>Fecha:</b>	19-04-16



**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**  
**Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015**

**CCI**  
**27/35**

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

**Componente:** Actividades de Control

**Subcomponente:** Control

N°	Preguntas	Respuestas			Observ.
		SI	NO	N.A	
<b>ACTIVIDADES PRINCIPALES DE CONTROL</b>					
1	¿Existen documentos tales como: manuales, instrucciones o normas de cómo se deben desarrollar las diversas actividades o procesos?	10			
2	¿Existen manuales que describan los procedimientos para el manejo de cajas, crédito, entre otros?	10			
3	¿Los responsables de cada área cuentan con controles para las actividades que se desarrollan?	7	3		
4	¿Se analizan las políticas periódicamente para determinar si continúan siendo efectivas?	9	1		
5	¿Existe documentación oportuna y apropiada para las transacciones que se realizan diariamente?	10			
6	¿Revisa la dirección periódicamente que se encuentren archivados en orden cronológico y técnicamente los documentos elaborados por los empleados?	5	5		@
7	¿Son revisados los organigramas para asegurar que existe una segregación apropiada de deberes?	8	2		
	<b>TOTAL</b>	<b>59</b>	<b>11</b>		

<b>Elaborado por:</b>	<b>MGMS</b>	<b>Fecha:</b>	19-04-16
<b>Revisado por:</b>	<b>LAEC</b>	<b>Fecha:</b>	19-04-16



**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**  
**Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015**

**CCI**  
**28/35**

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

**Componente:** Actividades de Control

**Subcomponente:** Control

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{59}{70}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 84,28\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 100 - 84,28$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 15,72\%$$

**Riesgo de Control**

ALTO	MODERADO	BAJO
15 – 50%	51 – 75%	76 – 95%
BAJO	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>

**Nivel de Confianza**

**Análisis:**

El subcomponente Actividades Principales de Control, tiene un nivel de confianza alto porque existen manuales, reglamentos de las actividades a desarrollarse y se implementan ciertas medidas de control con la finalidad de evitar errores e irregularidades el riesgo de control es bajo los responsables de cada área no cuentan con indicadores de evaluación.

**Recomendación:**

A Gerencia revisar periódicamente las políticas para que se ajusten a los requerimientos de la cooperativa y su realidad.

<b>Elaborado por:</b>	<b>MGMS</b>	<b>Fecha:</b>	19-04-16
<b>Revisado por:</b>	<b>LAEC</b>	<b>Fecha:</b>	19-04-16



**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**  
**Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015**

**CCI**  
**29/35**

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

**Componente:** Actividades de Control

**Subcomponente:** Control

N°	Preguntas	Respuestas			Observ.
		SI	NO	N.A	
<b>SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y CONTROL</b>					
1	¿Existen procedimientos que aseguren el acceso a los sistemas de información?	10			
2	¿El personal dispone de claves para el ingreso al sistema de la cooperativa?	10			
3	¿Se requieren aprobaciones apropiadas de parte de la dirección antes de permitir acceso a un individuo a aplicaciones y bases de datos específicas?	7	3		
4	¿Hay procesos para revisar periódicamente los privilegios del sistema y controles de acceso a las diferentes aplicaciones y bases de datos?	8	2		
5	¿Ha establecido la dirección procedimientos para conciliar periódicamente activos fijos con los registros contables?	6	4		
6	¿Se toman inventarios físicos en forma periódica y se ajusta de acuerdo al sistema de inventarios?	7	3		
7	¿Se ha establecido procedimientos para prevenir acceso no autorizado a, o la destrucción de documentos, registros y activos?	6	4		
8	¿Se almacena adecuadamente respaldos respecto a la información digital?	5	5		
	<b>TOTAL</b>	<b>59</b>	<b>21</b>		

<b>Elaborado por:</b>	<b>MGMS</b>	<b>Fecha:</b>	19-04-16
<b>Revisado por:</b>	<b>LAEC</b>	<b>Fecha:</b>	19-04-16



**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**  
**Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015**

**CCI**  
**30/35**

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

**Componente:** Actividades de Control

**Subcomponente:** Control

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{59}{80}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 73,75\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 100 - 73,75$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 26,25\%$$

**Riesgo de Control**

ALTO	MODERADO	BAJO
15 – 50%	51 – 75%	76 – 95%
BAJO	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>

**Nivel de Confianza**

**Análisis:**

El subcomponente Sistemas de Información y Control, tiene un nivel de confianza moderado debido a que la información que refleja el sistema es correcta, confiable y oportuna, es razonable la seguridad física sobre los activos de tecnología, y un riesgo de control bajo debido a que no se almacena adecuadamente los respaldos respecto a la información digital y su correspondiente documentación física.

<b>Elaborado por:</b>	<b>MGMS</b>	<b>Fecha:</b>	19-04-16
<b>Revisado por:</b>	<b>LAEC</b>	<b>Fecha:</b>	19-04-16



**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**  
**Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015**

**CCI**  
**31/35**

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

**Componente:** Información y Comunicación

**Componente:** Dirección

N°	Preguntas	Respuestas			Observ.
		SI	NO	N.A	
<b>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>					
<b>1</b>	¿La información se clasifica por órdenes de importancia que permita cumplir las actividades?	7	3		
<b>2</b>	¿Se revisan que los sistemas de información sean congruentes con el plan estratégico?	9	1		
<b>3</b>	¿Refleja claramente el organigrama las áreas de responsabilidad y las líneas de reporte y comunicación?	10			
<b>4</b>	¿Existen procedimientos para evaluar la información externa como interna necesaria para cumplir los objetivos de la cooperativa?	6	4		
<b>5</b>	¿Se suministra a los empleados la información necesaria para el cumplimiento de sus actividades?	8	2		
<b>6</b>	¿Existen políticas para que no se modifique la información generada por la cooperativa?	6	4		
<b>7</b>	¿La entrega de información a los diferentes niveles de la entidad se realiza mediante reportes?	7	3		
<b>8</b>	¿El requerimiento de información circula en sentido horizontal, transversal, ascendente y descendente?	10			
	<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>17</b>		

<b>Elaborado por:</b>	<b>MGMS</b>	<b>Fecha:</b>	19-04-16
<b>Revisado por:</b>	<b>LAEC</b>	<b>Fecha:</b>	19-04-16



**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**  
**Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015**

**CCI**  
**32/35**

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

**Componente:** Información y Comunicación

**Componente:** Dirección

N°	Preguntas	Respuestas			Observ.
		SI	NO	N.A	
<b>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>					
<b>9</b>	¿Existen descripciones de funciones por escrito y manuales de referencia que describan las responsabilidades del personal?	10			
<b>10</b>	¿Los empleados comunican situaciones inapropiadas de forma directa a la gerencia?	8	2		
<b>11</b>	¿Son revisadas investigadas y resueltas oportunamente todas las posibles situaciones impropias reportadas?	7	3		
<b>12</b>	¿Creen los empleados que tienen información adecuada para cumplir con las responsabilidades de su trabajo?	10			
<b>13</b>	¿Se recopila información de clientes, proveedores, reguladores y otras partes relacionadas externas?	10			
<b>14</b>	¿La comunicación es cordial con todo el personal?	10			
<b>15</b>	¿Las decisiones emitidas por la dirección se comunican oportunamente?	7	3		
	<b>TOTAL</b>	<b>62</b>	<b>8</b>		

<b>Elaborado por:</b>	<b>MGMS</b>	<b>Fecha:</b>	19-04-16
<b>Revisado por:</b>	<b>LAEC</b>	<b>Fecha:</b>	19-04-16



**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**  
**Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015**

**CCI**  
**33/35**

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

**Componente:** Información y Comunicación

**Componente:** Dirección

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{125}{150}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 83,33\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 100 - 83,33$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 16,67\%$$

**Riesgo de Control**

ALTO	MODERADO	BAJO
15 – 50%	51 – 75%	76 – 95%
BAJO	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>

**Nivel de Confianza**

**Análisis:**

El subcomponente Información y Comunicación, tiene un nivel de confianza alto porque la entrega de la información se realiza de manera oportuna desde la dirección, se revisan que los sistemas de información sean congruentes con el plan estratégico, y se refleja claramente el organigrama las áreas de responsabilidad y las líneas de reporte y comunicación además de ello el requerimiento de información circula en sentido horizontal, transversal, ascendente y descendente.

**Recomendación:**

A gerencia elaborar políticas que permitan tener información actualizada del entorno es necesario poseer políticas de control y evaluación para toda las actividades que se llevan a cabo en la cooperativa.

<b>Elaborado por:</b>	<b>MGMS</b>	<b>Fecha:</b>	19-04-16
<b>Revisado por:</b>	<b>LAEC</b>	<b>Fecha:</b>	19-04-16



**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**  
**Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015**

**CCI**  
**34/35**

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

**Componente:** Supervisión y Monitoreo

**Subcomponente:** Control

N°	Preguntas	Respuestas			Observ.
		SI	NO	N.A	
<b>SUPERVISIÓN Y MONITOREO</b>					
<b>1</b>	¿Existen procedimientos para monitorear las actividades de la cooperativa?	7	3		
<b>2</b>	¿Existen políticas, procedimientos para asegurar que se toman acciones correctivas de forma oportuna cuando ocurren excepciones en los controles?	8	2		
<b>3</b>	¿Toma la gerencia acciones adecuadas y oportunas para corregir deficiencias reportadas por la función de auditoria interna?	7	3		
<b>4</b>	¿Se da seguimiento al cumplimiento de las normas y leyes que rigen la cooperativa?	7	3		
<b>5</b>	¿Se evalúa periódicamente el cumplimiento de objetivos y metas?	10			Cada mes
<b>6</b>	¿Existen procedimientos para monitorear cuando los controles son omitidos?	9	1		
<b>7</b>	¿Se evalúa periódicamente el cumplimiento de objetivo y metas por cada área?	10			
<b>8</b>	¿Los auditores internos tienen autoridad para examinar cualquier aspecto de las operaciones de la Cooperativa?	10			
	<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>12</b>		

<b>Elaborado por:</b>	<b>MGMS</b>	<b>Fecha:</b>	19-04-16
<b>Revisado por:</b>	<b>LAEC</b>	<b>Fecha:</b>	19-04-16



**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**  
**Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015**

**CCI**  
**35/35**

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

**Componente:** Supervisión y Monitoreo

**Subcomponente:** Control

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{68}{80}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 85\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 100 - 85$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 15\%$$

**Riesgo de Control**

ALTO	MODERADO	BAJO
15 – 50%	51 – 75%	76 – 95%
BAJO	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>

**Nivel de Confianza**

**Análisis:**

El subcomponente supervisión y monitoreo posee un nivel de confianza alto debido a que la gerencia conjuntamente con la unidad de auditoría interna de la cooperativa tienen políticas, procedimientos para asegurar que se toman acciones correctivas de forma oportuna cuando ocurren excepciones en los controles y se evalúa periódicamente el cumplimiento de objetivos y metas de manera global y en cada área.

@ = Hallazgo

<b>Elaborado por:</b>	<b>MGMS</b>	<b>Fecha:</b>	19-04-16
<b>Revisado por:</b>	<b>LAEC</b>	<b>Fecha:</b>	19-04-16



**MATRIZ DE PONDERACIÓN DE AUDITORÍA**  
**Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015**

**MA 1/1**

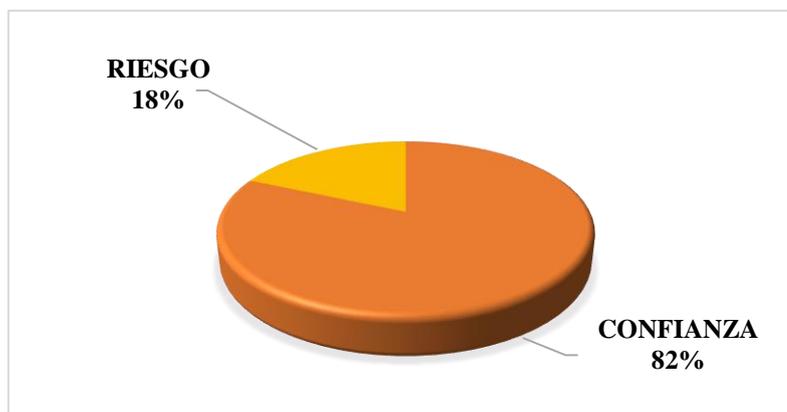
**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

**Tabla 13: Matriz de Ponderación de Auditoría**

COMPONENTE	CONFIANZA %	RIESGO %
Ambiente de Control	81,80	18,20
Evaluación de Riesgos	78,75	21,25
Actividades de Control	79,01	20,99
Información y Comunicación	83,33	16,67
Supervisión y Monitoreo	85	15
<b>TOTAL</b>	<b>407,89</b>	<b>92,11</b>
<b>PROMEDIO</b>	<b>81,57%</b>	<b>18,43%</b>

**Fuente:** Personal de la Cooperativa



**Gráfico 11: Calificación del Riesgo**

**Fuente:** Personal de la Cooperativa

<b>Elaborado por:</b>	<b>MGMS</b>	<b>Fecha:</b>	19-04-16
<b>Revisado por:</b>	<b>LAEC</b>	<b>Fecha:</b>	19-04-16



