



**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

TIPO: Proyecto de Investigación

Previo a la obtención del título de:

**LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO**

TEMA:

**AUDITORÍA OPERACIONAL A LA COOPERATIVA DE
AHORRO Y CRÉDITO PUERTO FRANCISCO DE
ORELLANA, DEL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA,
PROVINCIA DE ORELLANA, PERIODO 2017.**

AUTORA:

ROSMERY NATALI SÁNCHEZ FRAY

ORELLANA - ECUADOR

2019

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de investigación ha sido desarrollado por la Sra. Rosmery Natali Sánchez Fray, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. Diana Evelyn Vargas Ulloa.
DIRECTORA DEL TRIBUNAL

Ing. Gerardo Luis Lara Noriega.
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Rosmery Natali Sánchez Fray, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados de este 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, 07 de febrero de 2019.

Sra. Rosmery Natali Sánchez Fray

C.C.:0703868026

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado con todo mi cariño y amor a Dios que ha sido la luz que me guía en el camino de la consecución de mis metas, a mi madre quien hizo todo en la vida para que yo consiguiera lograr mis sueños, por motivarme y proporcionarme su mano cuando sentía que el camino se terminaba, en especial por creer en mí, a mis hermanas por la comprensión y el cariño brindado completamente,

Finalmente, dedico mi trabajo a mis amigos de aulas y a todas aquellas personas que de uno u otro modo supieron brindarme sus consejos, apoyo, cariño y motivación, confiando en mi capacidad para crecer profesionalmente.

Rosmery Natali Sánchez Fray

AGRADECIMIENTO

Mi más sincera gratitud a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, y especialmente a la Facultad de Administración de Empresas por abrirme sus puertas y encaminarme por el sendero del aprendizaje y la superación profesional. Así mismo, mil gracias a mi Director de Trabajo de Titulación Ing. Diana Evelyn Vargas Ulloa y Miembro Ing. Gerardo Luis Lara Noriega por brindarme sus conocimientos, apoyo y sobre todo su amistad sin dejar de lado la exigencia para hacer posible la exitosa culminación de mi carrera

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana, del cantón Francisco de Orellana, provincia de Orellana, por haberme dado la oportunidad de plasmar todos mis conocimientos adquiridos a lo largo de mi vida universitaria en la Auditoría de Operacional que sin duda servirá para la toma oportuna de decisiones dentro de la entidad.

Son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional a las cuales me encantaría agradecerles su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida. Algunas están aquí conmigo y otras en mis recuerdos y en mi corazón, sin importar en donde estén quiero darles las gracias por formar parte de mí, por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones.

Rosmery Natali Sánchez Fray

ÍNDICE GENERAL

Portada.....	i
Certificación del tribunal	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice general.....	vi
Índice de gráficos.....	x
Índice de tablas	xi
Índice de anexos.....	xiii
Resumen	xiv
Abstract	xv
Introducción.....	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	2
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.1.1 Formulación del problema de investigación	3
1.1.2 Delimitación del problema.....	4
1.2 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.....	4
1.2.1 Justificación teórica.....	4
1.2.2 Justificación científico - metodológico	4
1.2.4 Justificación académica.....	5
1.2.3 Justificación práctica	5
1.3 OBJETIVOS.....	6
1.3.1 Objetivo general	6
1.3.2 Objetivos específicos.....	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	7
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	7
2.2 MARCO TEÓRICO.....	10
2.2.1 Auditoría.....	10
2.2.1.1 Objetivo de la auditoría	10
2.2.1.2 Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS).....	11
2.2.1.3 Clasificación de las NAGAS.....	12
2.2.1.4 Marcas de auditoría	14

2.2.1.5	Referencias de auditoría	14
2.2.1.6	Índices de auditoría	15
2.2.1.7	Técnicas de auditoría.....	15
2.2.1.8	Riesgos de auditoría	18
2.2.2	Auditoría operacional	19
2.2.2.1	Objetivos de la auditoría operacional.....	20
2.2.2.2	Clasificación de la auditoría operacional	20
2.2.2.3	Importancia de la auditoría operacional	21
2.2.2.4	Alcance y campo de aplicación de la auditoría operacional	21
2.2.2.5	Enfoque moderno de la auditoría operacional.....	21
2.2.2.6	Parámetros de medición de la auditoría operacional.....	22
2.2.2.7	Pasos a seguir en una auditoría operacional.....	23
2.2.3	Técnicas de auditoría operacional	23
2.2.3.1	Diagramas de flujo	24
2.2.3.2	Análisis FODA	25
2.2.4	Fases de la auditoría operacional	27
2.2.4.1	Fase I: Planeación.....	27
2.2.4.1.1	Objetivo de la planeación	27
2.2.4.1.2	Importancia de la planeación	27
2.2.4.1.3	Elementos principales de la planeación	28
2.2.4.2	Fase II: Ejecución.....	28
2.2.4.2.1	Pruebas de Auditoría.....	28
2.2.4.2.2	Evidencias de Auditoría.....	29
2.2.4.2.3	Papeles de trabajo	29
2.2.4.2.4	Hallazgos de Auditoría	30
2.2.4.3	Fase III: Elaboración de Informe	32
2.2.4.3.1	Características del informe	32
2.2.4.3.2	Aspectos operativos del Informe de Auditoría	32
2.2.4.3.3	Objetivos del informe de auditoría	33
2.2.4.3.4	Clases de informes de auditoría	33
2.2.4.3.5	Presentación del informe	33
2.2.4.4	Fase IV: Seguimiento	33
5.4.4.1	Objetivo general de la fase de seguimiento.....	34
5.4.4.2	Acciones específicas	34

2.2.5	Control Interno	34
2.2.5.1	Método de control interno COSO III	35
2.3	MARCO CONCEPTUAL.....	37
2.4	IDEA A DEFENDER.....	40
CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO.....		41
3.1	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	41
3.2	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	41
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA	42
8.3.1	Población.....	42
3.3.2	Muestra.....	43
3.4	MÉTODOS TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	43
3.4.1	Métodos.....	43
3.4.2	Técnicas.....	44
3.4.3	Instrumentos	44
3.5	RESULTADOS	45
3.5.1	Resultados de la encuesta aplicada a las diferentes áreas departamentales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana.....	45
3.5.2	Análisis general de la encuesta aplicada a las diferentes áreas departamentales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana	57
CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....		59
4.1	ARCHIVO PERMANENTE.....	60
4.1.1	Fase I – Planificación Preliminar	61
4.1.1.1	Programa de auditoría FASE I	62
4.1.1.2	Índice General de Auditoría Operacional.....	63
4.1.1.3	Hoja de Marcas de Auditoría	65
4.1.1.4	Simbología a Utilizar en la elaboración de los flujogramas.....	66
4.1.1.5	Carta de presentación	67
4.1.1.6	Contrato de trabajo	69
4.1.1.7	Orden de trabajo	71
4.1.1.8	Notificación de Inicio de Auditoría.....	73
4.1.1.9	Memorando de Planificación Preliminar.....	75
4.1.1.10	Informe de Planificación Preliminar	83
4.2	ARCHIVO CORRIENTE	84

4.2.1	Fase II – Planificación Específica	85
4.2.1.1	Programa de auditoría FASE II.....	86
4.2.1.2	Visita y reconocimiento y a las instalaciones.....	88
4.2.1.3	Manual de funciones y procedimientos.....	92
4.2.1.4	Entrevista dirigida al gerente de la COAC	98
4.2.1.5	Análisis de la entrevista realizada en la COAC	100
4.2.1.6	Evaluación del Control Interno-COSO III	101
4.2.1.7	Matriz de Ponderación de Resultados – Evaluación al Control Interno	135
4.2.1.8	Determinación de riesgo global.....	137
4.2.1.9	Informe de Planificación Específica	138
4.2.2	Fase III – Ejecución de la Auditoría.....	139
4.2.2.1	Programa de auditoría – FASE III.....	140
4.2.2.2	Identificación de los procesos	141
4.2.2.3	Flujograma de procesos.....	146
4.2.2.5	Indicadores de gestión	154
4.2.2.6	Matriz de Hallazgos de Auditoría	162
4.2.3	Fase IV – Informe de resultados	172
4.2.3.1	Programa de auditoría – FASE IV	173
4.2.3.2	Notificación de Cierre de Auditoría	174
4.2.3.3	Convocatoria Lectura del Informe	175
4.2.3.4	Informe final de auditoría operacional	176
4.2.3.5	Acta de Conferencia Final.....	184
4.2.3	Fase V – Seguimiento de Auditoría	185
4.2.3.1	Programa de auditoría – FASE V.....	186
4.2.3.2	Cronograma de monitoreo de las recomendaciones emitidas	187
	CONCLUSIONES	191
	RECOMENDACIONES.....	192
	BIBLIOGRAFÍA	193
	ANEXOS	195

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Simbología Diagrama de Flujo.....	25
Gráfico 2: Fases de la auditoría operacional.....	27
Gráfico 3: Método de Control Interno COSO III	35
Gráfico 4: Organigrama estructural acorde a cada una de las áreas departamentales	45
Gráfico 5: La cooperativa cuenta con manuales actualizados	46
Gráfico 6: Personal está capacitado para el desarrollo de sus actividades	47
Gráfico 7: La cooperativa brinda los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades.	49
Gráfico 8: Se incentiva al trabajador en la realización de sus actividades laborales.....	50
Gráfico 9: El entorno laboral	50
Gráfico 10: El uso de indicadores ayuda a la evaluación	52
Gráfico 11: Saber de qué trata la auditoría operacional.....	53
Gráfico 12: Se planifica la Auditoría Operacional	54
Gráfico 13: Necesidad de la aplicación de una auditoría operacional	55
Gráfico 14: La auditoría operacional permitirá mejorar los procesos operacionales	56
Gráfico 15: Se ha realizado una auditoría operacional en la Cooperativa.....	57
Gráfico 16: estructura de la propuesta de auditoría operacional	60
Gráfico 17: Niveles de Organización.....	81
Gráfico 18: Organigrama Funcional	88
Gráfico 19: Cadena de Valor de la COAC Pto. Fco. de Orellana.....	141
Gráfico 20: Mapa de Proceso de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana	145
Gráfico 21: Flujograma de proceso de apertura de cuenta	147
Gráfico 22: Flujograma de proceso de concesión de crédito.....	148
Gráfico 23: Flujograma de proceso de recuperación de cartera	150

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Clasificación de las NAGAS	12
Tabla 2: Técnicas de Auditoría	16
Tabla 3: Riesgos de Auditoría	18
Tabla 4: Análisis FODA en auditoría	26
Tabla 5: Hallazgos de Auditoría	31
Tabla 6: Resultados de acciones específicas.....	34
Tabla 7: Marco Integrado de Control Interno COSO III	36
Tabla 8: Población de la COAC Puerto Francisco de Orellana	42
Tabla 9: Organigrama estructural acorde a cada una de las áreas departamentales	45
Tabla 10: La cooperativa cuenta con manuales actualizados	46
Tabla 11: Personal está capacitado para el desarrollo de sus actividades	47
Tabla 12: La cooperativa brinda los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades	48
Tabla 13: Se incentiva al trabajador en la realización de sus actividades laborales	49
Tabla 14: El entorno laboral	50
Tabla 15: El uso de indicadores ayuda a la evaluación	51
Tabla 16: Saber de qué trata la auditoría operacional.....	52
Tabla 17: Se planifica la Auditoría Operacional	53
Tabla 18: Necesidad de la aplicación de una auditoría operacional	54
Tabla 19: La auditoría operacional permitirá mejorar los procesos operacionales	55
Tabla 20: Se ha realizado una auditoría operacional en la Cooperativa.....	56
Tabla 21: Índice General de Auditoría Operacional	63
Tabla 22: Hoja de Marcas de Auditoría.....	65
Tabla 23: Simbología a Utilizar	66
Tabla 24: Matriz de Ponderación de Resultados - Evaluación COSO III	135
Tabla 25: Nivel de riesgo y confianza - COSO III	136
Tabla 26: Determinación de riesgo global	137
Tabla 27: Nivel de riesgo y Confianza por componentes	137
Tabla 28: Actividades y tiempos - Apertura de Cuenta.....	151
Tabla 29: Actividades y tiempos - Concesión de créditos.....	152
Tabla 30: Actividades y tiempos - Recuperación de Cartera.....	153
Tabla 31: Indicadores de gestión	157

Tabla 32: Matriz de Hallazgo – La cooperativa no cuenta con un código de ética	162
Tabla 33: Matriz de Hallazgo – La cooperativa no cuenta con un reglamento	163
Tabla 34: Matriz de Hallazgo – La cooperativa no mantiene actualizado el manual de funciones	164
Tabla 35: Matriz de Hallazgo – La cooperativa no identifica los riesgos y no analiza	165
Tabla 36: Matriz de Hallazgo – La cooperativa no cuenta con un plan de mitigación de riesgos	166
Tabla 37: Matriz de Hallazgo – La cooperativa no cuenta con diagramas de flujo .	167
Tabla 38: Matriz de Hallazgo – La cooperativa no maneja un programa de comunicación.	168
Tabla 39: Matriz de Hallazgo – La cooperativa no cuenta con un manual de créditos propio	169

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo A: Encuesta aplicada a las diferentes áreas departamentales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana.....	196
Anexo B: Registro Único de Contribuyentes	198
Anexo C: Comprobantes de Directivos de Organizaciones de la Economía Popular y Solidaria	200
Anexo D: Manual Orgánico Funcional.....	201
Anexo E: Planificación Estratégica Institucional	204
Anexo F: Tabla Créditos.....	207
Anexo G: Evidencias Fotográficas	208

RESUMEN

El presente trabajo de titulación es una Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana, del cantón Francisco de Orellana, provincia de Orellana, periodo 2017, con el propósito de determinar el grado de eficacia, eficiencia y economía de las operaciones. Se aplicaron métodos, técnicas e instrumentos de evaluación mediante el uso de una encuesta misma que permitió conocer la situación real de la entidad en cuanto al manejo de sus componentes internos y a su vez se identificó los parámetros externos que tienen incidencia en la operación normal de la misma. Para el desarrollo de la investigación se aplicaron técnicas de evaluación mediante el uso de cuestionarios especiales permitiendo conocer las debilidades empresariales y a su vez detectar oportunidades de mejora; la evaluación al control interno se realizó en función al sistema de control interno COSO III evidenciando hallazgos significativos, por lo cual se determinó que la entidad financiera posee un nivel moderado de confianza a nivel global de 73,12%, demostrando así que se lleva un manejo adecuado en cuanto a entorno interno, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y monitoreo de actividades, de otro modo el nivel de riesgo es moderado de 26,88% observando que este es el riesgo que no tiene mucha incidencia en cuanto a la empresa. Logrando concluir que la empresa presenta pequeños inconvenientes en sus actividades operacionales y de control. Se sugiere implementar las recomendaciones descritas en el informe de auditoría en el cual constan las debilidades encontradas a fin de: mejorar la estructura de control para poder mitigar los riesgos a los que está expuesta la organización; generar información confiable y oportuna para encaminar a la empresa al logro de sus objetivos y metas.

Palabras clave: <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS>
<AUDITORÍA OPERACIONAL> <CONTROL INTERNO> <COSO III>
<INDICADORES DE GESTION> <OPERACIONES FINANCIERAS>.

Ing. Diana Evelyn Vargas Ulloa.

DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

ABSTRACT

The current research is an occupational audience of the Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana, province of Orellana, 2017, with the purpose of determining the degree of effectiveness, efficiency and economy of the operations. Methods, techniques and evaluation instruments were applied using a survey, which allowed knowing the real situation of the entity in terms of the management of its internal components and at the same time, the external parameters that have an impact on the normal operation of the entity were identified. For the development of the research, evaluation techniques were applied using special questionnaires, making it possible to know the business weaknesses and to detect opportunities for improvement. The internal control evaluation was carried out based on the COSO III internal control system, evidencing significant findings. It was determined that the financial entity possesses a moderate level of confidence at a global level of 73.12%. It showed that the entity has an adequate environment related to: internal environment, a risk assessment, control activities, information, communication and monitoring of activities. Otherwise, the level of risk is moderate of 26.88%, observing that this is the risk that does not have much incidence regarding the company. We concluded that the company presents small inconveniences in its operational and control activities. It is suggested to implement the recommendations described in the audit report in which the weaknesses are mention in order to improve the control structure so that we can mitigate the risks to which the organization is exposed; to generate reliable and timely information to guide the company to the achievement of its objectives and goals.

KEYWORDS: <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES>
<OPERATIONAL AUDIT> <INTERNAL CONTROL> <COSO III>
<MANAGEMENT INDICATORS FINANCIAL OPERATIONS>

INTRODUCCIÓN

La investigación que se desarrolla a continuación tiene como propósito fundamental realizar una Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana, del cantón Francisco de Orellana, provincia de Orellana, periodo 2017, para determinar el grado de eficacia, eficiencia y economía de las operaciones.

La exploración se desarrolla en cuatro capítulos que se ilustra a continuación:

En el CAPÍTULO I, se enfoca al problema, el mismo que se refiere al tema de investigación, el planteamiento, formulación, delimitación del problema, justificación respectiva de su realización, y el planteamiento de los respectivos objetivos de la auditoría.

El CAPÍTULO II, se orienta al marco teórico, contiene los conceptos de los términos utilizados para dicha investigación; además cabe mencionar que implica analizar teorías, investigaciones y antecedentes que se consideren válidos para la investigación.

En el CAPÍTULO III, enfoca al marco metodológico, el mismo que detalla los métodos a emplear para solucionar dicho problema como son: encuestas, cuestionarios del control interno y la técnica de observación, como también los tipos de investigación exploratorio, descriptivo y explicativo. Además, se indica la idea a defender.

En el CAPÍTULO IV, El marco propositivo, se presenta el desarrollo de la Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana, del cantón Francisco de Orellana, provincia de Orellana, periodo 2017, en primera lugar a se propone una archivo permanente en el cual costa la planificación preliminar, la segunda parte consigna al archivo corriente, en el cual se realizó una planificación específica, procediendo a la ejecución de auditoría aplicando un sistema de control interno COSO III, el cual permitió la detección y análisis de áreas críticas, se realiza el informe de resultados se propone adicionalmente un monitoreo de medidas correctivas y una matriz de seguimiento de medidas correctivas.

Finalmente se realizó una recolección de información bibliografía utilizado en el presente trabajo de titulación.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El agitado y cambiante entorno mundial hace necesario el uso de normas en el desarrollo de la actividad contable y suponen un manual de la forma como es aceptable en el mundo. La auditoría es un proceso de evaluación que determinan insolvencias o falta de control en determinados procesos. Estas auditorías se han utilizado a nivel mundial como un estándar de calidad en la consecución de metas y objetivos de empresas e instituciones comerciales, educativas, gubernamentales y sociales, las mismas que han ayudado a detectar a tiempo errores que han sido evidentes en los informes presentados.

Las cooperativas de ahorro y crédito, en el Ecuador, desempeñan una función transcendental como intermediarias orientadas al ahorro y crédito del sector financiero, pero con cierta frecuencia están expuestas a pérdidas significativas al no realizar un análisis de riesgo en las actividades de cada proceso que afectan a la organización.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Puerto Francisco de Orellana”, se dedica a brindar un servicio de calidad promoviendo el desarrollo socioeconómico, mediante la prestación de servicios financieros y garantizando que éstos contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida de los socios, la comunidad y el país. Inició sus actividades el 17 de noviembre de 2006, en la Calle Cuenca S/N y Quito, con 15 socios fundadores.

Actualmente la COAC “Puerto Francisco de Orellana”, es competitiva por el tiempo de vida en el sector cooperativo dentro de la ciudad y de la provincia y cuenta con el respaldo de instituciones financieras sólidas, y con una solvencia estable. Sin embargo presenta falencias administrativas que dan paso a un estancamiento operativo debido a una gestión administrativa tradicional que ha provocado una serie de problemas como:

- El incumplimiento de objetivos y metas esto debido a que no se ha efectuado una correcta socialización al personal.

- La ausencia de captación de ahorros y la baja colocación de préstamos con relación a lo presupuestado.
- Ausencia de control y supervisión de operaciones y procesos administrativos - financieros.
- Falta de capacitación al personal en áreas específicas, lo cual dificulta el correcto manejo y control del sistema cooperativo.
- El desconocimiento del desempeño del personal que labora en la institución, al no contar con herramientas de evaluación.
- Inexistencia de un código de ética.
- No se ha documentado estrategias para la recuperación de créditos.
- No se ha realizado una Auditoría de Operacional en la institución.

En este sentido con base en lo antes mencionado y partiendo de los requerimientos de la ley es de suma importancia realizar una Auditoría Operacional a fin de determinar el nivel de desempeño de las actividades que realiza la institución y al mismo tiempo colaborar con la dirección de la entidad financiera para lograr una administración más eficaz.

1.1.1 Formulación del problema de investigación

¿Cómo influye la realización de una Auditoría Operacional en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana, del cantón Francisco de Orellana, provincia de Orellana, periodo 2017, en la determinación del grado de eficacia, eficiencia y economía de las operaciones?

1.1.2 Delimitación del problema

OBJETO DE ESTUDIO: Auditoría Operacional

CAMPO DE ACCIÓN: Proceso Operativo

LÍMITE ESPACIAL: La presente investigación se realizará en Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana, del cantón Francisco de Orellana, provincia de Orellana.

LÍMITE TEMPORAL: La presente investigación se llevará al periodo 2017.

1.2 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

El tema de investigación “Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana, del cantón Francisco de Orellana, provincia de Orellana, periodo 2017”, se enfoca a determinar el grado de eficiencia, eficacia y economía de las operaciones en las áreas funcionales para formular las recomendaciones que permitan corregir deficiencias y contribuir al logro razonable de los objetivos institucionales.

Adicionalmente es necesario justificar la importancia de iniciar este trabajo investigativo desde cuatro aspectos:

1.2.1 Justificación teórica

El presente trabajo de investigación justifica su realización desde el aspecto teórico, porque permitirá aprovechar toda la información inherente a la ejecución de una Auditoría Operacional, así como también de las distintas leyes, normas, reglamentos y estatutos que rigen a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Puerto Francisco de Orellana”, adaptándose a las necesidades y requerimientos del presente trabajo

1.2.2 Justificación Científico - Metodológico

El presente trabajo de investigación justifica su realización desde el aspecto científico – metodológico, por la utilización de los diferentes métodos, técnicas e instrumentos de investigación existentes a fin de levantar información real y objetiva de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Puerto Francisco de Orellana”, que permitirá la aplicación de

indicadores de gestión para evaluar el grado de eficiencia, eficacia y economía en la institución

1.2.4 Justificación académica

El presente trabajo de investigación justifica su realización desde el aspecto académico porque permite poner en práctica los conocimientos adquiridos durante toda la formación académica universitaria en procura de solventar ciertas deficiencias o desviaciones en el desarrollo de los diferentes procesos; también, este trabajo de investigación ofrece la oportunidad de adquirir nuevos conocimientos fruto de la práctica profesional y de la aplicación de las habilidades obtenidas en el transcurso de estos años.

1.2.3 Justificación práctica

El presente trabajo de investigación justifica su realización desde el aspecto práctico pues permitirá la ejecución de una Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Puerto Francisco de Orellana”, que sin duda beneficiará tanto a las autoridades y funcionarios de la cooperativa como también a los socios que la conforman y se logrará detectar una serie de deficiencias en la gestión, las que se evidenciarán en un informe de conclusiones y recomendaciones, que de ser observadas por sus máximos personeros, permitirá contribuir al eficiente desarrollo de las actividades y al cumplimiento de los objetivos y metas de la institución.

Otra de las motivaciones para efectuar la presente auditoría operacional fue el deseo de incrementar el conocimiento en términos prácticos sobre la ejecución de una auditoría a una empresa privada, ya que cada agrupación de este tipo es una realidad diferente, caracterizada por recursos, objetivos y problemáticas diferentes, lo que les vuelve un tema realmente atractivo de ser estudiado y analizado.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

Realizar una Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana, del cantón Francisco de Orellana, provincia de Orellana, periodo 2017, para determinar el grado de eficacia, eficiencia y economía de las operaciones.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Elaborar un marco teórico – conceptual con la finalidad de fundamentar la investigación con relación a la Auditoría Operacional observando el cumplimiento de la normativa legal y demás disposiciones internas vigentes, para las cooperativas en el Ecuador
- Realizar el marco metodológico a fin de establecer el tipo de investigación, los diferentes métodos, técnicas e instrumentos a aplicarse en el proceso de recopilación, análisis e interpretación de la información.
- Elaborar el informe de Auditoría Operacional, con la finalidad de determinar los hallazgos más significativos, lo que a su vez permitirá establecer conclusiones y recomendaciones para la toma de decisiones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

En la actualidad la Auditoría Operacional es muy importante, ya que ayudan a mejorar los procesos y paralelamente el desempeño de una organización, las instituciones públicas como privadas, de esta manera se logra alcanzar la metas y los objetivos propuestos, en este sentido se ha tomado como bases trabajo de titulación referentes a la auditoría operativa para demostrar su importancia citadas a continuación:

Tema: “Auditoría operacional a la empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., del cantón Quito, provincia de pichincha, período 2015”

Autora: Rodríguez Magé Mirley

Año: 2017

Conclusiones:

- a) La auditoría es equivalente de examinar, verificar, investigar, consultar, revisar, comprobar y conseguir evidencias sobre informaciones, registros, procesos, circuitos, etc. Hoy en día el vocablo auditoría se halla relacionada con diversos procesos de revisión o verificación que, sin embargo, todos ellos tienen en común el estar de una u otra forma vinculados a la empresa.
- b) La auditoría operacional es el acaparamiento y examen sistemático y objetivo de evidencia con el propósito de formular una opinión independiente sobre: i) la eficacia de los sistemas de administración y de los instrumentos de control interno asociados a ellos, y ii) la eficiencia, eficacia, y economía de las operaciones.
- c) Los métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos evidencian que la compañía presenta problemas en el manejo de su inventario, ya que no existe un oportuno control respecto a las unidades que se asignan al personal del área técnica, lo que produce que se generen desajustes en las unidades y déficit en el stock de mercadería, pudiendo dar lugar a riesgos inherentes de gran incidencia.
- d) El grado de cumplimiento con relación al método de control interno COSO III determinó que el nivel de confianza alcanzado es del 78% catalogado como alto y el

nivel de riesgo es del 22% considerado como bajo, logrando concluir que la empresa presenta pequeños inconvenientes en sus actividades operacionales y de control. (Rodríguez, 2017)

Tema: “Auditoría operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alli Tarpuc, de la ciudad de Riobamba; provincia de Chimborazo – período 2013”

Autora: Gallegos García Katherine Fernanda

Año: 2016

Conclusiones:

- a) Se determinó mediante los métodos de recolección de datos que la máxima autoridad de la Cooperativa no ha normado de manera adecuada los Reglamentos, Manuales y Políticas para que el personal de esta pueda desempeñar sus funciones eficientemente.
- b) Se determinaron los hallazgos a través de los cuestionarios especiales de control interno, el establecimiento de los procesos, la estructuración de flujogramas de procesos y la aplicación de indicadores, se determinó las áreas críticas existentes en la cooperativa.
- c) Concluida la Auditoría Operacional se emite el Informe Final que contiene las conclusiones y recomendaciones, que servirán como una herramienta para la alta Gerencia y la Institución, las mismas que puestas en la práctica estarán encaminadas hacia la sostenibilidad posicionamiento de la Cooperativa. (Gallegos, 2016)

Tema: “Auditoría Operacional a la Estación de Servicios Luz María de la ciudad del Tena, provincia de Napo período 2012”.

Autor: Cevallos Becerra Cristhian José

Año: 2015

Conclusiones:

- a) La auditoría operacional realizada a la Estación de Servicio Luz María permitió evaluar en forma amplia aspectos del control interno, el que ha sido plasmado en el informe de auditoría en el cual se detallan las condiciones encontradas y las recomendaciones emitidas con el objeto de proporcionar una visión global de la situación de la empresa y proponer la ejecución de modelos operacionales que permitan contribuir a la optimización de los recursos, mejorar los controles y medir su desempeño.
- b) El control interno dentro de la entidad conserva un nivel de confianza moderado debido a la inobservancia de las políticas, prácticas y procedimientos que fundan una serie de deficiencias que limitan la efectividad y eficiencia de las operaciones.
- c) No se definen indicadores de gestión apropiados que permitan analizar los resultados del desempeño de los empleados, si están cumpliendo o no los objetivos planteados.
- d) No existe un procedimiento de capacitación al personal de manera que limita el desempeño de actividades de manera eficiente, tampoco se precisan los niveles de autoridad y responsabilidad, y no se cuenta con una adecuada segregación de funciones, esto por carecer de una reingeniería personal.
- e) Se comprobó que existen varias debilidades generadas por la no implementación de un modelo de planificación por parte de la administración que coloque las actividades de la empresa para lograr la máxima optimización de recursos.
(Cevallos, 2015)

2.2 MARCO TEÓRICO

2.2.1 Auditoría

Según (De la Peña, 2014) la auditoría es: “sinónimo de examinar, verificar, investigar, consultar, revisar, evidenciar y obtener certezas sobre informaciones, registros, procesos, circuitos, etc. Hoy en día el vocablo auditoría se encuentra relacionada con diversos procesos de exploración o verificación que, aunque todos ellos tienen en común el estar de una u otra forma vinculados a la empresa.”

Para (Arens, 2007), la auditoría es “el acopio y evaluación de la evidencia basada en información para determinar y reportar sobre el grado de correspondencia entre la información y los discernimientos establecidos. La auditoría debe realizarla una persona independiente y competente.”

De acuerdo con el concepto anterior, podemos decir que auditoría es un proceso que examina revisa y comprueba las actividades realizadas que contribuyen a la productividad y desempeño en una organización, obteniendo resultados que consientan la oportuna intervención y toma de decisiones dentro de la empresa.

2.2.1.1 Objetivo de la Auditoría

El objetivo de la auditoría es expresar un diagnóstico de sobre la situación de una organización que consienta la toma de decisiones sobre la misma. (ACFI, 2015)

Para (Blanco, 2012), los objetivos que persigue la auditoría son los siguientes:

- Realizar una estimación de manera independiente de las actividades, operaciones, estructura organizacional y funciones de una entidad a fin de expresar un dictamen sobre la razonabilidad de sus operaciones fundamentales.
- Evaluar el cumplimiento de los planes, programas, políticas, lineamientos normativos que regulan la realización de las operaciones de una entidad, así como evaluar sus áreas y unidades operacionales.

- Valorar la actividad operativa de los directivos y restantes empleados de una empresa.
- Evaluar los cambios y mejoras en los sistemas de operación, los métodos, procedimientos de trabajo y técnicas específicas que sistematizan las operaciones y actividades de los funcionarios y empleados de una empresa.
- Mejorar el uso de los recursos de una organización en el desarrollo de sus operaciones y actividades.
- Evaluar el volumen, frecuencia y periodicidad de las operaciones y actividades de las diferentes unidades administrativas de una empresa, en función de su objetivo institucional.

En síntesis, la auditoría posee como objeto lograr la evaluación de los procesos para emitir un informe en el que se sujete las conclusiones y recomendación que ayuden al cumplimiento de los objetivos de la entidad.

2.2.1.2 Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS)

Las normas de auditoría son criterios generales que ayudan a los auditores a cumplir con sus funciones y responsabilidades profesionales en la auditoría de estados financieros históricos. Estas contienen la consideración de capacidades profesionales como lo son la competencia y la independencia, los requisitos de informes y la evidencia. (Arens, 2007)

Según dice (Coral, 2012), las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS) son los principios fundamentales de auditoría a los que corresponden enmarcarse su desempeño los auditores durante el sumario de la auditoría.

En síntesis, se puede decir que la NAGAS son reglas que el auditor debe seguir con la finalidad de que su trabajo sea eficiente y eficaz al momento de realizar la auditoría ya que deberá emitir un informe objetivo.