**MATRIZ DE RIESGOS DE AUDITORÍA**  
**Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015**

**MR 1/1**

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

**Tabla 12 : Riesgos de Auditoría**

<b>Riesgo Inherente (RI)</b>	Este tipo de riesgo tiene ver exclusivamente con la actividad económica o negocio de la entidad, independientemente de los sistemas de control interno que allí se estén aplicando. Para su cálculo se estimó de acuerdo al índice de bancarización del año 2015:  El índice de bancarización fue de <b>68%</b> , para el 2014 (Fuente : <a href="http://www.revistagestion.ec/?p=13913">http://www.revistagestion.ec/?p=13913</a> )
<b>Riesgo de Control (RC)</b>	<b>RC= 18,43%</b> <span style="float: right;"><b>MA 1/1</b></span>
<b>Riesgo de Detección (RD)</b>	<b>RD= (RI+RC)/2</b> <b>RD= (68+18,43)/2</b> <b>RD= 43,21%</b>

**Fuente:** Personal de la Cooperativa

<b>Elaborado por:</b>	<b>MGMS</b>	<b>Fecha:</b>	19-04-16
<b>Revisado por:</b>	<b>LAEC</b>	<b>Fecha:</b>	19-04-16



### 4.2.5 FASE III: Ejecución

FA

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

# FASE III

# EJECUCIÓN



**PROGRAMA DE AUDITORÍA**  
**Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015**

**PA 1/1**

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

**Objetivos:**

- Determinar el cumplimiento de la normativa.
- Elaborar Flujogramas de Procesos
- Establecer los hallazgos que sustenten las conclusiones y recomendaciones.
- Aplicar indicadores de gestión

Nº	PROCEDIMIENTO	REF. PT	REALIZADO POR	FECHA	OBSERV.
1	Analice la normativa aplicable a la cooperativa para observar su desenvolvimiento	RN	MGMS	22-04-16	
2	Elabore flujogramas de procesos	FP	MGMS	26-04-16	
3	Diseñe Indicadores de Gestión	IG	MGMS	28-04-16	
4	Obtenga Hallazgos significativos	HH	MGMS	03-05-16	

<b>Elaborado por:</b>	<b>MGMS</b>	<b>Fecha:</b>	22-04-16
<b>Revisado por:</b>	<b>LAEC</b>	<b>Fecha:</b>	22-04-16



**REVISIÓN DE LA LEGISLACIÓN Y NORMATIVA**  
**Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015**

**RN 1/8**

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

**CÓDIGO DEL TRABAJO**

**Art. 47.- De la jornada máxima.-** La jornada máxima de trabajo será de ocho horas diarias, de manera que no exceda de cuarenta horas semanales, salvo disposición de la ley en contrario. El tiempo máximo de trabajo efectivo en el subsuelo será de seis horas diarias y solamente por concepto de horas suplementarias, extraordinarias o de recuperación, podrá prolongarse por una hora más, con la remuneración y los recargos correspondientes.

**Art. 50.- Límite de jornada y descanso forzosos.-** Las jornadas de trabajo obligatorio no pueden exceder de cinco en la semana, o sea de cuarenta horas hebdomadarias.

Los días sábados y domingos serán de descanso forzoso y si en razón de las circunstancias, no pudiere interrumpirse el trabajo en tales días, se designará otro tiempo igual de la semana para el descanso, mediante acuerdo entre empleador y trabajadores.

**Art. 52.- Trabajo en sábados y domingos.-** Las circunstancias por las que, accidental o permanentemente, se autorice el trabajo en los días sábados y domingos, no podrán ser otras que éstas:

**1.** Necesidad de evitar un grave daño al establecimiento o explotación amenazado por la inminencia de un accidente; y, en general, por caso fortuito o fuerza mayor que demande atención impostergable. Cuando esto ocurra no es necesario que preceda autorización del inspector del trabajo, pero el empleador quedará obligado a comunicárselo dentro de las veinticuatro horas siguientes al peligro o accidente, bajo multa que será impuesta de conformidad con lo previsto en el artículo 628 de este Código, que impondrá el inspector del trabajo. En estos casos, el trabajo deberá limitarse al tiempo estrictamente necesario para atender al daño o peligro; y,

**2.** La condición manifiesta de que la industria, explotación o labor no pueda interrumpirse por la naturaleza de las necesidades que satisfacen, por razones de carácter técnico o porque su interrupción irroque perjuicios al interés público.

<b>Elaborado por:</b>	<b>MGMS</b>	<b>Fecha:</b>	22-04-16
<b>Revisado por:</b>	<b>LAEC</b>	<b>Fecha:</b>	22-04-16



**REVISIÓN DE LA LEGISLACIÓN Y NORMATIVA**  
**Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015**

**RN 2/8**

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

**Art. 55.- Remuneración por horas suplementarias y extraordinarias.-** Por convenio escrito entre las partes, la jornada de trabajo podrá exceder del límite fijado en los artículos 47 y 49 de este Código, siempre que se proceda con autorización del inspector de trabajo y se observen las siguientes prescripciones:

1. Las horas suplementarias no podrán exceder de cuatro en un día, ni de doce en la semana;
2. Si tuvieren lugar durante el día o hasta las 24H00, el empleador pagará la remuneración correspondiente a cada una de las horas suplementarias con más un cincuenta por ciento de recargo. Si dichas horas estuvieren comprendidas entre las 24H00 y las 06H00, el trabajador tendrá derecho a un ciento por ciento de recargo. Para calcularlo se tomará como base la remuneración que corresponda a la hora de trabajo diurno;
3. En el trabajo a destajo se tomarán en cuenta para el recargo de la remuneración las unidades de obra ejecutadas durante las horas excedentes de las ocho obligatorias; en tal caso, se aumentará la remuneración correspondiente a cada unidad en un cincuenta por ciento o en un ciento por ciento, respectivamente, de acuerdo con la regla anterior. Para calcular este recargo, se tomará como base el valor de la unidad de la obra realizada durante el trabajo diurno; y,
4. El trabajo que se ejecutare el sábado o el domingo deberá ser pagado con el ciento por ciento de recargo. √; @

**Art. 69.- Vacaciones anuales.-** Todo trabajador tendrá derecho a gozar anualmente de un período ininterrumpido de quince días de descanso, incluidos los días no laborables. Los trabajadores que hubieren prestado servicios por más de cinco años en la misma empresa o al mismo empleador, tendrán derecho a gozar adicionalmente de un día de vacaciones por cada uno de los años excedentes o recibirán en dinero la remuneración correspondiente a los días excedentes. El trabajador recibirá por adelantado la remuneración correspondiente al período de vacaciones.

<b>Elaborado por:</b>	<b>MGMS</b>	<b>Fecha:</b>	22-04-16
<b>Revisado por:</b>	<b>LAEC</b>	<b>Fecha:</b>	22-04-16



**REVISIÓN DE LA LEGISLACIÓN Y NORMATIVA**  
**Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015**

**RN 3/8**

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

Los trabajadores menores de dieciséis años tendrán derecho a veinte días de vacaciones y los mayores de dieciséis y menores de dieciocho, lo tendrán a dieciocho días de vacaciones anuales. Los días de vacaciones adicionales por antigüedad no excederán de quince, salvo que las partes, mediante contrato individual o colectivo, convinieren en ampliar tal beneficio.

**Art. 71.- Liquidación para pago de vacaciones.-** La liquidación para el pago de vacaciones se hará en forma general y única, computando la veinticuatroava parte de lo percibido por el trabajador durante un año completo de trabajo, tomando en cuenta lo pagado al trabajador por horas ordinarias, suplementarias y extraordinarias de labor y toda otra retribución accesoria que haya tenido el carácter de normal en la empresa en el mismo período, como lo dispone el artículo 95 de este Código. Si el trabajador fuere separado o saliere del trabajo sin haber gozado de vacaciones, percibirá por tal concepto la parte proporcional al tiempo de servicios.

**Art. 111.- Derecho a la decimotercera remuneración o bono navideño.-** Los trabajadores tienen derecho a que sus empleadores les paguen, hasta el veinticuatro de diciembre de cada año, una remuneración equivalente a la doceava parte de las remuneraciones que hubieren percibido durante el año calendario. La remuneración a que se refiere el inciso anterior se calculará de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 95 de este Código.

**Art. 113.- Derecho a la decimocuarta remuneración.-** Los trabajadores percibirán, además, sin perjuicio de todas las remuneraciones a las que actualmente tienen derecho, una bonificación anual equivalente a una remuneración básica mínima unificada para los trabajadores en general y una remuneración básica mínima unificada de los trabajadores del servicio doméstico, respectivamente, vigentes a la fecha de pago, que será pagada hasta el 15 de marzo en las regiones de la Costa e Insular, y hasta el 15 de agosto en las regiones de la Sierra y Amazónica.

<b>Elaborado por:</b>	<b>MGMS</b>	<b>Fecha:</b>	22-04-16
<b>Revisado por:</b>	<b>LAEC</b>	<b>Fecha:</b>	22-04-16



**REVISIÓN DE LA LEGISLACIÓN Y NORMATIVA**  
**Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015**

**RN 4/8**

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

Para el pago de esta bonificación se observará el régimen escolar adoptado en cada una de las circunscripciones territoriales.

La bonificación a la que se refiere el inciso anterior se pagará también a los jubilados por sus empleadores, a los jubilados del IESS, pensionistas del Seguro Militar y de la Policía Nacional. Si un trabajador, por cualquier causa, saliere o fuese separado de su trabajo antes de las fechas mencionadas, recibirá la parte proporcional de la decimocuarta remuneración al momento del retiro o separación.

**Art. 196.- Derecho al fondo de reserva.-** Todo trabajador que preste servicios por más de un año tiene derecho a que el empleador le abone una suma equivalente a un mes de sueldo o salario por cada año completo posterior al primero de sus servicios. Estas sumas constituirán su fondo de reserva o trabajo capitalizado. El trabajador no perderá este derecho por ningún motivo. La determinación de la cantidad que corresponda por cada año de servicio se hará de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 95 de este Código.

Observación.- La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda., no cancela a sus trabajadores el tiempo adicional de trabajo diario inobservando los artículos descritos anteriormente, debido a que el personal trabaja más de las horas diarias y sin embargo el personal no recibe una remuneración adicional por el trabajo realizado, además se le perjudica con el cálculo de las remuneraciones adicionales a las que tienen derecho por el tiempo adicional laborado.

√ = Revisado

@ = Hallazgo

<b>Elaborado por:</b>	<b>MGMS</b>	<b>Fecha:</b>	22-04-16
<b>Revisado por:</b>	<b>LAEC</b>	<b>Fecha:</b>	22-04-16



**REVISIÓN DE LA LEGISLACIÓN Y NORMATIVA**  
**Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015**

**RN 5/8**

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

**MANUAL DE COBRANZAS**

Una vez que se solicitó el manual de cobranzas el Sr Gerente nos indicó que dicho documento no se lo ha realizado con lo que si se cuenta es con el Manual de Crédito.

Se procedió de manera verbal a proporcionar los procedimientos que utilizan actualmente para la realización de la recuperación de la cartera.

El desarrollo de la recuperación de cartera es el siguiente:

El Jefe de negocios tres días antes del vencimiento del crédito realiza llamadas preventivas al socio, de 1 a 6 días, se remitirá el aviso de cobranza deudor principal y aviso de cobranza a garantes o deudores solidarios por escrito, de 7 a 14 días, se remitirá la primera notificación de cobranza deudor principal y aviso de cobranza a garantes o deudores solidarios por escrito, de 15 a 22 días, se remitirá la segunda notificación de cobranza deudor principal y aviso de cobranza a garantes o deudores solidarios por escrito, de 23 a 30 días, se remitirá la tercera notificación de cobranza deudor principal y aviso de cobranza a garantes o deudores solidarios por escrito, de 31 a 45 días, se remitirá la notificación única a deudores principales y los garantes solidarios comunicándoles sobre la declaración del plazo vencido a la operación de crédito, de 46 a 90 días, se realizará una visita personal a los bienes inmuebles de los deudores principales y garantes o deudores solidarios, de 91 días en adelante, se continuará con el procesos de cobranzas judicial.

Observación.- Gerencia debe elaborar el Manual de Cobranzas en el que se encuentren plasmados todos los lineamientos, procedimientos y demás actividades de carácter técnico y operativo que permita realizar una recuperación de los créditos de manera efectiva, las respectivas estrategias para la recuperación de cartera, y el trabajo en conjunto que se debe realizar con el asesor jurídico de la cc  $\checkmark$ ; @ va.

<b>Elaborado por:</b>	<b>MGMS</b>	<b>Fecha:</b>	22-04-16
<b>Revisado por:</b>	<b>LAEC</b>	<b>Fecha:</b>	22-04-16



**REVISIÓN DE LA LEGISLACIÓN Y NORMATIVA**  
**Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015**

**RN 6/8**

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

**MANUAL ORGÁNICO FUNCIONAL**

**Nivel Administrativo**

**De la Presidencia**

**Atribuciones y Responsabilidades.- Son Atribuciones y Responsabilidades del Presidente:**

1. Convocar, presidir y orientar las discusiones en las asambleas generales y en las reuniones del Consejo de Administración;
2. Dirimir con su voto los empates en las votaciones de Asamblea General;
3. Presidir todos los actos oficiales de la Cooperativa; y,
4. Suscribir los cheques conjuntamente con el Gerente, cuando así lo disponga el estatuto social.   √; @

Observación.- el cargo de presidente debe estar visible en el Organigrama Estructural y en el Manual de Funciones es necesario hacer constar sus atribuciones y responsabilidades de acuerdo a la Ley de Economía Popular y Solidaria (Reglamento) artículo 36 – 37. Gerencia deberá reformar el organigrama estructural y ponerlo en conocimiento de los órganos superiores de la cooperativa para su respectiva aprobación, aplicación y divulgación en todas las agencias del país.