2.2.1.3 Clasificación de las NAGAS

Según (Coral, 2012), las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS), se clasifican en:

Tabla 1: Clasificación de las NAGAS

Normas	Clases	Noción
Normas Generales o Personales	Entrenamiento técnico y capacidad profesional	La auditoría debe desempeñarse por una persona o personas que posean una instrucción técnica adecuado y pericia profesional.
	Independencia	En todos los asuntos relacionados con el trabajo asignado, el auditor o los auditores deben conservar una actitud mental independiente. Esta norma requiere que el auditor sea independiente; además de hallarse en el ejercicio liberal de la profesión, no debe estar predispuesto con respecto al cliente que audita.
	Cuidado o diligencia profesional	Debe ejercerse el celo profesional al conducir una auditoría y en la preparación del informe. La diligencia profesional impone la responsabilidad sobre cada una de las personas que componen la organización de un auditor independiente, de apegarse a las normas relativas a la ejecución del trabajo y al informe.
Normas de Ejecución del Trabajo	Planeamiento y supervisión	El trabajo debe planificarse adecuadamente y los asistentes, si los hay, deben supervisarse apropiadamente
	Estudio y Evaluación de Control Interno	Debe lograrse suficiente comprensión del control interno para planificar la auditoría y determinar la naturaleza, duración y extensión de las pruebas a realizar.
	Evidencia Suficiente y	Deberá obtenerse suficiente evidencia

	Competente	comprobatoria competente a través de inspecciones, indagaciones y confirmaciones de forma que constituya una base razonable para la opinión
Normas de Preparación del Informe	Aplicación de los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados	La primera norma relativa a la rendición de informes exige que el auditor indique en su informe si los estados financieros fueron elaborados conforme a los principios de contabilidad generalmente aceptados PCGA.
	Uniformidad en la Aplicación de Principios	El objetivo de la norma sobre uniformidad es dar seguridad de que la comparabilidad de los estados financieros entre periodos no ha sido afectada substancialmente por cambios en los principios contables empleados o en el método de su aplicación, o si la comparabilidad ha sido afectada substancialmente por tales cambios, requerir una indicación acerca de la naturaleza de los cambios y sus efectos sobre los estados financieros
	Razonabilidad en las Revelaciones	La tercera norma relativa a la información del auditor a diferencia de los nueve restantes es una norma de excepción, pues no es obligatoria su inclusión en el informe del auditor
	Opinión del auditor	El informe deberá expresar una opinión con respecto a los estados financieros tomados como un todo o una aseveración a los efectos de que no puede expresarse una opinión. Cuando no puede expresarse una opinión total, deben declararse las razones de ello.

Fuente: (Coral, 2012)

Elaborado por: Rosmery Natali Sánchez Fray

En síntesis, el primer grupo trata de los caracteres y cualidades personales y profesionales que debe tomar el auditor al momento de ejecutar su trabajo, el segundo grupo son los principios que se corresponden aplicar al efectuar el trabajo de campo, mientras que el último grupo se centra en la presentación del informe.

2.2.1.4 Marcas de Auditoría

(Blanco, 2012), por su parte indica que se denominan estigmas o marcas de comprobación a una serie de símbolos que se emplean en las hojas de trabajo para:

- Exponer la documentación examinada.
- Explicar la naturaleza de datos.
- Evidenciar el adeudo realizado.

Las marcas de auditoría son signos o símbolos convencionales que utiliza el auditor, para identificar el tipo de procedimiento, tarea o pruebas realizadas en la ejecución de un examen. El uso de marcas simples facilita su entendimiento. (Contraloría General del Estado, 2015, pág. 236)

Concluyendo, por tanto, las marcas de auditoría son símbolos utilizados por el auditor al instante de realizar su trabajo en la obtención de la información con la finalidad de facilitar la visualización a terceros que revisen el mismo.

2.2.1.5 Referencias de Auditoría

“Se denominan referencias de las hojas de trabajo a las representaciones alfanuméricas que las identifican y que van a permitir ordenar los papeles de trabajo de una forma lógica, facilitando, de esta manera, su manejo y archivo.” (Cuellar G. , 2002, pág. 67)

La referencia cruzada tiene por objeto aportar con información importante contenida en un papel de trabajo con respecto a otro. Una práctica común establece la referencia entre los procedimientos de auditoría contenidos en los programas y los papeles de trabajo que lo respaldan la información contenida en los papeles de trabajo y las hojas de resumen de hallazgos. (Contraloría General del Estado, 2015, pág. 239)

Con base en las citas antes expuestas se puede decir que las referencias permiten vincular un papel de trabajo con otro que se relacione la información, además de la facilidad que brinda al manejar el mismo.

2.2.1.6 Índices de Auditoría

Para el autor (Blanco, 2012), los índices sirven para facilitar la sistematización y archivo de papeles de trabajo y su rápida localización, se instruye a ponerles clave a todos y cada uno de ellos en lugar visible que se escribe generalmente con un lápiz de color llamativo denominado “lápiz de auditoría”.

Recibe el nombre de índice el medio en él se puede saber qué papel se trata y el lugar que le corresponde en su respectivo archivo. En teoría no importa que sistema se seleccione como índice, pero el elegido debe proveer un ordenamiento lógico suficientemente elásticos para posibles modificaciones. (Cepeda, 2002.)

Mediante (Contraloría General del Estado, 2015) El índice tiene el propósito de facilitar el acceso a la información contenida en los papeles de trabajo por parte de los auditores y otros usuarios, así como sistematizar su ordenamiento. Normalmente se escribirá el índice en el ángulo superior derecho de cada hoja. (pág. 239)

Sintetizando, los índices de auditoría son símbolos numéricos, alfabéticos o alfanuméricos que se colocan en el lado derecho del papel de trabajo permitiendo localizar rápidamente su localización.

2.2.1.7 Técnicas de Auditoría

Según (Arens, 2007), es fundamental el criterio profesional del auditor para la determinación de la utilización y combinación de las técnicas y prácticas más convenientes, que le permitan la obtención de la evidencia suficiente, a más de competente y pertinente, que le den una base objetiva y profesional, que cimienten y sustenten sus comentarios, conclusiones y recomendaciones.

Tabla 2: Técnicas de Auditoría

Técnica	Práctica	Noción
Ocular	Comparación	Es la determinación de la similitud o diferencias existentes en dos o más hechos u operaciones; por medio de dicha técnica se coteja las operaciones realizadas por la entidad auditada, o los resultados de la auditoría con criterios normativos, técnicos y prácticas establecidas, mediante lo cual se puede evaluar y emitir un informe al respecto.
	Observación	Es la verificación visual que ejecuta el auditor durante la ejecución de una actividad o proceso ejecutado para examinar aspectos físicos, incluyendo desde la observación del flujo de trabajo, documentos, materiales, entre otros.
	Rastreo	Es el seguimiento y control de una operación, intrínsecamente de un proceso o de un proceso a otro, a fin de conocer y evaluar su ejecución
Verbal	Indagación	Es la elaboración de información verbal mediante averiguaciones o conversaciones continuas con funcionarios de la entidad auditada o terceros sobre las operaciones que se encuentran relacionadas, especialmente de hechos o aspectos no documentados.
	Entrevista	A funcionarios del ente auditado y terceros con la finalidad de obtener información, que requiere después ser confirmada y documentada.
	Encuesta	Realizadas concisamente, con el propósito de recibir de los funcionarios de la entidad auditada o de terceros, una información de un universo, por medio del uso de cuestionarios cuyos resultados deben ser posteriormente tabulados.
Escrita	Análisis	Consiste en la separación y evaluación crítica, objetiva y minuciosa de los elementos o partes que conforman una operación, actividad, transacción o proceso, con el propósito de establecer su propiedad y conformidad con criterios normativos y técnicos.
	Conciliación	Consiste en hacer que concuerden dos conjuntos de datos

		conexos, separados e independientes, con el objeto de hacerles concordantes entre sí y a la vez determinar la validez y veracidad de los registros, informes y resultados bajo examen.
	Confirmación	Comunicación independiente y por escrito, por parte de los funcionarios que participan o ejecutan las operaciones, y/o de origen ajeno a la entidad auditada, para comprobar la autenticidad de los registros y documentos sujetos al examen, así como para determinar la exactitud o validez de una cifra, hecho u operación.
	Tabulación	Consiste en agrupar resultados importantes derivados en áreas, segmentos o elementos inspeccionados que permitan llegar a conclusiones
Documental	Comprobación	Consiste en confirmar la existencia, legalidad, autenticidad y legitimidad de las operaciones realizadas por una entidad, a través de él examen de la documentación justificadora o de respaldo
	Cálculo	Consiste en la verificación de la exactitud y corrección aritmética de una operación o resultado, presentados en informes, contratos, comprobantes y otros.
	Revisión Selectiva	Consiste en una breve o rápida revisión o examen de una parte del universo de datos u operaciones, con el propósito de separar y analizar los aspectos que no son normales y que requieren de una atención especial y evaluación durante la ejecución de la auditoría.
Física	Inspección	Técnica que implica el examen físico y ocular de activos, obras, documentos, valores y otros, con el objeto de instaurar su existencia y autenticidad; requiere en el momento de la aplicación la combinación de otras técnicas, tales como: indagación, observación, comparación, rastreo, análisis, tabulación y comprobación.
Otras Técnicas de Auditoría	Verificación:	Está asociada con el proceso de auditoría, asegura que las cosas son como deben ser, podría verificarse operaciones del período que se audita y otras de períodos posteriores
	Investigación	Examina acciones, condiciones, acumulaciones y

		procesamientos de activos y pasivos, y todas aquellas operaciones relacionadas con éstos.
	Evaluación	Es el proceso de arribar a una conclusión de auditoría a base de las evidencias disponibles.

Fuente: (Arens, 2007)

Elaborado por: Rosmery Natali Sánchez Fray

En resumen, podemos decir que las técnicas de auditoría ayudan al auditor a recopilar la información necesaria para la realización de la auditoría, estas pueden ser en forma ocular, verbal, escrita, documental, física entre otras, estas son utilizadas de acuerdo con el auditor recolecte la información necesaria

2.2.1.8 Riesgos de Auditoría

Según el (Blanco, 2012), el riesgo de auditoría es aquel que consigue causar la emisión de un informe de auditoría incorrecto por no haber en su momento detectado errores o alteraciones significativas que modificarían su opinión” (pág. 62)

Según (Franklin, 2007), advierte que “el riesgo de auditoría puede precisarse como la posibilidad de emitir un informe de auditoría incorrecto por no haber detectado errores o irregularidades significativas que alterarían el sentido de la opinión vertida en el informe. Los riesgos son:

Tabla 3: Riesgos de Auditoría

N.º	Riesgo	Noción
1	Riesgo Inherente	Es la susceptibilidad de los estados financieros a la existencia de errores o irregularidades significativas; entre los factores que determinan este riesgo se pueden señalar: <ul style="list-style-type: none"> • La naturaleza del negocio del ente y el riesgo de sus operaciones. • La situación económica y financiera del ente • La organización gerencial y sus recursos humanos • Los sistemas de control, su nivel técnico, y la capacidad de su personal

2	Riesgo de Control	Es el riesgo de que los sistemas de control estén incapacitados para detectar irregularidades significativas.
3	Riesgo de Detección	Es el riesgo de que los procedimientos de una auditoría seleccionada no detecten errores en los estados contables, los factores que determinan dicho riesgo son: <ul style="list-style-type: none"> • La ineficacia de un procedimiento de auditoría. • La mala aplicación de un procedimiento de auditoría que resulte eficaz o no. • Problemas de definición de alcance y oportunidades en un procedimiento de auditoría.

Fuente: (Franklin, 2007)

Elaborado por: Rosmery Natali Sánchez Fray

Se puede decir que el riesgo de auditoría es la probabilidad que puede existir en el trabajo al momento de realizarlo ya sea porque se haya recogido una información errónea o algún error no de que pueda suscitar por tanto no se emita un informe objetivo.

2.2.2 Auditoría Operacional

Una auditoría operacional es aquella que evalúa la eficiencia y eficacia de cualquier segmento de los procedimientos y métodos de operación de una organización. Cuando se consuma una auditoría operacional, por lo general, la administración está a la expectativa recomendaciones para mejorar sus operaciones. (Arens, 2007, pág. 14)

Se refiere al análisis exhaustivo de una unidad operativa o de una organización completa hacia evaluar sus sistemas, controles y desempeño, según se miden en función de los objetivos de la administración. (Whittington, 2005, pág. 699)

De acuerdo con la definición anterior se puede indicar que la auditoría operacional se encarga de evaluar la eficiencia, eficacia y economía de los procedimientos, métodos de operación de desempeño de la organización. Esta auditoría generalmente es ejecutada por el auditor interno de la organización.

2.2.2.1 Objetivos de la Auditoría Operacional

Según (Vásquez, 2005) exterioriza que objetivos de la auditoría operacional son los siguientes:

- Identificar las áreas de deflación de costos, mejorar las actividades y métodos operativos con la finalidad de incrementar la rentabilidad.
- Determinar si el objeto de examen puede operar de modo más eficiente, efectiva y económica.
- Diagnosticar si la producción del área está trasladando a cabo las especificaciones planteadas.
- Comprobar si ha existido alguna falla de política, procedimientos y actividades contables incorrectas.
- Revisar la financiación de las transacciones con el fin de determinar si esta afecta a la cantidad y calidad de las compras.

2.2.2.2 Clasificación de la Auditoría Operacional

Según (Fuentes, 2012, págs. 49-50), la auditoría operacional se puede clasificar desde tres puntos de vista:

- Modalidad del nombramiento del autor: Si la asistencia de auditoría es elaborada por personal externo, está determinada por auditoría externa, y si el servicio es realizado por personal propio de la organización está determinada por auditoría interna.
- Alcance del trabajo: Si se lo realiza sobre un área específica se determina una auditoría parcial, y si se lo realiza en todas las áreas una auditoría total.
- Periodicidad: Corresponde a un espacio de tiempo si la auditoría externa se debe a periodos determinados, o un comportamiento continuo, o si la auditoría interna se la ejecuta sin dificultades de tiempo.

2.2.2.3 Importancia de la Auditoría Operacional

La auditoría operacional consiente echar de ver las falencias que dificultan el crecimiento y desarrollo de una organización, para ello se estima los problemas de dicha organización y se halla las causas y se propone soluciones adecuadas. La evaluación de factores internos y externos se debe hacerse de manera sistemática e integral.(Vásquez, 2005)

2.2.2.4 Alcance y campo de aplicación de la Auditoría Operacional

Es limitado el alcance de la Auditoría Operacional, ya que pueden ser auditadas todas las operaciones de la organización sin considerar que estas sean financieras o no, por ello la auditoría operacional cubre aspectos tanto internos y como externos en cada hallazgo detectado. (Vásquez, 2005)

- Examen de la información en función del desempeño de la organización
- Revisión y elaboración del informe sobre la administración de los recursos
- Evaluación de las actividades de la organización.
- Verificar el buen uso de los recursos en relación con la eficiencia, efectividad, eficacia y economía.
- Verificar que se cumplan los objetivos y metas
- Evaluar la gestión

2.2.2.5 Enfoque moderno de la auditoría operacional

Según (Vásquez, 2005) cuando se habla de un enfoque moderno de la auditoría operacional se debe tener en cuenta:

- Evaluación de la planeación de la empresa.
- Evaluación de contabilidad y finanzas.

- Evaluación de investigación y desarrollo e ingeniería
- Evaluación de la función de producción
- Evaluación de la función de personal
- Evaluación del ambiente de trabajo y elemento humano

2.2.2.6 Parámetros de medición de la Auditoría Operacional

Según (Fuentes, 2012, pág. 50), los parámetros de medición de la auditoría operacional más usuales son:

- La economicidad: Hace referencia a la gestión estratégica en el proceso administrativo prospectivo en la adquisición de los recursos y al mismo tiempo insumos necesarios para la producción de bienes y servicios. (pág. 50)
- Eficiencia: Está orientada al rendimiento económico si desperdiciar innecesariamente, es la relación entre la productividad y el desempeño. (pág. 51)

$$Eficiencia = \frac{Productividad \times 100}{Estándar \ de \ desempeño} = x\%$$

- Productividad: Es la relación entre la cantidad de los bienes y servicios que se producen y la cantidad de recursos que se utiliza para la producción. (pág. 51)

$$Productividad = \frac{Producción}{Insumos \ usados \ en \ la \ producción}$$

- Efectividad: Se orienta al logro de los objetivos y las metas que se tienen planificado conforme a la misión de la organización. (pág. 52)
- Economía: Se orienta a la operación en función del costo mínimo, es decir hacer más con menos, por ejemplo, cuando adquirimos insumos, debemos hacerlo teniendo en cuenta la cantidad, calidad, los buenos precios. (pág. 52)

2.2.2.7 Pasos a seguir en una Auditoría Operacional

Según (Whittington, 2005, págs. 700-702), al ejecutar la auditoría operación podemos darnos cuenta que es similar a la auditoría de estados financieros, pero la verdad existe diferencias relevantes. Pasos que seguir en una Auditoría Operacional:

- a) Definición del propósito
- b) Familiarización
- c) Estudio preliminar
- d) Desarrollo del programa
- e) Trabajo de campo
- f) Informar acerca de los hallazgos
- g) Seguimiento

2.2.3 Técnicas de auditoría operacional

Para (Blanco, 2012), son los recursos que el auditor maneja en el examen y evaluación de las operaciones o acciones de una entidad, organismo o empresa, para llegar a conclusiones y recomendaciones, tales como: indagar, comparar, comprobar, conciliar, confirmar, indagar, inspeccionar, observar, muestreo, rastrear, fotografiar, grabar, filmar, método Gantt, Pert, C.P.M, FODA's, Diagrama de Ishikawa, entre otros.

Según (Cuellar G. , 2002), son las mismas usadas en auditoría financiera: de observación, interrogación, análisis, verificación, investigación y de evaluación; pero específicamente incluye algunas de uso característico en auditoría operacional como las últimas cinco citadas, entre las cuales se hallan la técnica PERT y el CPM, manejadas fundamentalmente adyacente con el conocido análisis FODA y diagramas de flujo, en control interno operacional, técnicas cuyo manejo se facilita en la actualidad con el uso de paquetes computacionales.

2.2.3.1 Diagramas de flujo

Los diagramas de flujo o del mismo modo conocidos como flujogramas son una representación gráfica mediante la cual se figuran las distintas operaciones que compone un procedimiento o parte de él, estableciendo su secuencia cronológica, se conectan por medio de flechas para indicar la secuencia de la operación. (Cepeda, 2002.)

Según (Vásquez, 2005), el diagrama de flujo es una herramienta ineludible y de gran importancia en la investigación para alcanzar unas metas y objetivos planteados esto se lleva a cabo por medio de actividades, acciones y elementos que cada uno de los que forman parte de esto los auditores deben cuidar:

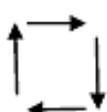
- Que se encierren los controles básicos que proporcionen información, que debe estar incluida y constantemente actualizada en un archivo manual o computarizado con el diseño de los formatos donde se incluya la información y los parámetros para medir su suficiencia y oportunidad.
- Deben tener controles básicos que envuelvan técnicas avanzadas para el manejo de las operaciones y de la adecuada coordinación entre ellas.
- Deben asegurar controles para la protección de documentos.

Según (Cepeda, 2002.), las ventajas de los flujogramas son las siguientes:

- Muestran de manera global la constitución de un proceso o procedimiento por lo que favorecen su comprensión al mostrarlo como un dibujo.
- Permiten identificar problemas tales como cuellos de botella o posibles duplicidades que se exhiben durante el desarrollo de los procedimientos
- Facilitan a los funcionarios el estudio de los procedimientos, mostrando gráficamente quién proporciona insumos o recursos y a quién van dirigidos
- Sirven como herramienta para capacitar a los nuevos funcionarios, y de apoyo cuando el titular responsable del procedimiento se ausenta.

El lenguaje gráfico de los diagramas de flujo está compuesto de símbolos, cada uno de ellos tiene un significado diferente.

Gráfico 1: Simbología Diagrama de Flujo

SÍMBOLO	REPRESENTA	SÍMBOLO	REPRESENTA
	Terminal. Indica el inicio o la terminación del flujo, puede ser acción o lugar; además se usa para indicar una unidad administrativa o persona que recibe o proporciona información.		Documento. Representa cualquier tipo de documento que entra, se utilice, se genere o salga del procedimiento.
	Digitación de información.		Archivo. Representa un archivo común y corriente de oficina.
	Operación. Representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento.		Conector. Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo.
	Decisión o alternativa. Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos alternativos.		Conector de página. Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama de flujo.
	Dirección de flujo o línea de unión. Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.		

Fuente: (Cepeda, 2002.)

2.2.3.2 Análisis FODA

Es un análisis que también es conocido como Matriz o Análisis D.O.F.A., D.A.F.O., o en inglés S.W.O.T., es una metodología de estudio del contexto de una empresa o un proyecto, analizando sus características internas (Debilidades “D” y Fortalezas “F”) y su situación externa (Amenazas “A” y Oportunidades “O”) en una matriz cuadrada. (Sotomayor, 2008)

La importancia de la matriz de análisis D.O.F.A., está radicada en que nos hace un diagnóstico real de la empresa o negocio, nos dice cómo estamos, cómo vamos, lo que nos ofrece el principal elemento requerido para tomar decisiones, que no es otro que la conciencia de la realidad. (Soy Aumatell, 2003)

En auditoría los elementos que debe considerar para el desarrollo de un análisis FODA son los siguientes:

Tabla 4: Análisis FODA en auditoría

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Definición visión, misión, valores y estatuto Auditoría Interna	Incremento percepción destreza, conocimientos y capacidad personal.
Universo de auditoría definido y validado.	Educar partes interesadas sobre el rol auditoría interna.
Plan auditoría basada en riesgos con validación de la gerencia.	Participar en nuevos proyectos para incorporar controles.
Diversidad destrezas, experiencia y conocimientos negocio por parte del personal.	Educar a la gerencia sobre puntos recurrentes y comunes.
Enfoque en proceso vs. enfoque tradicional.	Colaborar con otras funciones de aseguramiento y gestión de riesgos.
Proceso formalizado de seguimiento	Implementar autoevaluación de riesgo y control.
DEBILIDADES	AMENAZAS
Brecha conocimientos – conocimientos consultoría y fraude.	Atención a riesgo operacional.
No desarrollo modelo definido desarrollo personal.	La implementación hallazgos limitada por presupuestos, nivel personal.
Evaluación de riesgos no sujetos a estrategia organizacional.	Disminución cooperación de la gerencia.
Plan de auditoría limitado solo a un año.	Incremento o cambio en riesgos emergentes.
Uso limitado de análisis de datos y minería de datos.	Falta de conocimientos e iniciativas gerenciales.
Las evaluaciones de desempeño solamente ocurren anualmente.	Adaptar trabajo a expectativas normas o de partes interesadas.

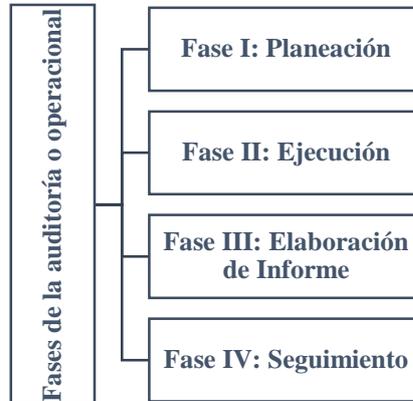
Fuente (Sotomayor, 2008)

Elaborado por: Rosmery Natali Sánchez Fray

2.2.4 Fases de la auditoría operacional

Actualmente la auditoría operacional puede dividirse en cuatro fases:

Gráfico 2: Fases de la auditoría operacional



Fuente: (Franklin, 2007, pág. 76)

Elaborado por: Rosmery Natali Sánchez Fray

2.2.4.1 Fase I: Planeación

La fase de planeación traza directrices, instituye programas, al mismo tiempo se precisan los objetivos, se planifica el inicio, desarrollo y la culminación de las actividades a realizar en la auditoría, es decir se instauran las actividades que se pretende realizar. (Vásquez, 2005)

2.2.4.1.1 Objetivo de la planeación

Establecer las actividades a desarrollarse detiene la ejecución de la auditoría, de manera secuencia y ordenada, con la intención de lograr en tiempo y forma los objetivos propuestos. (Franklin, 2007, pág. 76)

2.2.4.1.2 Importancia de la planeación

Para conseguir resultados satisfactorios de la auditoría, se debe establecer una adecuada planeación, por esa razón unas de las normas de auditoría exigen que el trabajo sea planeado técnicamente. (Cuellar, 2003, pág. 111)

2.2.4.1.3 Elementos principales de la planeación

Según (Vásquez, 2005), la fase de planificación se compone de elementos principales como:

- a) Conocimiento y comprensión de la entidad a auditar
- b) Objetivos y alcance de la auditoría
- c) Análisis preliminar del control interno
- d) Planeación específica de la auditoría
- e) Elaboración de programas de auditoría

2.2.4.2 Fase II: Ejecución

Podemos expresar que la fase de ejecución trata en si del trabajo de campo que se realiza en el proceso de auditoría. (Arter, 2004)

De igual manera, esta fase se compone de varios elementos:

2.2.4.2.1 Pruebas de Auditoría

Las pruebas de auditoría son procedimientos que de algún modo utiliza el auditor para obtener la evidencia comprobatoria, a continuación, tenemos tres tipos de ellas:

- Pruebas de control: relacionado con la efectividad del control interno
- Pruebas Analíticas: usada en las comparaciones de dos o más estados financieros o del análisis de las razones financieras de la organización.
- Pruebas Sustantivas: es la que se aplica a cada cuenta con el fin de encontrar evidencias comprobatorias. (Vásquez, 2005)

2.2.4.2.2 Evidencias de Auditoría

Según (Franklin, 2007, pág. 89), la evidencia condesciende a la comprobación fehaciente de los hallazgos durante el desarrollo de la auditoría. Tenemos algunos tipos de evidencias como:

- Evidencia Física:
- Evidencia Documental
- Evidencia Testimonial
- Evidencia Analítica

2.2.4.2.3 Papeles de trabajo

Los papeles de trabajo (PT) son los registros en los cuales se describen las técnicas, procedimientos y pruebas aplicadas, este documento brinda el soporte principal del informe que el auditor expondrá al final de la auditoría. (Franklin, 2007, pág. 88)

También el autor (Cuellar, 2015) dice que: los papeles de trabajo son la evidencia de los análisis ejecutados, comprobaciones, verificaciones, interpretaciones, etc., en que se basa el auditor, para dar sus opiniones y juicios sobre el sistema de información examinado. Los papeles de trabajo patrocinan un medio de enlace entre los registros de contabilidad de la empresa que se examina y los informes que proporciona el auditor con respectos a sus operaciones.

Los archivos de los papeles de trabajo de una auditoría suelen clasificarse en dos tipos: archivo permanente y archivo corriente.

- El archivo permanente: debe sujetar toda aquella información que es admitida en el tiempo y no se refiere exclusivamente a un solo periodo. Este archivo debe suministrar al equipo de auditoría la mayor parte de la información sobre la actividad del cliente para llevar a cabo una auditoría eficaz y objetiva.
- Este archivo recoge todos los papeles de trabajo relacionados con la auditoría específica de un período.

Por tanto, los papeles de trabajo son aquellos en los que se refleja el trabajo realizado por el auditor, ya que en ellos se plasma la evidencia que fue recopilada a través de la aplicación de las pruebas y las técnicas utilizadas en la ejecución de la auditoría, deben ser archivados de manera que permitan un acceso fácil a la información contenida en los mismos.

2.2.4.2.4 Hallazgos de Auditoría

Según menciona (Blanco, 2012), se considera que los hallazgos en auditoría son las disconformidades significativas encontradas en el trabajo de auditoría con relación a lo normado o a lo presentado por las autoridades.

Según el autor (Maldonado M, 2011) advierte que: los hallazgos de auditoría se suministran cuando hay muchas áreas críticas, hay que imaginar que éstos pasan por un embudo y serán examinados los más críticos.

En síntesis, el hallazgo de auditoría son deficiencias encontradas por el auditor al momento de estar realizando su trabajo las cuales deben ser comunicadas de manera rápida con la finalidad de que las autoridades tomen decisiones ya que esto impiden a la empresa lograr una adecuada gestión.

Según (Instituto Latinoamericano de Ciencias Fiscalizadoras ILACIF, 2015) los atributos del hallazgo son:

Tabla 5: Hallazgos de Auditoría

N.º	Atributos	Noción
1	Condición	<p>Es la situación actual encontrada por el auditor con respecto a una operación, actividad o transacción. La condición refleja el grado en que los criterios están siendo logrados.</p> <p>Es importante que la condición se refiera directamente al criterio o unidad de medida porque el objetivo de la condición es describir lo bien que se comporta la organización en el logro de las metas expresadas como criterios.</p>
2	Criterio	<p>Es la norma con la cual el auditor mide la condición. Son las metas que la entidad está tratando de lograr o las normas relacionadas con el logro de las metas.</p>
3	Causa	<p>Es la razón fundamental (o razones fundamentales) por lo cual ocurrió la condición, o es el motivo por el que no se cumplió el criterio o norma.</p> <p>La simple aseveración en el informe de que el problema existe porque alguien no cumplió las normas es insuficiente para hacer convincente al lector.</p>
4	Efecto:	<p>Es el resultado adverso, real o potencial que resulta de la condición encontrada. Normalmente representa la pérdida en dinero o en efectividad causada por el fracaso en el logro de las metas.</p>
5	Conclusiones	<p>Las conclusiones no deben presentarse como una lista de problemas; al contrario, deben indicarse como evidencias suficientes para que la gerencia vea la necesidad de apresurarse a tomar las medidas correctivas con la debida oportunidad</p>
6	Recomendaciones	<p>Son sugerencia del auditor sobre los distintos problemas identificados para que sean corregidos oportunamente, para asegurarse una gestión con éxito.</p>

Fuente: (Instituto Latinoamericano de Ciencias Fiscalizadoras ILACIF, 2015)
 Elaborado por: Rosmery Natali Sánchez Fray

2.2.4.3 Fase III: Elaboración de Informe

El informe de auditoría es un documento por el cual el auditor de modo formal presenta los resultados de la evaluación y ejecución de la auditoría, exteriorizando la situación evaluada y las correspondientes recomendaciones de solución. (Sotomayor, 2008)

Según (Franklin, 2007, pág. 116), los resultados, conclusiones y recomendaciones que se presenten en el informe de auditoría deben tener:

- Objetividad
- Oportunidad
- Claridad
- Utilidad
- Calidad
- Lógica

2.2.4.3.1 Características del informe

La característica del informe es que debe ser documento exacto claro y conciso, basado por completo en los hechos e información fundamentada. Debe ser verificable haciendo narración a objetos y ubicaciones específicas mejoramos la percepción de verificabilidad. (Arter, 2004, pág. 104)

2.2.4.3.2 Aspectos operativos del Informe de Auditoría

De acuerdo con (Franklin, 2007, pág. 116) , antes de la presentación del informe de auditoría se debe revisar dicho informe en base a los antecedentes acordados con anterioridad para la orientación de las actividades que se realizaron en forma operativa.

2.2.4.3.3 Objetivos del informe de auditoría

Según (Arens, 2007), se pueden definir los siguientes objetivos:

- Comunicar los resultados a los sujetos que corresponden ser entregados, por lo general a alta gerencia, con la finalidad de que se tomen decisiones sobre los resultados que implique realizar tal acción.
- Ayudar en la toma de decisiones, siendo un documento de respaldo.
- Avalar la causa y efecto de los hallazgos.

2.2.4.3.4 Clases de informes de auditoría

Según (Arter, 2004), de acuerdo con los criterios de destino y propósito del informe, podemos dividirlos en:

- Informe general
- Informe ejecutivo
- Informe de aspectos relevantes

2.2.4.3.5 Presentación del informe

Al finalizar el informe, el auditor debe reunirse con el grupo auditor, con el fin de revisar el contenido de este, si se detecta aspectos que necesitan ser clarificados, pues se debe hacer los ajustes necesarios para su depuración. (Vásquez, 2005)

2.2.4.4 Fase IV: Seguimiento

La etapa de seguimiento es aquella que se encarga de verificar el cumplimiento de recomendaciones que se exteriorizan en el informe de auditoría, aportando con observaciones que permitan el crecimiento de la organización. (Franklin, 2007)

5.4.4.1 Objetivo general de la fase de seguimiento

Establecer directrices que certifiquen la ejecución de la auditoría, además de controlar que las observaciones realizadas por el auditor se las desarrollen de modo puntual. (Franklin, 2007, pág. 122)

5.4.4.2 Acciones específicas

El auditor responsable debe verificar el procedimiento de las recomendaciones, para ello tiene que examinar el avance de adopción de las recomendaciones y debe establecer bases para la implementación de la auditoría de seguimiento, a continuación, tenemos los resultados que se pueden generar. (Franklin, 2007, pág. 123)

Tabla 6: Resultados de acciones específicas

Recomendaciones programadas	Recomendaciones fuera de programa
<ul style="list-style-type: none">• Estrategia.• Responsabilidad.• Áreas de aplicación.• Tiempo de ejecución.• Porcentaje de avance.• Costo.• Apoyo y soporte utilizado.• Resultados obtenidos.• Impacto obtenido.	<ul style="list-style-type: none">• Estrategias.• Desviaciones.• Causas.• Efectos.• Alternativas de solución.• Acciones correctivas.• Cronograma de aplicación.

Fuente: (Franklin, 2007, pág. 123)

Elaborado por: Rosmery Natali Sánchez Fray

2.2.5 Control Interno

Según lo manifiesta (Blanco, 2012, pág. 194): Control Interno es el proceso perpetrado por la junta directiva de una organización, gerencia y distinto personal, diseñado para proveer seguridad razonable respecto del logro de objetivos en las siguientes categorías:

- Efectividad y eficiencia de operaciones.
- Confiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de leyes y regulaciones aplicable.

Con base en las citas antes expuestas se puede decir que el control interno es un proceso adaptado según las necesidades de una organización con el fin de abastecer de una manera razonable al fiel cumplimiento de los objetivos, consintiendo evaluar la eficiencia y eficacia de los procedimientos, la información y cumpliendo con las leyes aplicables.

2.2.5.1 Método de control interno COSO III

Considerando que en mayo de 2013 el Comité COSO publicó el reajuste del Marco Integrado de Control Interno III, cuyos objetivos son: explicar los requerimientos del control interno, restablecer el argumento de la aplicación del control interno a muchos cambios en las organizaciones y ambientes operativos, y ampliar su atención al expandir los objetivos operativos y de pronunciamiento de informes. Este nuevo Marco Integrado COSO III, consiente en una mayor cobertura de los riesgos a los que se enfrentan actualmente las organizaciones.

A partir de los cinco (5) componentes se consigue abordar y analizar la realidad de la organización alcanzando un diagnóstico organizacional en cuanto a estructura, procesos, sistemas, operaciones y recursos humanos. Existe una correspondencia directa entre los objetivos de la entidad, los componentes y la estructura organizacional que es incorporada en forma de cubo de la siguiente manera:

Gráfico 3: Método de Control Interno COSO III



Fuete: http://www.cicinacional.com/Guia_Marco_Integrado_de_Control_Interno_COSO_III.pdf

Los cinco componentes del Marco Integrado de Control Interno COSO III corresponden funcionar de manera integrada para reducir a un nivel admisible el riesgo de no alcanzar un objetivo. Los componentes son interdependientes, convive una gran cantidad de interrelaciones y vínculos entre ellos.

Así mismo, dentro de cada componente el marco establece diecisiete (17) principios que representan los conceptos fundamentales y son aplicables a los objetivos operativos, de información y de cumplimiento. Los principios permiten evaluar la efectividad del sistema de control interno.

Tabla 7: Marco Integrado de Control Interno COSO III

N.º	Componente	Principio
1	Entorno de control	1. La organización demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos
		2. El consejo de administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del sistema de control interno
		3. La dirección estable con la supervisión del consejo, las estructuras, líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos.
		4. La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes, en concordancia con los objetivos de la organización
		5. La organización define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos.
2	Evaluación de riesgos	6. La organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados
		7. La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la entidad y los analiza como base sobre la cual determina cómo se deben gestionar.
		8. La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos
		9. La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno.
3	Actividades de	10. La organización define y desarrolla actividades de control que

	control	contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos.
		11. La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos
		12. La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales del control interno y procedimientos que llevan dichas políticas.
4	Información y comunicación	13. La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno
		14. La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.
		15. La organización se comunica con los grupos de interés externos sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno
5	Actividades de supervisión – monitoreo	16. La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento
		17. La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo, según corresponda

Fuente: http://www.cicinacional.com/Guia_Marco_Integrado_de_Control_Interno_COSO_III.pdf.

Elaborado por: Rosmery Natali Sánchez Fray

2.3 MARCO CONCEPTUAL

Auditoría: Acumulación y evaluación de la evidencia racional en información para determinar y reportar sobre el grado de correspondencia entre la información y los criterios establecidos. (Arter, 2004)

Auditoría Interna: Cuando el examen se lleva a cabo por un auditor que forma parte del personal de la empresa, o sea, cuando la comprobación es elaborada por personal dependiente del propio ente que es objeto de verificación. (Soy Aumatell, 2003)

Auditoría Operacional: Evalúa la eficiencia y eficacia de cualquier segmento de los procedimientos y métodos de operación de una organización. (Arens, 2007)

Control Interno: Conjunto de métodos, planes y procedimientos patrocinados por una organización para sustentar sus recursos, verificar lo conveniente de la información en general y lograr consumir los objetivos y meta. (Whittington, 2005)

Cuestionarios: Técnica para expediente, contabilidad y control, siempre y cuando coexista el documento de análisis correspondiente, en el cual se defina la confianza de los sistemas examinados. (Santillana, 2013)

Diagramas de Flujo: Representación gráfica del encadenamiento de las operaciones de un explícito sistema manteniendo el orden cronológico. (Fuentes, 2012)

Descripciones Narrativas: Consisten en presentar en forma de relato, las actividades de la organización e indican las sucesiones de cada maniobra, las personas que participan, los informes que implican de cada procesamiento y reportando todo en forma de una descripción simple sin utilización de gráficos. (Franklin, 2007)

Eficiencia: Consiste en lograr la utilización más productiva de bienes materiales y recursos humanos y financieros. (Santillana, 2013)

Eficacia: Es el grado en que son alcanzados, en forma continua, los objetivos de los programas y los efectos esperados de una entidad. La eficacia operacional se refiere al logro de los resultados esperados, pero relacionándolos con los sistemas de entrega de los bienes y servicios producidos y el rendimiento o eficiencia de dichos sistemas. (Soy Aumatell, 2003)

Economía: Uso de los recursos sin desperdicio innecesario y al mejor y menor costo posible. Especialmente, en épocas de crisis para empresas y gobiernos con problemas de escasez de recursos y altos costos, es imperioso el ahorro y uso económico de los bienes. (Blanco, 2012)

Evidencia: Consiste en la “certeza clara, manifiesta y tan perceptible, que nadie consigue racionalmente dudar de ella”; y se le aplica el calificativo de “moral” (certeza moral), a la “certidumbre de una cosa, de manera que el sentir o juzgar lo contrario sea tenido por temeridad”. (Cuellar G. , 2002)

Independencia: Referido al auditor, este profesional no debe poseer intereses comunes con su cliente, ni ningún tipo de relaciones que alcancen a comprometer su libertad de opinión. (Whittington, 2005)

Indagación Oral: Se trata de ver, por intermedio de una serie de preguntas, cuáles son los procedimientos utilizados y a la vista de sus fallos o aciertos instituir el campo de actuación. (De la Peña, 2014)

Informe de Auditoría: Consiste en una expresión escrita y firmada sobre el conocimiento de hechos que ha presenciado, visto u oído el auditor, o sea, una declaración de verdad. (Sotomayor, 2008)

Normas de Auditoría: Establecen el conjunto de reglas que deben desempeñarse para realizar una auditoría con la calidad y eficiencias indispensables. (Whittington, 2005)

Operaciones: En auditoría operacional se define a una operación como al conjunto de actividades encaminadas al logro de un fin u objetivo particular dentro de la empresa, tales como vender, comprar o producir. (Arens, 2007)

Procedimiento de Auditoría: Son las acciones que realiza el auditor para llevar a cabo sus labores de revisión. (ACFI, 2015)

Programa de Auditoría: Documento que instaura los procedimientos de auditoría relacionados con el tema, actividad o asunto objeto de revisión. (Vásquez, 2005)

Técnicas de Auditoría. Métodos que el auditor explota para realizar las verificaciones planteadas en los programas de auditoría, que tienen como objetivo la obtención de evidencia. (Whittington, 2005)

2.4 IDEA A DEFENDER

La realización de una Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana, del cantón Francisco de Orellana, provincia de Orellana, periodo 2017, incide en la determinación del grado de eficacia, eficiencia y economía de operaciones

CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Para la puesta en marcha de la presente investigación correspondiente a la realización de una Auditoría Operacional a Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana, del cantón Francisco de Orellana, provincia de Orellana, periodo 2017, incide en la determinación del grado de eficacia, eficiencia y economía de las operaciones, se enmarcan las siguientes modalidades:

- **Cualitativo:** Se observaron eventos frecuentes y actividades diarias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana, permitió adquirir un punto de vista interno de los procesos llevados a cabo en los diferentes departamentos, esto coadyuvará a la concepción del diseño de la propuesta y su desarrollo bajo los lineamientos teóricos, donde se sintetizará en los hallazgos, conclusiones y recomendaciones que fundamentaron las hipótesis.
- **Cuantitativo:** ya que se requerirá la verificación de la idea a defender, mediante la aplicación de encuestas a directivos y funcionarios de las áreas objetos de estudio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana, con el fin de tabular y analizar los datos recolectados según la medición numérica resultante de cada pregunta.

3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN

- **Investigación bibliográfica:** La investigación bibliográfica permite la recopilación y análisis de información textual de diferentes autores, la cual permite tener una base para el desarrollo de la investigación.
- **Investigación de campo:** se realizará este tipo de investigación ya que la Auditoría Operacional a Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana, se la realizará en la propia organización, de esta manera se podrá obtener datos directamente de la realidad y situación de la entidad financiera.

- **Investigación descriptiva:** se utilizó este tipo de investigación la cual consiente definir el objeto de estudio, además de permitir identificar y detallar las actividades que se desarrollan en el área objeto de estudio. En este tipo de investigación se aplica el método de observación, para la obtención resultados cuantitativos y cualitativos.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

8.3.1 Población

La población, o en términos más precisos población objetivo, es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Ésta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio. (Arias, 2012)

Nuestra población de estudio asciende a 19 unidades de observación, las mismas que detallamos a continuación:

Tabla 8: Población de la COAC Puerto Francisco de Orellana

PERSONAL	No.	%
Gerencia	1	5%
Comité de Crédito	2	10%
Empleados del Área Administrativa y Financiera	3	16%
Operadores Financieros	3	16%
Personal de cajas	3	16%
Colocación de créditos	7	37%
TOTAL	19	100%

Fuente: COAC Puerto Francisco de Orellana.

Elaborado por: Rosmery Natali Sánchez Fray

3.3.2 Muestra

La muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible, se recomienda para seleccionar una muestra considerar un universo mayor a 100 unidades de observación caso contrario por efectos de error aleatorio trabajar con el total de este. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010)

Debido al número de unidades de la población no es necesario el cálculo de una muestra estadística, además por no cumplir con los requisitos para el uso de muestra, por tal motivo se procederá a trabajar con la totalidad de la población.

3.4 MÉTODOS TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Para el desarrollo de la investigación se procederá a utilizar varios métodos y técnicas de que permitirán la ejecución del presente trabajo de investigación, a continuación, se detalla cada uno de estos métodos, técnicas e instrumentos de investigación.

3.4.1 Métodos

Los métodos que utilizaremos en nuestra investigación son los siguientes:

- **Método inductivo.** - permite alcanzar conclusiones generales partiendo de la observación de casos particulares y conduce a conocimientos generales, por tal concepto podemos decir que este método permitirá obtener datos particulares de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana, para luego poder generalizarlos y ser analizados. La información que obtendremos con este método será referente a las actividades administrativas que se lleven a cabo en la organización objeto del tema de investigación
- **Método deductivo.** - este método se caracteriza porque parte del conocimiento general hasta llegar a una conclusión particular, este método se lo utiliza al realizar una investigación de campo.
- **Método analítico.** - el método analítico permite observar las causas de un fenómeno, permitiendo analizar cada uno de ellos de manera individual, eso sí de manera ordenada, de esta manera nos permitiremos conocer más acerca del objeto

de estudio, de este modo podremos realizar analogías y comprender de mejor manera el comportamiento de nuestro objeto de estudio.

- **Método sintético.** - después del método analítico, es necesario aplicar el método sintético, ya que este método permitirá analizar las operaciones y áreas críticas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana de forma unificada e integrada, para ello se unificará cada una de las áreas y actividades que se llevan a cabo en los departamentos del objeto de estudio.

3.4.2 Técnicas

Las técnicas que se utilizarán para la recopilación de la información son:

- **Observación Directa.** - este tipo de técnica permite a la investigadora ponerse en contacto personal con el objeto de estudio, de esta manera la investigadora tiene la ventaja de recopilar información de forma directa y detallada de la realidad, para ello se puede realizar un monitoreo de las actividades operacionales de la organización.
- **Encuesta.** - para la utilización de esta técnica procederemos a la utilización de un cuestionario que estará conformado por preguntas cerradas acerca de las operaciones de la organización, dicha técnica será aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana, con el fin de obtener información que avale la investigación y nos permita conocer cuál es la situación actual de dicha organización.

3.4.3 Instrumentos

- Guías de observación
- Guías de entrevistas
- Cuestionarios

3.5 RESULTADOS

3.5.1 Resultados de la encuesta aplicada a las diferentes áreas departamentales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana

La investigación se encuentra fundamentada en una encuesta estándar aplicado al personal las diferentes áreas departamentales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana, considerándola como información primaria para el conocimiento de aspectos importantes del sujeto a estudio.

Pregunta 1. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana cuenta con un organigrama estructural acorde a cada una de las áreas departamentales?

Tabla 9: Organigrama estructural acorde a cada una de las áreas departamentales

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	10	53%
NO	9	47%
TOTAL	19	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la COAC Puerto Francisco de Orellana.

Elaborado por: Rosmery Natali Sánchez Fray

Gráfico 4: Organigrama estructural acorde a cada una de las áreas departamentales



Fuente: Encuesta aplicada a la COAC Puerto Francisco de Orellana.

Elaborado por: Rosmery Natali Sánchez Fray

Análisis e interpretación:

Según los resultados obtenidos de la encuesta realizada al personal que labora en la cooperativa, podemos observar el 53% de encuestados es decir 10 de ellos manifestaron que la cooperativa cuenta con una organigrama estructural acorde a cada una de las áreas departamentales, y el 47% de los encuestados correspondiente a 9 de ellos mencionaron que la entidad no cuenta con dicha organigrama estructural, deduciendo que la entidad necesita realizar un rediseño en su organigrama estructural para una mejor conocimiento de la misma y una buena asignación de responsabilidades a los empleados de la COAC Puerto Francisco de Orellana.

Pregunta 2. ¿Cuenta la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana con manuales actualizados de los procesos operacionales de cada área?

Tabla 10: La cooperativa cuenta con manuales actualizados

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	12	63%
NO	7	37%
TOTAL	19	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la COAC Puerto Francisco de Orellana.

Elaborado por: Rosmery Natali Sánchez Fray

Gráfico 5: La cooperativa cuenta con manuales actualizados



Fuente: Encuesta aplicada a la COAC Puerto Francisco de Orellana.

Elaborado por: Rosmery Natali Sánchez Fray

Análisis e interpretación:

Los datos evidencian que el 63% del total de encuestados afirmó que la COAC Puerto Francisco de Orellana, cuenta con manuales actualizados de los procesos operacionales de cada área, mientras que el 37% restante dijo no tener conocimiento de manuales actualizados, por lo que podemos concluir que la cooperativa tiene manuales de los procesos operacionales pero no están establecidos en cada una de las áreas, necesitando así un mejoramiento en los lineamientos de los procesos de la organización, de esta manera observamos el efecto de no tener una correcta organigrama estructural.

Pregunta 3. ¿El personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana está capacitado para el desarrollo de sus actividades laborales de manera eficiente y eficaz?

Tabla 11: Personal está capacitado para el desarrollo de sus actividades

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	17	89%
NO	2	11%
TOTAL	19	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la COAC Puerto Francisco de Orellana.

Elaborado por: Rosmery Natali Sánchez Fray

Gráfico 6: Personal está capacitado para el desarrollo de sus actividades



Fuente: Encuesta aplicada a la COAC Puerto Francisco de Orellana.

Elaborado por: Rosmery Natali Sánchez Fray

Análisis e interpretación:

De un total de 19 encuestados, el 89% correspondiente a 17 de ellos afirmaron que la COAC Puerto Francisco de Orellana, posee personal capacitado para el desarrollo eficaz y eficiente de cada una de las actividades laborales, y un reducido 11% perteneciente a 2 individuos mencionan que no. Por lo que podemos decir que la cooperativa no tiene problemas al momento del desarrollo de sus actividades laborales ya que el personal que destinado para la ejecución de las diferentes actividades tiene los conocimientos necesarios para las labores encomendadas por parte de la entidad financiera.

Pregunta 4. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana brinda los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades operacionales laborales?

Tabla 12: La cooperativa brinda los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	15	79%
NO	4	21%
TOTAL	19	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la COAC Puerto Francisco de Orellana.

Elaborado por: Rosmery Natali Sánchez Fray

Gráfico 7: La cooperativa brinda los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades.



Fuente: Encuesta aplicada a la COAC Puerto Francisco de Orellana.

Elaborado por: Rosmery Natali Sánchez Fray

Análisis e interpretación:

El 79% correspondiente a 15 individuos del personal encuestado afirmó que la cooperativa si brinda los recursos necesarios para sus labores diarias, mientras que el 21% de los encuestados perteneciente a 4 sujetos expresaron que la entidad financiera no brinda los recursos necesarios, de estos resultados podemos concluir que la COAC Puerto Francisco de Orellana, preocupa de proporcionar los recursos necesarios a los empleados para de esta manera obtener un buen desempeño laboral.

Pregunta 5. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana incentiva al trabajador en la realización de sus actividades laborales?

Tabla 13: Se incentiva al trabajador en la realización de sus actividades laborales

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	17	89%
NO	2	11%
TOTAL	19	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la COAC Puerto Francisco de Orellana.

Elaborado por: Rosmery Natali Sánchez Fray

Gráfico 8: Se incentiva al trabajador en la realización de sus actividades laborales



Fuente: Encuesta aplicada a la COAC Puerto Francisco de Orellana.

Elaborado por: Rosmery Natali Sánchez Fray

Análisis e interpretación:

De un total de 19 encuestados, el 89% es decir 17 de ellos respondieron que la COAC Puerto Francisco de Orellana, se preocupa de motivar a los empleados que laboran en la misma, mientras que el 11% correspondiente a 2 de los encuestados afirmaron no recibir incentivos por parte de la cooperativa, por lo que podemos intuir que los encuestados que respondieron negativamente podrían ser personal nuevo que contrató la entidad financiera y que aún no han recibido ningún tipo de incentivo.

Pregunta 6. ¿El entorno laboral es favorable para el desarrollo de sus actividades dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana?

Tabla 14: El entorno laboral

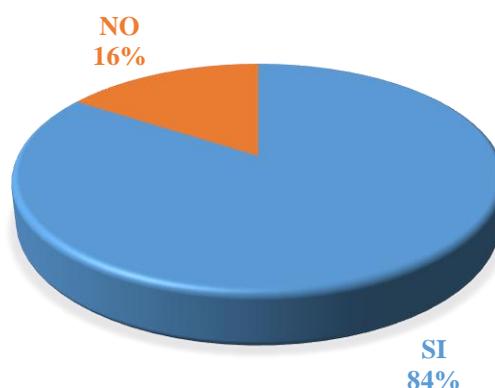
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	16	84%
NO	3	16%
TOTAL	19	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la COAC Puerto Francisco de Orellana.

Elaborado por: Rosmery Natali Sánchez Fray

Gráfico 9: El entorno laboral

¿EL ENTORNO LABORAL ES FAVORABLE PARA EL DESARROLLO DE SUS ACTIVIDADES DENTRO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA?



Fuente: Encuesta aplicada a la COAC Puerto Francisco de Orellana.

Elaborado por: Rosmery Natali Sánchez Fray

Análisis e interpretación:

De un total de 19 encuestados se obtuvieron los siguientes resultados: el 84% del personal correspondiente a 16 individuos expresó tener un entorno laboral favorable para el desarrollo de sus actividades diarias, mientras que el 16% perteneciente a 3 encuestados restante afirmó no tener un ambiente laboral favorable, por lo que podemos deducir que son empleados que han sido recientemente contratados y aun no se adapta al entorno laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana.

Pregunta 7. ¿Cree Ud. que el uso de indicadores ayuda a la evaluación de la eficacia, eficiencia y economía de las operaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana?

Tabla 15: El uso de indicadores ayuda a la evaluación

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	18	95%
NO	1	5%
TOTAL	19	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la COAC Puerto Francisco de Orellana.

Elaborado por: Rosmery Natali Sánchez Fray

Gráfico 10: El uso de indicadores ayuda a la evaluación



Fuente: Encuesta aplicada a la COAC Puerto Francisco de Orellana.

Elaborado por: Rosmery Natali Sánchez Fray

Análisis e interpretación:

De un total de 19 encuestados que laboran en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana, podemos observar que el 95% correspondiente a 18 de los encuestados indicaron que el uso de indicadores ayudaría a la evaluación de la eficiencia, eficacia y economía de las operaciones de la cooperativa, por otro lado, tan solo el 5% que pertenece a 1 encuestado expresó que no, deduciendo que la mayoría de los encuestados tiene conocimiento acerca de los indicadores y para qué sirve.

Pregunta 8. ¿Sabe Ud. de qué trata la Auditoría Operacional?

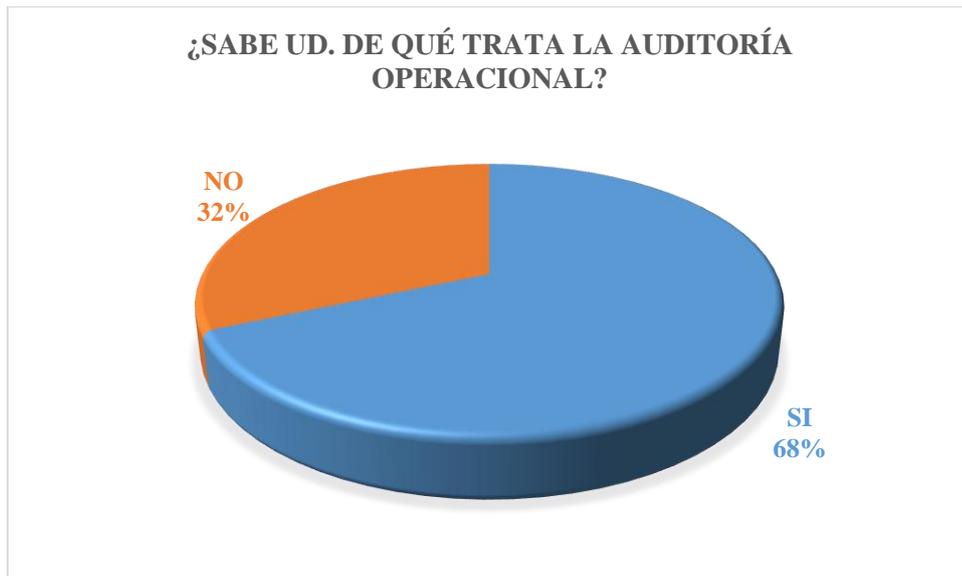
Tabla 16: Saber de qué trata la auditoría operacional

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	13	68%
NO	6	32%
TOTAL	19	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la COAC Puerto Francisco de Orellana.

Elaborado por: Rosmery Natali Sánchez Fray

Gráfico 11: Saber de qué trata la auditoría operacional



Fuente: Encuesta aplicada a la COAC Puerto Francisco de Orellana.

Elaborado por: Rosmery Natali Sánchez Fray

Análisis e interpretación:

Observamos que de un total de 19 encuestados que laboran en Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana; 13 de ellos correspondiente al 68% manifestaron conocer sobre auditoría operacional, mientras que 6 de los encuestados correspondientes al 32% dijeron no conocer sobre auditoría operacional, denotando que los encuestados que respondieron positivamente corresponderían al área de operadores financieros, personal de cajas y colocación de créditos de la cooperativa, que por deber están familiarizados con el término auditoría.

Pregunta 9. ¿Conoce Ud. si la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana planifica la Auditoría Operacional?

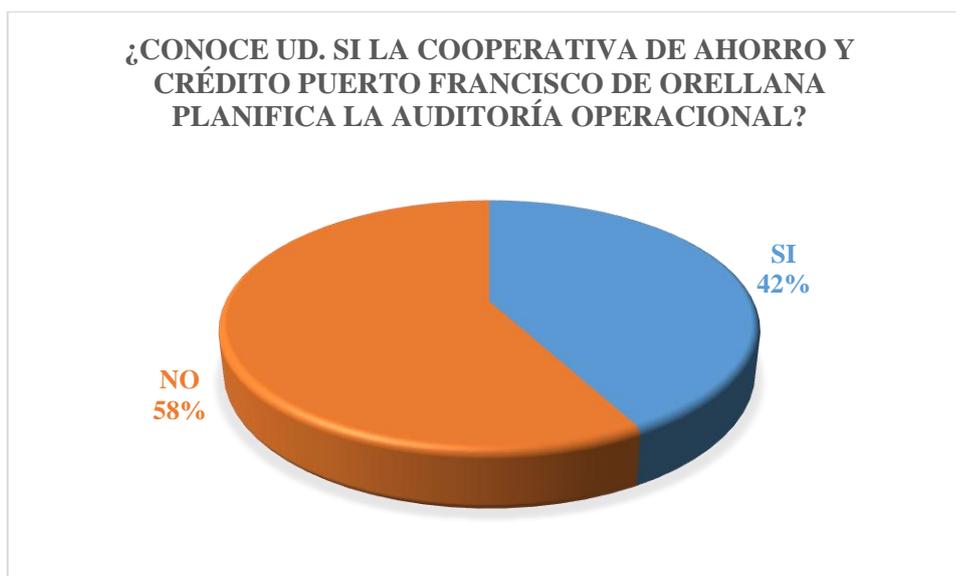
Tabla 17: Se planifica la Auditoría Operacional

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	8	42%
NO	11	58%
TOTAL	19	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la COAC Puerto Francisco de Orellana.

Elaborado por: Rosmery Natali Sánchez Fray

Gráfico 12: Se planifica la Auditoría Operacional



Fuente: Encuesta aplicada a la COAC Puerto Francisco de Orellana.

Elaborado por: Rosmery Natali Sánchez Fray

Análisis e interpretación:

De los resultados obtenidos podemos observar que 11 de los individuos considerado como la mayoría de los encuestados perteneciente al 58% afirmaron no conocer sobre la planificación de una auditoría operacional en la cooperativa, mientras que el 42% del personal encuestado dijeron tener conocimiento sobre la planificación de dicha auditoría, por lo que podemos decir que el personal no cuenta con un adecuado sistema de comunicación dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana.

Pregunta 10. ¿Cree Ud. que es necesaria la aplicación de una Auditoría Operacional en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana?

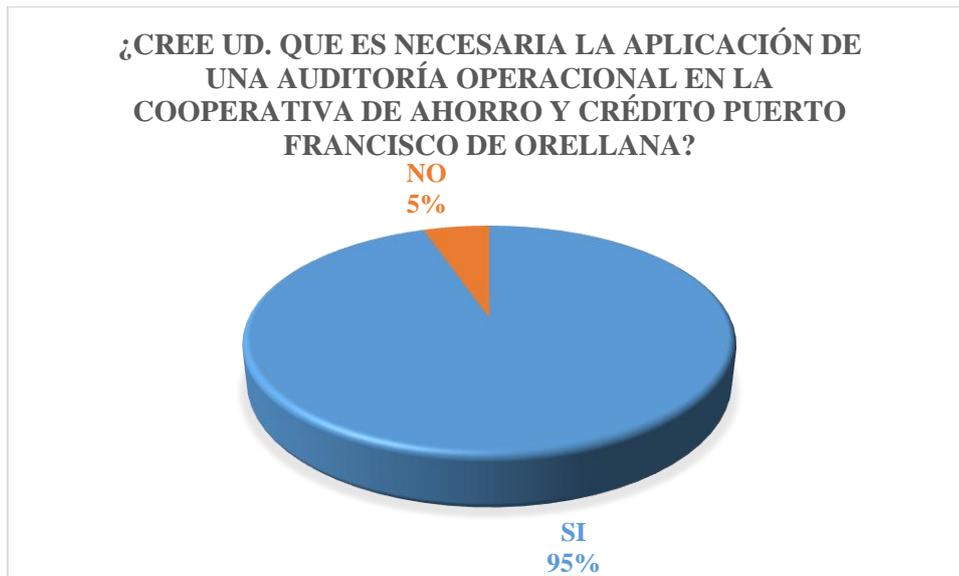
Tabla 18: Necesidad de la aplicación de una auditoría operacional

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	18	95%
NO	1	5%
TOTAL	19	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la COAC Puerto Francisco de Orellana.

Elaborado por: Rosmery Natali Sánchez Fray

Gráfico 13: Necesidad de la aplicación de una auditoría operacional



Fuente: Encuesta aplicada a la COAC Puerto Francisco de Orellana.

Elaborado por: Rosmery Natali Sánchez Fray

Análisis e interpretación:

Observamos que el 95% del total de personal encuestado correspondiente a 18 individuos consideran necesaria la aplicación de una auditoría operacional en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana, por otro lado 1 individuo perteneciente al restante 5% expresó que no sería necesaria la aplicación de una auditoría operacional a la entidad financiera, de esto podemos decir que el personal que dijo no ser necesaria una auditoría operacional tiene desconocimiento del tema o se siente conforme con los procesos que se llevan a cabo dentro de la cooperativa.

Pregunta 11. ¿Ud. considera que la realización de una auditoría operacional permitirá mejorar los procesos operacionales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana?

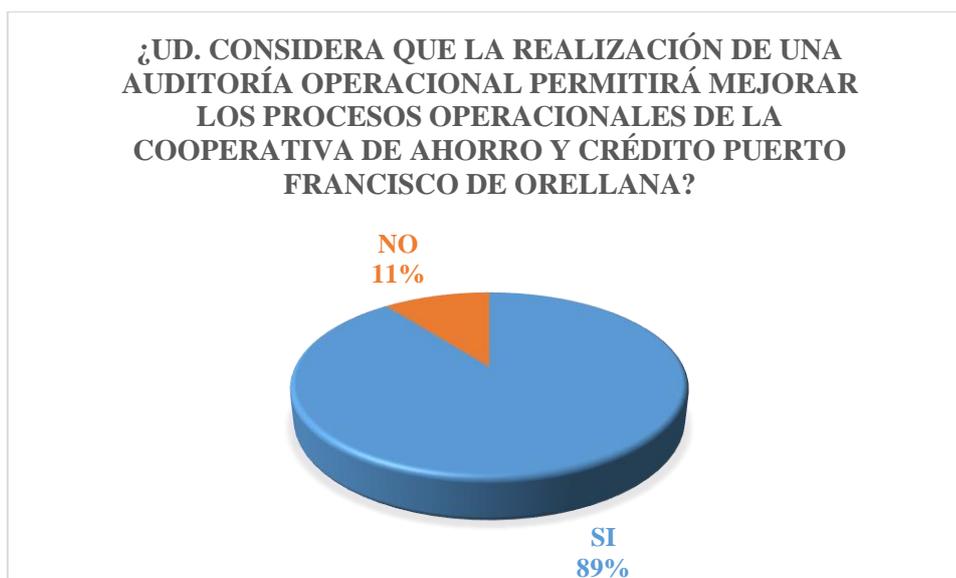
Tabla 19: La auditoría operacional permitirá mejorar los procesos operacionales

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	17	89%
NO	2	11%
TOTAL	19	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la COAC Puerto Francisco de Orellana.

Elaborado por: Rosmery Natali Sánchez Fray

Gráfico 14: La auditoría operacional permitirá mejorar los procesos operacionales



Fuente: Encuesta aplicada a la COAC Puerto Francisco de Orellana.

Elaborado por: Rosmery Natali Sánchez Fray

Análisis e interpretación:

Según los resultados obtenidos de la encuesta realizada al personal que labora en la cooperativa, podemos observar el 89% de encuestados es decir 17 de ellos manifestaron que la realización de una auditoría operacional permitirá mejorar los procesos operacionales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana, y el 11% de los encuestados correspondiente a 2 de ellos mencionaron que no, deduciendo estos resultados motivan la realización de nuestro proyecto de investigación correspondiente a la aplicación de una auditoría operacional a la entidad financiera.

Pregunta 12. ¿Conoce Ud. si se ha realizado una auditoría operacional en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana en períodos anteriores?

Tabla 20: Se ha realizado una auditoría operacional en la Cooperativa

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	19	100%
TOTAL	19	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la COAC Puerto Francisco de Orellana.

Elaborado por: Rosmery Natali Sánchez Fray

Gráfico 15: Se ha realizado una auditoría operacional en la Cooperativa



Fuente: Encuesta aplicada a la COAC Puerto Francisco de Orellana.