√ = Revisado

@ = Hallazgo

<b>Elaborado por:</b>	<b>MGMS</b>	<b>Fecha:</b>	22-04-16
<b>Revisado por:</b>	<b>LAEC</b>	<b>Fecha:</b>	22-04-16



**REVISIÓN DE LA LEGISLACIÓN Y NORMATIVA**  
**Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015**

**RN 7/8**

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

**Oficial de Captaciones y Cobranzas**

1. Elaborar el calendario de visitas a instituciones educativas de la provincia, con la finalidad de captar socios a través de la promoción y difusión de los servicios y beneficios de la cooperativa.
2. Coordinar con créditos y cobranzas las visitas a los establecimientos educativos prospectos con visto bueno de gerencia.
3. Entregar notificaciones escritas y/o telefónicas en los horarios establecidos a los socios morosos en coordinación con el asistente de crédito y el asesor jurídico.
4. Elaborar el informe de notificaciones realizadas y entregar semanalmente al inmediato superior.
5. Seguimiento y monitoreo del cumplimiento de los compromisos de pago de los socios morosos.
6. Recaudar los pagos de los establecimientos públicos, privados y fisco misionales con los que la cooperativa tiene firmado convenios.
7. Coordinar con el asesor jurídico para realizar los embargos o secuestros de bienes.
8. Emitir reportes a gerencia de las actividades realizadas y cumplidas, generar un clima laboral positivo, motivante y desafiante con sus compañeros y socios de la cooperativa.
9. Apoyar y participar en las acciones estratégicas que oriente al personal a una filosofía de trabajo que busque el mejoramiento continuo de los procesos de la cooperativa.
10. Realizar las demás actividades solicitadas por sus superiores. √; @

Observación.- de acuerdo al Manual de Funciones de la cooperativa se debe presentar informes de las notificaciones a sus superiores en la revisión de la normativa no se encontró un archivo de informes ni físico ni digital, por lo cual se sugiere mantener un archivo en orden cronológico de dichos informes, y demás documentos preparados por el personal del área de créditos.

<b>Elaborado por:</b>	<b>MGMS</b>	<b>Fecha:</b>	22-04-16
<b>Revisado por:</b>	<b>LAEC</b>	<b>Fecha:</b>	22-04-16



**REVISIÓN DE LA LEGISLACIÓN Y NORMATIVA**  
**Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015**

**RN 8/8**

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

**REGLAMENTO PARA LA SELECCIÓN DEL PERSONAL**

Al solicitar el Reglamento para la Selección del Personal al Gerente, índico que dicho documento no existe y procedió de manera verbal a proporcionar los procedimientos que utilizan en la actualidad para la selección, contratación y fijación de remuneración del personal. Siendo el que a continuación se detalla:

Se realiza la publicación en las instalaciones de la cooperativa de la necesidad de contratar personal acorde a las necesidades de la cooperativa, se realiza la determinación del perfil profesional para la vacante, se recepta las carpetas hasta la fecha límite, se realiza la revisión de la carpeta por parte del jefe de talento humano en función de los requisitos predefinidos si el aspirante cumple con los requisitos se realiza la respectiva entrevista, se elige al perfil más idóneo, se le da a conocer al aspirante favorecido y finalmente se realiza la firma del respectivo contrato. √; @

Observación.- La Gerencia debe elaborar el Reglamento para la Selección del Personal en el que se encuentren plasmados los procedimientos e instrumentos de carácter técnico y operativo que permita seleccionar al personal idóneo de acuerdo a la descripción del puesto, el perfil profesional, la competencia de los aspirantes y ponerlo a disposición de los órganos superiores para su aprobación, aplicación y divulgación, además considerar el principio de control interno: Selección de servidores hábiles y capaces.- se debe seleccionar y capacitar a los empleados, servidores hábiles y capacitados producen un trabajo más eficiente y económico.

√ = Revisado

@ = Hallazgo

<b>Elaborado por:</b>	<b>MGMS</b>	<b>Fecha:</b>	22-04-16
<b>Revisado por:</b>	<b>LAEC</b>	<b>Fecha:</b>	22-04-16



**DIAGRAMA DE FLUJO**  
**Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015**

**DF 1/12**

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

**CONTRATACIÓN DE PERSONAL**

1. Se inicia con la generación de una vacante en la cooperativa
2. Se realiza la determinación del perfil profesional para la vacante
3. Se recepta las carpetas hasta la fecha limite
4. Revisión de la carpeta por parte del jefe de talento humano en función de los requisitos predefinidos
5. Si el aspirante cumple con los requisitos se realiza la respectiva entrevista. Se elige al perfil más idóneo
6. Se le da a conocer al aspirante favorecido
7. Se realiza la firma del respectivo contrato
8. Si no se cumple con los requisitos se procede a archivar las carpetas

<b>Elaborado por:</b>	<b>MGMS</b>	<b>Fecha:</b>	26-04-16
<b>Revisado por:</b>	<b>LAEC</b>	<b>Fecha:</b>	26-04-16



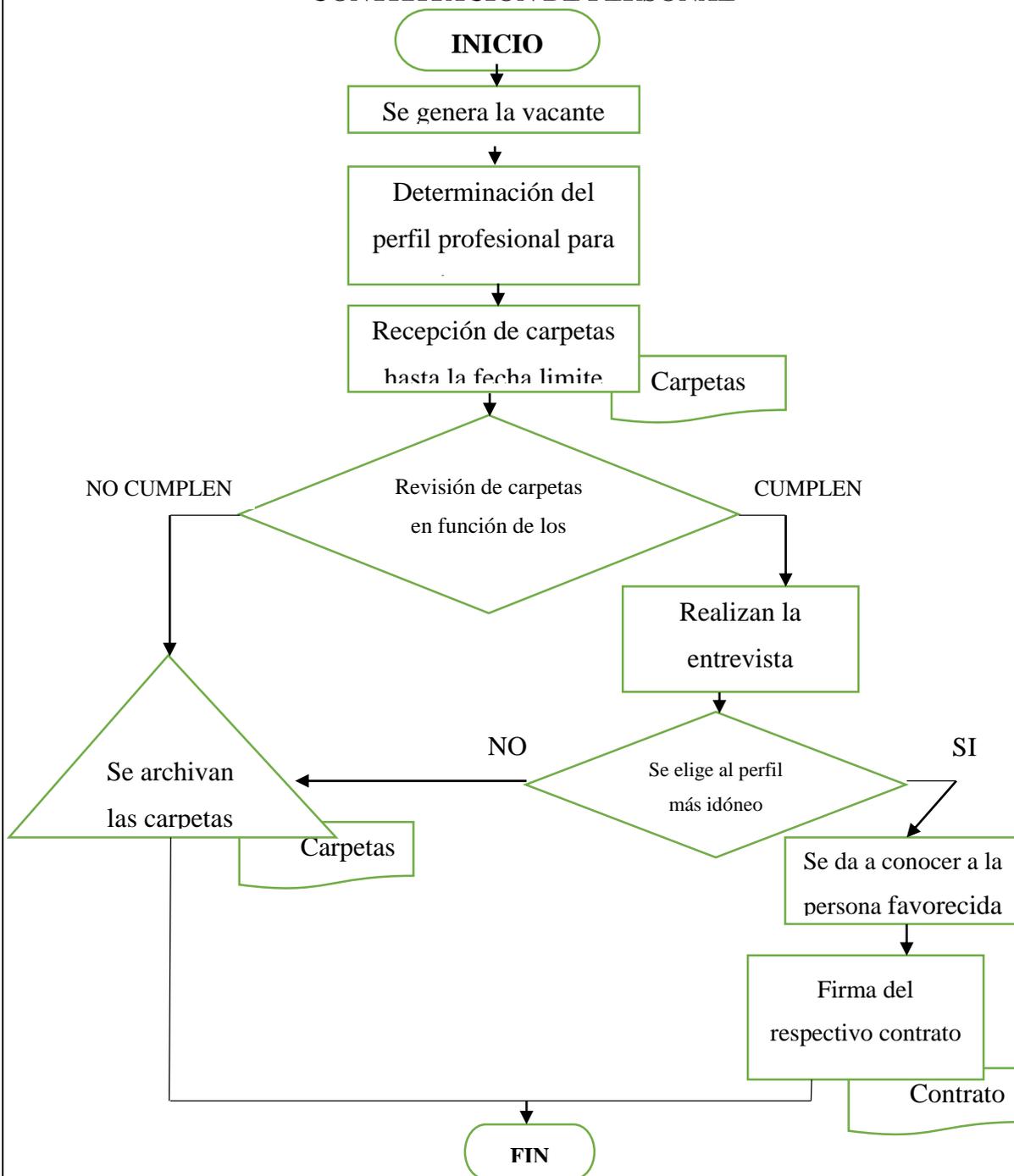
**DIAGRAMA DE FLUJO**  
**Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015**

**DF 2/12**

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

**CONTRATACIÓN DE PERSONAL**



<b>Elaborado por:</b>	<b>MGMS</b>	<b>Fecha:</b>	26-04-16
<b>Revisado por:</b>	<b>LAEC</b>	<b>Fecha:</b>	26-04-16



**DIAGRAMA DE FLUJO**  
**Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015**

**DF 3/12**

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

**CONCESIÓN DE UN CRÉDITO**

1. Se realiza la publicidad y propaganda sobre los productos y servicios que ofrece la cooperativa
2. El socio solicita la apertura de una cuenta de ahorros
3. El socio presenta el original y la copia de la cedula y papeleta de votación, la planilla de luz y 30 dólares en efectivo
4. El asistente de créditos realiza la apertura de la cuenta de ahorros en el sistema de la cooperativa
5. El socio solicita los formularios de crédito
6. El socio llena los formularios con la información solicitada del socio y garante
7. Adjunto a la solicitud de crédito van los siguientes documentos:

**QUIROGRAFARIOS**

- Libreta de Ahorros.
- Copia de la cédula de Identidad del socio y cónyuge.
- Una foto tamaño carnet, actualizada.
- Planilla del último pago de luz, agua o teléfono del socio o garantes.
- Copia de escritura del socio o garante.
- Crédito superior a USD 2.000.00. dos garantes.
- Copia de las cédulas de los garantes y cónyuges.
- Los garantes necesariamente deben acercarse a firmar.

**HIPOTECARIOS**

- Escritura Pública.
- Pago de Predio.
- Certificado de Gravámenes.

<b>Elaborado por:</b>	<b>MGMS</b>	<b>Fecha:</b>	26-04-16
<b>Revisado por:</b>	<b>LAEC</b>	<b>Fecha:</b>	26-04-16



**DIAGRAMA DE FLUJO**  
**Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015**

**DF 4/12**

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

1. El socio presenta al asistente de créditos la documentación
2. El asistenta de créditos evalúa la información proporcionada por los socios
3. Ingresa a revisión por parte del ejecutivo de negocios
4. Confirma los datos del garante, la dirección, bienes y referencias personales del cliente, verifica la solicitud de crédito
5. Entrega la carpeta de documentos al comité de créditos
6. Se realiza la revisión y evaluación de las carpetas
7. Se procede a dar una resolución sobre los créditos
8. Si no se cumple con los requerimientos al socio se le da la información de las causa de la negación del crédito
9. Si se cumple con los requerimientos se confirma con el socio de la aprobación de su crédito
10. El asistente de crédito realiza el desembolso del crédito es decir se transfiere los valores a la cuenta del cliente.

**Fuente:** Reglamento de Crédito

<b>Elaborado por:</b>	<b>MGMS</b>	<b>Fecha:</b>	26-04-16
<b>Revisado por:</b>	<b>LAEC</b>	<b>Fecha:</b>	26-04-16



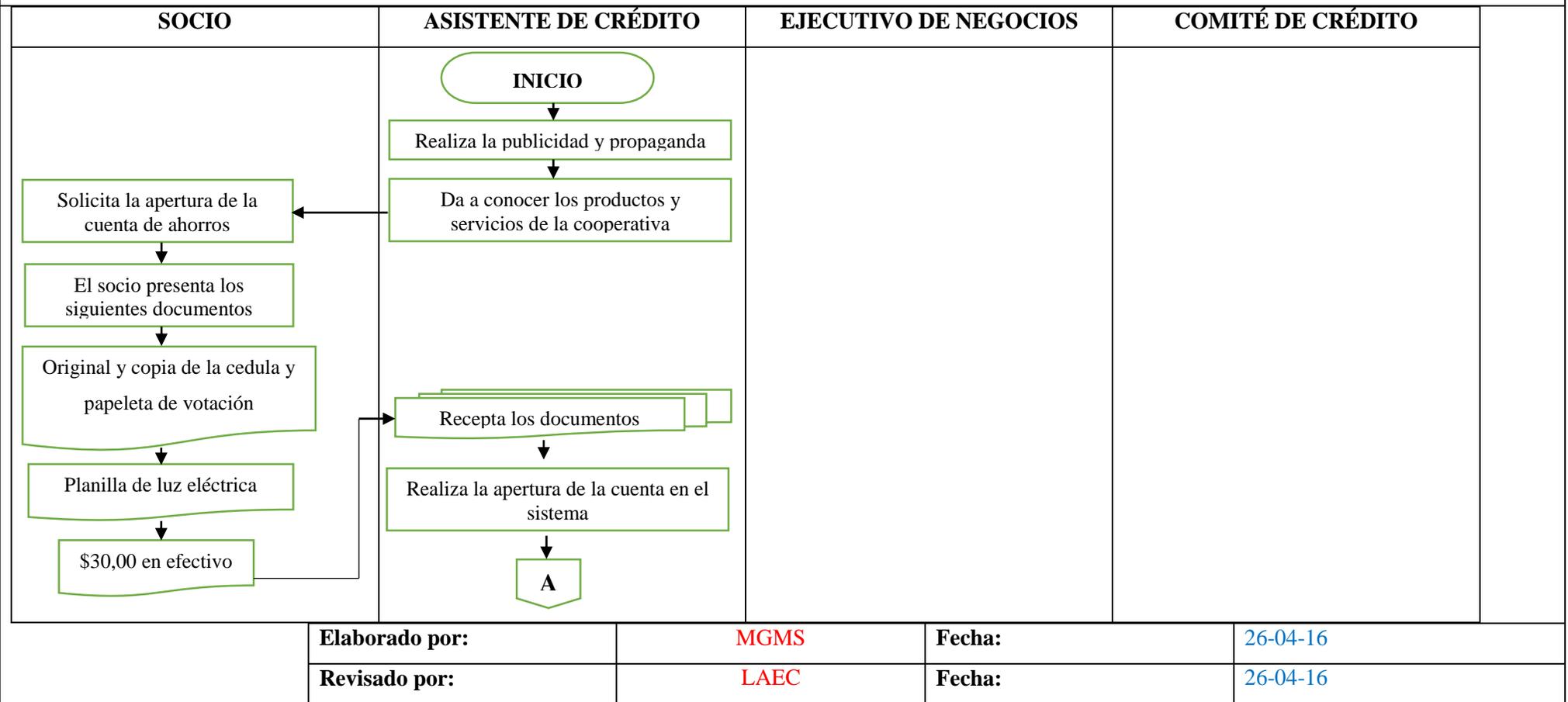
## DIAGRAMA DE FLUJO

**Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015**

**DF 5/12**

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión



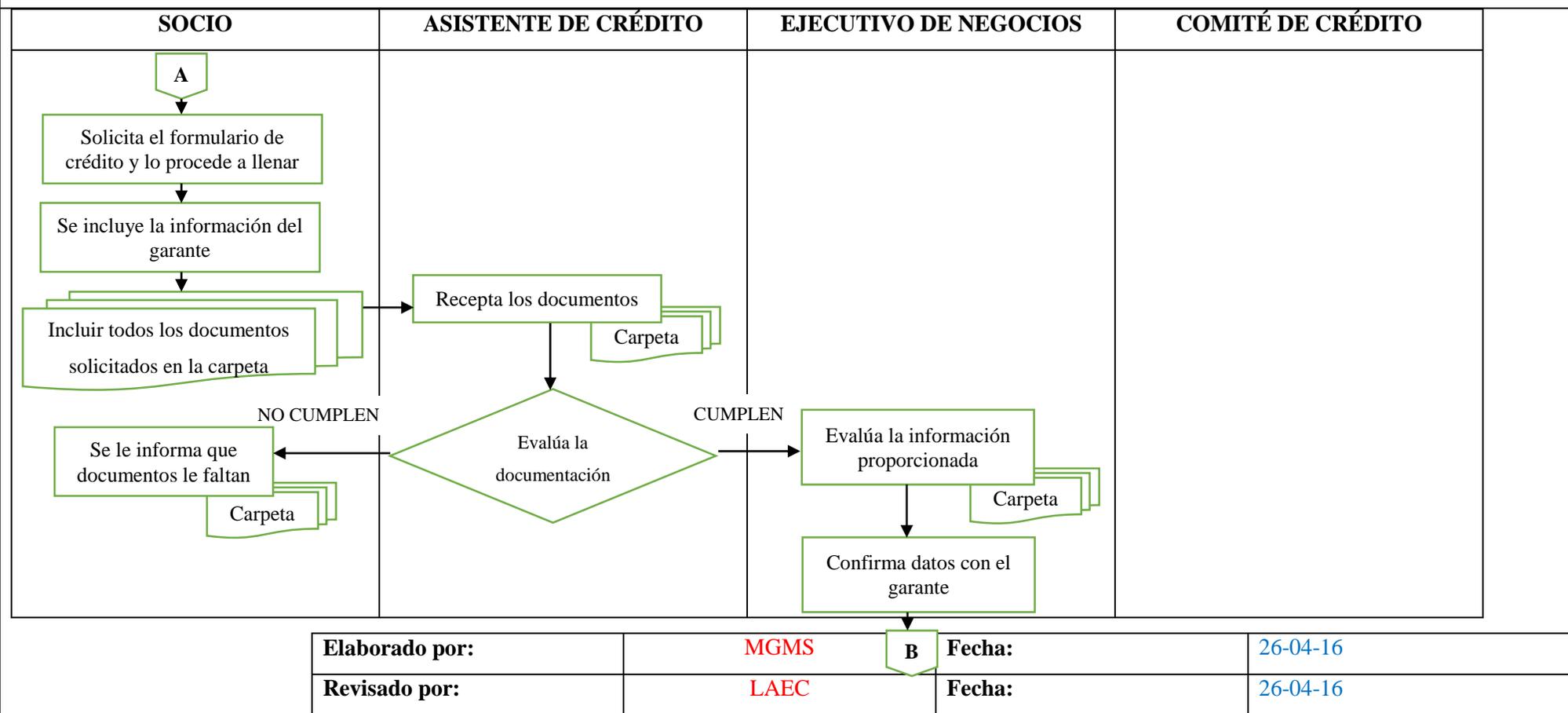


**DIAGRAMA DE FLUJO**  
**Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015**

**DF 6/12**

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión





### DIAGRAMA DE FLUJO

Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015

**DF 7/12**

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena “Coca” Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

SOCIO	ASISTENTE DE CRÉDITO	EJECUTIVO DE NEGOCIOS	COMITÉ DE CRÉDITO
		<pre> graph TD     B[B] --&gt; A[Confirma en el buró de crédito la situación crediticia del socio y...]     A --&gt; B[Confirma ingresos, dirección, bienes y referencias personales del socio]     B --&gt; C[Realiza la inspección al socio y al gerente]     C --&gt; D[Adjunta documentos respecto al análisis de la inspección realizada]     D --&gt; E[Entrega documentación al comité de crédito]     F[Formulario de inspección] -.-&gt; D           </pre>	
	<p><b>Elaborado por:</b></p>	<p><b>MGMS</b></p>	<p><b>Fecha:</b> 26-04-16</p>
	<p><b>Revisado por:</b></p>	<p><b>LAEC</b></p>	<p><b>Fecha:</b> 26-04-16</p>

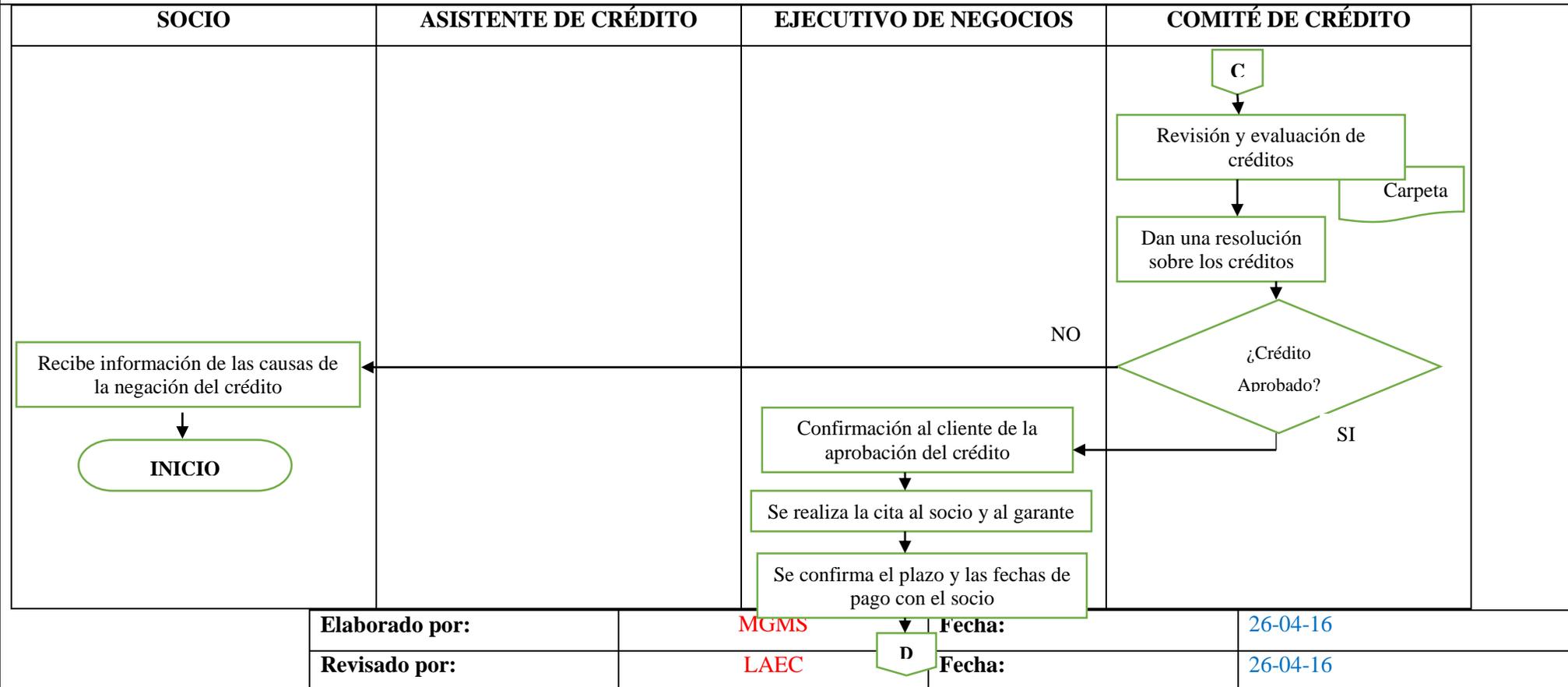


**DIAGRAMA DE FLUJO**  
**Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015**

**DF 8/12**

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito "Coca" Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión





**DIAGRAMA DE FLUJO**  
**Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015**

**DF 9/12**

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

SOCIO	ASISTENTE DE CRÉDITO	EJECUTIVO DE NEGOCIOS	COMITÉ DE CRÉDITO
		<pre> graph TD     D[D] --&gt; A[Se solicita autorización al jefe de agencia para el desembolso]     A --&gt; B[Se realiza el desembolso del crédito]     B --&gt; C[Se genera la documentación pertinente]     C --&gt; D1[Se procede a firmar la documentación socio y garante]     D1 --&gt; E[Se transfiere los valores a la cuenta de ahorros del socio]     E --&gt; FIN([FIN])           </pre>	
	<b>Elaborado por:</b>	<b>MGMS</b>	<b>Fecha:</b>
	<b>Revisado por:</b>	<b>LAEC</b>	<b>Fecha:</b>
			26-04-16
			26-04-16



## DIAGRAMA DE FLUJO

DF 10/12

Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

### SEGUIMIENTO Y RECUPERACIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITO

1. El asistente de crédito imprime el reporte de cartera vencida y por vencer
2. Se realiza la entrega al jefe de negocios para que siga el procedimiento correspondiente
3. El jefe de negocios 3 días antes del vencimiento realiza llamadas al socio para recordarle el día de vencimiento de su cuota
4. De 1 a 6 días, se remitirá el aviso de cobranza deudor principal y aviso de cobranza a garantes o deudores solidarios por escrito
5. De 7 a 14 días, se remitirá la primera notificación de cobranza deudor principal y aviso de cobranza a garantes o deudores solidarios por escrito
6. De 15 a 22 días, se remitirá la segunda notificación de cobranza deudor principal y aviso de cobranza a garantes o deudores solidarios por escrito
7. De 23 a 30 días, se remitirá la tercera notificación de cobranza deudor principal y aviso de cobranza a garantes o deudores solidarios por escrito
8. De 31 a 45 días, se remitirá la notificación única a deudores principales y los garantes solidarios comunicándoles sobre la declaración del plazo vencido a la operación de crédito
9. De 46 a 90 días, se realizará una visita personal a los bienes inmuebles de los deudores principales y garantes o deudores solidarios
10. De 91 días en adelante, se continuará con el procesos de cobranzas judicial
11. Se comunica al socio del inicio del trámite judicial

**Fuente:** Entrevista al Jefe de Agencia

	<b>Elaborado por:</b>	MGMS	<b>Fecha:</b>	26-04-16
	<b>Revisado por:</b>	LAEC	<b>Fecha:</b>	26-04-16