Elaborado por: Rosmery Natali Sánchez Fray

Análisis e interpretación:

Según los resultados obtenidos de la encuesta realizada al personal que labora en la cooperativa, podemos observar el 100% de encuestados es decir el total de los encuestados respondieron que desconocen si se ha realizado una auditoría operacional en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana en períodos anteriores, por lo que apoya al desarrollo de nuestro tema de investigación referente a la realización de una auditoría operacional.

3.5.2 Análisis general de la encuesta aplicada a las diferentes áreas departamentales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana

Basándonos en los resultados obtenidos de la encuesta aplicada al personal de las diferentes áreas departamentales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana determinamos que:

- El 100% de encuestados es decir el total de ellos respondieron que desconocen si se ha realizado una auditoría operacional en la cooperativa.
- El 95% consideran necesaria la aplicación de una auditoría operacional en la cooperativa.

- El 95% indicaron que el uso de indicadores ayudaría a la evaluación de la eficiencia, eficacia y economía de las operaciones de la cooperativa
- El 89% de encuestados manifestaron que la realización de una auditoría operacional permitirá mejorar los procesos operacionales de la cooperativa.
- El 89% afirmaron que la COAC Puerto Francisco de Orellana, posee personal capacitado para el desarrollo eficaz y eficiente de cada una de las actividades laborales
- El 89% respondieron que, si se preocupa de motivar a los empleados que laboran en la misma.
- El 84% expresó tener un entorno laboral favorable para el desarrollo de sus actividades diarias,
- El 79% del personal encuestado afirmó que la cooperativa si brinda los recursos necesarios para sus labores diarias
- El 68% manifestaron conocer sobre auditoría operacional,
- El 63% del total de encuestados afirmó que la COAC Puerto Francisco de Orellana, cuenta con manuales actualizados de los procesos operacionales de cada área
- El 58% afirmaron no conocer sobre la planificación de una auditoría operacional en la cooperativa
- El 53% de encuestados manifestaron que la cooperativa cuenta con un organigrama estructural acorde a cada una de las áreas departamentales.

De acuerdo con los resultados que se han obtenido, procedemos a la propuesta de realización de la Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana, del cantón Francisco de Orellana, provincia de Orellana, periodo 2017, ya que los resultados refuerzan la propuesta y evidencian la necesaria aplicación del examen, la cual permitirá mejorar los procesos operacionales y por ende la eficacia, eficiencia y economía de estos.

CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO

AUDITORÍA OPERACIONAL A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA, DEL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA PERÍODO 2017.



AUTORA:

ROSMERY NATALI SÁNCHEZ FRAY

ORELLANA -ECUADOR

2018



4.1 ARCHIVO PERMANENTE



ENTIDAD: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA

DIRECCIÓN: CUENCA 8114 ENTRE LA NAPO Y QUITO

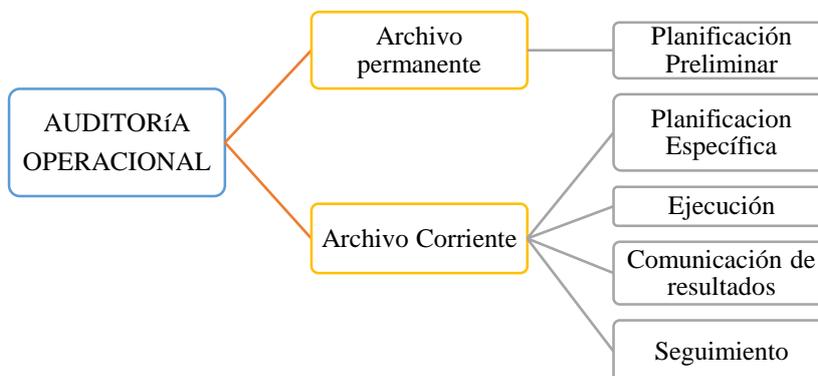
NATURALEZA: AUDITORÍA OPERACIONAL

PERÍODO: 2017

Estructura de la Propuesta

En la Auditoría Operacional se utilizará la siguiente estructura:

Gráfico 16: estructura de la propuesta de auditoría operacional



Elaborado por: Rosmery Natali Sánchez Fray



4.1.1 Fase I – Planificación Preliminar



FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

OBJETIVO: Establecer las Formalidades respectivas de la entidad auditada, con la finalidad de evidenciar los convenios pertinentes, y a su vez obtener un conocimiento general sobre la entidad

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana.

NATURALEZA: Auditoría Operacional

ÁREA: Proceso Operativo

PERÍODO: 2017



4.1.1.1 Programa de auditoría FASE I

Objetivo General

Establecer los lineamientos de la Auditoría Operacional mediante la recolección de información general de la entidad, a través de herramientas de investigación que permitan establecer un enfoque adecuado de la evaluación a realizarse.

Objetivos Específicos

- Justificar el motivo, alcance y objetivos de la Auditoría operacional mediante un diagnóstico previo a la entidad para medir la eficiencia eficacia y economía en la utilización de los recursos.
- Emitir las formalidades respectivas a la entidad para respaldar los procesos iniciales de la Auditoría Operacional

Nº	PROCEDIMIENTOS	REF. P-T	RESPONSABLE	FECHA:
1	Realice el Programa de Auditoría– Planificación Preliminar.	PA-PP	R.N.S.F	05/03/18
2	Elabore el Índice General de Auditoría Operacional.	IGA		05/03/18
3	Elabore la Hoja de Marcas de Auditoría.	MA		06/03/18
4	Simbología a utilizar en los flujogramas	SF		06/03/18
5	Elaboración de la carta de presentación	CP		07/03/18
6	Elabore el contrato de prestación de servicios	CPS		07/03/18
7	Elaborar la orden de trabajo	OT		08/03/18
8	Elabore la notificación de Inicio de Auditoría.	NIA		08/03/18
9	Elabore el Memorándum de la Planificación Preliminar.	MP-P		09/03/18
10	Realice el informe de Planificación preliminar.	IPP		09/03/18

ELABORADO	POR:	FECHA: 12/03/18
R.N.S.F		
REVISADO POR:	D.E.V.U.	FECHA:23/04/18



4.1.1.2 Índice General de Auditoría Operacional

MARCAS	SIGNIFICADO
D.E.V.U.	Diana Evelyn Vargas Ulloa
G.L.L.N.	Gerardo Luis Lara Noriega
R.N.S.F.	Rosmery Natali Sánchez Fray
AP	Archivo Permanente
PP	PLANIFICACIÓN PRELIMINAR
PA-PP	Programa de Auditoría -planificación Preliminar.
IGA	Índice General de Auditoría
MA	Hoja de marcas de Auditoría
SF	Simbología Flujogramas
CP	Carta de Presentación
CPS	Contrato de prestación de Servicios
OT	Orden de Trabajo
NIA	Notificación de Inicio de Auditoria
MP-P	Memorándum de la Planificación Preliminar.
IPP	Informe de Planificación Preliminar
AC	Archivo Corriente
PE	PLANIFICACIÓN ESPECIFICA
PA-PE	Programa de Auditoría-planificación especifica
VP	Visita previa
MF	Manual de Funciones
EG	Entrevista Al Gerente o máxima
CN	Cedula Narrativa
ECI	Evaluación de Control Interno
MP	Matriz de Ponderación
ERG	Evaluación de Riesgo Global
IPE	Informe de Planificación Especifica

ELABORADO POR: R.N.S.F	FECHA: 05/03/18
REVISADO POR: D.E.V.U.	FECHA: 23/04/18



EA	EJECUCIÓN DE AUDITORÍA
PP-EA	Programa de Ejecución de Auditoría
IP	Identifique proceso
FP	Flujograma de Procesos
EPC	Evaluación Proceso de Captaciones
IG	Indicadores de gestión
MH	Matriz de hallazgos
IR	INFORME DE RESULTADOS
PA-CR	Programa de Auditoría Comunicación de resultados
NCAG	Notificación de Cierre de la Auditoría de gestión
CLI	Convocatoria Lectura de Informe
IFA	Informe Final de Auditoría Operacional
ACF	Acta Conferencia Final
S	SEGUIMIENTO
MSR	Matriz de Seguimiento de Recomendaciones

Elaborado por: Rosmery Natali Sánchez Fray

ELABORADO POR: R.N.S.F	FECHA: 05/03/18
REVISADO POR: D.E.V.U.	FECHA: 23/04/18



4.1.1.3 Hoja de Marcas de Auditoría

Tabla 21: Hoja de Marcas de Auditoría

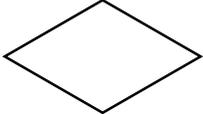
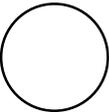
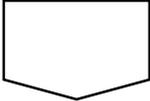
SIMBOLOGÍA	SIGNIFICADO
C	Conciliado
¢	Incumplimiento de la normativa y reglamento.
§	Analizado
Φ	Sustentando con evidencia
⌘	Revisado
Σ	Totalizado
℞	Realizado
±	Falta proceso
□	Cotejado documentos
ĤĤ	Hallazgo
Ξ	Comparado
Υ	Resultados
¥	Revisión de documentos
≠	Cifras Inconsistentes
=	Cifras consistentes
Đ	Debilidad
S	Solicitud de confirmación enviada
SI	Solicitud de confirmación recibida inconforme
SC	Solicitud de confirmación recibida conforme
✓	Socializado
✓	Verificado
®	Comprobado

Elaborado por: Rosmery Natali Sánchez Fray

ELABORADO POR: R.N.S.F	FECHA: 06/03/18
REVISADO POR: D.E.V.U.	FECHA: 23/04/18

4.1.1.4 Simbología a Utilizar en la elaboración de los flujogramas

Tabla 22: Simbología a Utilizar

SÍMBOLO	NOMBRE	FUNCIÓN
	INICIO/ FINAL	Representa el inicio o final de un proceso.
	LÍNEA DE FLUJO	Indica el orden de la ejecución de las operaciones.
	PROCESO/OPERACIÓN	Representa todo tipo de información.
	DESICIÓN	Permite analizar una situación.
	DOCUMENTO	Representa documento que contiene información.
	INSPECCIÓN	Representa que un proceso se ha detenido y requiere de una inspección por alguien diferente a quien desarrolla la actividad
	CONECTOR	Este símbolo se utiliza para efectuar un enlace de una página a otra donde se continúa el flujograma.

Elaborado por: Rosmery Natali Sánchez Fray

ELABORADO POR: R.N.S.F	FECHA: 06/03/18
REVISADO POR: D.E.V.U.	FECHA: 23/04/18



4.1.1.5 Carta de presentación

OFICIO N°: 001-RNSF-COAC-2018.AO.CP

SECCIÓN: Auditoría Externa

ASUNTO: Carta de Presentación

Riobamba, 07 de marzo de 2018

Ingeniera:

Castillo Mena Samara Lizeth

Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pto. Fco. De Orellana

Presente. -

De mi consideración:

Agradecemos la oportunidad de presentar nuestra propuesta para efectuar la Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana, del cantón Francisco de Orellana, Provincia de Orellana, periodo 2017, confiamos plenamente en la capacidad de nuestros profesionales para ofrecerles un servicio de la más alta calidad y acorde a las necesidades de su institución.

A continuación, se presenta los profesionales que conforman el equipo de Trabajo

Nombres y Apellidos	Función en el Trabajo de Titulación	Función en la Auditoría Operacional
Diana Evelyn Vargas Ulloa	Director del Trabajo de Titulación	Auditor Supervisor
Gerardo Luis Lara Noriega	Miembro del Trabajo de titulación	Auditor Senior
Rosmery Natali Sánchez Fray	Autora del Trabajo de Titulación	Auditora

ELABORADO POR: R.N.S.F	FECHA: 07/03/18
REVISADO POR: D.E.V.U.	FECHA: 23/04/18



Nuestra metodología de trabajo está delineada para que el equipo profesional funcione de manera íntegra en las distintas áreas que intervienen en un proceso de esta naturaleza.

Cabe mencionar que el trabajo se realizara con total confidencialidad sobre la información proporcionada, expresando conclusiones y recomendaciones tomando en cuenta criterios de eficiencia eficacia y economía.

Saludamos atentamente a usted.

Atentamente,

Srta. Rosmery Natali Sánchez Fray
Auditora

ELABORADO POR: R.N.S.F	FECHA: 07/03/18
REVISADO POR: D.E.V.U.	FECHA: 23/04/18



4.1.1.6 Contrato de trabajo

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

PRIMERA: COMPARECIENTES. - En la Provincia de Orellana, cantón Francisco de Orellana a los quince días del mes de marzo del dos mil dieciocho, en forma libre y voluntaria, por una parte, comparecen: la ingeniera: Castillo Mena Samara Lizeth Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana que en adelante se denominará “contratante”, y, por otra parte; la Señorita Rosmery Natali Sánchez Fray con CI. 0703868026; egresada de la Escuela de Contabilidad y Auditoría de la FADE-ESPOCH; que también en adelante se llamará “contratista”, en su calidad de Contador Público Autorizado; quienes conviene en suscribir el presente contrato, al tenor de las siguientes cláusulas:

SEGUNDA: OBJETO DEL CONTRATO. - El objeto del presente contrato es la realización de la Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana, el examen a realizarse y sus resultados concluirán con la presentación del informe final de Auditoría.

TERCERA. EL PLAZO. - El plazo estipulado para la entrega de los resultados, es de 30 días laborables, contados a partir de la fecha en que entregue los documentos. El plazo fijado podrá ser prorrogado por causas no imputables al contratista, por falta en la entrega de información o por fuerza mayor debidamente comprobada.

CUARTA. VALOR DEL CONTRATO. - No se fija ningún costo en la realización del examen de auditoría, por ser un requisito indispensable para la titulación como Licenciada en Contabilidad y Auditoría C.P.A, de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

QUINTA. PAPELES DE TRABAJO. - Los papeles de trabajo como programas de auditoría, documentos o cualquier otro material utilizado en el trabajo serán propiedad del auditor, y por ningún motivo podrán ser propiedad del contratante.

ELABORADO POR: R.N.S.F	FECHA: 07/03/18
REVISADO POR: D.E.V.U.	FECHA: 23/04/18



SEXTA: OBLIGACIONES DEL AUDITOR: Las obligaciones de los auditores en el presente trabajo serán los siguientes:

1. Aplicar la Auditoría Operacional a la COAC Puerto Francisco de Orellana.
2. Elaborar y presentar el informe final de Auditoría ante el Gerente General de la Cooperativa.

SÉPTIMA: OBLIGACIONES DEL ENTE AUDITADO: Para la realización del presente Contrato, la COAC Puerto Francisco de Orellana, se compromete a:

1. Durante el desarrollo de la Auditoría Operacional los auditores tendrán acceso a toda la información necesaria para realizar su trabajo, lo cual incluye documentos y copias de los mismos;
2. La COAC Puerto Francisco de Orellana, a través de sus representantes y demás funcionarios facultados mantendrán un seguimiento de los trabajos realizados por el auditor;

OCTAVA. DOMICILIO Y JURISDICCIÓN: Para todos los efectos de este contrato, las partes convienen fijar su domicilio en el cantón Francisco de Orellana.

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

Ing. Castillo Mena Samara Lizeth
COAC PTO. FCO. DE ORELLANA

Srta. Rosmery Natali Sánchez Fray
AUTORA DEL TRABAJO DE
TITULACIÓN

✓ = Socializado

ELABORADO POR: R.N.S.F	FECHA: 07/03/18
REVISADO POR: D.E.V.U.	FECHA: 23/04/18



4.1.1.7 Orden de trabajo

002-RNSF-COAC-2018

Riobamba, 08 de marzo de 2018

Srta. Rosmery Natali Sánchez Fray

Auditora

Presente. -

De mi consideración:

De acuerdo con el contrato realizado con el Gerente General Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana, para realizar la Auditoría Operacional a la entidad antes mencionada, autorizó a usted para que en calidad de Auditora inicie dicha Auditoría por el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2017.

Se cumplirá con los siguientes objetivos:

Objetivo General:

- Realizar una Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana, Provincia de Orellana, cantón Francisco de Orellana, para evaluar el grado de eficiencia, eficacia, y economía, con que se manejan los procesos operativos.

Objetivos Específicos:

- Identificar los procedimientos y procesos con altos índices de riesgo, a través de técnicas y métodos evaluativos que permitan revelar los factores que han ocasionado ciertas debilidades en las operaciones de la institución.
- Emitir un informe de Auditoría Operacional el mismo que contenga deficiencias encontradas en el desarrollo de la misma además impiden el cumplimiento de objetivos.

✓ = Socializado

ELABORADO POR: R.N.S.F	FECHA: 08/03/18
REVISADO POR: D.E.V.U.	FECHA: 23/04/18



La auditoría Operacional ejecutada está comprendida para el Período 2017 y cubrirá el análisis de las operaciones o procesos que se realizan dentro de la Entidad.

El personal que integra el equipo de Auditoría es el siguiente:

NOMBRE	CARGO
Ing. Diana Evelyn Vargas Ulloa	Supervisor
Ing. Gerardo Luis Lara Noriega	Jefe de Equipo
Srta. Rosmery Natali Sánchez Fray	Auditora

El tiempo estimado para la ejecución de esta Auditoría Operacional es de 30 días laborables que incluye la elaboración borrador del informe y la conferencia final.

Planificación Preliminar: 5 días

Planificación Específica: 10 días.

Ejecución del trabajo de campo: 12 días

Comunicación de Resultados: 3 días

Atentamente,

Ing. Diana Evelyn Vargas Ulloa

SUPERVISOR DE EQUIPO DE AUDITORÍA

✓ = Socializado

ELABORADO POR: R.N.S.F	FECHA: 08/03/18
REVISADO POR: D.E.V.U.	FECHA: 23/04/18



4.1.1.8 Notificación de Inicio de Auditoría.

OFICIO N°. 003-RNSF-COAC-2018

SECCIÓN: Auditoría Operacional

ASUNTO: Notificación de Inicio de Auditoría.

Francisco de Orellana, 08 de marzo de 2018.

Ing. Castillo Mena Samara Lizeth

GERENTE GENERAL DE LA COAC PTO. FCO. DE ORELLANA

Presente.

De mi consideración:

De acuerdo con la orden de trabajo, se realizará la Auditoría Operacional la COAC PTO. FCO. DE ORELLANA, Cantón Francisco de Orellana, Provincia de Orellana, período Enero – diciembre 2017.

Se cumplirá con los siguientes objetivos:

Objetivo General

- Realizar una Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana, Provincia de Orellana, cantón Francisco de Orellana, para evaluar el grado de eficiencia, eficacia, y economía, con que se manejan los procesos operativos.

Objetivos Específicos

- Identificar los procedimientos y procesos con altos índices de riesgo, a través de técnicas y métodos evaluativos que permitan revelar los factores que han ocasionado ciertas debilidades en las operaciones de la institución.
- Emitir un informe de Auditoría Operacional el mismo que contenga deficiencias encontradas en el desarrollo de la misma además impiden el cumplimiento de objetivos.

✓ = Socializado

ELABORADO POR: R.N.S.F	FECHA: 08/03/18
REVISADO POR: D.E.V.U.	FECHA: 23/04/18



La auditoría Operacional a realizarse será para el Período 2017 y cubrirá el análisis de las operaciones o procesos que se realizan dentro de la Entidad.

El personal que integra el equipo de Auditoría es el siguiente:

NOMBRE	CARGO
Ing. Diana Evelyn Vargas Ulloa	Supervisor
Ing. Gerardo Luis Lara Noriega	Jefe de Equipo
Srta. Rosmery Natali Sánchez Fray	Auditor

Particular que comunico para los fines respectivos.

Atentamente,

Ing. Gerardo Luis Lara Noriega
JEFE DE EQUIPO DE AUDITORÍA

✓ = Socializado

ELABORADO POR: R.N.S.F	FECHA: 08/03/18
REVISADO POR: D.E.V.U.	FECHA: 23/04/18



4.1.1.9 Memorando de Planificación Preliminar

MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana, por el Período comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2017.

1. Motivo de la Auditoría

La Auditoría Operacional se ha realizado la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana, con el propósito de identificar la eficiencia eficacia y economía de las operaciones o procesos dentro de la Institución al 31 de diciembre del 2017.

2. Objetivos de la Auditoría

El objetivo general es realizar una Auditoría Operacional en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana, Provincia de Orellana para el período 2017, con la finalidad de evaluar la eficiencia eficacia y economía que ayude a mejorar las operaciones que se desarrollan dentro de la Institución.

Objetivos específicos

- Realizar una planificación preliminar de la Auditoría Operacional.
- Evaluar el control interno de la entidad mediante la aplicación de cuestionarios.
- Examinar los procesos con la aplicación de indicadores de gestión.
- Emitir un informe con las respectivas conclusiones y recomendaciones que debe tomar en cuenta la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana.

3. Alcance

Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana, cantón Francisco de Orellana, Provincia de Orellana, periodo económico 2017.

✓ = Socializado

ELABORADO POR: R.N.S.F	FECHA: 09/03/18
REVISADO POR: D.E.V.U.	FECHA: 23/04/18



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FCO. DE ORELLANA
AUDITORÍA OPERACIONAL – PERÍODO: 2017

MP-P
2/8

4. Base legal

	REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES	
NÚMERO RUC:	2290314103001	
RAZÓN SOCIAL:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA	
NOMBRE COMERCIAL:		
REPRESENTANTE LEGAL:	CASTILLO MENA SAMARA LIZETH	
CONTADOR:	VERA DELGADO DERLY DANIELA	
CLASE CONTRIBUYENTE:	OTROS	
TIPO DE CONTRIBUYENTE:	POPULAR Y SOLIDARIO/ SISTEMA FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO/ COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO	
OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD:	SI	CALIFICACIÓN ARTESANAL: S/N
NÚMERO:	S/N	
FEC. NACIMIENTO:		FEC. INICIO ACTIVIDADES: 17/11/2006
FEC. INSCRIPCIÓN: 12/01/2007		FEC. ACTUALIZACIÓN: 05/01/2018
FEC. SUSPENSIÓN DEFINITIVA:		FEC. REINICIO ACTIVIDADES:
ACTIVIDAD ECONÓMICA PRINCIPAL		
ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION FINANCIERA REALIZADA POR COOPERATIVAS.		
DOMICILIO TRIBUTARIO		
Provincia: ORELLANA Canton: FRANCISCO DE ORELLANA Parroquia: PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA (EL COCA) Calle: CUENCA Numero: S/N Interseccion: QUITO Piso: 0 Referencia ubicacion: FRENTE AL COMISARIATO FAMILIAR Telefono Trabajo: 062882453 Email: cooporellanalta@yahoo.com Celular: 0980376167		
DOMICILIO ESPECIAL		
SN		
OBLIGACIONES TRIBUTARIAS		
<ul style="list-style-type: none"> * ANEXO RELACION DEPENDENCIA * ANEXO REPORTE DE OPERACIONES Y TRANSACCIONES ECONÓMICAS FINANCIERAS * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO * DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES * DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE * DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA 		
<p><i>Son derechos de los contribuyentes: Derechos de trato y confidencialidad, Derechos de asistencia o colaboración, Derechos económicos, Derechos de información, Derechos procedimentales; para mayor información consulte en www.sri.gov.ec.</i></p> <p><i>Las personas naturales cuyo capital, ingresos anuales o costos y gastos anuales sean superiores a los límites establecidos en el Reglamento para la aplicación de la ley de régimen tributario interno están obligados a llevar contabilidad, convirtiéndose en agentes de retención, no podrán acogerse al Régimen Simplificado (RISE) y sus declaraciones de IVA deberán ser presentadas de manera mensual.</i></p> <p><i>Recuerde que sus declaraciones de IVA podrán presentarse de manera semestral siempre y cuando no se encuentre obligado a llevar contabilidad, transfiera bienes o preste servicios únicamente con tarifa 0% de IVA y/o sus ventas con tarifa diferente de 0% sean objeto de retención del 100% de IVA.</i></p>		
# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS		
# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS	1	ABIERTOS 1
JURISDICCIÓN	\ ZONA 2\ ORELLANA	CERRADOS 0
Código: RIMRUC2018000627017		
Fecha: 22/03/2018 17:09:31 PM		



5. Leyes

- Ley de compañías
- Ley de gestión Ambiental
- Ordenanzas Municipales

6. Organismos

- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria
- Instituto de Seguridad Social
- Superintendencia de Compañías.

7. Datos de la entidad

Nombre:	Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana
Representante legal:	Castillo Mena Samara Lisbeth
Provincia:	Francisco de Orellana
Cantón:	Francisco de Orellana
Teléfono:	62882453
Correo electrónico:	gerencia@coacorellana.fin.ec
RUC:	2290314103001
Dirección:	Cuenca S/N Entre Napo y Quito

8. Antecedentes

Después de realizar todos los trámites legales exigidos por la Ley de Cooperativas, se alcanzó el objetivo de crear la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Francisco de Orellana”, mediante acuerdo Ministerial N°000119 del 17 de noviembre del 2006. Esta nueva institución que tendrá la responsabilidad de establecer diferencias.

✓ = Socializado

ELABORADO POR: R.N.S.F	FECHA: 09/03/18
REVISADO POR: D.E.V.U.	FECHA: 23/04/18



Es así que el afán de los cooperativistas es llegar con productos de calidad al gran número de personas naturales y jurídicas que requieren de servicios de calidad, porque creen en su gente, y juntos harán de su ciudad y provincia un lugar mucho más atractivo y mejor para vivir.

Con eficiencia, solidez y transparencia, llegarán a conseguir nuevas metas porque son gente de Orellana y para el servicio de los Orellanenses. El lunes 5 de febrero del 2007, se inaugura la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Francisco de Orellana”.

9. Misión

Somos una cooperativa con valores, principios y talento humano capacitado, que brindamos productos y servicios financieros de excelencia y calidad a la comunidad a la que servimos, que fomenta el ahorro, uso racional del crédito, que sirven de base para mejorar la calidad de vida de la comunidad Orellanense, manteniendo la solidez, eficacia, contando con Dios y la confianza de nuestra gente

10. Visión

Ser la cooperativa de Ahorro y Crédito de mayor prestigio y solidez financiera en la localidad, que de manera solidaria y permanente mejore el desarrollo social y económico de sus afiliados mediante la prestación de servicios calidad y excelencia.

11. Objetivos Institucionales

- Satisfacer la demanda creciente de productos y servicios financieros de la población de Orellana.
- Ofrecer servicios financieros que marquen la diferencia con altos estándares de calidad en el servicio y entrega de los mismos.
- Mejorar las condiciones de vida de sus clientes y asociados.

✓ = Socializado

ELABORADO POR: R.N.S.F	FECHA: 09/03/18
REVISADO POR: D.E.V.U.	FECHA: 23/04/18



12. Principios

- La búsqueda del buen vivir y del bien común;
- La prelación del trabajo sobre el capital y de los intereses colectivos sobre los individuales;
- El comercio justo y consumo ético y responsable;
- La equidad de género;
- El respeto a la identidad cultural;
- La autogestión;
- La responsabilidad social y ambiental, la solidaridad y rendición de cuentas; y,
- La distribución equitativa y solidaria de excedentes;

13. Valores organizacionales

- Honestidad. - Nuestros principios y reglas morales son asumidos conscientemente, por esta razón valoramos la verdad, honestidad, transparencia; respetamos las diferencias.
- Responsabilidad: Nuestras acciones y compromisos estarán fundamentados sobre la base de hechos, datos y no en comentarios o rumores infundados, por esta razón asumiremos con entereza la consecuencia de nuestras decisiones.
- Profesionalismo: Nuestras acciones, competencias y responsabilidades serán conducidas bajo normas, principios técnicos, científicos y humanistas; respetaremos las diferencias conceptuales, aceptaremos nuestros errores y nuestras acciones se realizarán bajo las premisas de aprender haciendo y enseñar.
- Confianza: Construimos nuestra identidad e imagen institucional; sobre la base del cumplimiento de los principios, objetivos, metas y compromisos que asumimos, demostramos con el ejemplo lo que predicamos.

✓ = Socializado

ELABORADO POR: R.N.S.F	FECHA: 09/03/18
REVISADO POR: D.E.V.U.	FECHA: 23/04/18



- Liderazgo: Tenemos la capacidad de cumplir lo propuesto en nuestra misión, asumimos el compromiso de crear, probar y diseñar la implementación de estrategias de largo plazo, lograr la habilidad de organizar los recursos y su óptima utilización, conocemos y valoramos la diferencia y la individualidad del talento humano.
- Trabajo en equipo: Creemos firmemente que el talento humano de la Cooperativa puede actuar y tomar decisiones de manera integral apegados a los valores y principios de lealtad, compromiso, solidaridad y colaboración.
- Compromiso por la colectividad: La Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana, es una institución que trabaja sobre la base de los objetivos, metas, propuestas y principios de la EPSS; que contribuyen a fortalecer los emprendimientos empresariales de las personas e instituciones más necesitadas y vulnerables del cantón y la provincia en busca del buen vivir
- Eficiencia: Tenemos la capacidad de lograr nuestros objetivos y metas trazadas, a través de la optimización, agilidad y simplificación de los procesos internos.
- Calidad: Nuestros procesos de negocios y servicios financieros que brindamos, cumplen con las normas y requisitos de calidad establecidos por la Cooperativa.
- Eficacia: Nuestra Institución buscare todos los medios necesarios disponibles para alcanzar sus objetivos y metas propuestas en la planificación estratégica.
- Competitividad: Buscaremos a través del mejoramiento continuo la capacidad de competir en un mercado globalizado, integrando los recursos estratégicos de la organización y su entorno.

✓ = Socializado

ELABORADO POR: R.N.S.F	FECHA: 09/03/18
REVISADO POR: D.E.V.U.	FECHA: 23/04/18

14. Niveles de Organización

Gráfico 17: Niveles de Organización



Fuente: (RLOEPS 2017).

Elaborado por: Rosmery Natali Sánchez Fray

15. Ubicación

La auditoría Operacional se desarrollará en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana, Cantón Orellana, Provincia de Orellana, calles Cuenca y Quito para el periodo 2017.

16. Enfoque de la Auditoría

Auditoría Operacional Orientada hacia las operaciones de la entidad.

17. Recursos Humano a utilizar

NOMBRE	CARGO
Ing. Diana Evelyn Vargas Ulloa	Supervisor
Ing. German Luis Lara Noriega	Jefe de Equipo
Srta. Rosmery Natali Sánchez Fray	Auditor

✓ = Socializado

ELABORADO POR: R.N.S.F	FECHA: 09/03/18
REVISADO POR: D.E.V.U.	FECHA: 23/04/18



18. Recursos materiales

Los recursos financieros a utilizar en la ejecución de la Auditoría son los siguientes:

CANT.	DESCRIPCIÓN	P.UNIT.	VALOR TOTAL
1	Papel Bond	5,00	5,00
2	Lápiz Bicolor	0,40	0,80
1	Archivador	2,75	2,75
2	Carpetas	0,75	1,50
20	Copias	0,02	0,40
200	Impresiones	0,10	20,00
10	Escaneos	0,05	0,50

19. Tiempo asignado

El tiempo Asignado para la ejecución de la Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana es de 30 Días Laborables.

20. Resultados del Examen

Con la Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana se pretende dar una confianza acerca de los procesos operacionales de eficiencia eficacia y economía, para emitir un comentario con las conclusiones y recomendaciones necesarias que se convierta en una herramienta importante para la toma de decisiones.

21. Firmas de responsabilidad

Ing. Gerardo Luis Lara Noriega
Jefe de Equipo de Auditoría

Srta. Rosmery Natali Sánchez Fray
Auditor

✓ = Socializado

ELABORADO POR: R.N.S.F	FECHA: 09/03/18
REVISADO POR: D.E.V.U.	FECHA: 23/04/18



4.1.1.10 Informe de Planificación Preliminar

INFORME DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

OFICIO N°:004-RNSF-COAC-2018

Francisco de Orellana, 09 de marzo del 2018

Ing. Castillo Mena Samara Lizeth

Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana

Presente:

De mi consideración:

En el presente documento informamos las anomalías presentadas en la aplicación de la Auditoría Operacional correspondiente a la planificación preliminar, misma que se llevó a cabo con el objeto de obtener un conocimiento previo e involucrarnos con las actividades de la empresa.

Para la planificación preliminar se partió con el programa de auditoría en el cual contiene las formalidades de la auditoría dentro de este están la carta de presentación, contrato de trabajo, orden de trabajo y memorando de planificación preliminar, el mismo que muestra el motivo, objetivos, alcance de auditoría y la información básica de la entidad.

Se procedió a visitar la entidad para la recopilación de información general de la entidad que nos permita la ejecución de la auditoría.

Sin más que informar, saludos a usted.