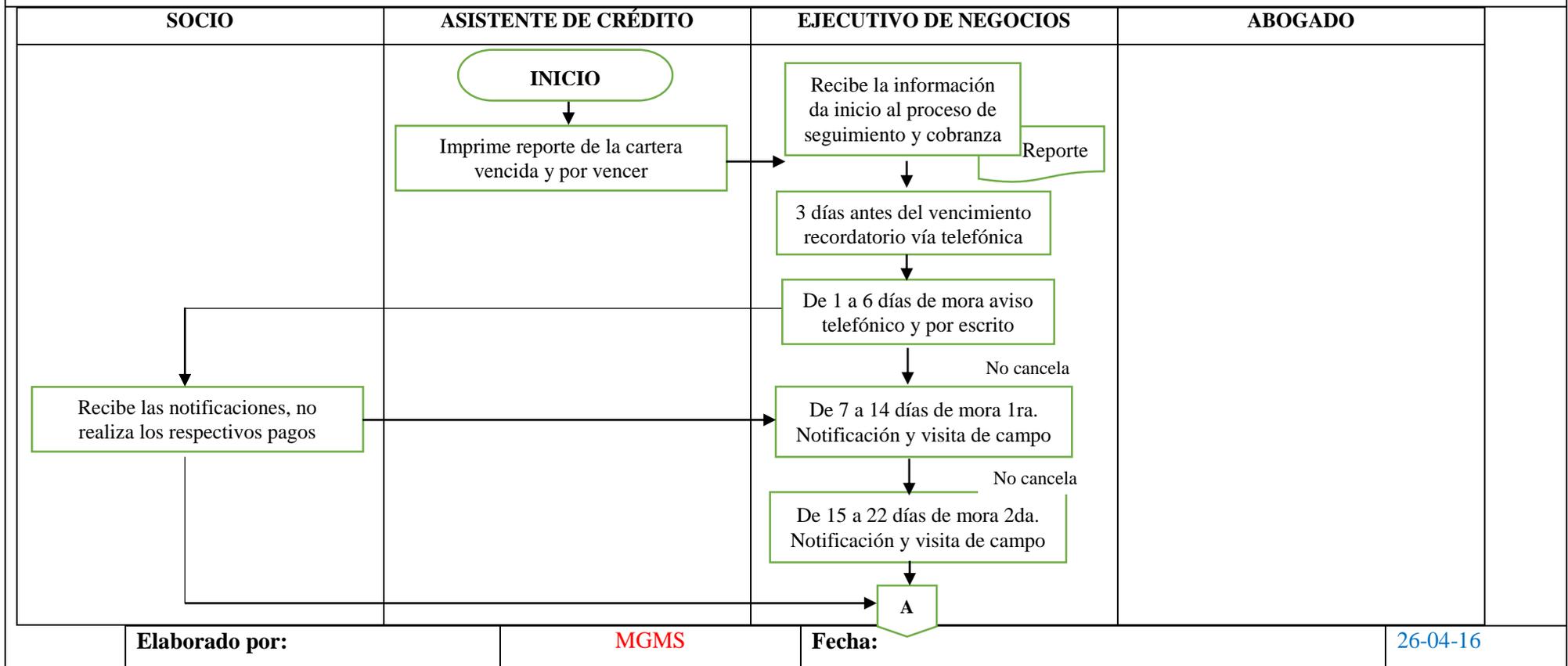
## DIAGRAMA DE FLUJO

**Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015**

**DF 11/12**

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión





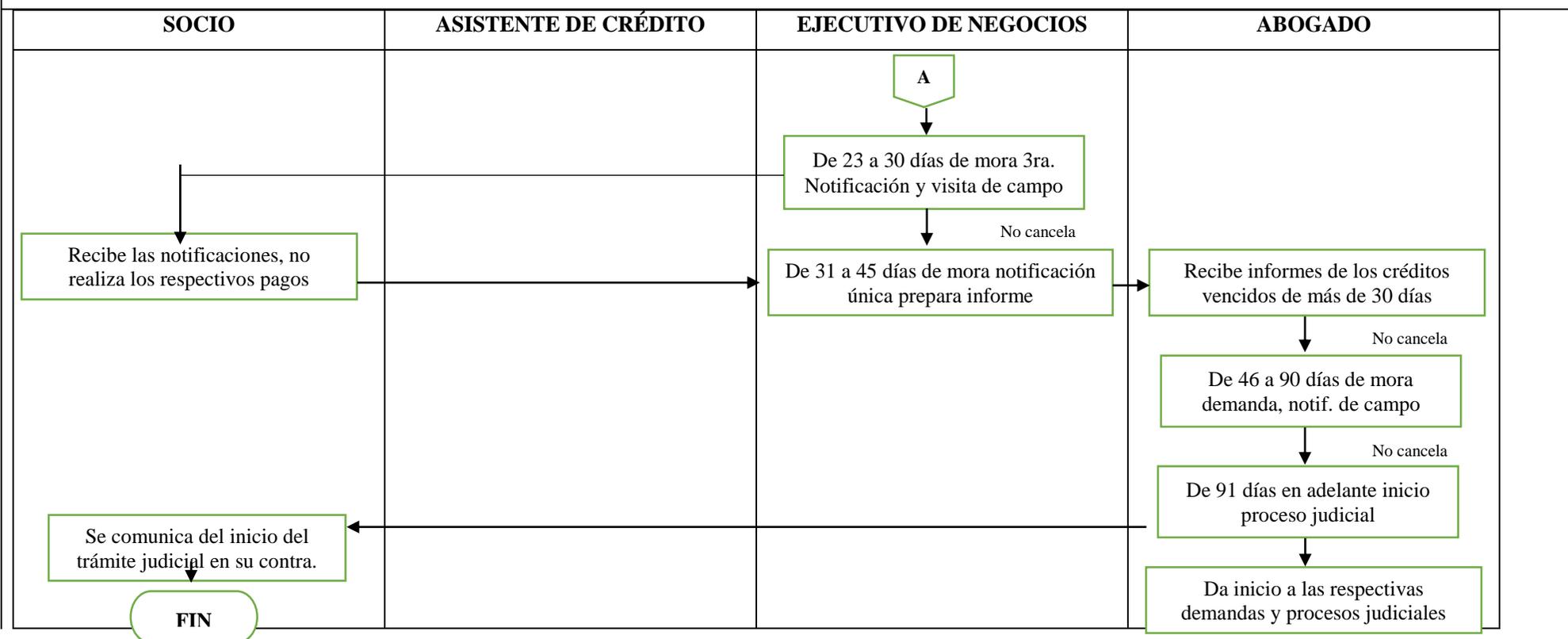
## DIAGRAMA DE FLUJO

Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015

DF 12/12

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión





**INDICADORES DE GESTIÓN**  
**Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015**

**I/G 1/4**

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

<b>EFICIENCIA</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>FÓRMULA</b>	<b>CÁLCULO</b>	<b>INTERPRETACIÓN</b>
<b>Personal Capacitado</b>	$\frac{\text{Número de personal capacitado}}{\text{Total personal}} * 100$	$\frac{9}{10} * 100$ = <b>90%</b>	Del total del personal solo una persona no recibió capacitación por ende el 90% del personal se encuentra capacitado y apto para brindar sus servicios a los socios.
<b>Empleados con Experiencia</b>	$\frac{\text{Número de personal con experiencia}}{\text{Total personal}} * 100$	$\frac{8}{10} * 100$ = <b>80%</b>	Del 100% de los empleados el 80% se ha comprobado la experiencia en el cargo que van a desempeñar en la cooperativa.
<b>Incremento de Socios</b>	$\frac{\text{Número de socios año 2015}}{\text{Número de socios año 2014}} * 100$	$\frac{15662}{14561} * 100$ = <b>12,86%</b>	La cooperativa ha incrementado el número de socios del año 2014 al 2015 en un 12,86% el nivel de crecimiento es aceptable.
<b>Otorgación de Créditos</b>	$\frac{\text{Créditos Otorgados}}{\text{Créditos Presupuestados}} * 100$	$\frac{1873}{2000} * 100$ = <b>93,65%</b>	El número de créditos concedidos no alcanzan al estimado reflejado por un 93,65% lo que indica que no se está aprovechando al máximo la capacidad de colocación y recursos disponibles para este fin.

<b>Elaborado por:</b>	<b>MGMS</b>	<b>Fecha:</b>	28-04-16
<b>Revisado por:</b>	<b>LAEC</b>	<b>Fecha:</b>	28-04-16



## INDICADORES DE GESTIÓN

Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015

I/G 2/4

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

### EFICACIA

INDICADOR	FÓRMULA	CÁLCULO	INTERPRETACIÓN
<b>Colocación de Créditos</b>	$\frac{\text{Monto Real}}{\text{Monto Presupuestado}} * 100$	$\frac{2540.192,69}{3000.000} * 100$ = <b>84,67%</b>	Los montos colocados en el mercado están casi a la par con el monto presupuestado, ya que lo cumple en un 84,67%.
<b>Depósitos a Plazo Fijo (DPF)</b>	$\frac{\text{Captación de DPF Real}}{\text{Captación Proyectada de DPF}} * 100$	$\frac{256417,43}{300.000} * 100$ = <b>85,47%</b>	Existe una ineficacia en el desarrollo de los procesos para la captación de inversiones (DPF), ya que no se ha logrado el monto proyectado.
<b>Riesgo Crediticio</b>	$\frac{\text{Cartera Vencida}}{\text{Cartera Vencida} + \text{Cartera por Vencer}} * 100$	$\frac{404311,45}{404311,45 + 2956816,64} * 100$ = <b>12,03%</b>	El 12,03% de los créditos otorgados a los socios tienen la posibilidad de que no sean cancelados por los socios.
<b>Morosidad de Cartera</b>	$\frac{\text{Cartera Improductiva}}{\text{Cartera Bruta}} * 100$	$\frac{546415,52}{2557725,68} * 100$ = <b>21,36%</b>	El porcentaje de morosidad es del 21,36% considerado alto, esto se da debido a la falta de procedimientos para la recuperación de cartera.

**Elaborado por:**

MGMS

**Fecha:**

28-04-16

**Revisado por:**

LAEC

**Fecha:**

28-04-16



## INDICADORES DE GESTIÓN

Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015

**I/G 3/4**

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito "Coca" Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

### ECONOMÍA

INDICADOR	FÓRMULA	CÁLCULO	INTERPRETACIÓN
<b>Gasto en la Nomina</b>	$\frac{\text{Gasto Nomina de Credito}}{\text{Total Personal}}$	$\frac{\$10000}{10} = \$1000$	La economía de la cooperativa, cada empleado gasta un aproximado de \$1000 por cada uno durante cada periodo.
<b>Gastos en Capacitación</b>	$\frac{\text{Gastos en Capacitacion}}{\text{Total Personal}}$	$\frac{\$3200}{10} = \$320$	Por cada trabajador capacitado de la cooperativa se ha invertido \$320 en el rubro de capacitación, con la finalidad de generar mejoras y obtener mayor productividad.
<b>Gastos Generales</b>	$\frac{\text{Gastos Realizados}}{\text{Gastos Presupuestados}} * 100$	$\frac{\$18000}{\$20000} * 100 = 90\%$	Del total de los gastos presupuestados se utilizó el 90% por lo cual se ahorró en el rubro de gastos generales.

<b>Elaborado por:</b>	<b>MGMS</b>	<b>Fecha:</b>	28-04-16
<b>Revisado por:</b>	<b>LAEC</b>	<b>Fecha:</b>	28-04-16



## INDICADORES DE GESTIÓN

Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015

**I/G 4/4**

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

### ÉTICA Y ECOLOGÍA

INDICADOR	FÓRMULA	CÁLCULO	INTERPRETACIÓN
<b>Formación Profesional</b>	$\frac{\text{Trabajadores con titulo de tercer nivel}}{\text{Total Personal}} * 100$	$\frac{7}{10} * 100 = 70\%$	El 70% de los trabajadores de la cooperativa cuentan con un título de tercer nivel, mismos que están ubicados acorde al perfil que requiere el área asignada.

<b>Elaborado por:</b>	<b>MGMS</b>	<b>Fecha:</b>	28-04-16
<b>Revisado por:</b>	<b>LAEC</b>	<b>Fecha:</b>	28-04-16



## HOJA DE HALLAZGOS

H/H 1/10

Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

### HORAS EXTRAS DE TRABAJO NO REMUNERADAS

**Condición:**

El personal de la cooperativa labora horas suplementarias y extraordinarias para completar las funciones y actividades encomendadas, sin ser remuneradas.

**Criterio:**

Dar cumplimiento a los siguientes artículos: 47.- De la jornada máxima; 50.- Limite de jornada y descanso forzoso; 52.- Trabajo en sábados y domingos; 55.- Remuneración por horas suplementarias y extraordinarias; 56.- Prohibición; 71.- Liquidación por pago de vacaciones; 111.- Derecho a la décimo tercera remuneración o bono navideño; 113.- Derecho a la décimo cuarta remuneración o bono escolar y 196.- Derecho al fondo de reserva del Código de Trabajo.

**Causa:**

Falta de consideración en el presupuesto el rubro respectivo para el pago de horas suplementarias y extraordinarias de trabajo.

Desconocimiento de la normativa laboral.

**Efecto:**

Posibilidad de denuncias por parte de los empleados por el no reconocimiento de sus haberes por el trabajo realizado.

Sanciones pecuniarias, administrativas y civiles por parte del Ministerio del Trabajo.

Disminución de utilidades en ejercicios económicos.

**Recomendación:**

La gerencia y el área de contabilidad se recomienda aplicar los artículos 47.- De la jornada máxima; 50.- Limite de jornada y descanso forzoso; 52.- Trabajo en sábados y domingos; 55.- Remuneración por horas suplementarias y extraordinarias; 56.- Prohibición; 71.- Liquidación por pago de vacaciones; 111.- Derecho a la décimo tercera remuneración o bono navideño; 113.- Derecho a la décimo cuarta remuneración o bono escolar y 196.- Derecho al fondo de reserva del Código de Trabajo.

<b>Elaborado por:</b>	MGMS	<b>Fecha:</b>	03-05-16
<b>Revisado por:</b>	LAEC	<b>Fecha:</b>	03-05-16



## HOJA DE HALLAZGOS

H/H 2/10

Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

### ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DESACTUALIZADO

**Condición:**

En el organigrama estructural de la cooperativa no aparece el cargo de presidencia y de igual manera no consta en el Manual de Funciones de la entidad.

**Criterio:**

Cumplir con los siguientes artículos: 36.- Presidente; 37.- Atribuciones y responsabilidades del Reglamento a la ley orgánica de economía popular y solidaria.

**Causa:**

Desconocimiento de la normativa del sector de la economía popular y solidaria.

Descuido por parte de la gerencia de implementar el cargo de presidencia en el organigrama estructural.

**Efecto:**

No se diferencia a que funcionario se debe entregar la información de la cooperativa en el nivel ejecutivo.

Posibilidad de que exista duplicidad de funciones en el nivel ejecutivo de la cooperativa.

**Recomendación:**

A gerencia reestructurar el organigrama de acuerdo a la jerarquía de los niveles los cuales son nivel legislativo, nivel administrativo, nivel ejecutivo, nivel asesor y nivel operativo, y dar cumplimiento a los artículos: 36.- Presidente; 37.- Atribuciones y responsabilidades del Reglamento a la ley orgánica de economía popular y solidaria.

<b>Elaborado por:</b>	<b>MGMS</b>	<b>Fecha:</b>	03-05-16
<b>Revisado por:</b>	<b>LAEC</b>	<b>Fecha:</b>	03-05-16



## HOJA DE HALLAZGOS

**H/H 3/10**

**Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015**

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

### INEXISTENCIA DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**Condición:**

La cooperativa no cuenta con un manual de procedimientos que contenga la descripción de las tareas, responsabilidades, el análisis de las competencias y requisitos exigidos para cada una de las actividades claves de la cooperativa.

**Criterio:**

La Norma de Control Interno 1.10 Manuales de Funciones y Procedimientos: “La máxima autoridad de cada entidad, debe apoyar y promover la elaboración de manuales de funciones y procedimientos para cada puesto y procesos relativos a las diferentes actividades de la entidad”.

**Causa:**

La manera tradicional con que se efectúan los procesos en la cooperativa no permite detectar en que área se ubica las deficiencias de los procesos, precisamente por la falta de un Manual de Procedimientos que permita definir responsables.

**Efecto:**

La falta de un Manual de Procedimientos genera el desconocimiento de los diferentes procesos que deben ejecutarse, provocando en muchos casos, una duplicidad de labores en las funciones y el deslindamiento de responsabilidades.

**Recomendación:**

A Gerencia, gestionar en las instancias respectivas la elaboración aprobación y socialización del Manual de Procedimientos de acuerdo a competencias, en base a la normativa legal vigente y a las necesidades de la cooperativa.

<b>Elaborado por:</b>	<b>MGMS</b>	<b>Fecha:</b>	03-05-16
<b>Revisado por:</b>	<b>LAEC</b>	<b>Fecha:</b>	03-05-16



## HOJA DE HALLAZGOS

H/H 4/10

Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

### FALTA DE UN REGLAMENTO PARA LA SELECCIÓN DEL PERSONAL

**Condición:**

En la cooperativa no se cuenta con un Reglamento para la selección del personal, en donde se encuentre establecido el proceso de selección, contratación, desarrollo, evaluación del desempeño, remuneración del personal.

**Criterio:**

Aplicar el siguiente principio de control interno: Selección de servidores hábiles y capaces.- se debe seleccionar y capacitar a los empleados.

Los servidores hábiles y capacitados producen un trabajo más eficiente y económico considerando las necesidades de la cooperativa.

**Causa:**

En la cooperativa trabajan con el personal que ingresa a prueba.

No se procede a informar en medios publicitarios para dar a conocer las vacantes que existen en la cooperativa, por lo tanto las contrataciones se realizan de manera urgente.

**Efecto:**

Las actividades operativas no se realizan a tiempo, trabajos incompletos, pérdida de recursos, etc. son entre otras las consecuencias de seleccionar empleados con ligero conocimiento, experiencia, destrezas y habilidades.

**Recomendación:**

Gerencia deberá elaborar el reglamento para la selección del personal y ponerlo a disposición del Consejo de Administración y la Asamblea de Representantes para su aprobación, aplicación y socialización.

<b>Elaborado por:</b>	<b>MGMS</b>	<b>Fecha:</b>	03-05-16
<b>Revisado por:</b>	<b>LAEC</b>	<b>Fecha:</b>	03-05-16



## HOJA DE HALLAZGOS

H/H 5/10

Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

### NO EXISTE UN CÓDIGO DE ÉTICA

**Condición:**

La cooperativa no dispone de un Código de Ética en el que se encuentren detallados los valores y principios que rijan la conducta del personal, directivos en el cumplimiento de las actividades.

**Criterio:**

No se da cumplimiento a la norma de control interno: 1.- La organización demuestra compromiso con la integridad y valores éticos.

**Causa:**

Falta de interés por parte de los directivos de disponer de un código de ética.

El gerente conjuntamente con el personal administrativo, no ha elaborado un código de ética que beneficie el desarrollo de los procesos y actividades empresariales.

**Efecto:**

El no contar con un código de ética podría ocasionar que los empleados puedan ser objeto de sobornos y malas prácticas en el cumplimiento de sus funciones, y por ende un posible desprestigio a la imagen corporativa por los sucesos negativos que pueden causar el desempeño del personal.

**Recomendación:**

Elaborar y difundir un código de ética empresarial, estableciendo reuniones de trabajo para dar a conocer el código de ética de forma periódica, para el efecto este instrumento deberá estar debidamente aprobado por la máxima autoridad, siendo su propósito contribuir al mejoramiento de las actividades empresariales.

<b>Elaborado por:</b>	MGMS	<b>Fecha:</b>	03-05-16
<b>Revisado por:</b>	LAEC	<b>Fecha:</b>	03-05-16



## HOJA DE HALLAZGOS

H/H 6/10

Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

### DEFICIENCIA EN LA GESTIÓN DE COLOCACIÓN DE CRÉDITOS

**Condición:**

Se determinó a través del análisis FODA y de la aplicación de Indicadores de eficiencia y eficacia que el número de créditos concedidos no alcanza a lo estimado en el año 2015 que fue de 2000 créditos se entregaron tan solo 1873 que representa \$2540.192,69, en lo referente a la colocación de créditos la meta fue de \$3.000.000,00 de dólares.

**Criterio:**

En las Normas Generales de Control Interno, norma 1.2 Estructura de Control Interno, establece: “Es responsabilidad de la máxima autoridad de cada entidad, diseñar e implantar una estructura efectiva de control interno, que promueva un ambiente óptimo de trabajo para alcanzar los objetivos institucionales. Una efectiva estructura de control interno de incluir criterios específicos relacionados con: a) controles generales; b) controles específicos; c) controles preventivos; d) controles de detección; e) controles prácticos; f) controles funcionales; g) controles de legalidad; y h) controles de oportunidad, aplicados en cada etapa del proceso administrativa, de tal manera que se alcance la simplificación administrativa y operativa”.

**Causa:**

Incumplimiento de metas establecidas en la planificación de la cooperativa debido a demoras en los tiempos de entrega de créditos, información incompleta en las carpetas de los socios, fallas tecnológicas, análisis incompletos de riesgo, informes incompletos previo a que se realiza el comité de créditos, etc., y que no se han implementado procedimientos específicos para la gestión de la colocación de los créditos.

**Efecto:**

Riesgo de pérdida de socios, deterioro de la cartera, que se incremente el nivel de morosidad, y deficiente control en el manejo de los créditos.

**Recomendación:**

Al gerente se le recomienda girar instrucciones a los jefes de cada área, para que implementen procedimientos de control y gestión del área de créditos.

<b>Elaborado por:</b>	<b>MGMS</b>	<b>Fecha:</b>	03-05-16
<b>Revisado por:</b>	<b>LAEC</b>	<b>Fecha:</b>	03-05-16



## HOJA DE HALLAZGOS

H/H 7/10

Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

### NIVEL DE MOROSIDAD ALTO

**Condición:**

La cooperativa posee un nivel de morosidad del 21.36% considerándose como alto en los créditos, debido a que los socios no realizan la cancelación oportunamente de sus obligaciones crediticias y un riesgo crediticio de 12,03% el mismo representa la posibilidad de la no cancelación de los créditos por parte de los socios.

**Criterio:**

Cumplir con los artículos del reglamento de crédito de la cooperativa:

**De las sanciones: Art 28.-** se considera morosidad al hecho de que un socio no cumpla con sus obligaciones crediticias.

**Art. 29.-** Todos los socios que incurran en morosidad por la no cancelación de sus créditos, serán sujetos de un interés en mora.

**Causa:**

Falta de un análisis adecuado de la capacidad de pago de los beneficiarios de un crédito.

Falta de comunicación previa con los socios de las fechas de pago del crédito

Ineficiencia en la entrega de notificaciones a los socios morosos

**Efecto:**

Nivel alto de morosidad.

Llamadas de atención y notificaciones por parte de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Intervención por parte del órgano de control y cierre de la cooperativa por falta de liquidez.

**Recomendación:**

A Gerencia, el jefe de negocios aplicar los artículos del reglamento de crédito: **De las sanciones: Art 28.-** se considera morosidad al hecho de que un socio no cumpla con sus obligaciones crediticias, **Art. 29.-** Todos los socios que incurran en morosidad por la no cancelación de sus créditos, serán sujetos de un interés en mora, presentar informes de morosidad y realizar un seguimiento exhaustivo a los socios que incurren en morosidad.

<b>Elaborado por:</b>	<b>MGMS</b>	<b>Fecha:</b>	03-05-16
<b>Revisado por:</b>	<b>LAEC</b>	<b>Fecha:</b>	03-05-16



## HOJA DE HALLAZGOS

H/H 8/10

Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

### INEXISTENCIA DE UNA MATRIZ DE RIESGOS

**Condición:**

No se ha elaborado una matriz de riesgos que ayude a identificar potenciales riesgos internos y externos en los que puede incurrir la cooperativa, lo cuales deben ser identificados según su nivel de importancia.

**Criterio:**

No se da cumplimiento a los artículos del Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria: **Art. 21.- Control Interno** el control interno de las asociaciones EPS, además del efectuado por su propio órgano de control, será ejercido por la Auditoria Interna sea procedente de acuerdo a lo previsto en el presente reglamento y conforme lo determinado, para el efecto en las cooperativas.

**Causa:**

No existe información específica ni estudios continuos sobre el entorno de la cooperativa. La identificación de los riesgos es deficiente. No se posee una matriz de identificación de riesgos.

**Efecto:**

El riesgo puede afectar al desempeño de las actividades administrativas y a la imagen corporativa, ya que la misma no cuenta con una matriz de riesgos que permita la elaboración de una matriz de riesgos para responder y mitigar la posibilidad de ocurrencia de eventos.

**Recomendación:**

Al gerente y demás personal proceder a identificar y valorar los riesgos potenciales y diseñar una matriz que incluya la implementación de un plan de mitigación a fin de que se su personal pueda estar preparado ante la inminencia de ocurrencia e impacto.

<b>Elaborado por:</b>	<b>MGMS</b>	<b>Fecha:</b>	03-05-16
<b>Revisado por:</b>	<b>LAEC</b>	<b>Fecha:</b>	03-05-16



## HOJA DE HALLAZGOS

H/H 9/10

Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

### FALTA DE INDICADORES DE GESTIÓN

**Condición:**

La cooperativa, no dispone de indicadores de gestión para evaluar la eficacia, eficiencia, economía, ética y ecología de las actividades administrativas.

**Criterio:**

Se inobservo las Normas de Control Interno: Principio 16.- La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones concurrentes o separadas para determinar si los componentes de control, interno están presentes y funcionando.

**Causa:**

La falta de indicadores de evaluación no le ha permitido a la gerencia conocer los factores o puntos críticos que se presentan en el transcurso de las actividades diarias y no poder tomar las acciones o medidas necesarias para evitar contratiempos.

**Efecto:**

No se tiene conocimiento de los niveles de trabajo, rendimiento y productividad de los empleados en la realización de cada función, actividad o tarea.

Posibilidad del no cumplimiento de objetivos y metas.

**Recomendación:**

Gerencia debe coordinar la elaboración e implementación de indicadores de gestión para la evaluación del desempeño del personal, en función de los cuales se evaluara periódicamente al personal y lograr mayor eficiencia, eficacia, economía, ética y ecología en la ejecución de las actividades que se vinculan directamente con la cooperativa.