Atentamente,

Srta. Rosmery Natali Sánchez Fray

Auditora

✓ = Socializado

ELABORADO POR: R.N.S.F	FECHA: 09/03/18
REVISADO POR: D.E.V.U.	FECHA: 23/04/18

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FCO. DE ORELLANA



4.2 ARCHIVO CORRIENTE



ENTIDAD: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA

DIRECCIÓN: CUENCA 8114 ENTRE LA NAPO Y QUITO

NATURALEZA: AUDITORÍA OPERACIONAL

PERÍODO: 2017



4.2.1 Fase II – Planificación Específica



FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

OBJETIVO: Obtener información relevante de la entidad mediante una entrevista, y determinar el nivel de riesgo y confianza mediante una evaluación del control interno de la entidad.

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana.

NATURALEZA: Auditoría Operacional

ÁREA: Proceso Operativo

PERÍODO: 2017
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FCO. DE ORELLANA



4.2.1.1 Programa de auditoría FASE II

Objetivo General

Obtener información suficiente de la cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana y su estructura organizacional, con el propósito de utilizarla en las fases subsiguientes de auditoría

Objetivos Específicos

- Visitar las Instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y crédito y examinar el manual de Funciones su estructura organizacional y las políticas que manejan dentro de la Empresa.
- Reconocer los procesos que se realizan dentro de la institución.

**VP
1/4**

N°	PROCEDIMIENTOS	REF. P-T	RESPONSABLE	FECHA:
1	Realice el Programa de Auditoría-Planificación Específica.	PP-PE	R.N.S.F	12/03/18
2	Visite las Instalaciones de la Empresa	VP		13/03/18
3	Manual de Funciones y procedimientos	MF		13/03/18
4	Elabore la entrevista al Gerente de la COAC Puerto Francisco de Orellana.	EP		14/03/18
5	Cedula Narrativa de la Entrevista	CN		14/03/18
5	Elabore los Cuestionarios de Control Interno	CCI		20/03/18
6	Elabore la matriz de ponderación de resultados.	MP		22/03/18
7	Realice la evaluación de riesgo y confianza Global	ERG		22/03/18
8	Realice el informe de Planificación específica	IPE	23/03/18	

ELABORADO R.N.S.F	POR:	FECHA: 12/03/18
REVISADO POR: D.E.V.U.		FECHA:23/04/18



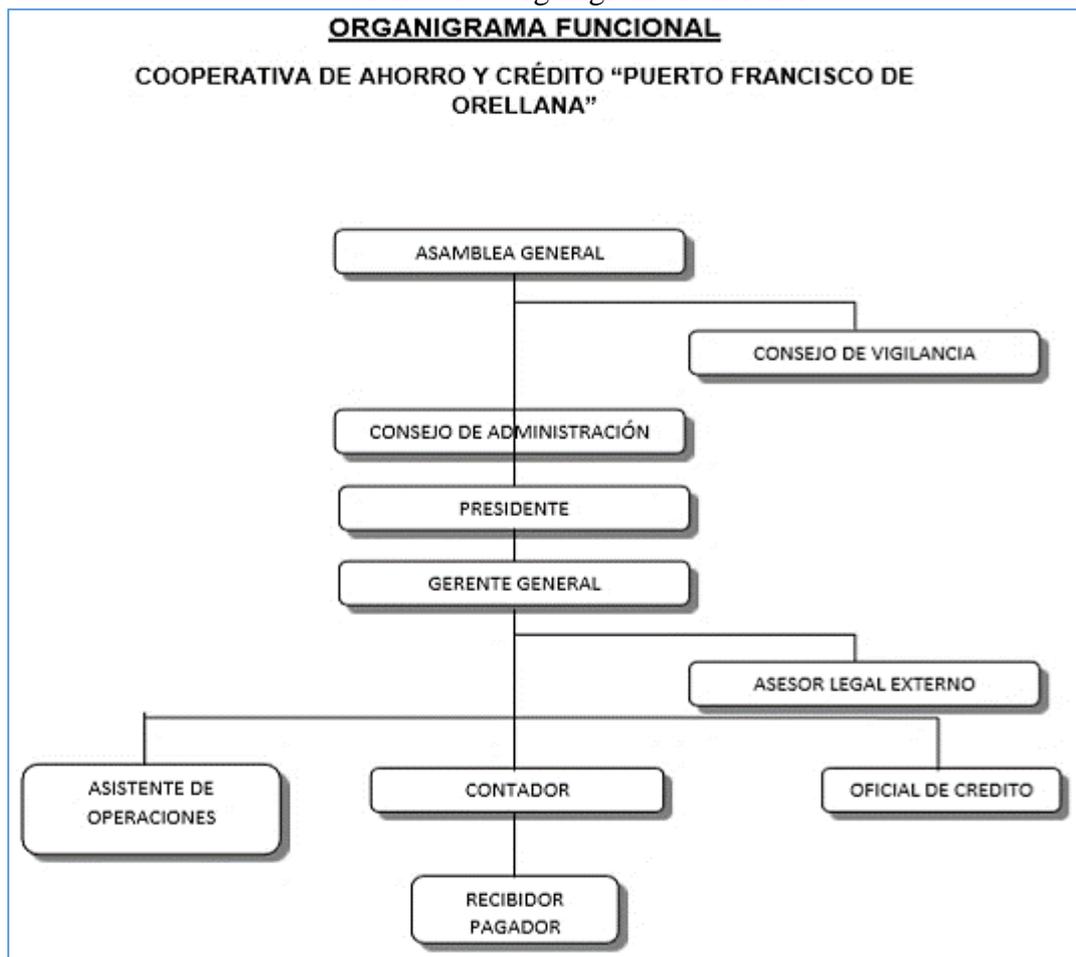
4.2.1.2 Visita y reconocimiento y a las instalaciones

❖ Conocimiento de la empresa

La Cooperativa de Ahorro y crédito Puerto Francisco de Orellana está ubicada en Francisco de Orellana y pertenece al segmento 5, las instalaciones de la entidad son amplias y acogedoras que proporcionan un ambiente confortable, promueve los servicios, cada departamento realiza sus funciones encaminados siempre al cumplimiento de Sus objetivos.

❖ Estructura Organizacional

Gráfico 18: Organigrama Funcional



Fuente: Encuesta aplicada a la COAC Puerto Francisco de Orellana.

✓ = Socializado

ELABORADO POR: R.N.S.F	FECHA: 13/03/18
REVISADO POR: D.E.V.U.	FECHA: 23/04/18



❖ **Políticas de crédito** La cooperativa otorgará los siguientes tipos de crédito:

Crédito Productivo: Es el otorgado a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o personas jurídicas por un plazo superior a un año para financiar proyectos productivos cuyo monto, en al menos el 90%, sea destinado para la adquisición de bienes de capital, terrenos, construcción de infraestructura y compra de derechos de propiedad industrial. Se exceptúa la adquisición de franquicias, marcas, pagos de regalías, licencias y la compra de vehículos de combustible fósil.

Se incluye en este segmento el crédito directo otorgado a favor de las personas jurídicas no residentes de la economía ecuatoriana para la adquisición de exportaciones de bienes y servicios producidos por residentes.

Crédito Comercial Ordinario: Es el otorgado a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o a personas jurídicas que registren ventas anuales superiores a USD 100.000, destinado a la adquisición o comercialización de vehículos livianos de combustible fósil, incluyendo los que son para fines productivos y comerciales.

Crédito Comercial Prioritario: Es el otorgado a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o a personas jurídicas que registren ventas anuales superiores a USD 100.000 destinado a la adquisición de bienes y servicios para actividades productivas y comerciales, que no estén categorizados en el segmento comercial ordinario.

Crédito de Consumo Ordinario: Es el otorgado a personas naturales destinado a la adquisición o comercialización de vehículos livianos de combustible fósil.

Crédito de Consumo Prioritario: Es el otorgado a personas naturales, destinado a la compra de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva, comercial y otras compras y gastos no incluidos en el segmento de consumo ordinario,

✓ = Socializado

ELABORADO POR: R.N.S.F	FECHA: 13/03/18
REVISADO POR: D.E.V.U.	FECHA: 23/04/18



Crédito Educativo: Comprende las operaciones de crédito otorgadas a personas naturales para su formación y capacitación profesional o técnica y a personas jurídicas para el financiamiento de formación y capacitación profesional o técnica de su talento humano; en ambos casos la formación y capacitación deberá ser debidamente acreditada por los órganos competentes.

Crédito de Vivienda de Interés Público: Es el otorgado con garantía hipotecaria a personas naturales para la adquisición o construcción de vivienda única y de primer uso, concedido con la finalidad de transferir la cartera generada a un fideicomiso de titularización con participación del Banco Central del Ecuador o el sistema financiero público, cuyo valor comercial menor o igual a USD 70.000 y cuyo valor por metro cuadrado sea menor o igual a USD 890.00.

Crédito Inmobiliario: Es el otorgado con garantía hipotecaria a personas naturales para la construcción, reparación, remodelación y mejora de inmuebles propios; para la adquisición de terrenos destinados a la construcción de vivienda propia; y, para la adquisición de vivienda terminada para uso del deudor y su familia no categorizada en el segmento de crédito Vivienda de Interés Público.

Microcrédito: Es el otorgado a una persona natural o jurídica con un nivel de ventas anuales inferior o igual a USD 100.000, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades de producción y/o comercialización en pequeña escala, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, verificados adecuadamente por la entidad del Sistema Financiero Nacional.

Para el Microcrédito se establecen los siguientes sub-segmentos de crédito:

✓ = Socializado

ELABORADO POR: R.N.S.F	FECHA: 13/03/18
REVISADO POR: D.E.V.U.	FECHA: 23/04/18



a. Microcrédito Minorista. - Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito cuyo saldo adeudado en microcréditos a la entidad del sistema financiero, sea menor o igual a USD 1.000, incluyendo el monto de la operación solicitada.

b. Microcrédito de Acumulación Simple. - Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito cuyo saldo adeudado en microcréditos a la entidad del sistema financiero sea superior a USD 1.000 y hasta USD 10.000, incluyendo el monto de la operación solicitada.

c. Microcrédito de Acumulación Ampliada. - Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito cuyo saldo adeudado en microcréditos a la entidad del sistema financiero sea superior a USD 10.000, incluyendo el monto de la operación solicitada.

NOTA: La Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana no cuenta con un manual de Créditos propio de la Institución solo se basa en un modelo manual de créditos para su zona. **HH8/9**

✓ = Socializado

ELABORADO POR: R.N.S.F	FECHA: 13/03/18
REVISADO POR: D.E.V.U.	FECHA: 23/04/18



4.2.1.3 Manual de funciones y procedimientos

Órgano de Gobierno: Constituye el máximo organismo institucional de la cooperativa y estará integrado por todos los socios, quienes se reunirán ordinariamente cuando menos, una vez al año y, extraordinariamente, cuantas veces sea necesario. Sus decisiones serán obligatorias, para los órganos directivos, de control, administrador y la totalidad de sus integrantes.

Órgano directivo: El órgano directivo de la cooperativa, será electo por el órgano de gobierno, estará integrado por un mínimo de tres y máximo de cinco asociados, quienes se reunirán, ordinariamente, cuando menos, una vez cada trimestre y, extraordinariamente, cuantas veces sea necesario, previa convocatoria efectuada por el Presidente del organismo, señalando el orden del día a tratarse.

Órgano de control: Los integrantes del órgano de control de la cooperativa, serán elegidos por el órgano de gobierno, en un número no mayor de tres asociados, quienes se reunirán, ordinariamente, cuando menos, una vez cada trimestre y, extraordinariamente, cuantas veces sea necesario, previa convocatoria efectuada por el Presidente de dicho órgano, señalando el orden del día a tratarse.

Control interno: El control interno de la cooperativa, será ejercido por la Auditoría interna cuando sea procedente de acuerdo a lo previsto en el presente reglamento y conforme lo determinado por los organismos de control del SEPS.

Administrador: El Administrador, bajo cualquier denominación, será elegido por el órgano de gobierno y será el representante legal de la institución.

✓ = Socializado

ELABORADO POR: R.N.S.F	FECHA: 13/03/18
REVISADO POR: D.E.V.U.	FECHA: 23/04/18



ASAMBLEA GENERAL

Descripción del Cargo:

La Asamblea general es el órgano de gobierno, constituye el máximo organismo de la cooperativa y sus decisiones son de carácter obligatorio para sus directivos, administradores y socios, decisiones que deberán estar dentro del marco legal.

Atribuciones y deberes de la asamblea general

1. Aprobar y reformar el estatuto social, el reglamento interno y el de elecciones;
2. Elegir a los miembros de los consejos de Administración y Vigilancia;
3. Remover a los miembros de los consejos de Administración, Vigilancia y Gerente, con causa justa, en cualquier momento y con el voto secreto de más de la mitad de sus integrantes;
4. Nombrar auditor interno y externo; para su designación se considerará de una terna que presentará, a su consideración, el Consejo de Vigilancia;
5. Aprobar o rechazar los estados financieros y los informes de los consejos y de Gerencia. El rechazo de los informes de gestión, implica automáticamente la remoción del directivo o directivos responsables, con el voto de más de la mitad de los integrantes de la asamblea;
6. Conocer el plan estratégico y el plan operativo anual con su presupuesto, presentados por el Consejo de Administración;
7. Autorizar la adquisición, enajenación o gravamen de bienes inmuebles de la cooperativa, o la contratación de bienes o servicios, cuyos montos le corresponda según el estatuto social o el reglamento interno;
8. Conocer y resolver sobre los informes de Auditoría Interna y Externa;
9. Decidir la distribución de los excedentes, de conformidad con la ley, este reglamento, y el estatuto social;
10. Resolver las apelaciones de los socios referentes a suspensiones de derechos políticos internos de la institución;
11. Definir el número y el valor mínimo de aportaciones que deberán suscribir y pagar los socios;

✓ = Socializado

ELABORADO POR: R.N.S.F	FECHA: 13/03/18
REVISADO POR: D.E.V.U.	FECHA: 23/04/18



12. Aprobar los reglamentos que regule dietas, viáticos, movilización, gastos de representación del Presidente y directivos, que, en conjunto, no podrán exceder, del 10% del presupuesto para gastos de administración de la cooperativa;
13. Resolver la fusión, transformación, escisión, disolución y liquidación de la cooperativa, observando los procesos establecidos para su efecto.
14. Elegir a la persona natural o jurídica que se responsabilizará de la auditoría interna o efectuará la auditoría externa anual, de la torna de auditores seleccionados por el Consejo de Vigilancia de entre los calificados por la Superintendencia. En caso de ausencia definitiva del auditor interno, la Asamblea General procederá a designar su reemplazo, dentro de treinta días de producida ésta. Los auditores externos serán contratados por periodos anuales; y,
15. Las demás establecidas en la ley, este reglamento y el estatuto social.

CONSEJO DE ADMINISTRACION

Descripción del cargo:

El Consejo de Administración es el organismo permanente de administración, subordinado a las directrices y políticas de la Asamblea General. Estará conformado por cinco (5) integrantes principales y cinco (5) suplentes numéricos, elegidos por la Asamblea General para un período de cuatro (4) años.

ATRIBUCIONES Y DEBERES:

1. Cumplir y hacer cumplir los principios establecidos en el artículo 4 de la ley y a los valores y principios del cooperativismo;
2. Planificar y evaluar el funcionamiento de la cooperativa;
3. Aprobar políticas institucionales y metodologías de trabajo.
4. Proponer a la asamblea reformas al estatuto social y reglamentos que sean de su competencia;
5. Dictar los reglamentos de administración y organización internas, no asignados a la Asamblea General.

✓ = Socializado

ELABORADO POR: R.N.S.F	FECHA: 13/03/18
REVISADO POR: D.E.V.U.	FECHA: 23/04/18



6. Aceptar o rechazar las solicitudes de ingreso o retiro de socios;
7. Sancionar a los socios de acuerdo con las causas y el procedimiento establecidos en el estatuto social. La sanción con suspensión de derechos no incluye el derecho al trabajo. La presentación del recurso de apelación, ante la Asamblea General, suspende la aplicación de la sanción;
8. Designar al Presidente, Vicepresidente y Secretario del Consejo de Administración; y comisiones o comités especiales y removerlos cuando no cumplieran con la normativa legal y reglamentaria;
9. Nombrar al Gerente y subrogante, fijar su retribución económica;
10. Fijar el monto y forma de las cauciones, determinando los funcionarios Obligados a rendirlas;
11. Autorizar la adquisición de bienes muebles y servicios, en la cuantía que fije el estatuto social o el reglamento interno; 1
12. Aprobar el plan estratégico, el plan operativo anual y su presupuesto y someterlo a conocimiento de la Asamblea General;
13. Resolver la afiliación o desafiliación a organismos de integración representativa o económica;
14. Conocer y resolver sobre los informes mensuales del Gerente;
15. Resolver la apertura y cierre de oficinas operativas de la cooperativa e informar a la Asamblea General;
16. Autorizar el otorgamiento de poderes por parte del Gerente;
17. Aprobar los programas de educación, capacitación y bienestar social de la cooperativa con sus respectivos presupuestos; y,

CONSEJO DE VIGILANCIA

ATRIBUCIONES Y DEBERES

1. Nombrar de su seno al Presidente y Secretario del Consejo;
2. Controlar las actividades económicas de la cooperativa;

✓ = Socializado

ELABORADO POR: R.N.S.F	FECHA: 13/03/18
REVISADO POR: D.E.V.U.	FECHA: 23/04/18



3. Vigilar que la contabilidad de la cooperativa se ajuste a las normas técnicas y legales vigentes;
4. Realizar controles concurrentes y posteriores sobre los procedimientos de contratación y ejecución, efectuados por la cooperativa;
5. Efectuar las funciones de auditoría interna, en los casos de cooperativas que no excedan de 200 socios o 500.000 dólares de activos;
6. Vigilar el cumplimiento de las recomendaciones de auditoría, debidamente aceptadas;
7. Presentar a la asamblea general un informe conteniendo su opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros y la gestión de la cooperativa;
8. Proponer ante la asamblea general, la terna para la designación de auditor interno y externo y, motivadamente, la remoción de los directivos o Gerente;

GERENCIA

ATRIBUCIONES O FUNCIONES

1. Ejercer la representación legal, judicial y extrajudicial de la cooperativa de conformidad con la ley, este reglamento y el estatuto social de la misma;
2. Proponer al Consejo de Administración las políticas, reglamentos y procedimientos necesarios para el buen funcionamiento de la cooperativa;
3. Presentar al Consejo de Administración el plan estratégico, el plan operativo y su pro forma presupuestaria; los dos últimos máximos hasta el treinta de noviembre del año en curso para el ejercicio económico siguiente;
4. Responder por la marcha administrativa, operativa y financiera de la cooperativa e informar mensualmente al Consejo de Administración;
5. Contratar, aceptar renuncias y dar por terminados contratos de trabajadores, cuya designación o remoción no corresponda a otros organismos de la cooperativa y de acuerdo con las políticas que fije el Consejo de Administración;
6. Diseñar y administrar la política salarial de la cooperativa, en base a la disponibilidad financiera;
7. Mantener actualizado el registro de certificados de aportación;

✓ = Socializado

ELABORADO POR: R.N.S.F	FECHA: 13/03/18
REVISADO POR: D.E.V.U.	FECHA: 23/04/18



8. Informar de su gestión a la asamblea general y al Consejo de Administración;
9. Suscribir los cheques de la cooperativa, individual o conjuntamente con el Presidente, conforme lo determine el estatuto social. Cuando el estatuto social disponga la suscripción individual, podrá delegar esta atribución a administradores de sucursales o agencias, conforme lo determine la normativa Interna;
10. Cumplir y hacer cumplir las decisiones de los órganos directivos;
11. Contraer obligaciones a nombre de la cooperativa, hasta el monto que el estatuto, reglamento o la asamblea general le autorice;
12. Suministrar la información personal requerida por los socios, órganos internos de la cooperativa o por la Superintendencia;
13. Definir y mantener un sistema de control interno que asegure la gestión eficiente y económica de la cooperativa;
14. Informar a los socios sobre el funcionamiento de la cooperativa;
15. Asistir, obligatoriamente, a las sesiones del Consejo de Administración, con voz informativa, salvo que dicho consejo excepcionalmente disponga lo contrario; y, a las del Consejo de Vigilancia, cuando sea requerido; y
16. Las demás que señale la ley, el presente reglamento y el estatuto social de la cooperativa.

FUNCIONES DE LOS DIRECTIVOS Y EMPLEADOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA

Las funciones del personal directivo y operativo se sujetarán a lo dispuesto por el Código de Trabajo en calidad de empleados de la institución, para su proceso de contratación y perfeccionamiento se sujetarán a los perfiles de cargo que se diseñarán en función de lo dispuesto por el Consejo de Administración en cumplimiento de las normas de control interno.

✓ = Socializado

ELABORADO POR: R.N.S.F	FECHA: 13/03/18
REVISADO POR: D.E.V.U.	FECHA: 23/04/18



4.2.1.4 Entrevista dirigida al gerente de la COAC

ENTREVISTA

Nombre: Castillo Mena Samara Lizeth

Cargo: Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito

Objetivo: Realizar una Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana del Cantón Francisco de Orellana, Periodo 2017, con la finalidad de optimizar los métodos operativos para mejorar la eficiencia, eficacia y economía en las operaciones de la entidad.

1.- ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana cuenta con un organigrama estructural?

Si, la Cooperativa de Ahorro y Crédito si cuenta con un Organigrama estructural.

2.- ¿Cuenta la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana con manuales actualizados de los procesos operacionales en cada área de trabajo?

No, La Cooperativa no cuenta con manuales actualizados de los procesos que se realizan dentro de la institución.

3.- ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana cuenta con personal capacitado y con funciones delimitadas para el desempeño de sus actividades encomendadas de manera eficiente y eficaz?

Si, el personal es capacitado y con la experiencia necesaria que cumple con sus funciones eficientemente.

4.- ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana provee los recursos necesarios para desarrollo de las actividades operacionales laborales?

Si, la Cooperativa de Ahorro y Crédito proporciona todos los recursos necesarios para que los trabajadores realicen normalmente sus actividades.

ELABORADO POR: R.N.S.F	FECHA: 14/03/18
REVISADO POR: D.E.V.U.	FECHA: 23/04/18



5.- ¿Dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana se maneja un ambiente laboral favorable para el desarrollo de cada una de las actividades?

Si, dentro de la Cooperativa se maneja un buen ambiente laboral.

6.- ¿Considera que la aplicación de indicadores de eficiencia eficacia y economía permiten mejorar los procesos operacionales dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana?

Considero que si es necesario la aplicación de indicadores.

7.- ¿Sabe usted de que se trata la Auditoría Operacional?

No, específicamente, pero asumo que está relacionada con las Operaciones de la Cooperativa.

8.- ¿Considera usted que es necesaria la aplicación de Auditoría operacional que permita mejorar los procesos operacionales en la Cooperativa de Ahorro Y crédito Puerto Francisco de Orellana?

Si, la aplicación de Auditoría Operacional permite a mejorar procesos Organizacionales.

9.- ¿Se ha realizado una Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana?

No se ha realizado Auditoría Operacional a la Cooperativa.

ENTREVISTADO

ELABORADO POR: R.N.S.F	FECHA: 14/03/18
REVISADO POR: D.E.V.U.	FECHA: 23/04/18



4.2.1.5 Análisis de la entrevista realizada en la COAC

Una vez realizada una entrevista al Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana del Cantón Francisco de Orellana, con el propósito de conocer la eficiencia, eficacia y economía en las operaciones de la entidad.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana cuenta con un Organigrama estructural, que permita identificar los cargos que desempeña cada colaborador- La Cooperativa no cuenta con manuales Actualizados de los procesos que se realizan dentro de la institución. **HH**

Además, menciona que el personal es capacitado y con la experiencia necesaria para desempeñar las funciones de manera adecuada. Proporcionándoles todos los recursos necesarios para que los trabajadores realicen normalmente sus actividades, manejando un buen ambiente laboral.

Asimismo, considera adecuada la aplicación de indicadores, cabe recalcar que no se ha realizado Auditorías Operacionales debido a que no se tiene mucho conocimiento acerca de la misma.

ELABORADO POR: R.N.S.F	FECHA: 14/03/18
REVISADO POR: D.E.V.U.	FECHA: 23/04/18



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FCO. DE ORELLANA
AUDITORÍA OPERACIONAL – PERÍODO: 2017

ECI
1/34

4.2.1.6 Evaluación del Control Interno-COSO III

CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO							
ENTIDAD		COOPERATIVA PTO. FCO. DE ORELLANA					
COMPONENTE		ENTORNO DE CONTROL					
SUBCOMPONENTE		INTEGRIDAD Y VALORES ÉTICOS					
Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS			PONDERACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A			
1	¿La COAC Puerto Francisco de Orellana cuenta con un código de ética que regule el comportamiento de todos los colaboradores?		X		10	10	La cooperativa no cuenta con un Código de ética. H1/9
2	¿Los valores éticos dentro de la institución contribuyen al desempeño eficiente?	X			10	10	
3	¿La comunicación se fortalece constantemente acerca de los temas éticos y disciplinarios?	X			10	5	
4	¿Los administrativos de la entidad se mantienen íntegros y trabajan con valores dando un ejemplo a seguir?	X			10	8	
5	¿Existe un reglamento de sanciones para quienes incumplan con los valores éticos de la entidad?		X		10	5	No existe un reglamento de sanciones. H2/9
6	¿Dentro de las áreas de trabajo el ambiente laboral es armónico y adecuado?	X			10	10	
TOTAL		4	2	0	60	48	✓

Σ Totalizado
 ✓ Revisado

Calificación del riesgo:

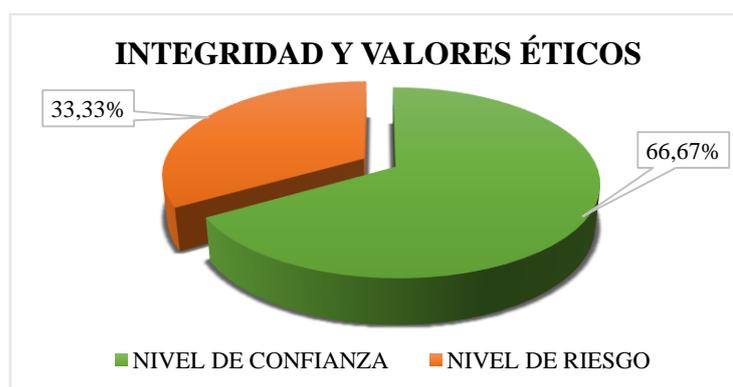
A continuación, se detalla la fórmula para determinar el nivel de riesgo y confianza en cuanto al componente entorno de control:

NIVEL DE CONFIANZA	
$NC = \frac{P(SI)}{PT} = \frac{4}{6} = 66,67\%$	

NIVEL DE RIESGO	
$NR = \frac{P(NO)}{PT} = \frac{2}{6} = 33,33\%$	

Nivel de riesgo y confianza

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
NIVEL DE RIESGO		



Análisis:

El sistema de Control Interno de la Cooperativa de ahorro y Crédito Pto. Fco. De Orellana, con respecto al subcomponente integridad y valores éticos muestra un nivel de confianza moderado de 66,67% demostrando así que el personal de la empresa labora objetivamente tomando en cuenta los valores corporativos. Por otro lado, el nivel de riesgo es moderado de 33,33% no teniendo mayor incidencia en cuanto al control en cuanto al subcomponente analizado. **B**

Marcas

B Realizado

Σ Totalizado

ELABORADO POR: R.N.S.F	FECHA: 20/03/18
REVISADO POR: D.E.V.U.	FECHA: 23/04/18



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FCO. DE ORELLANA
AUDITORÍA OPERACIONAL – PERÍODO: 2017

ECI
3/34

CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO							
ENTIDAD		COOPERATIVA PTO. FCO. DE ORELLANA					
COMPONENTE		ENTORNO DE CONTROL					
SUBCOMPONENTE		INDEPENDENCIA DE LA DIRECCIÓN Y EJERCE LA SUPERVISIÓN					
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			PONDERACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A			
1	¿La administración se integra en todos los niveles de la institución?	X			10	10	
2	¿La evolución de la entidad ha permitido estructurar políticas administrativas?	X			10	10	
3	¿Las operaciones de la entidad se realizan bajo un modelo estándar flexible?		X		10	5	
4	¿Las actividades que se realizan en todos los niveles y están direccionadas hacia el cumplimiento de los objetivos?	X			10	8	
5	¿La gerencia posee actitudes de motivación para la ejecución de cada uno de los procesos y procedimientos que se realizan en la entidad?	X			10	5	
6	¿El personal se siente conforme del ambiente de trabajo donde operan?	X			10	10	
7	¿Existe una dirección cordial entre la administración y los empleados?	X			10	8	
8	¿La toma de decisiones dentro de la institución se realiza previo a un análisis de operaciones históricas y futuras?	X			10	10	
TOTAL		7	1	0	80	66	√

∑ Totalizado
 √ Revisado

ELABORADO POR: R.N.S.F	FECHA: 20/03/18
REVISADO POR: D.E.V.U.	FECHA: 23/04/18

Calificación del riesgo:

A continuación, se detalla la fórmula para determinar el nivel de riesgo y confianza en cuanto al componente entorno de control:

NIVEL DE CONFIANZA	
$NC = \frac{P(SI)}{PT} = \frac{7}{8} = 87,50\%$	

NIVEL DE RIESGO	
$NR = \frac{P(NO)}{PT} = \frac{1}{8} = 12,50\%$	

Nivel de riesgo y confianza

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
NIVEL DE RIESGO		



Análisis:

El sistema de Control Interno de la Cooperativa de ahorro y Crédito Pto. Fco. De Orellana, de acuerdo a la independencia de la dirección y ejerce la supervisión, muestra un nivel de confianza alto de 87,50% demostrando así que en todos los niveles se maneja una gestión administrativa eficiente. Por otro lado, el nivel de riesgo es bajo de 12,50% no teniendo mayor incidencia en cuanto al control en cuanto al subcomponente analizado. **B**

Marcas

B Realizado
Σ Totalizado

ELABORADO POR: R.N.S.F	FECHA: 20/03/18
REVISADO POR: D.E.V.U.	FECHA: 23/04/18



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FCO. DE ORELLANA
AUDITORÍA OPERACIONAL – PERÍODO: 2017

ECI
5/34

CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO							
ENTIDAD		COOPERATIVA PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA					
COMPONENTE		ENTORNO DE CONTROL					
SUBCOMPONENTE		ESTRUCTURA, LÍNEAS DE REPORTE Y NIVELES DE AUTORIDAD					
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			PONDERACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A			
1	¿La Institución ha definido claramente el organigrama estructural, las líneas de autoridad y responsabilidad?	X			10	10	
2	¿La cooperativa conlleva una estructura organizativa que se adapte al cambio?		X		10	5	
3	¿La estructura organizacional está diseñada de acuerdo al tamaño y actividades de la cooperativa?	X			10	10	
4	¿La estructura organizacional de la cooperativa está enmarcada en el respectivo manual de funciones?	X			10	8	
5	¿Los directivos poseen conocimientos necesarios para cumplir con sus responsabilidades?	X			10	5	
TOTAL		5	1	0	50	38	✓

Σ Totalizado
 ✓ Revisado

ELABORADO POR: R.N.S.F	FECHA: 20/03/18
REVISADO POR: D.E.V.U.	FECHA: 23/04/18

Calificación del riesgo:

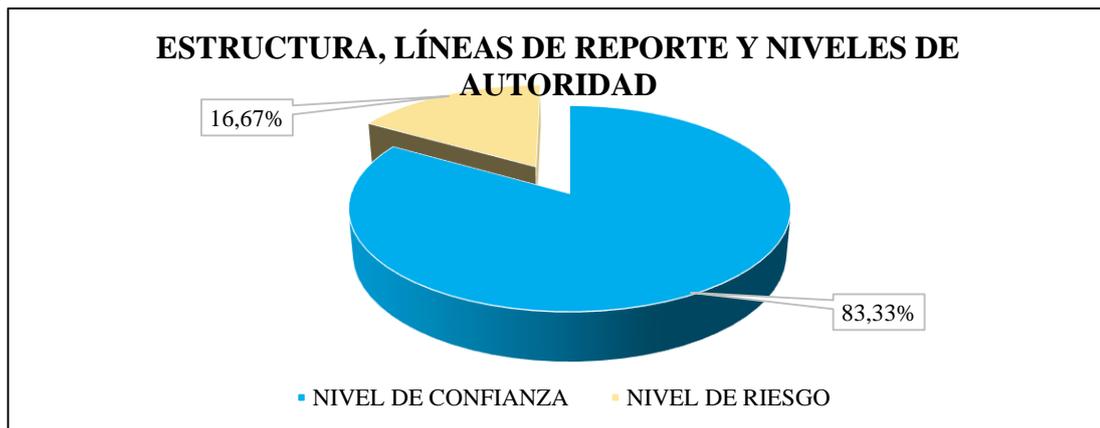
A continuación, se detalla la fórmula para determinar el nivel de riesgo y confianza en cuanto al componente entorno de control:

NIVEL DE CONFIANZA	
$NC = \frac{P(SI)}{PT} = \frac{5}{6} = 83,33\%$	

NIVEL DE RIESGO	
$NR = \frac{P(NO)}{PT} = \frac{1}{6} = 16,67\%$	

Nivel de riesgo y confianza

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
NIVEL DE RIESGO		



Análisis:

El sistema de Control Interno de la Cooperativa de ahorro y Crédito Pto. Fco. De Orellana, de acuerdo a la estructura, líneas de reporte y niveles de autoridad, muestra un nivel de confianza alto de 83,33% demostrando así se planifica las actividades eficientemente de acuerdo a la estructura organizacional que posee. Por otro lado, el nivel de riesgo es bajo de 16,67% no teniendo mayor incidencia en cuanto al control en cuanto al subcomponente analizado. **B**

Marcas

B Realizado
Σ Totalizado

ELABORADO POR: R.N.S.F	FECHA: 20/03/18
REVISADO POR: D.E.V.U.	FECHA: 23/04/18



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FCO. DE ORELLANA
AUDITORÍA OPERACIONAL – PERÍODO: 2017

ECI
7/34

CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO								
ENTIDAD		COOPERATIVA PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA						
COMPONENTE		ENTORNO DE CONTROL						
SUBCOMPONENTE		COMPETENCIA PROFESIONAL						
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			PONDERACIÓN		OBSERVACIONES	
		SI	NO	N/A				
1	¿El personal tiene la preparación académica adecuada?	X			10	10		
2	¿Dentro de la empresa se realizan capacitaciones de forma constante?		X		10	8	Las capacitaciones no se realizan periódicamente. D1	
3	¿El personal conoce las funciones a desarrollar en su cargo?	X			10	10		
4	¿El personal cumple con los requisitos del perfil del cargo?	X			10	8		
5	¿El personal realiza las tareas para las que fue contratado?	X			10	10		
6	¿Se evalúa al personal constantemente?	X			10	10		
7	¿La empresa cuenta con un manual de funciones aprobado?	X			10	10		
8	¿La empresa cuenta con un manual de funciones actualizado?		X		10	1	No posee un manual de funciones actualizado HH3/9	
9	¿Se realiza un previo análisis los conocimientos y habilidades requeridos para realizar las actividades de cada cargo?	X			10	8		
TOTAL		Σ	7	2	0	90	46	√

Σ Totalizado
√ Revisado

ELABORADO POR: R.N.S.F	FECHA: 20/03/18
REVISADO POR: D.E.V.U.	FECHA: 23/04/18

Calificación del riesgo:

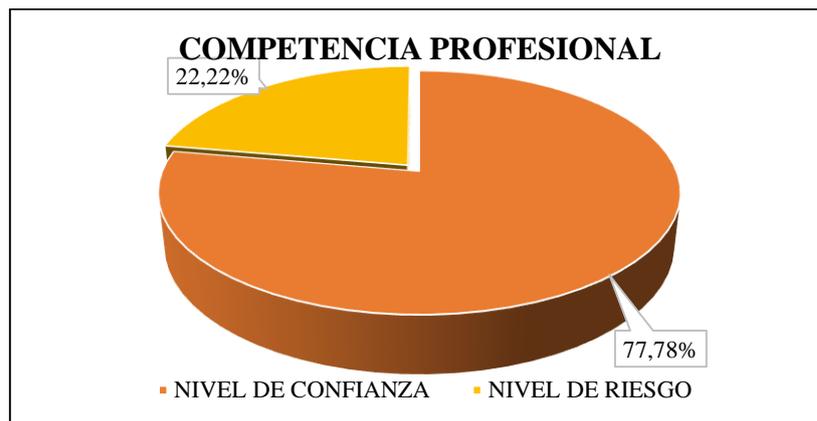
A continuación, se detalla la fórmula para determinar el nivel de riesgo y confianza en cuanto al componente entorno de control:

NIVEL DE CONFIANZA
$NC = \frac{P(SI)}{PT} = \frac{7}{9} = 77,78\%$

NIVEL DE RIESGO
$NR = \frac{P(NO)}{PT} = \frac{2}{9} = 22,22\%$

Nivel de riesgo y confianza

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
NIVEL DE RIESGO		



Análisis:

El sistema de Control Interno de la Cooperativa de ahorro y Crédito Pto. Fco. De Orellana, de acuerdo a Competencia Profesional, muestra un nivel de confianza alto de 77,78% demostrando que el personal se maneja bajo un manual de funciones teniendo una profesionalización acorde a los puestos que desempeñan. Por otro lado, el nivel de riesgo es bajo de 22,22% no teniendo mayor incidencia en cuanto al control en cuanto al subcomponente analizado. **B**

Marcas

B Realizado
Σ Totalizado

ELABORADO POR: R.N.S.F	FECHA: 20/03/18
REVISADO POR: D.E.V.U.	FECHA: 23/04/18



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FCO. DE ORELLANA
AUDITORÍA OPERACIONAL – PERÍODO: 2017

ECI
9/34

CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO								
ENTIDAD		COOPERATIVA PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA						
COMPONENTE		ENTORNO DE CONTROL						
SUBCOMPONENTE		RESPONSABILIDADES A NIVEL DE CONTROL INTERNO						
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			PONDERACIÓN		OBSERVACIONES	
		SI	NO	N/A				
1	¿Se establece incentivos y sanciones en el cumplimiento de las funciones encargadas?		X		10	5	No existen sanciones para el incumplimiento. D2	
2	¿Existen Políticas que describan las prácticas para las actividades que realiza la empresa?		X		10	5		
3	¿Se delegan autoridades para la consecución de los objetivos de la Institución?	X			10	10		
5	¿Se toma en cuenta las competencias de cada funcionario para la asignación de autoridad y responsabilidad?	X			10	10		
6	¿Existen responsables en la entidad, que justifiquen periódicamente su desempeño?	X			10	5		
7	¿Se asignan niveles de autoridad y responsabilidad de forma estratégica, para la consecución de objetivos?	X			10	10		
8	¿Los distintos niveles de autoridad delegados, se encuentran en concordancia con el organigrama institucional?	X			10	10		
9	¿Se comunica de manera formal, el ascenso a nuevo cargo de autoridad y responsabilidad dentro de la entidad?		X		10	5	No realizan ascensos en la cooperativa D3	
TOTAL		Σ	5	3	0	80	50	√

√ Revisado

Calificación del riesgo:

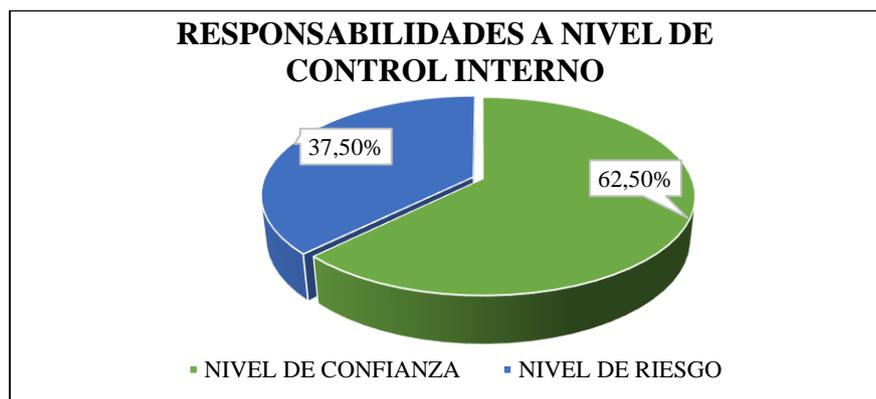
A continuación, se detalla la fórmula para determinar el nivel de riesgo y confianza en cuanto al componente entorno de control:

NIVEL DE CONFIANZA	
$NC = \frac{P(SI)}{PT} = \frac{5}{8} = 62,50\%$	

NIVEL DE RIESGO	
$NR = \frac{P(NO)}{PT} = \frac{3}{8} = 37,50\%$	

Nivel de riesgo y confianza

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
NIVEL DE RIESGO		



Análisis:

El sistema de Control Interno de la Cooperativa de ahorro y Crédito Pto. Fco. De Orellana, de acuerdo a la responsabilidad a nivel de control interno, muestra un nivel de confianza moderado de 62,50% demostrando que el personal dentro de la institución se organiza adecuadamente delegando responsabilidades. Por otro lado, el nivel de riesgo es moderado de 37,50% no teniendo mayor incidencia en cuanto al control en cuanto al subcomponente analizado. **B**

Marcas

B Realizado
Σ Totalizado

ELABORADO POR: R.N.S.F	FECHA: 20/03/18
REVISADO POR: D.E.V.U.	FECHA: 23/04/18



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FCO. DE ORELLANA
AUDITORÍA OPERACIONAL – PERÍODO: 2017

ECI
11/34

CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO								
ENTIDAD		COOPERATIVA PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA						
COMPONENTE		EVALUACIÓN DE RIESGO						
SUBCOMPONENTE		DEFINICIÓN DE OBJETIVOS						
Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS			PONDERACIÓN		OBSERVACIONES	
		SI	NO	N/A				
1	¿Se especifica los objetivos vinculados a la información u otro proceso determinado?		X		10	5	No se especifica, pero los objetivos si están vinculados. D4	
2	¿Los objetivos de la Cooperativa son claros y conllevan a la consecución de las metas planeadas?	X			10	10		
3	¿Los objetivos se han establecido en función de áreas estratégicas?	X			10	10		
5	¿La administración evalúa el desempeño de cada área con respecto a una meta establecida?	X			10	10		
6	¿La Cooperativa cumple con las leyes y normativas establecidas?	X			10	10		
7	¿Cuándo los objetivos de la Cooperativa no están siendo cumplidos la administración identifica los errores?	X			10	10		
8	¿Los objetivos son definidos de acuerdo a la capacidad y desempeño de la institución?	X			10	10		
9	¿Existen medidas preventivas cuando no se cumplan con los objetivos planificados?		X		10	2		
TOTAL		Σ	6	2	0	80	57	√

Σ Totalizado
 √ Revisado
 D Debilidad

ELABORADO POR: R.N.S.F	FECHA: 20/03/18
REVISADO POR: D.E.V.U.	FECHA: 23/04/18

Calificación del riesgo:

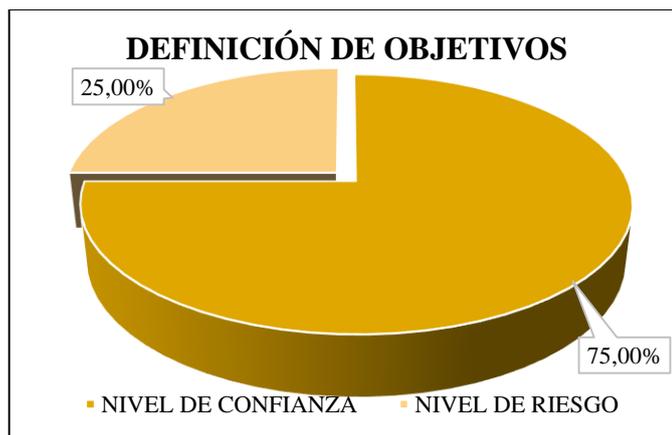
A continuación, se detalla la fórmula para determinar el nivel de riesgo y confianza en cuanto al componente Evaluación del Riesgo:

NIVEL DE CONFIANZA
$NC = \frac{P(SI)}{PT} = \frac{6}{8} = 75,00\%$

NIVEL DE RIESGO
$NR = \frac{P(NO)}{PT} = \frac{2}{8} = 25,00\%$

Nivel de riesgo y confianza

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
NIVEL DE RIESGO		



Análisis:

El sistema de Control Interno de la Cooperativa de ahorro y Crédito Pto. Fco. De Orellana, de acuerdo a la definición de objetivos, muestra un nivel de confianza moderado de 75% demostrando que los procedimientos realizados dentro de la institución están en función de los objetivos organizacionales. Por otro lado, el nivel de riesgo es moderado de 25% no teniendo mayor incidencia en cuanto al control en cuanto al subcomponente analizado tomando en cuenta que los objetivos se los planea en función de la demanda. **B**

Marcas

B Realizado
Σ Totalizado

ELABORADO POR: R.N.S.F	FECHA: 20/03/18
REVISADO POR: D.E.V.U.	FECHA: 23/04/18

Calificación del riesgo:

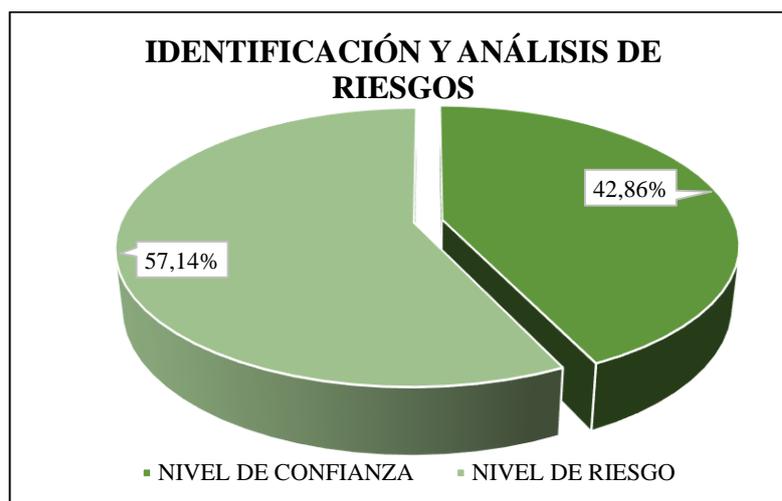
A continuación, se detalla la fórmula para determinar el nivel de riesgo y confianza en cuanto al componente evaluación de riesgos:

NIVEL DE CONFIANZA	
$NC = \frac{P(SI)}{PT} = \frac{3}{7} = 42,86\%$	

NIVEL DE RIESGO	
$NR = \frac{P(NO)}{PT} = \frac{4}{7} = 57,14\%$	

Nivel de riesgo y confianza

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
NIVEL DE RIESGO		



Análisis:

El sistema de Control Interno de la Cooperativa de ahorro y Crédito Pto. Fco. De Orellana, de acuerdo a la identificación y análisis de riesgos, muestra un nivel de confianza bajo de 42,86% demostrando que no posee políticas para el manejo y análisis de riesgos. Por otro lado, el nivel de riesgo es alto de 37,50% ya que se debe tomar en cuenta la importancia de los riesgos en cuanto al subcomponente analizado. **B**

Marcas

B Realizado
Σ Totalizado

ELABORADO POR: R.N.S.F	FECHA: 20/03/18
REVISADO POR: D.E.V.U.	FECHA: 23/04/18



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FCO. DE ORELLANA
AUDITORÍA OPERACIONAL – PERÍODO: 2017

ECI
15/34

CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO								
ENTIDAD	COOPERATIVA PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA							
COMPONENTE	EVALUACIÓN DE RIESGO							
SUBCOMPONENTE	PROBABILIDAD DE FRAUDE AL EVALUAR LOS RIESGOS							
Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS			PONDERACIÓN		OBSERVACIONES	
		SI	NO	N/A				
1	¿Existen procedimientos para evaluar la probabilidad de fraude al momento de evaluar los riesgos?	X			10	10		
2	¿Se clasifican los riesgos según el nivel de importancia?	X			10	10		
3	¿Se manejan documentos que validen los riesgos identificados para tener probabilidad de fraude?	X			10	10		
4	¿Se evalúa el riesgo de acuerdo al nivel de importancia o impacto para evaluar los riesgos?		X		10	10	No se determina el grado de importancia o impacto de los riesgos. . H4/9	
5	¿Existen métodos de prevención de fraude al momento de evaluar los riesgos?		X		10	10	No existen métodos para evaluar los riesgos. D	
TOTAL		Σ	3	2	0	50	40	√

Σ Totalizado
√ Revisado

ELABORADO POR: R.N.S.F	FECHA: 20/03/18
REVISADO POR: D.E.V.U.	FECHA: 23/04/18

Calificación del riesgo:

A continuación, se detalla la fórmula para determinar el nivel de riesgo y confianza en cuanto al componente Evaluación de Riesgo:

NIVEL DE CONFIANZA
$NC = \frac{P(SI)}{PT} = \frac{3}{5} = 60,00\%$

NIVEL DE RIESGO
$NR = \frac{P(NO)}{PT} = \frac{2}{5} = 40,00\%$

Nivel de riesgo y confianza

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
NIVEL DE RIESGO		



Análisis:

El sistema de Control Interno de la Cooperativa de ahorro y Crédito Pto. Fco. De Orellana, al momento de evaluar la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos muestra un nivel de confianza moderado de 60% demostrando que no se encuentra muy controlado. Por otro lado, el nivel de riesgo es moderado de 40% respecto al control en cuanto al subcomponente analizado. **B**

Marcas

B Realizado
Σ Totalizado

ELABORADO POR: R.N.S.F	FECHA: 20/03/18
REVISADO POR: D.E.V.U.	FECHA: 23/04/18



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FCO. DE ORELLANA
AUDITORÍA OPERACIONAL – PERÍODO: 2017

ECI
17/34

CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO							
ENTIDAD		COOPERATIVA PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA					
COMPONENTE		EVALUACIÓN DE RIESGO					
SUBCOMPONENTE		EVALUACIÓN DE RIESGOS					
Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS			PONDERACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A			
1	¿Se analizan cada uno de los riesgos y se toman acciones para mitigarlos?	X			10	10	
2	¿Se valora la probabilidad de ocurrencia del riesgo?	X			10	10	
3	¿Para la interpretación del efecto de un riesgo existe un proceso de valoración?		X		10	1	No se valora los riesgos D6
4	¿En caso de cumplirse un determinado riesgo existen medidas de precaución para actuar?	X			10	10	
5	¿Existen formatos para la aplicación de técnicas evaluativas de riesgos?		X		10	10	No existen técnicas de evaluación de riesgos. D7
TOTAL Σ		3	2	0	50	31	✓

Σ Totalizado
 ✓ Revisado

ELABORADO POR: R.N.S.F	FECHA: 20/03/18
REVISADO POR: D.E.V.U.	FECHA: 23/04/18

Calificación del riesgo:

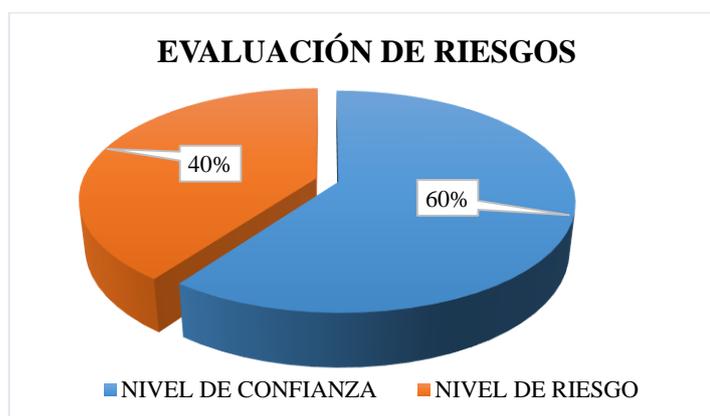
A continuación, se detalla la fórmula para determinar el nivel de riesgo y confianza en cuanto al componente evaluación de riesgo:

NIVEL DE CONFIANZA	
$NC = \frac{P(SI)}{PT} = \frac{3}{5} = 60,00\%$	

NIVEL DE RIESGO	
$NR = \frac{P(NO)}{PT} = \frac{2}{5} = 40,00\%$	

Nivel de riesgo y confianza

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
NIVEL DE RIESGO		



Análisis:

El sistema de Control Interno de la Cooperativa de ahorro y Crédito Pto. Fco. De Orellana, de acuerdo a la evaluación de riesgo, muestra un nivel de confianza moderado de 60% observando que el riesgo se evalúa no de manera muy confiable. Por otro lado, el nivel de riesgo es moderado de 40% no teniendo mayor incidencia en cuanto al control en cuanto al subcomponente analizado. **B**

Marcas

B Realizado
Σ Totalizado

ELABORADO POR: R.N.S.F	FECHA: 20/03/18
REVISADO POR: D.E.V.U.	FECHA: 23/04/18



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FCO. DE ORELLANA
AUDITORÍA OPERACIONAL – PERÍODO: 2017

ECI
19/34

CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO							
ENTIDAD		COOPERATIVA PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA					
COMPONENTE		ACTIVIDADES DE CONTROL					
SUBCOMPONENTE		DEFINICIÓN DE ACTIVIDADES DE CONTROL					
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			PONDERACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A			
1	¿Los departamentos o áreas de la institución realizan las actividades de manera organizada y coordinada?	X			10	10	
2	¿La Cooperativa posee documentos que muestran el desarrollo de la entidad?	X			10	10	
3	¿Los hechos económicos son registrados en el momento en que sucedan?	X			10	10	
4	¿Se aplican indicadores de desempeño para revisar y evaluar la gestión administrativa?	X			10	10	
5	¿Las actividades encomendadas se controlan y autorizan el registro personas diferentes?		X		10	10	Las actividades se supervisan, pero el registro la realiza la misma persona.
TOTAL Σ		4	1	0	50	40	8 ✓

Σ Totalizado
 ✓ Revisado

ELABORADO POR: R.N.S.F	FECHA: 20/03/18
REVISADO POR: D.E.V.U.	FECHA: 23/04/18

Calificación del riesgo:

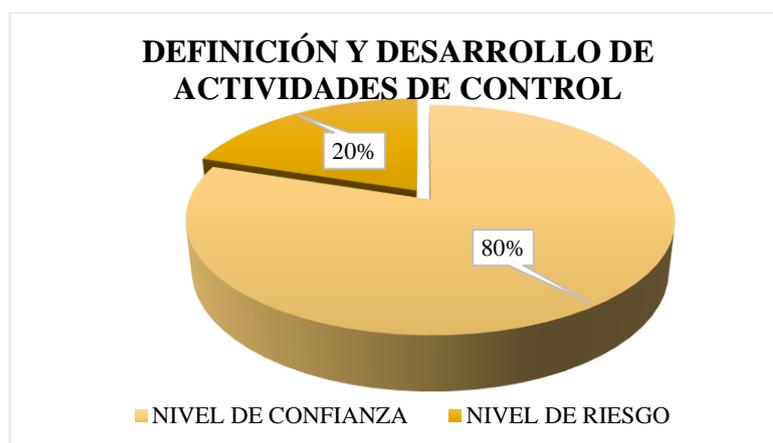
A continuación, se detalla la fórmula para determinar el nivel de riesgo y confianza en cuanto al componente Actividades de Control:

NIVEL DE CONFIANZA	
NC=	$\frac{P(SI)}{PT} = \frac{4}{5} = 80,00\%$

NIVEL DE RIESGO	
NR=	$\frac{P(NO)}{PT} = \frac{1}{5} = 20,00\%$

Nivel de riesgo y confianza

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
NIVEL DE RIESGO		



Análisis:

El sistema de Control Interno de la Cooperativa de ahorro y Crédito Pto. Fco. De Orellana, de acuerdo a la definición y desarrollo de actividades de control, muestra un nivel de confianza alto de 80% se puede determinar que cada funcionario Cumple con las actividades encomendadas. Por otro lado, el nivel de riesgo es bajo de 20% no teniendo mayor incidencia en cuanto al control en cuanto al subcomponente analizado.

B

Marcas

B Realizado
Σ Totalizado

ELABORADO POR: R.N.S.F	FECHA: 20/03/18
REVISADO POR: D.E.V.U.	FECHA: 23/04/18



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FCO. DE ORELLANA
AUDITORÍA OPERACIONAL – PERÍODO: 2017

ECI
21/34

CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO							
ENTIDAD		COOPERATIVA PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA					
COMPONENTE		ACTIVIDADES DE CONTROL					
SUBCOMPONENTE		ACTIVIDADES DE CONTROL SOBRE LA TECNOLOGÍA					
Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS			PONDERACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A			
1	¿Se realizan controles permanentes sobre los sistemas de red donde se maneja información de la entidad?	X			10	10	
2	¿Los controles sobre los sistemas informáticos han logrado prevenir riesgos?	X			10	10	
3	¿Para los riesgos detectados en los sistemas informáticos, se han implementado respuestas de mitigación eficientes?	X			10	10	
4	¿Se realiza informes periódicos sobre las actividades de control ejecutadas hacia los sistemas informáticos?	X			10	10	
5	¿Los controles sobre los sistemas de información de la entidad son actualizados?		X		10	2	No han sido actualizados los sistemas de información. Đ9
6	¿El software de la empresa es compacto proporcionando información acorde al desempeño de cada una de las áreas		X		10	3	La empresa maneja un programa informático básico Đ10.
TOTAL Σ		4	2	0	50	35	√

Σ Totalizado
 √ Revisado

ELABORADO POR: R.N.S.F	FECHA: 20/03/18
REVISADO POR: D.E.V.U.	FECHA: 23/04/18

Calificación del riesgo:

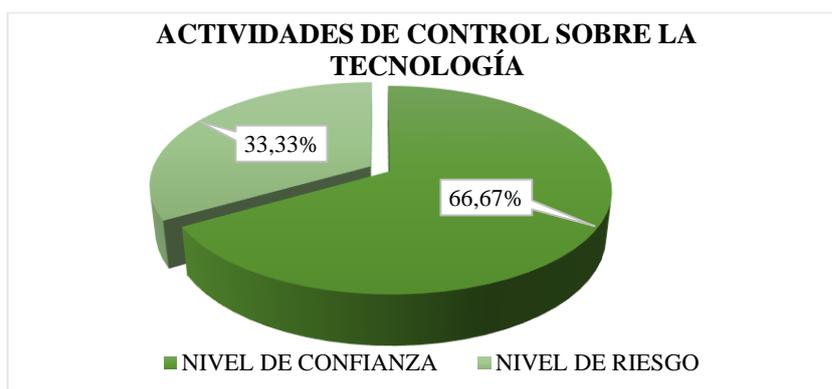
A continuación, se detalla la fórmula para determinar el nivel de riesgo y confianza en cuanto al componente Actividades de control:

NIVEL DE CONFIANZA	
$NC = \frac{P(SI)}{PT} = \frac{4}{6} = 66,67\%$	

NIVEL DE RIESGO	
$NR = \frac{P(NO)}{PT} = \frac{2}{6} = 33,33\%$	

Nivel de riesgo y confianza

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
NIVEL DE RIESGO		



Análisis:

El sistema de Control Interno de la Cooperativa de ahorro y Crédito Pto. Fco. De Orellana, de acuerdo a las actividades de control sobre la tecnología, muestra un nivel de confianza moderado de 66,67% demostrando así la responsabilidad de cada administrador proporcionando mayor responsabilidad. Por otro lado, el nivel de riesgo es moderado de 33,33% no teniendo mayor incidencia en cuanto al control en cuanto al subcomponente analizado. **B**

Marcas

B Realizado
Σ Totalizado

ELABORADO POR: R.N.S.F	FECHA: 20/03/18
REVISADO POR: D.E.V.U.	FECHA: 23/04/18



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FCO. DE ORELLANA
AUDITORÍA OPERACIONAL – PERÍODO: 2017

ECI
23/34

CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO							
ENTIDAD		COOPERATIVA PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA					
COMPONENTE		ACTIVIDADES DE CONTROL					
SUBCOMPONENTE		POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS					
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			PONDERACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A			
1	¿Existen políticas que disminuyan eficientemente los riesgos?		X		10	5	No se ha detallado políticas para los riesgos. D 11
2	¿Los procedimientos de control promueven de manera eficiente mitigar los riesgos detectados?	X			10	10	
3	¿Existen diagramas de flujo sobre los procedimientos donde se detalle la forma de control en la Cooperativa?	X			10	5	No se cuenta con diagramas de Flujo. H6/9
4	¿Las actividades de control promueven el logro los objetivos organizacionales?	X			10	10	
5	¿Los procedimientos de control han permitido prevenir riesgos de alto impacto en la Cooperativa?	X			10	10	
6	¿Dentro de la Cooperativa se mantiene un ambiente armónico mediante políticas y procedimientos de control?	X			10	10	
7	La toma de decisiones se desprende de políticas vinculadas a las actividades de control?		X		10	5	
TOTAL		5	2	0	70	45	✓

Σ Totalizado
 ✓ Revisado

ELABORADO POR: R.N.S.F	FECHA: 20/03/18
REVISADO POR: D.E.V.U.	FECHA: 23/04/18

Calificación del riesgo:

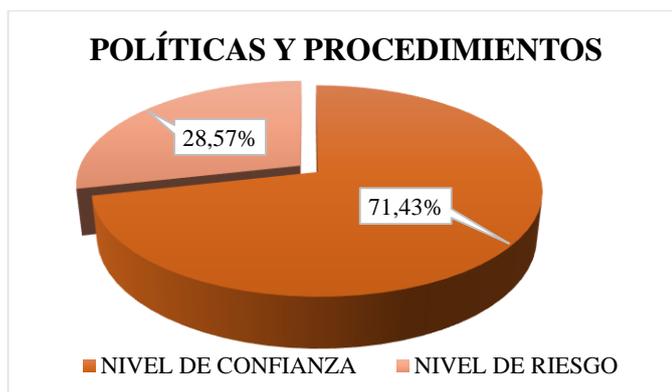
A continuación, se detalla la fórmula para determinar el nivel de riesgo y confianza en cuanto al componente Actividades de control:

NIVEL DE CONFIANZA
$NC = \frac{P(SI)}{PT} = \frac{5}{7} = 71,43\%$

NIVEL DE RIESGO
$NR = \frac{P(NO)}{PT} = \frac{2}{7} = 28,57\%$

Nivel de riesgo y confianza

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
NIVEL DE RIESGO		



Análisis:

El sistema de Control Interno de la Cooperativa de ahorro y Crédito Pto. Fco. De Orellana, de acuerdo a las políticas y procedimientos de control, muestra un nivel de confianza moderado de 71,43% tomando en cuenta que el personal se encuentra comprometido y responsable sobre sus actividades encomendadas. Por otro lado, el nivel de riesgo es moderado de 28,57% no teniendo mayor incidencia en cuanto al control en cuanto al subcomponente analizado. **B**

Marcas

B Realizado
Σ Totalizado

ELABORADO POR: R.N.S.F	FECHA: 20/03/18
REVISADO POR: D.E.V.U.	FECHA: 23/04/18



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FCO. DE ORELLANA
AUDITORÍA OPERACIONAL – PERÍODO: 2017

ECI
25/34

CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO							
ENTIDAD		COOPERATIVA PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA					
COMPONENTE		INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN					
SUBCOMPONENTE		INFORMACIÓN					
Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS			PONDERACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A			
1	¿La información para ser autorizada pasa por un proceso de identificación, recolección, procesamiento y comunicación?		X		10	5	La información no conlleva todo el ciclo de información 12
2	¿La recolección de información se realiza mediante un sistema estratégico para dar soluciones a los riesgos?	X			10	10	
3	¿La información obtenida externamente se compara con la información interna de la institución?	X			10	10	
4	¿Se realizan informes que revelan la información acerca del desempeño de la entidad?	X			10	10	
5	¿La comunicación dentro de la entidad es abierta en todos los Niveles de la entidad?	X			10	10	
6	¿La información manejada en la entidad nos ayuda evaluar y responder a los posibles riesgos?	X			10	10	
7	¿La información dentro de La Cooperativa circula de forma horizontal y sin discriminación?	X			10	8	
8	¿Los archivos relevantes de información son guardados en un lugar distinto a la Cooperativa en caso de alguna eventualidad?		X		10	5	Se guardan en las instalaciones de la Cooperativa. 13
TOTAL		6	2	0	80	58	✓

Σ Totalizado
 ✓ Revisado

Calificación del riesgo:

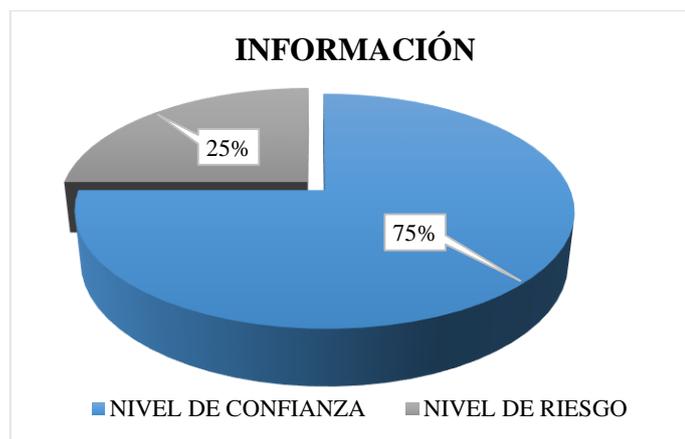
A continuación, se detalla la fórmula para determinar el nivel de riesgo y confianza en cuanto al componente Información y comunicación:

NIVEL DE CONFIANZA	
$NC = \frac{P(SI)}{PT} = \frac{6}{8} = 75,00\%$	

NIVEL DE RIESGO	
$NR = \frac{P(NO)}{PT} = \frac{2}{8} = 25,00\%$	

Nivel de riesgo y confianza

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
NIVEL DE RIESGO		



Análisis:

El sistema de Control Interno de la Cooperativa de ahorro y Crédito Pto. Fco. De Orellana, en cuanto a la información, muestra un nivel de confianza moderado de 75% siendo así que el sistema de información es eficiente y veraz en todos los niveles. Por otro lado, el nivel de riesgo es moderado de 25% no teniendo mayor incidencia en cuanto al control en cuanto al subcomponente analizado. **B**

Marcas

B Realizado
Σ Totalizado

ELABORADO POR: R.N.S.F	FECHA: 20/03/18
REVISADO POR: D.E.V.U.	FECHA: 23/04/18



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FCO. DE ORELLANA
AUDITORÍA OPERACIONAL – PERÍODO: 2017

ECI
27/34

CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO							
ENTIDAD		COOPERATIVA PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA					
COMPONENTE		INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN					
SUBCOMPONENTE		COMUNICACIÓN					
Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS			PONDERACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A			
1	¿La comunicación dentro de la Entidad incentiva a tener una comunicación específica y orientada hacia la gestión?	X			10	10	
2	¿La filosofía administrativa y el enfoque que posee la entidad es comunicado previamente de acuerdo a la gestión de riesgos?		X		10	5	
3	¿La comunicación es considerada como un factor clave para una gestión eficiente de riesgos corporativos?	X			10	10	
4	¿La entidad posee un programa de comunicación que permita establecer el estado actual de la misma?		X		10	5	No se maneja un programa de comunicación H7/9
5	¿Se ha determinado de forma estratégica las vías de comunicación internas que estén vinculadas a la gestión de riesgos?	X			10	10	
6	¿La líneas de comunicación de la Cooperativa ha permitido alcanzar los objetivos objetivos en la Cooperativa?	X			10	10	
7	¿La cooperativa tiene medios de comunicación eficientes que permitan mantener informados a los colaboradores de la misma?	X			10	10	
8	¿Se mantiene comunicados al personal de manera eficiente y efectiva el nivel de desempeño que poseen?		X		10	5	No se comunica su nivel de desempeño D15
TOTAL		5	3	0	80	65	√

Σ Totalizado
 √ Revisado

ELABORADO POR: R.N.S.F	FECHA: 20/03/18
REVISADO POR: D.E.V.U.	FECHA: 23/04/18

Calificación del riesgo:

A continuación, se detalla la fórmula para determinar el nivel de riesgo y confianza en cuanto al componente Información y comunicación:

NIVEL DE CONFIANZA	
$NC = \frac{P(SI)}{PT} = \frac{5}{8} = 62,50\%$	

NIVEL DE RIESGO	
$NR = \frac{P(NO)}{PT} = \frac{3}{8} = 37,50\%$	

Nivel de riesgo y confianza

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
NIVEL DE RIESGO		



Análisis:

El sistema de Control Interno de la Cooperativa de ahorro y Crédito Pto. Fco. De Orellana, de acuerdo con la responsabilidad a nivel de control interno, muestra un nivel de confianza moderado de 62,50% demostrando que el personal mantiene canales de comunicación eficientes con información relevante. Por otro lado, el nivel de riesgo es moderado de 37,50% no teniendo mayor incidencia en cuanto al control en cuanto al subcomponente analizado. **B**

Marcas

- B** Realizado
- Σ** Totalizado

ELABORADO POR: R.N.S.F	FECHA: 20/03/18
REVISADO POR: D.E.V.U.	FECHA: 23/04/18



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FCO. DE ORELLANA
AUDITORÍA OPERACIONAL – PERÍODO: 2017

ECI
29/34

CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO								
ENTIDAD		COOPERATIVA PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA						
COMPONENTE		INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN						
SUBCOMPONENTE		COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS EXTERNOS						
Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS			PONDERACIÓN		OBSERVACIONES	
		SI	NO	N/A				
1	¿La entidad se comunica eficientemente con los grupos de interés externos como proveedores y clientes?	X			10	10		
2	¿Los grupos de interés toman en cuenta los factores claves de la entidad?		X		10	5	No se enfocan en ningún factor Đ16	
3	¿La comunicación entre el personal y los grupos de interés externos es abierta y veraz?	X			10	10		
4	¿Los canales de comunicación son eficientes y promueven adecuadamente la comunicación?	X			10	10		
TOTAL		Σ	3	1	0	40	35	✓

Σ Totalizado
 ✓ Revisado

ELABORADO POR: R.N.S.F	FECHA: 20/03/18
REVISADO POR: D.E.V.U.	FECHA: 23/04/18

Calificación del riesgo:

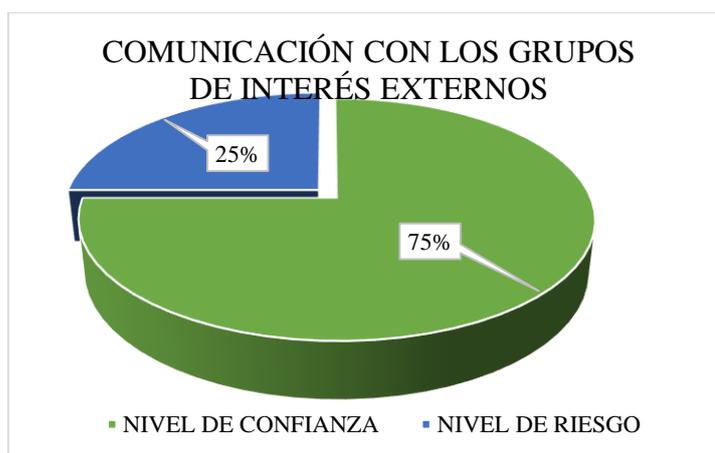
A continuación, se detalla la fórmula para determinar el nivel de riesgo y confianza en cuanto al componente Información y Comunicación:

NIVEL DE CONFIANZA	
$NC = \frac{P(SI)}{PT} = \frac{3}{4} = 75,00\%$	

NIVEL DE RIESGO	
$NR = \frac{P(NO)}{PT} = \frac{1}{4} = 25,00\%$	

Nivel de riesgo y confianza

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
NIVEL DE RIESGO		



Análisis:

El sistema de Control Interno de la Cooperativa de ahorro y Crédito Pto. Fco. De Orellana, de acuerdo a la responsabilidad a nivel de control interno, muestra un nivel de confianza moderado de 75% demostrando que la comunicación entre los grupos de interés es poco eficiente. Por otro lado, el nivel de riesgo es moderado de 37,50% no teniendo mayor incidencia en cuanto al control en cuanto al subcomponente analizado.

B

Marcas

ELABORADO POR: R.N.S.F	FECHA: 20/03/18
REVISADO POR: D.E.V.U.	FECHA: 23/04/18

B Realizado
Σ Totalizado



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FCO. DE ORELLANA
AUDITORÍA OPERACIONAL – PERÍODO: 2017

ECI
31/34

CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO								
ENTIDAD		COOPERATIVA PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA						
COMPONENTE		SUPERVISIÓN Y MONITOREO						
SUBCOMPONENTE		ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN						
Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS			PONDERACIÓN		OBSERVACIONES	
		SI	NO	N/A				
1	¿Se supervisa al personal al momento que realizan las actividades encomendadas?	X			10	10		
2	¿Las recomendaciones de los exámenes anteriores ha sido tomado en cuenta?	X			10	8		
3	¿La situación de la cooperativa es analizada por la administración de la Cooperativa?	X			10	10		
4	¿Para determinar la situación de la cooperativa se realizan auditorías?	X			10	10		
5	¿El sistema de control Interno es valorado de acuerdo con recomendaciones emitidas en informes anteriores?		X		10	5	No regularmente D17	
6	¿Se toman medidas correctivas en cuanto a los hallazgos identificados?	X			10	10		
TOTAL		Σ	5	1	0	60	53	√

Σ Totalizado
 √ Revisado

ELABORADO POR: R.N.S.F	FECHA: 20/03/18
REVISADO POR: D.E.V.U.	FECHA: 23/04/18

Calificación del riesgo:

A continuación, se detalla la fórmula para determinar el nivel de riesgo y confianza en cuanto al componente supervisión y monitoreo:

NIVEL DE CONFIANZA	
$NC = \frac{P(SI)}{PT} = \frac{5}{6} = 83,33\%$	

NIVEL DE RIESGO	
$NR = \frac{P(NO)}{PT} = \frac{1}{6} = 16,67\%$	

Nivel de riesgo y confianza

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
NIVEL DE RIESGO		



Análisis:

El sistema de Control Interno de la Cooperativa de ahorro y Crédito Pto. Fco. De Orellana, de acuerdo a la responsabilidad a nivel de control interno, muestra un nivel de confianza alto de 83,33% demostrando que la supervisión se realiza constantemente en cada una de las áreas de trabajo. Por otro lado, el nivel de riesgo es moderado de 16.67% no teniendo mayor incidencia en cuanto al control en cuanto al subcomponente analizado. **B**

Marcas

B Realizado
Σ Totalizado

ELABORADO POR: R.N.S.F	FECHA: 20/03/18
REVISADO POR: D.E.V.U.	FECHA: 23/04/18



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FCO. DE ORELLANA
AUDITORÍA OPERACIONAL – PERÍODO: 2017

ECI
33/34

CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO								
ENTIDAD		COOPERATIVA PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA						
COMPONENTE		SUPERVISIÓN Y MONITOREO						
SUBCOMPONENTE		DETERMINACION DE DEFICIENCIAS						
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			PONDERACIÓN		OBSERVACIONES	
		SI	NO	N/A				
1	¿Existen políticas que definan el reporte de deficiencias sobre la gestión de riesgos en la entidad?	X			10	10		
2	¿Se realizan reportes constantes sobre las necesidades primordiales en cada área de la entidad?	X			10	8		
3	¿Las deficiencias son comunicadas cuándo se detectan deficiencias?	X			10	10		
4	¿Existen hojas de reporte que permitan informar las deficiencias detectadas?	X			10	10		
5	¿Se analizan los reportes emitidos acerca de las deficiencias detectadas?		X		10	5	No se emiten reportes de las deficiencias encontradas dentro de la Cooperativa. D18	
TOTAL		Σ	4	1	0	50	43	✓

Σ Totalizado
 ✓ Revisado

ELABORADO POR: R.N.S.F	FECHA: 20/03/18
REVISADO POR: D.E.V.U.	FECHA: 23/04/18

Calificación del riesgo:

A continuación, se detalla la fórmula para determinar el nivel de riesgo y confianza en cuanto al componente supervisión y monitoreo:

NIVEL DE CONFIANZA	
$NC = \frac{P(SI)}{PT} = \frac{4}{5} = 80,00\%$	

NIVEL DE RIESGO	
$NR = \frac{P(NO)}{PT} = \frac{1}{5} = 20,00\%$	

Nivel de riesgo y confianza

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
NIVEL DE RIESGO		



Análisis:

El sistema de Control Interno de la Cooperativa de ahorro y Crédito Pto. Fco. De Orellana, de acuerdo a la determinación de deficiencias, muestra un nivel de confianza alto de 80% demostrando que él las deficiencias se detecta acorde a las necesidades de la entidad. Por otro lado, el nivel de riesgo es bajo de 20% no teniendo mayor incidencia en cuanto al control en cuanto al subcomponente analizado. **B**

Marcas

B Realizado
Σ Totalizado

ELABORADO POR: R.N.S.F	FECHA: 20/03/18
REVISADO POR: D.E.V.U.	FECHA: 23/04/18



4.2.1.7 Matriz de Ponderación de Resultados – Evaluación al Control Interno

Tabla 23: Matriz de Ponderación de Resultados - Evaluación COSO III

PONDERACION DE RESULTADOS					
ENTIDAD		COOPERATIVA PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA			
COMPONENTES		PONDERACIÓN		NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO
		TOTAL	PARCIAL		
ENTORNO DE CONTROL		Σ 360	248	68,89%	31,11%
1	Integridad y valores éticos	60	48		
2	Independencia de la dirección y ejerce la supervisión	80	66		
3	Estructura, líneas de reporte y niveles de autoridad	50	38		
4	Competencia profesional	90	46		
5	Responsabilidades a nivel de control interno	80	50		
EVALUACIÓN DE RIESGO		Σ 250	175	70,00%	30,00%
6	Definición de objetivos	80	57		
7	Identificación y análisis de riesgos	70	47		
8	Probabilidad de fraude al evaluar los riesgos	50	40		
9	Evaluación de riesgos	50	31		
ACTIVIDADES DE CONTROL		Σ 170	120	70,59%	29,41%
10	Definición de actividades de control	50	40		
11	Actividades de control sobre la tecnología	50	35		
12	Políticas y procedimientos	70	45		

B Realizado
Σ Totalizado

ELABORADO POR: R.N.S.F	FECHA: 22/03/18
REVISADO POR: D.E.V.U.	FECHA: 23/04/18



ACTIVIDADES DE CONTROL Σ		170	120	70,59%	29,41%
10	Definición de actividades de control	50	40		
11	Actividades de control sobre la tecnología	50	35		
12	Políticas y procedimientos	70	45		
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN Σ		200	158	79,00%	21,00%
13	Información	80	58		
14	Comunicación	80	65		
15	Comunicación con los grupos de interés externos	40	35		
SUPERVISIÓN Y MONITOREO Σ		110	96	87,20%	12,73%
16	Actividades de supervisión	60	53		
17	Determinación de deficiencias	50	43		
TOTAL Σ		1090	797	73,12%	26,88%

Elaborado por: Rosmery Natali Sánchez Fray

Nivel de riesgo y confianza

Tabla 24: Nivel de riesgo y confianza - COSO III

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
NIVEL DE RIESGO		

Elaborado por: Rosmery Natali Sánchez Fray

B Realizado
 Σ Totalizado

ELABORADO POR: R.N.S.F	FECHA: 22/03/18
REVISADO POR: D.E.V.U.	FECHA: 23/04/18

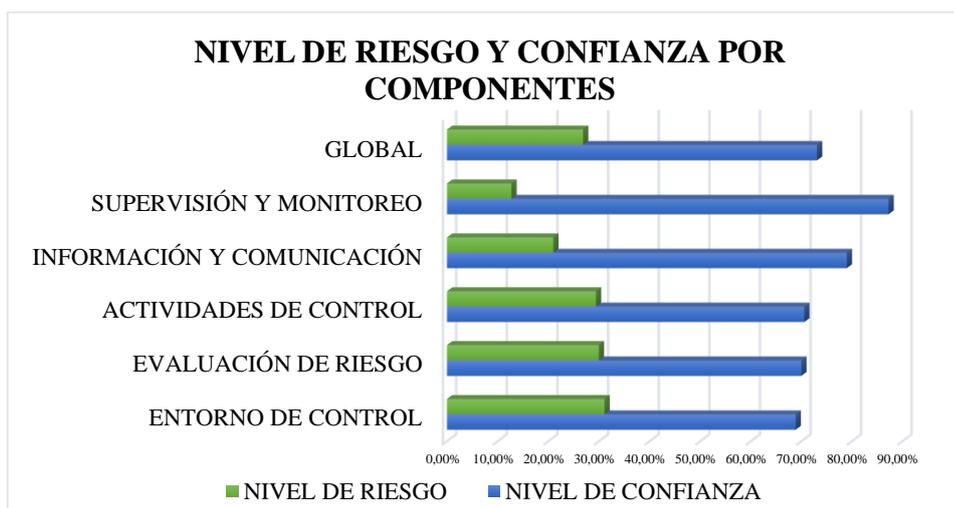
4.2.1.8 Determinación de riesgo global

Tabla 25: Determinación de riesgo global

COMPONENTES	TOTAL	PONDERACIÓN (SI)	NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO
Entorno de Control	360	248	68,89%	31,11%
Evaluación de Riesgo	250	175	70,00%	30,00%
Actividades de Control	170	120	70,59%	29,41%
Información y Comunicación	200	158	79,00%	21,00%
Supervisión y Monitoreo	110	96	87,20%	12,73%

Elaborado por: Rosmery Natali Sánchez Fray

Tabla 26: Nivel de riesgo y Confianza por componentes



Fuente: Ponderación Cuestionarios de Control Interno

Elaborado por: Rosmery Natali Sánchez Fray

Análisis

Se puede observar que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana posee un nivel moderado de confianza a nivel global de 73,12%, demostrando así que se lleva un manejo adecuado en cuanto a entorno interno, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y monitoreo de actividades, de otro modo el nivel de riesgo es moderado de 26,88% observando que este el riesgo no tiene mucha incidencia en cuanto a la empresa y se puede concluir que el sistema de control interno es confiable y aceptable.

ELABORADO POR: R.N.S.F	FECHA: 22/03/18
REVISADO POR: D.E.V.U.	FECHA: 23/04/18



4.2.1.9 Informe de Planificación Específica

INFORME DE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

OFICIO N°:005-RNSF-COAC-2018
Francisco de Orellana, 23 de marzo del 2018

Ing. Castillo Mena Samara Lizeth

Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana

Presente:

De mi consideración:

En el presente documento se informa la planificación específica de la Auditoría Operacional que se llevó a cabo con el objeto de obtener información relevante y evaluar el Control Interno.

Durante la ejecución de la planificación específica se partió con el programa de auditoría en el cual contiene la entrevista al Gerente, y la evaluación del Nivel de Riesgo y Confianza para cada uno de los componentes mediante la metodología COSO III.

Para realizar la entrevista y la evaluación de Control interno se procedió a visitar la Cooperativa y poder determinar las debilidades y determinando las falencias más importantes tomando en cuenta las siguientes: manual de funciones desactualizado, no posee un código de ética y el proceso de identificación y evaluación de riesgos es deficiente.

Sin más que informar, saludos a usted.

Atentamente,

Rosmery Natali Sánchez Fray

Auditora

✓ = Socializado

ELABORADO POR: R.N.S.F	FECHA: 23/03/18
REVISADO POR: D.E.V.U.	FECHA: 23/04/18



4.2.2 Fase III – Ejecución de la Auditoría



FASE III: EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA

OBJETIVO: Establecer procesos o procedimientos planificados, para recaudar información importante y establecer un enfoque adecuado acerca de las operaciones de la entidad.

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana.

NATURALEZA: Auditoría Operacional

ÁREA: Proceso Operativo

PERÍODO: 2017



4.2.2.1 Programa de auditoría – FASE III

Objetivo General

Evaluar los niveles de eficiencia, eficacia y economía en las áreas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana, así también la identificación de los procesos de cada operación.

Objetivos Específicos

- Identificar los procesos de cada una de las áreas por medio la elaboración de un mapa de procesos.
- Detallar las actividades que se realizan en cada proceso mediante la utilización de flujogramas para revisar el funcionamiento de la organización.
- Determinar el grado de eficiencia, eficacia y economía mediante la aplicación de indicadores de gestión.
- Evaluar por medio de la matriz de hallazgos las irregularidades que se presenten en el desempeño de la entidad.

Nº	PROCEDIMIENTOS	REF. P-T	RESPONSABLE	FECHA:
1	Realice el Programa de Auditoría– Ejecución de Auditoría.	PP-EA	R.N.S.F	26/04/18
2	Identifique los procesos	IP		28/04/18
3	Elabore los Flujogramas de Procesos	FP		02/04/18
4	Evaluación del Proceso de captaciones	EPC		02/04/18
5	Elabore los Indicadores de Gestión	IG		06/04/18
6	Elabore la Matriz de Hallazgos	MH		09/04/18

ELABORADO	POR:	FECHA: 26/04/18
R.N.S.F		
REVISADO POR:	D.E.V.U.	FECHA: 23/04/18

4.2.2.2 Identificación de los procesos

Gráfico 19: Cadena de Valor de la COAC Pto. Fco. de Orellana



Fuente: Manual de Funciones de la COAC Pto. Fco. De Orellana
Elaborado por: La autora

Nota: En vista que la Cooperativa no cuenta con flujogramas para ello se propone flujogramas de los procesos, respecto a los funcionarios responsables y las actividades encomendadas para cada uno.

Los Productos que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana ofrece son: Captación de ahorros a la vista, colocación de recursos e inversiones, ya sean a c

ELABORADO R.N.S.F	POR:	FECHA: 28/04/18
REVISADO POR:	D.E.V.U.	FECHA: 23/04/18



Cuestionario de Control Interno de servicios de la cooperativa

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					
COAC PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA					
Nº	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
INVERSIONES					
1	¿Tiene la cooperativa una política de inversiones por escrito?	x			
2	¿Se imponen límites a los oficiales autorizados a invertir?		x		
3	¿La cooperativa mantiene una lista de las firmas autorizadas y la misma es revisada periódicamente?	x			
4	¿La documentación de las transacciones de inversión es verificada periódicamente para asegurarse de que están siendo debidamente autorizadas?	x			
5	¿Se encuentran las inversiones físicamente resguardadas para prevenir su uso no autorizado, extravío, hurto u otra pérdida?		x		
CRÉDITOS					
6	¿Se requiere una solicitud de crédito para todos los préstamos?	x			
7	¿Las renovaciones están sujetas a las mismas exigencias de los préstamos nuevos?	x			
8	¿Los avisos de cobro son preparados y enviados por personal independiente a las funciones de aprobación, desembolso y registro de las transacciones de los préstamos?		x		
9	¿Se establecen estándares para determinar los límites de crédito?	x			
	TOTAL Σ	6	3		√

⚠️ Hallazgo

ELABORADO R.N.S.F	POR:	FECHA: 28/04/18
REVISADO POR: D.E.V.U.		FECHA: 23/04/18

Calificación del riesgo:

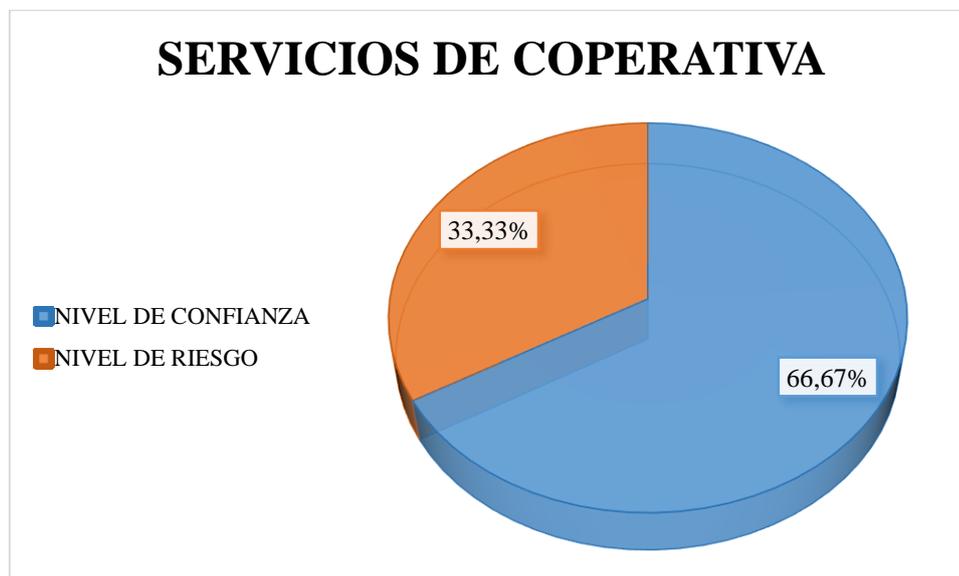
A continuación, se detalla la fórmula para determinar el nivel de riesgo y confianza en cuanto al componente entorno de control:

NIVEL DE CONFIANZA	
$NC = \frac{P(SI)}{PT} = \frac{6}{9} = 66,67\%$	

NIVEL DE RIESGO	
$NR = \frac{P(NO)}{PT} = \frac{3}{9} = 33,33\%$	

Nivel de riesgo y confianza

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
NIVEL DE RIESGO		



ELABORADO	POR:	FECHA: 28/04/18
R.N.S.F		
REVISADO POR: D.E.V.U.		FECHA: 23/04/18



Análisis:

El sistema de Control Interno de la Cooperativa de ahorro y Crédito Pto. Fco. De Orellana, con respecto a los productos y servicios que ofrece (crédito e inversión) muestra un nivel de confianza moderado de 68,75% demostrando así que las políticas para la prestación de estos servicios están instauradas en el manual de la entidad. Por otro lado, el nivel de riesgo es moderado de 31,25% no teniendo mayor incidencia en cuanto al control. **B**

Marcas

- B** Realizado
- Σ** Totalizado

ELABORADO R.N.S.F	POR:	FECHA: 28/04/18
REVISADO POR: D.E.V.U.		FECHA: 23/04/18

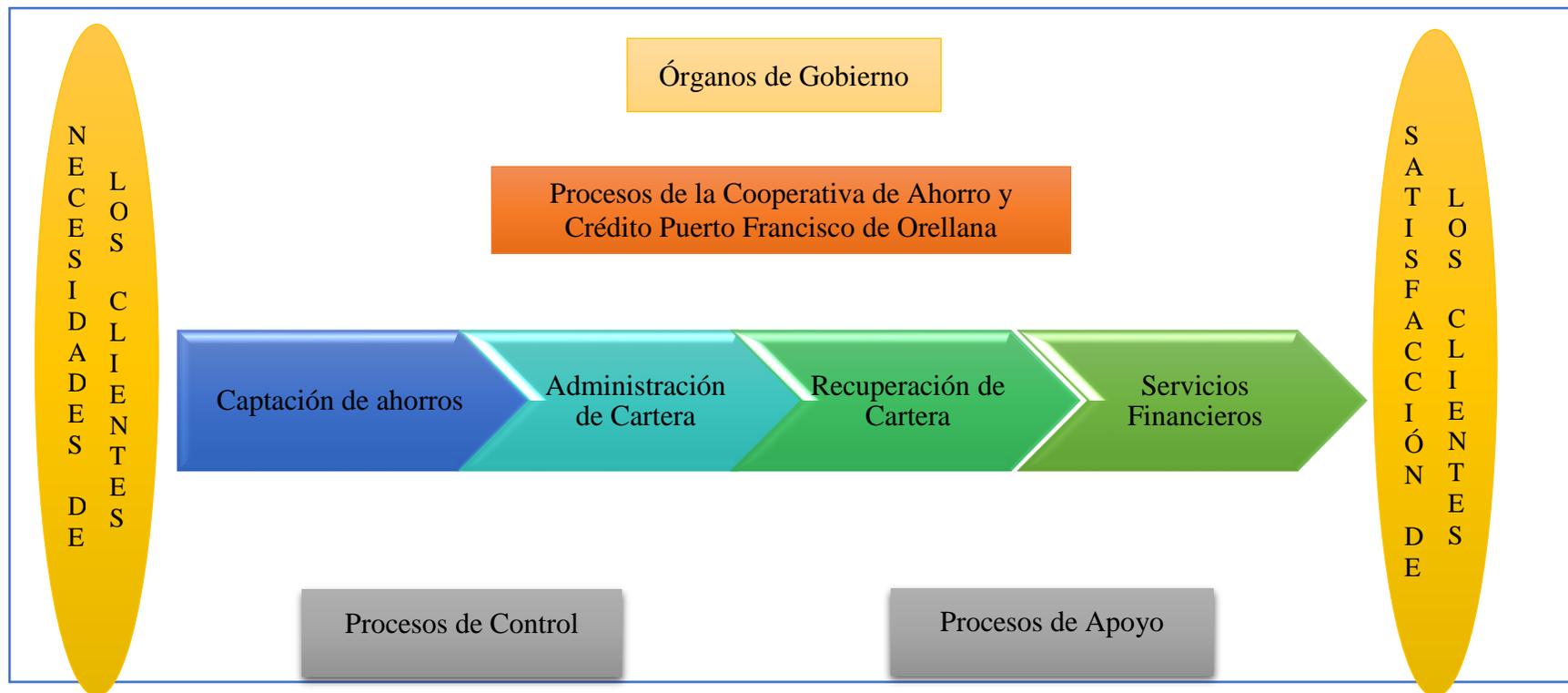


COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FCO. DE ORELLANA
AUDITORÍA OPERACIONAL – PERÍODO: 2017

IP
5/5

A. Mapa de Proceso de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana

Gráfico 20: Mapa de Proceso de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana



Fuente: Manual de Funciones de la COAC Pto. Fco. De Orellana

Elaborado por: La autora



4.2.2.3 Flujograma de procesos

❖ REQUISITOS PARA APERTURAS DE CUENTA:

➤ PERSONA NATURAL:

- Copia de cédula y papeleta de votación a color.
- Copia de una planilla de un servicio básico del domicilio.
- Último rol de pagos o último formulario de la declaración.
- Depósito Inicial de \$30.00.

➤ PERSONA JURÍDICA:

- Copia de RUC.
- Nombramiento de el/los representantes legales (en caso de existir).
- Copia de CI Y CV de los representantes legales.
- Copia de una planilla de un servicio básico de la dirección de la empresa.
- Copia de la planilla de un servicio básico de la vivienda del representante legal.
- Último rol de pagos o último formulario de la declaración.
- Depósito Inicial de \$50.00.

❖ PROCESO DE CONCESIÓN DE CRÉDITO

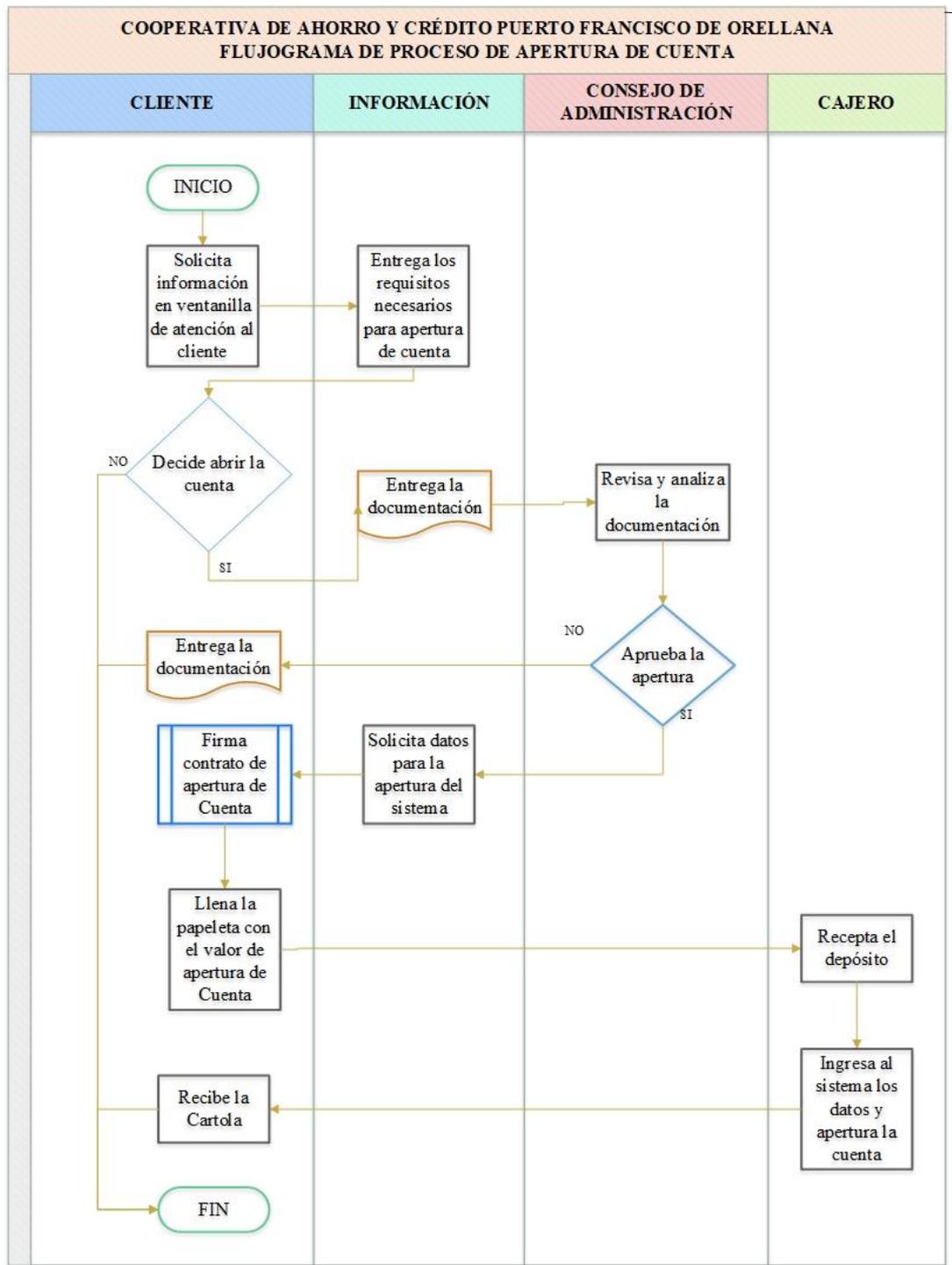
- Requisitos
- Documentación

❖ PROCESO DE RECUPERACIÓN DE CARTERA

- Reportes de cartera
- Pasos por seguir según el manual de proceso de recuperación de cartera.