<b>Elaborado por:</b>	<b>MGMS</b>	<b>Fecha:</b>	03-05-16
<b>Revisado por:</b>	<b>LAEC</b>	<b>Fecha:</b>	03-05-16



## HOJA DE HALLAZGOS

Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015

H/H

10/10

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

### INADECUADO MANEJO DEL ARCHIVO

**Condición:**

Los empleados de la cooperativa desconocen sobre algunos aspectos importantes de la gestión en especial en el área de créditos no existe un adecuado almacenamiento de los documentos preparados por el personal.

**Criterio:**

Se debió aplicar el artículo 37.- Contribuyentes obligados a llevar contabilidad.- Los documentos sustentatorios de la contabilidad deberán conservarse durante el plazo mínimo de siete años de acuerdo a lo establecido en el Código Tributario como plazo máximo para la prescripción de la obligación tributaria, sin perjuicio de los plazos establecidos en otras disposiciones legales. Del Reglamento a la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno.

**Causa:**

El desconocimiento de las técnicas de almacenamiento de documentación por parte de los empleados de la cooperativa.

No existe una persona encargada para realizar el almacenamiento correcto de los documentos que se elaboran en la cooperativa.

**Efecto:**

El no adecuado almacenamiento de los documentos podrá ocasionar la pérdida de documentos sustentatorios pudiendo originar problemas de falta de información la cual es necesaria para el desenvolvimiento de las diferentes actividades que se realizan.

**Recomendación:**

Gerencia deberá dar cumplimiento al artículo 37.- Contribuyentes obligados a llevar contabilidad.- Los documentos sustentatorios de la contabilidad deberán conservarse durante el plazo mínimo de siete años de acuerdo a lo establecido en el Código Tributario como plazo máximo para la prescripción de la obligación tributaria, sin perjuicio de los plazos establecidos en otras disposiciones legales. Del Reglamento a la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno.

<b>Elaborado por:</b>	<b>MGMS</b>	<b>Fecha:</b>	03-05-16
<b>Revisado por:</b>	<b>LAEC</b>	<b>Fecha:</b>	03-05-16



#### **4.2.6 FASE IV: Comunicación de Resultados**

**Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015**

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

# FASE IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS



**PROGRAMA DE AUDITORÍA**  
**Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015**

**PA 1/1**

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

**Objetivo General:**

- Dar a conocer los hallazgos encontrados durante el desarrollo de la auditoría y emitir el informe

**Objetivos Específicos:**

- Elaborar el informe de auditoría
- Presentar los resultados a los directivos de la Cooperativa.

Nº	PROCEDIMIENTO	REF. PT	REALIZADO POR	FECHA	OBSERV.
1	Elabore el borrador del Informe de Auditoría	BIA	MGMS	10-05-2016	
2	Notificación para la lectura del borrador del informe	NBI	MGMS	12-05-2016	
3	Entrega del informe final	IA	MGMS	15-05-2016	

<b>Elaborado por:</b>	MGMS	<b>Fecha:</b>	03-05-2016
<b>Revisado por:</b>	LAEC	<b>Fecha:</b>	03-05-2016

**Convocatoria a la Conferencia Final**

Francisco de Orellana, 12 de Mayo de 2016

Econ. Aldrin Cuvi Cabrera

**GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
“COCA” LTDA.**

Presente.

De mi consideración:

Por medio de la presente se convoca a usted por su intermedio al personal de la cooperativa a la conferencia para la lectura del borrador del Informe de Auditoría de Gestión realizada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda, por el periodo correspondiente entre el 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2015.

Este acto se llevara a cabo en la sala de reuniones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, ubicada en la Calle Quito y Uquillas, el día 12 de Mayo de 2016 a las 8h00 am. Por lo cual se ruega puntual asistencia.

Atentamente.

Mónica Mayalica Segovia

**Auditora**

# **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “COCA LTDA”**

## **INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN**

*Informe de Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito*

*“Coca” Ltda. Periodo 2015.*



**FRANCISCO DE ORELLANA – ECUADOR**

**2016**

## **CAPÍTULO I**

### **INFORMACIÓN INTRODUCTORIA**

#### **ANTECEDENTES**

#### **MOTIVO DE LA AUDITORÍA**

La Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda., se realiza en atención a la carta de aceptación de la auditoría del 08 de Abril del 2016, contando con la autorización del Econ. Aldrin Cuvi Cabrera, Gerente General, en la que informa se procederá a examinar la eficiencia, eficacia y economía de sus recursos, mediante una Auditoría de Gestión.

## **OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA**

### **Objetivo General**

Realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda., durante el período comprendido entre el 1 Enero al 31 de Diciembre de 2015, para determinar el grado de eficiencia, eficacia, economía en el manejo de sus recursos.

### **Objetivos Específicos**

- Obtener información general sobre la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda., para realizar su respectivo análisis y el planteamiento del trabajo de auditoría.
- Revisar el cumplimiento de la normativa, objetivos, planes, políticas y otra documentación relevante, a fin de conocer la condición legal de la cooperativa.
- Comprobar la correcta utilización de los recursos en la Cooperativa.
- Evaluar la efectividad del sistema de control interno, con el objetivo de detectar posibles desviaciones que puedan ser consideradas como áreas críticas.
- Emitir el informe de Auditoría de Gestión con los resultados obtenidos.

## **ALCANCE DE LA AUDITORÍA**

La Auditoría de Gestión examinó el periodo comprendido entre el 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015. En la Agencia Principal de la ciudad de Francisco de Orellana.

## CAPÍTULO II

### INFORMACION DE LA ENTIDAD

#### INFORMACIÓN GENERAL

**Razón Social:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda.

**RUC:** 1590017589001

**Sector:** COOP-SFPS Financiero Popular y Solidario

**Grupo:** Cooperativa de Ahorro y Crédito

**Clase:** Ahorro y Crédito

**Provincia:** Orellana

**Cantón:** Francisco de Orellana

**Dirección:** MATRIZ FRANCISCO DE ORELLANA: CALLE QUITO Y BOLIVAR,  
ESQUINA

**Teléfono:** 062-881-392

**Dirección web:** [www.cocaltda.fin.ec](http://www.cocaltda.fin.ec)

**Numero de Resolución SEPS:** SEPS-ROEPS-2013-000191

**Segmento:** Segmento 2

**Representante Legal:** Econ. Aldrin David Cuvi Cabrera

**Presidente Consejo de Administración:** Sr. Rodolfo Filemón Chamba Riofrio

**Presidente del Consejo de Vigilancia:** Ing. Silvia del Pilar Pillajo Vásquez

**Secretaria:** Sra. Silvia Patricia Vargas Valencia

#### BASE LEGAL

La COAC Coca Ltda., fue constituida con personería jurídica aprobada mediante acuerdo ministerial # 0034 del Ministerio de Bienestar Social.

Actualmente se encuentra regulada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria según Resolución de la SEPS N° SEPS-000191.

#### DISPOSICIONES LEGALES

- La Constitución Política de la República del Ecuador

- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y su Reglamento
- Ley Orgánica del Régimen Tributario Interno y su Reglamento
- Reglamento de Comprobantes de Venta, Retención y Documentos Complementarios
- Código Orgánico Monetario y Financiero
- Código de Trabajo
- Estatuto de la Cooperativa
- Reglamento Interno
- Manual Orgánico Funcional
- Reglamento de Crédito
- Ley de Seguridad Social

## **CAPÍTULO III**

### **RESULTADOS DE LA AUDITORÍA**

#### **1. HORAS EXTRAS DE TRABAJO NO REMUNERADAS**

La Cooperativa no remunera las horas suplementarias y extraordinarias que labora el personal, esto debido a que no se ha presupuestado estos rubros y sus directivos desconocen de la normativa en lo laboral.

##### **Recomendación**

A gerencia y el área de contabilidad se recomienda aplicar los artículos 47.- De la jornada máxima; 50.- Limite de jornada y descanso forzoso; 52.- Trabajo en sábados y domingos; 55.- Remuneración por horas suplementarias y extraordinarias; 56.- Prohibición; 71.- Liquidación por pago de vacaciones; 111.- Derecho a la décimo tercera remuneración o bono navideño; 113.- Derecho a la décimo cuarta remuneración o bono escolar y 196.- Derecho al fondo de reserva del Código de Trabajo.

#### **2. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DESACTUALIZADO**

Dentro del organigrama estructural de la cooperativa no aparece el cargo de presidencia y de igual manera no constan sus funciones y atribuciones en el manual de funciones de la entidad.

##### **Recomendación**

A gerencia reestructurar el organigrama de acuerdo a la jerarquía de los niveles los cuales son nivel legislativo, nivel administrativo, nivel ejecutivo, nivel asesor y nivel operativo, y dar cumplimiento a los artículos: 36.- Presidente; 37.- Atribuciones y responsabilidades del Reglamento a la ley orgánica de economía popular y solidaria.

### **3. INEXISTENCIA DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

La cooperativa no cuenta con un manual de procedimientos o procesos que contenga la descripción de las tareas, responsabilidades, el análisis de las competencias y requisitos exigidos para cada una de las actividades claves de la cooperativa lo cual podría provocar duplicidad de labores en las funciones y el deslindamiento de responsabilidades.

#### **Recomendación**

A gerencia gestionar en las instancias respectivas la elaboración aprobación y socialización del manual de procedimientos de acuerdo a competencias, en base a la normativa legal vigente y a las necesidades de la cooperativa, con el propósito de tener una mejor retribución de las áreas o dependencias administrativas con el apoyo de todo el personal, y observar la Norma de Control Interno 1.10 Manuales de Funciones y Procedimientos.

### **4. FALTA DE UN REGLAMENTO PARA LA SELECCIÓN DEL PERSONAL**

No se cuenta con un reglamento para la selección del personal en el que se encuentren los procedimientos e instrumentos de carácter técnico y operativo que permita al área encargada de la selección contratar a las personas idóneas de entre los aspirantes de acuerdo al perfil del puesto y las competencias.

#### **Recomendación**

Gerencia deberá elaborar el reglamento para la selección del personal y ponerlo a disposición del Consejo de Administración y la Asamblea de Representantes para su aprobación, aplicación y socialización.

### **5. NO EXISTE UN CÓDIGO DE ÉTICA**

La cooperativa no dispone de un código de ética que rijan el comportamiento del personal, los funcionarios y las actividades, esto por la falta de interés de los directivos y el descuido de gerencia.

### **Recomendación**

Elaborar y difundir un código de ética empresarial, estableciendo reuniones de trabajo para dar a conocer el código de ética de forma periódica, para el efecto este instrumento deberá estar debidamente aprobado por la máxima autoridad, siendo su propósito contribuir al mejoramiento de las actividades empresariales.

## **6. DEFICIENCIA EN LA GESTION DE COLOCACIÓN DE CRÉDITOS**

Se determinó a través del análisis FODA y de la aplicación de Indicadores de eficiencia y eficacia que el número de créditos concedidos no alcanza a lo estimado en el año 2014 que fue de 2000 créditos se entregaron tan solo 1873 que representa \$2540192,69, en lo referente a la colocación de créditos la meta fue de \$3000000,00 de dólares.

### **Recomendación**

Al gerente se le recomienda girar instrucciones a los jefes de cada área, para que implementen procedimientos de control y gestión del área de créditos, además de dar cumplimiento a las Normas Generales de Control Interno, norma 1.2 Estructura de Control Interno.

## **7. NIVEL DE MOROSIDAD ALTO**

La Cooperativa para el año 2014 cuenta con un riesgo crediticio del 12,03% y un alto índice de morosidad en los créditos el cual asciende al 21,36% que se encuentran en mora porque no se realizan oportunamente las notificaciones de retraso en los créditos y la falta de un análisis adecuado de la capacidad de pago de los posibles beneficiarios de un crédito y la falta de comunicación previa con los socios de la fecha de pago de los créditos.

### **Recomendación**

A Gerencia, el jefe de negocios aplicar los artículos del reglamento de crédito: **De las sanciones: Art 28.-** se considera morosidad al hecho de que un socio no cumpla con sus obligaciones crediticias, **Art. 29.-** Todos los socios que incurran en morosidad por la no cancelación de sus créditos, serán sujetos de un interés en mora, presentar informes de morosidad y realizar un seguimiento exhaustivo a los socios que incurren en morosidad.

## **8. INEXISTENCIA DE UNA MATRIZ DE RIESGOS**

No se dispone de una matriz de riesgo que permita identificar y valorar los riesgos en los que puede verse inmersa la cooperativa lo cual se debe a que no existe información específica ni estudios continuos sobre el entorno de la cooperativa.

### **Recomendación**

Al gerente y demás personal proceder a identificar y valorar los riesgos potenciales y diseñar una matriz que incluya la implementación de un plan de mitigación a fin de que se su personal pueda estar preparado ante la inminencia de ocurrencia e impacto.

## **9. FALTA DE INDICADORES DE EVALUACIÓN**

No se han elaborado indicadores de gestión para la evaluación del desempeño durante el ejercicio de las actividades del personal, dificultando identificar las necesidades y brechas de capacitación, entrenamiento del personal o de promoción y reubicación, para mejorar su rendimiento laboral y contribuir al cumplimiento de metas y objetivos.

### **Recomendación**

Gerencia debe coordinar la elaboración e implementación de indicadores de gestión para la evaluación del desempeño del personal, en función de los cuales se evaluara periódicamente al personal y lograr mayor eficiencia, eficacia, economía, ética y ecología en la ejecución de las actividades que se vinculan directamente con la cooperativa.

## **10. INADECUADO MANEJO DEL ARCHIVO**

Los empleados de la cooperativa desconocen sobre algunos aspectos importantes de la gestión en especial en el área de créditos no existe un adecuado almacenamiento de los documentos preparados por el personal, no se ha designado una persona la cual se encargue de realizar el almacenamiento correcto de los documentos elaborados.

### **Recomendación**

Gerencia deberá dar cumplimiento al artículo 37.- Contribuyentes obligados a llevar contabilidad.- Los documentos sustentatorios de la contabilidad deberán conservarse durante el plazo mínimo de siete años de acuerdo a lo establecido en el Código Tributario como plazo máximo para la prescripción de la obligación tributaria, sin perjuicio de los plazos establecidos en otras disposiciones legales. Del Reglamento a la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno.

Equipo de Auditoría

---

Ing. Luis Esparza	Ing. Víctor Cevallos	Sra. Mónica Mayalica
<b>Supervisora</b>	<b>Jefe de Equipo</b>	<b>Auditora Junior</b>

## CONCLUSIONES

Del análisis efectuado a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca” Ltda., se concluye lo siguiente:

La cooperativa se encuentra legalmente constituida, cuenta con una planificación la cual se evidencia en el POA, posee una estructura orgánica definida, posee más de 15.020 socios, un capital que asciende a los \$ 696770.92 dólares , de la aplicación de los Indicadores de Gestión, se determinó que la Cooperativa al finalizar el año 2015 obtuvo un nivel de morosidad del 21.36% considerándose alto, y un nivel de riesgo crediticio del 12.03%, la comprobación de la deficiencia en la gestión de colocación de créditos se realizó a través del análisis FODA y de la aplicación de indicadores de eficiencia, eficacia y economía.

- La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca”, durante el periodo 2015, no existe evidencia en cuanto a la aprobación de un Manual de Procedimientos y de un Reglamento para la selección del personal de la Cooperativa, para ninguna de las agencias ni tampoco para la matriz.
- No cuenta con indicadores que permitan evaluar la gestión de la cooperativa, consecuentemente no se ha elaborado una matriz de riesgos, además no se han establecido procedimientos de cobranzas, por ende se corre el riesgo de incremento de índices de morosidad.
- Se emitió el informe final de auditoría el cual contribuirá como herramienta para facilitar la correcta toma de decisiones de la gerencia y ayudara al desarrollo y crecimiento de la Cooperativa de Ahorro y “Coca” Ltda., y por ende al desarrollo económico, social y productivo del Cantón Francisco de Orellana, y la Región Norte Amazónica en general.

## RECOMENDACIONES

- Gestionar en las instancias respectivas la elaboración aprobación y socialización del Manual de Procedimientos y del Reglamento para la selección del personal, de acuerdo a competencias, en base a la normativa legal vigente y a las necesidades de la cooperativa, con el propósito de tener una mejor retribución de las áreas o dependencias administrativas con el apoyo de todo el personal.
- Elaborar, definir y aprobar herramientas técnicas y de gestión tales como: el manual de cobranzas, la matriz de riesgos e indicadores de gestión para evaluar la eficiencia, eficacia, economía de sus recursos y el nivel de ética y ecología de sus procesos.
- Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la aplicación de los Indicadores de Gestión a la Cooperativa se debe diseñar estrategias de recuperación de cartera y para la disminución del riesgo crediticio, con la finalidad de disminuir el nivel de morosidad de los créditos con lo cual se podrá mejorar la gestión del área de créditos y los resultados de la cooperativa.
- Aplicar las recomendaciones que contiene el informe de Auditoria de Gestión entregado a gerencia, a fin de mejorar la gestión administrativa, financiera de la Cooperativa.

## BIBLIOGRAFÍA

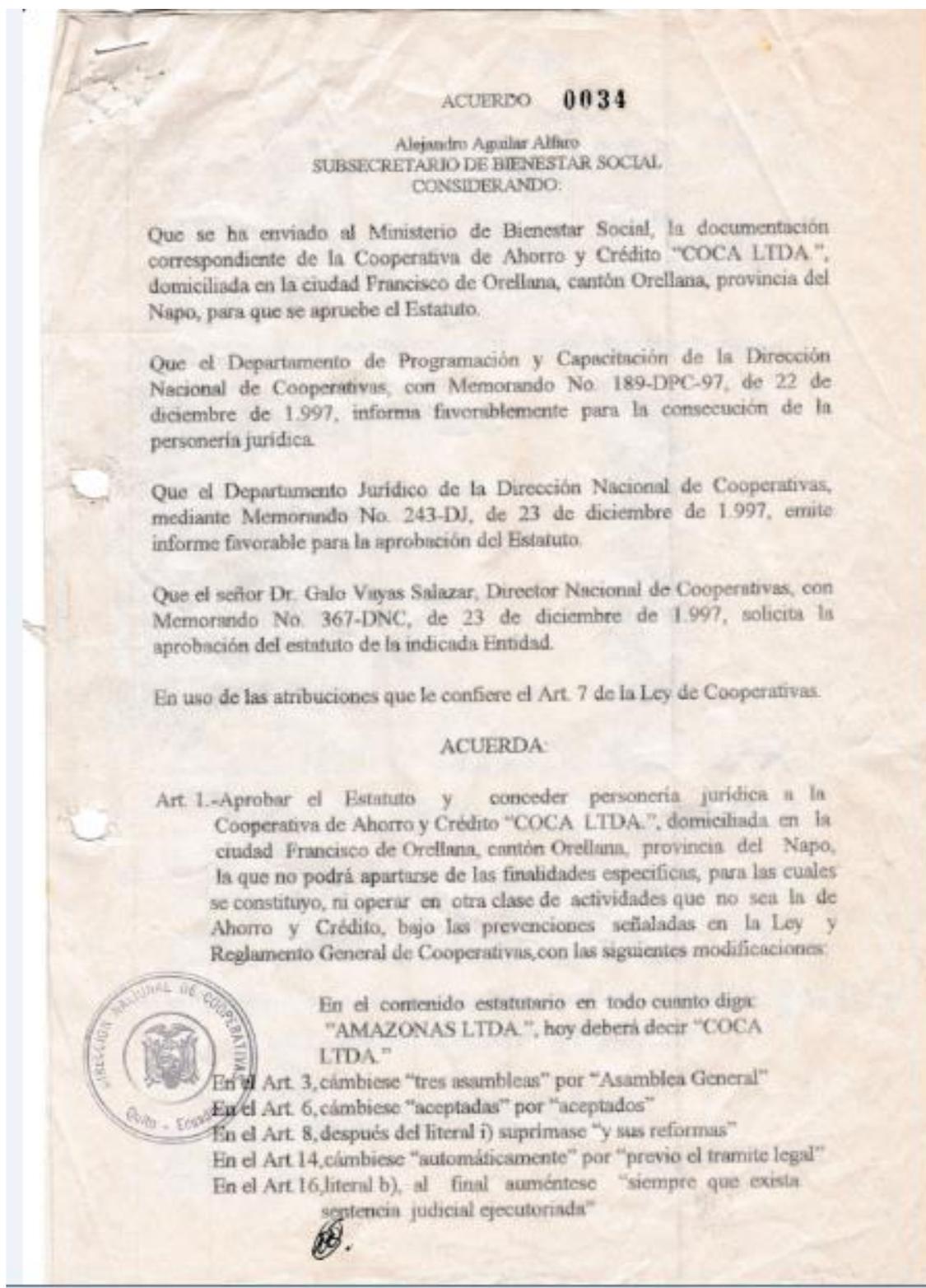
- Arens, A. et al. (2007). *Auditoría: Un enfoque integral. 11a edición*. México: Pearson Educación.
- Blanco Luna, Y. (2003). *Auditoría Integral: Normas y Procedimientos*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Cepeda, G. (2012). *Auditoría y Control Interno*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Contraloría General del Estado. (2001). *Manual de Auditoría Financiera Gubernamental*. Quito. C.G.E.
- Correa Pinzón, H. (2002). *Auditoría de Gestión*. Bogotá: Fedecop.
- Flores, M. (2011). *Auditoría de Gestión*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Herrera, L. (2010). *Tutoría de la investigación científica*. Ambato: Editorial Corona.
- Maldonado, M. (2011). *Auditoría de Gestión. 4ª edición*. Quito: Abya Ayala.
- Mantilla, S. A. (2009). *Control Interno: Informe COSO*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Napolitano, A. et al. (2011). *Auditoría de Estados Financieros y su documentación*. México: Ed. Instituto Mexicano de Contadores.
- Osorio, I. (2000). *Fundamentos de Auditoría de Estados Financieros*. Mexico: Ecoe Ediciones
- Rodriguez, J. (2010). *Auditoría Administrativa*. México: McGraw-Hill .
- Whittington, O. (2011). *Auditoría, enfoque integral*. México: McGraw-Hill.

## WEBGRAFÍA

- <http://es.scribd.com/doc/66872891/Gerencia-Estrategica-HUMBERTO-SERNA-GOMEZ#scribd>.
- [https://www.google.com.ec/?gws\\_rd=ssl#q=la+intermediaci%C3%B3n+financiera+cooperativas+ahorro+y+credito](https://www.google.com.ec/?gws_rd=ssl#q=la+intermediaci%C3%B3n+financiera+cooperativas+ahorro+y+credito)
- [http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/3782/1/33862\\_1.pdf](http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/3782/1/33862_1.pdf)
- <http://metodologiafloresmagon.blogspot.com/2011/02/1.html>
- <http://asesoria.arriagaasociados.com/la-importancia-de-la-auditoria-de-gestion/>

## ANEXOS

### Anexo 1: Acuerdo Ministerial de creación de la Cooperativa



0034

contenido por el siguiente: "Presentar a la aprobación de la Asamblea General, la memoria anual y los balances semestrales de la Cooperativa, conjuntamente con el dictamen emitido por el Consejo de Vigilancia"

En el Art.42, cámbiese "de seguridad social" por "del Seguro Social"

En el Art 45, después de "Administración y" intercálese "de Asamblea General", al final aumentese "en las Asambleas Generales"

En el Art 48, literal c) suprimase "ahorro y"

Art.2.- Registrar en calidad de socios fundadores de la citada Entidad a las siguientes personas:

1.-PIEDRA GUALOTUNA CARMEN AMELIA	1706933726
2.-SANTILLAN URRUTIA NELSON HUMBERTO	1801269976
3.-SANCHEZ GUERRERO LIDIA DORILA	1801434000
4.-TORRES JUAN	1701333187
5.-TITUAÑA ALQUINGA MARÍA CONCEPCIÓN	1703334001
6.-MENA OLMEDO SILVIA DAIRA	1707126817
7.-ORTEGA PACHECO EDGAR HUMBERTO	1704151784
8.-ANDI AREVALO YOLQUIN NESTOR	1500130123
9.-NARANJO MONAR HENRY EFRAIN	0200630093
10.-SANCHEZ MONTERO YOFRE UVALDO	2100022512
11.-SALAZAR LUCERO LENIN ADRIANO	1600080582
12.-SANCHEZ MONTERO OLIVIA CRISTINA	1500349103
13.-CLAYA CHAMBA JORGE POLIBIO	0700892227
14.-SANCHEZ ESPINOZA EUGENIO EFREN	0101034502
15.-URBINA FANNY ANGELITA	1708643703

Art.3.- Disponer que la Cooperativa, envíe a la Dirección Nacional de Cooperativas, la certificación justificativa de la legitimidad de los ingresos de nuevos socios para que esta registre.

Art.4.- La Cooperativa de Ahorro y Crédito "COCA LTDA", se obliga a presentar a la Dirección Nacional de Cooperativas, los balances semestrales de su movimiento financiero.

Art.5.- La Dirección Nacional de Cooperativas, concede el plazo de 30 días, para que la Cooperativa conforme los Organismos internos de la Organización, de acuerdo al Art. 35, del Reglamento General de la Ley de Cooperativas y posterior a ello remita la documentación justificativa para su registro así como también enviara copia certificada de la caución rmdida por el Gerente designado

Dado, en el Despacho del señor Subsecretario de Bienestar Social, en la ciudad de Quito, 9 ENE 1998

POR LA SEÑORA MINISTRA DE BIENESTAR SOCIAL

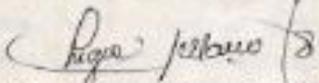


Dr. Alejandro Aguilar Alfaro  
SUBSECRETARIO DE BIENESTAR SOCIAL

GVS:ARU/AM/ta  
23-XII-97

1100

DIRECCION NACIONAL DE COOPERATIVAS - SECRETARIA GENERAL -  
Quito, 21 DE ENERO DE 1998 INSCRITA EN EL REGISTRO GENERAL DE  
COOPERATIVAS CON EL NUMERO DE ORDEN 006074 DE 21 DE ENERO DE  
1998 - LO CERTIFICO. \*\*\*\*\*



LCDA. LIGIA ARELLANO RAMIREZ  
SECRETARIA GENERAL DE LA  
DIRECCION NACIONAL DE COOPERATIVAS

LA/R

Anexo 2: Fotografías de la Cooperativa De Ahorro Y Crédito Coca Ltda.



GERENTE GENERAL



CONTADORA GENERAL



GESTOR DE TALENTO HUMANO

EMPLEADOS DE COOPERATIVA COAC OCA TDA