ELABORADO R.N.S.F	POR:	FECHA: 02/04/18
REVISADO POR:	D.E.V.U.	FECHA: 23/04/18

Gráfico 21: Flujoograma de proceso de apertura de cuenta



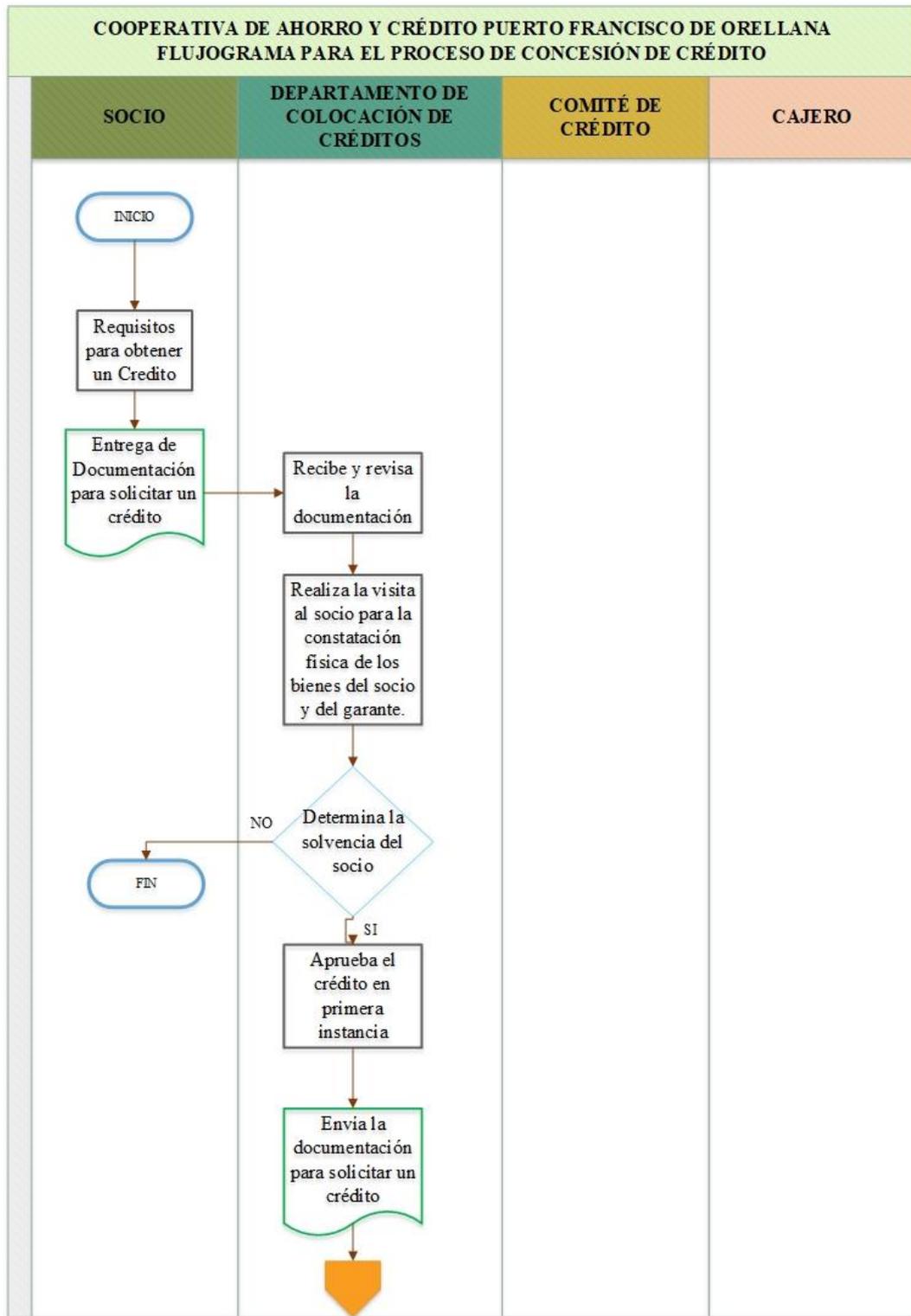
Fuente: Levantamiento de procesos dentro de la COAC Puerto Francisco de Orellana.

Elaborado por: Rosmery Natali Sánchez Fray

✓ = Verificado

ELABORADO	POR:	FECHA: 02/04/18
R.N.S.F		
REVISADO POR: D.E.V.U.		FECHA: 23/04/18

Gráfico 22: Flujograma de proceso de concesión de crédito



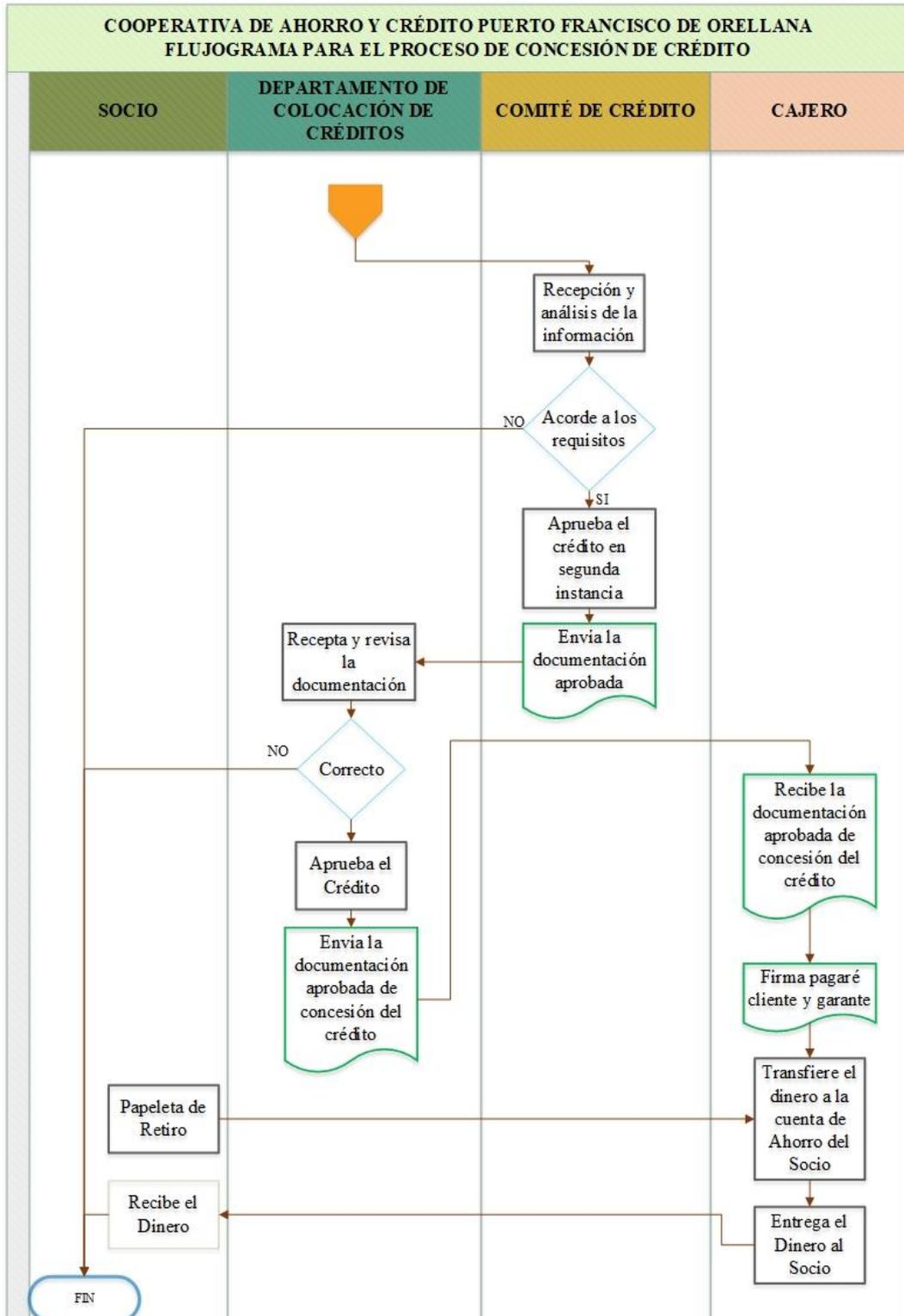
Fuente: Levantamiento de procesos dentro de la COAC Puerto Francisco de Orellana.

Elaborado por: Rosmery Natali Sánchez

Fray

✓ = Verificado

ELABORADO R.N.S.F	POR:	FECHA: 02/04/18
REVISADO POR: D.E.V.U.		FECHA: 23/04/18

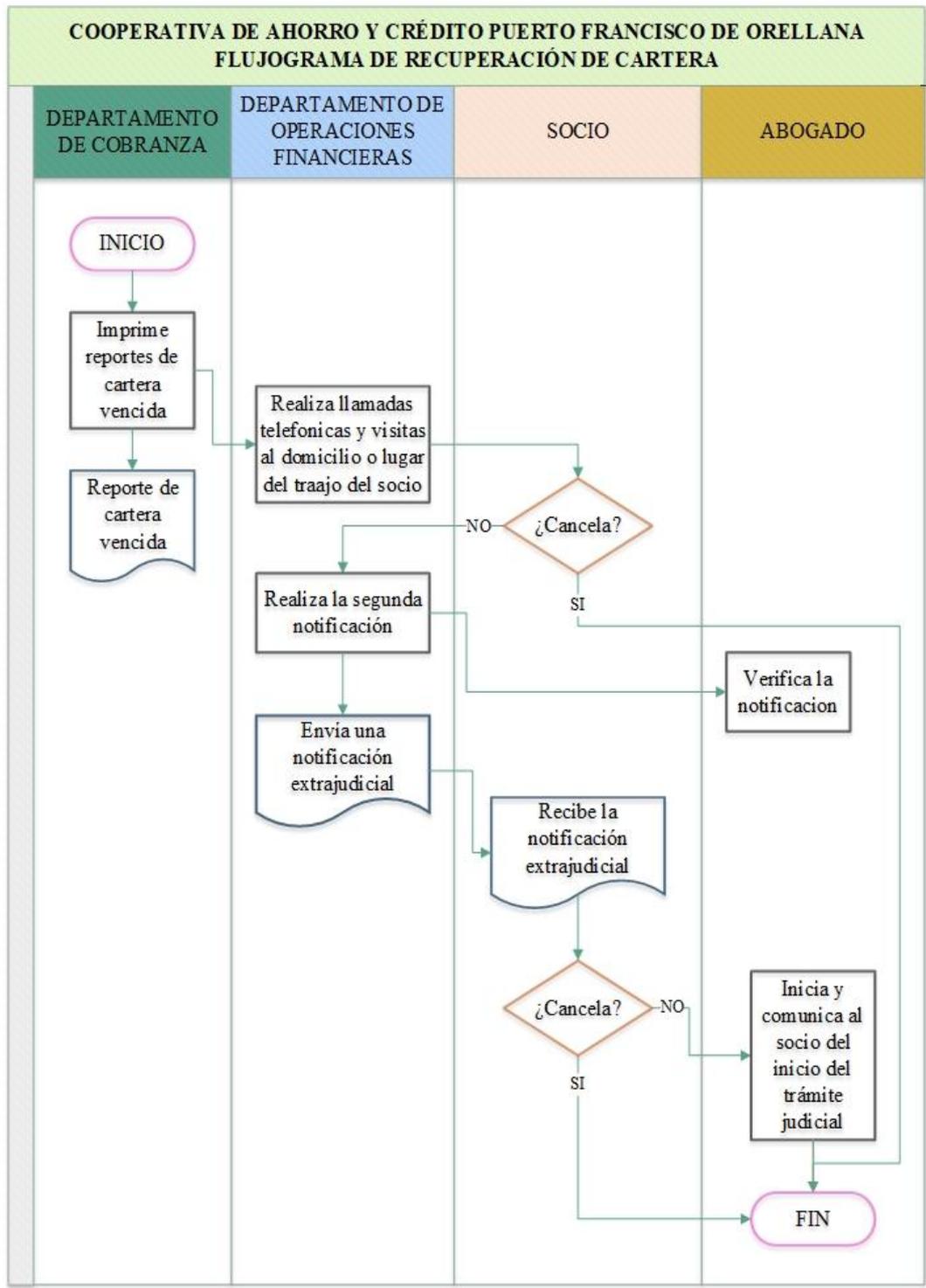


Fuente: Levantamiento de procesos dentro de la COAC Puerto Francisco de Orellana.
Elaborado por: Rosmery Natali Sánchez Fray

✓ = Verificado

ELABORADO R.N.S.F	POR:	FECHA: 02/04/18
REVISADO POR: D.E.V.U.		FECHA: 23/04/18

Gráfico 23: Flujoograma de proceso de recuperación de cartera



Fuente: Levantamiento de procesos dentro de la COAC Puerto Francisco de Orellana.

Elaborado por: Rosmery Natali Sánchez

Fray

✓ = Verificado

ELABORADO R.N.S.F	POR:	FECHA: 02/04/18
REVISADO POR: D.E.V.U.		FECHA:23/04/18



B. Descripción de procesos según sus actividades y tiempos

Tabla 27: Actividades y tiempos - Apertura de Cuenta

NOMBRE DEL PROCESO		Apertura de Cuenta
Nº	ACTIVIDADES	TIEMPO
1	El cliente solicita la información.	3 minutos
2	Funcionario entrega los requisitos necesarios para La apertura la cuenta.	2 minutos
3	El cliente decide si abrir o no la Cuenta.	2 minutos
4	Funcionario recibe la documentación del cliente y la entrega al Consejo de Administración.	3 minutos
5	El consejo de Administración revisa y analiza la documentación y decide si apertura o no.	5 minutos
6	En caso de no aprobar devuelve la documentación	1 minuto
7	En caso de aprobar el funcionario solicita los datos de apertura	1 minuto
8	El cliente firma un contrato de apertura de cuenta	2 minutos
9	El cliente llena la papeleta de depósito.	2 minutos
10	La cajera receipta el depósito e ingresa los datos al sistema.	6 minutos
11	El cliente recibe la cartola	1 minuto
TIEMPO TOTAL ESTIMADO		28 minutos

Fuente: Levantamiento de procesos dentro de la COAC Puerto Francisco de Orellana.

Elaborado por: Rosmery Natali Sánchez Fray

ELABORADO	POR:	FECHA: 02/04/18
R.N.S.F		
REVISADO POR: D.E.V.U.		FECHA: 23/04/18



Tabla 28: Actividades y tiempos - Concesión de créditos

NOMBRE DEL PROCESO		Concesión de créditos
Nº	ACTIVIDADES	TIEMPO
1	Socio obtiene información para obtener un crédito.	2 minutos
2	Socio entrega la documentación para solicitar el crédito.	2 minutos
3	Funcionarios del departamento de colocación de créditos revisa la documentación	3 horas
4	Funcionarios del departamento de colocación de créditos realiza la constatación física de los bienes del socio.	6 horas
5	Funcionarios del departamento de colocación de créditos determinan la solvencia del socio	15 minutos
6	Aprueban en primera instancia o lo rechazan	2 minutos
7	Se envía la documentación al comité de crédito	2 minutos
8	El comité de crédito analiza la información	3 horas
9	El comité aprueba el crédito en segunda instancia	2 minutos
10	Funcionarios del departamento de colocación de créditos receptan la información aprueban y envían a caja	10 minutos
11	El cajero firma el pagare transfiere el dinero a cuenta de ahorros del socio.	5 minutos
12	El socio realiza la papeleta	5 minutos
13	El socio retira el dinero	5 minutos
TIEMPO TOTAL ESTIMADO		12 horas 53 minutos

Fuente: Levantamiento de procesos dentro de la COAC Puerto Francisco de Orellana.

Elaborado por: Rosmery Natali Sánchez Fray

ELABORADO	POR:	FECHA: 02/04/18
R.N.S.F		
REVISADO POR:	D.E.V.U.	FECHA: 23/04/18



Tabla 29: Actividades y tiempos - Recuperación de Cartera

NOMBRE DEL PROCESO		Recuperación de Cartera
Nº	ACTIVIDADES	TIEMPO
1	Funcionarios del departamento de cobranzas imprime los reportes de cartera vencida	5 minutos
2	Funcionarios de Operaciones Financieras realiza llamadas telefónicas y visitas al domicilio del socio	3 horas
3	El socio decide si cancela o no.	12 horas
4	Funcionarios de Operaciones Financieras realiza la segunda notificación.	5 minutos
5	Funcionarios de Operaciones Financieras envía al socio la notificación extrajudicial.	5 minutos
6	El socio recibe la notificación extrajudicial y decide si cancela o no.	12 horas
7	En caso de que no cancelar el abogado inicia y comunica el trámite judicial.	1 hora
TIEMPO TOTAL ESTIMADO		25 horas 18 minutos

Fuente: Levantamiento de procesos dentro de la COAC Puerto Francisco de Orellana.

Elaborado por: Rosmery Natali Sánchez Fray

ELABORADO	POR:	FECHA: 02/04/18
R.N.S.F		
REVISADO POR:	D.E.V.U.	FECHA:23/04/18



4.2.2.4 Evaluación de Proceso de Captaciones

Objetivo General

Evaluar los niveles de eficiencia, eficacia y economía en el área de captaciones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana.

Objetivos Específicos

- Detallar las actividades que se realizan en cada proceso mediante la aplicación de cuestionarios de Control Interno para revisar el funcionamiento de la organización.

N°	PROCEDIMIENTOS	REF. P-T	RESPONSABLE	FECHA:
1	Realice el Programa de Auditoría– Áreas de captaciones	PP-AC	R.N.S.F	02/04/18
2	Evaluación del Proceso de captaciones	IP		02/04/18

ELABORADO POR: R.N.S.F	FECHA: 02/04/18
REVISADO POR: D.E.V.U.	FECHA: 23/04/18



Evaluación del Proceso de captación

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					
COAC PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA					
Nº	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
CAPTACIÓN DE RECURSOS					
1	¿La Dirección incentiva el desarrollo transparente de las actividades de la entidad?	x			
2	¿El acceso a los recursos o archivos queda evidenciado en documentos tales como recibos, actas entre otros?	x			
3	¿Periódicamente se comparan los recursos asignados con los registros de la entidad?	x			
4	¿Las operaciones de captación son autorizadas antes de ser ingresadas al sistema para su procesamiento?		x		Las captaciones son ingresadas al sistema sin ser autorizadas. H H 9/9
5	¿Para la apertura de cuentas de ahorro se solicita una fotocopia de la cédula de identidad del socio o cliente y se completan todos sus datos en el contrato de apertura de cuenta de ahorro o documento de toma de depósito a plazo?	x			
6	¿Se realizan cierres de caja mediante la emisión de listados de caja y arqueos de caja?	x			
7	¿Se cotejan los montos totales recaudados por captaciones según arqueo de caja con los montos totales ingresados al sistema de caja o libro de caja?		x		Se realizan los cotejos a veces
8	¿Se mantienen estrategias para el mejoramiento de los procesos de captaciones?		x		No se mantienen estrategias de captaciones. H H 10/10
	TOTAL Σ	5	3		√

Marcas:

H H Hallazgo

Σ Totalizado

√ Verificado

ELABORADO R.N.S.F	POR:	FECHA: 02/04/18
REVISADO POR: D.E.V.U.		FECHA: 23/04/18

Calificación del riesgo:

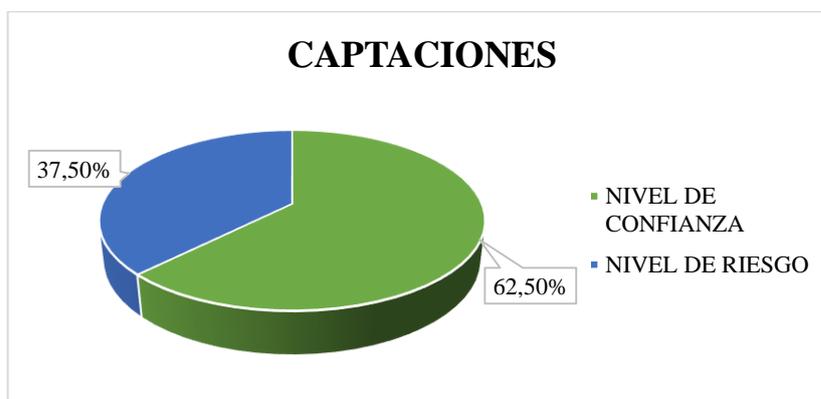
A continuación, se detalla la fórmula para determinar el nivel de riesgo y confianza en cuanto al componente entorno de control:

NIVEL DE CONFIANZA	
$NC = \frac{P(SI)}{PT} = \frac{5}{8} = 62,50\%$	

NIVEL DE RIESGO	
$NR = \frac{P(NO)}{PT} = \frac{3}{8} = 37,50\%$	

Nivel de riesgo y confianza

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
NIVEL DE RIESGO		



Análisis:

El sistema de Control Interno de la Cooperativa de ahorro y Crédito Pto. Fco. De Orellana, con respecto al proceso de captaciones muestra un nivel de confianza moderado de 62,50% demostrando así que las políticas para la prestación de estos servicios están instauradas en el manual de la entidad. Por otro lado, el nivel de riesgo es moderado de 37,50% considerando que no se mantiene estrategias para el crecimiento de captaciones. **B**

Marcas

- B** Realizado
Σ Totalizado

ELABORADO	POR:	FECHA: 02/04/18
R.N.S.F		
REVISADO POR: D.E.V.U.		FECHA: 23/04/18



4.2.2.5 Indicadores de gestión

Tabla 30: Indicadores de gestión

TIPO DE INDICADOR	INDICADOR DE EFICIENCIA
NOMBRE DEL INDICADOR	Recuperación de cartera
FÓRMULA DEL INDICADOR	$\frac{\text{Nº de Créditos cobrados año 2017}}{\text{Total créditos año 2017}}$
CÁLCULO DEL INDICADOR	$\frac{214}{225} = 95,11\%$
UNIDAD DE MEDIDA	%
FRECUENCIA	Anual
CONCLUSIÓN	Una vez aplicado el indicador de eficiencia al proceso de recuperación de cartera se puede observar que la Cooperativa Puerto Francisco de Orellana maneja eficientemente la recuperación de cartera puesto el personal se mantiene capacitado y buscan cada uno el cumplimiento tanto de la normativa vigente como de los reglamentos y procedimientos establecidos dentro de la institución.
RECOMENDACIÓN	Se sugiere a la administración siga manejado adecuadamente la recuperación de cartera e implemente controles necesarios y periodos para llegar a un 100% de eficiencia en cuanto a este aspecto.

ELABORADO R.N.S.F	POR:	FECHA: 06/04/18
REVISADO POR: D.E.V.U.		FECHA: 23/04/18



TIPO DE INDICADOR	INDICADOR DE EFICIENCIA
NOMBRE DEL INDICADOR	Rotación interna de trabajo
FÓRMULA DEL INDICADOR	$\frac{N^{\circ} \text{ de Asensos año 2017}}{\text{Total cargos año 2017}}$
CÁLCULO DEL INDICADOR	$\frac{1}{9} = 11,11\%$
UNIDAD DE MEDIDA	%
FRECUENCIA	Anual
CONCLUSIÓN	En la Cooperativa de ahorro y crédito Puerto Francisco de Orellana, los colaboradores se encuentran satisfechos con el trabajo que realizan, cabe recalcar que la Administración así mismo maneja eficientemente el ambiente de trabajo manteniendo una rotación mínima dentro de los puestos de trabajo, tomando en cuenta que el personal se encuentra comprometido con la institución sin importar el cargo que este desempeñando dentro de la misma.
RECOMENDACIÓN	Se sugiere a la Administración mantener un nivel eficiente de desempeño en cada área o cargo y sobretodo mantenerlos motivados para que cada uno desarrolle sus capacidades y habilidades para el cargo que fue contratado-

TIPO DE INDICADOR	INDICADOR DE EFICACIA
NOMBRE DEL INDICADOR	Nivel de Ausentismo
FÓRMULA DEL INDICADOR	$\frac{N^{\circ} \text{ de trabajadores ausentes año 2017}}{\text{Total trabajadores año 2017}}$
CÁLCULO DEL INDICADOR	$\frac{1}{36} = 2,77\%$
UNIDAD DE MEDIDA	%
FRECUENCIA	Semestral

ELABORADO R.N.S.F	POR:	FECHA: 06/04/18
REVISADO POR: D.E.V.U.		FECHA:23/04/18



CONCLUSIÓN	La eficacia que se maneja dentro de la Institución es muy buena en cuanto al nivel de Ausentismo ya que el personal realiza sus actividades diariamente tomando en cuenta que el personal se encuentra comprometido con la Institución y son responsables al trabajo encomendado, siendo la ausencia determinada por calamidad domestica previa justificación
RECOMENDACIÓN	Se recomienda a Gerencia se mantenga eficaz en cuanto al manejo del personal y lleve un seguimiento en relación al cumplimiento del Plan Operativo Anual, manteniendo una gestión optima con respecto a los recursos tanto humanos como materiales y hacer que los trabajadores se sientan parte de la entidad.

TIPO DE INDICADOR	INDICADOR DE EFICIENCIA
NOMBRE DEL INDICADOR	Eficacia de los trabajadores
FÓRMULA DEL INDICADOR	$\frac{N^{\circ} \text{ de trabajadores con experiencia año 2017}}{\text{Total Trabajadores año 2017}}$
CÁLCULO DEL INDICADOR	$\frac{32}{36} = 88,89\%$
UNIDAD DE MEDIDA	%
FRECUENCIA	Anual
CONCLUSIÓN	Se pude concluir que los trabajadores son eficientes en un 88,89%, en cuanto al desarrollo entro de la Cooperativa debido a que tienen la experiencia necesaria y el personal posee la actitud y aptitud que requiere cada puesto de trabajo además tienen habilidades que hacen que el trabajo que desarrolle sea de calidad para que los socios sean atendidos conforme a sus necesidades.
RECOMENDACIÓN	Se recomienda a Gerencia mantener la gestión en cuanto a contratación del personal ya que permite mantener un buen desempeño y las actividades por supuesto serán desarrolladas a cabalidad y acorde a los objetivos institucionales.

ELABORADO R.N.S.F	POR:	FECHA: 06/04/18
REVISADO POR: D.E.V.U.		FECHA:23/04/18



TIPO DE INDICADOR	INDICADOR DE EFICACIA
NOMBRE DEL INDICADOR	Cierres de Cuenta
FÓRMULA DEL INDICADOR	$\frac{N^{\circ} \text{ de cierres de cuenta realizadas año 2017}}{\text{Total cierres de cuenta proyectadas año 2017}}$
CÁLCULO DEL INDICADOR	$\frac{19}{24} = 79,96\%$
UNIDAD DE MEDIDA	%
FRECUENCIA	Anual
CONCLUSIÓN	Una vez aplicado el indicador de eficacia en cuanto al cierre de cuentas se puede observar que se ha cumplido en un 79,96%, considerando que en algunos meses o se han cerrado ninguna y otros meses se han cerrado más de lo planificado, teniendo como cierre de cuentas promedio de 2 cuentas por mes, identificando que se han cerrado un número menor de cuentas en relación a lo planificado
RECOMENDACIÓN	Se sugiere a la Administración mantener una gestión adecuada para que los clientes se encuentren satisfechos completamente con los productos y servicios que la Cooperativa ofrece y mantener incentivos a los socios que mantengan una cuenta de ahorros en la institución. Para Así fomentar el crecimiento de captaciones de ahorros y la disminución o cierre de cuentas de ahorro.

TIPO DE INDICADOR	INDICADOR DE EFICACIA
NOMBRE DEL INDICADOR	Captaciones de Ahorros
FÓRMULA DEL INDICADOR	$\frac{N^{\circ} \text{ de Captaciones realizadas año 2017}}{\text{Total captaciones proyectadas año 2017}}$
CÁLCULO DEL INDICADOR	$\frac{72}{77} = 93,51\%$

ELABORADO R.N.S.F	POR:	FECHA: 06/04/18
REVISADO POR: D.E.V.U.		FECHA: 23/04/18



UNIDAD DE MEDIDA	%
FRECUENCIA	Anual
CONCLUSIÓN	Una vez aplicado el indicador de eficacia en cuanto a la captación de ahorros es de 93,51%, debido a que en la entidad se establece un programa para que se perciban captaciones de ahorros, cabe recalcar que hay meses en los que no se captan ahorros, pero hay otros meses que se han captado ahorros más de lo planificado. Teniendo como promedio la captación de ahorros de 6 personas.
RECOMENDACIÓN	Se recomienda a la Administración implanta un programa de marketing para dar a conocer los productos y servicios que ofrece la Cooperativa y que cumpla con el objetivo planteado en cuanto a captaciones se refiere.

TIPO DE INDICADOR	INDICADOR DE ECONOMÍA
NOMBRE DEL INDICADOR	Cartera vencida
FÓRMULA DEL INDICADOR	$\frac{\text{Credito de consumo y microempresa vencido}}{\text{Total de cartera vencida año 2017}}$
CÁLCULO DEL INDICADOR	$\frac{24757,37}{645668,94} = 3,83\%$
UNIDAD DE MEDIDA	%
FRECUENCIA	Anual
CONCLUSIÓN	Una vez aplicado el indicador de economía en cuanto al porcentaje de cartera vencida es de 3,83%, representando este valor un pequeño porcentaje tanto de cartera vencida de consumo y microempresa, tomando en cuenta que no tiene gran repercusión.
RECOMENDACIÓN	Se recomienda a la Administración recuperar la cartera vencida al 100% debido a que conlleva a tener pérdidas dentro de la institución.

ELABORADO R.N.S.F	POR:	FECHA: 06/04/18
REVISADO POR: D.E.V.U.		FECHA: 23/04/18



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FCO. DE ORELLANA
AUDITORÍA OPERACIONAL – PERÍODO: 2017**

**MH
1/9**

4.2.2.6 Matriz de Hallazgos de Auditoría

Tabla 31: Matriz de Hallazgo – La cooperativa no cuenta con un código de ética

REF.	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
ECI 1/34	La Cooperativa no cuenta con un código de ética que establezca normas de comportamiento, valores éticos y profesionales basados en principios morales de cada persona.	Según el Reglamento Interno habla sobre: Integridad y Valores Éticos: La máxima autoridad de cada institución emitirá formalmente normas propias en el código de ética.	No se ha considerado indispensable elaborar un Código de Ética que norme la conducta de los colaboradores y sea una guía dentro de la cultura organizacional de la Cooperativa.	Desorganización dentro de la cooperativa, ocasionando un desempeño laboral deficiente. Además, violación de los principios y valores.	La entidad no cuenta con un Código de Ética, en el que se establezca normas de comportamiento y disciplina específicas tomando como referencia los valores y poder mantener un buen ambiente de trabajo.	Al Gerente General: Elaborar e implementar un Código de Ética, enmarcando el mejoramiento laboral y el comportamiento de cada persona que labora dentro de la Entidad.

ELABORADO R.N.S.F	POR:	FECHA: 09/04/18
REVISADO POR: D.E.V.U.		FECHA: 23/04/18



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FCO. DE ORELLANA
AUDITORÍA OPERACIONAL – PERÍODO: 2017**

**MH
2/9**

Tabla 32: Matriz de Hallazgo – La cooperativa no cuenta con un reglamento

REF.	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
ECI 1/34	La Cooperativa no cuenta con un reglamento donde se establezca lineamientos para regular las actividades, así también emita sanciones en las ocasiones que no se cumplan a cabalidad las actividades encomendadas.	El Reglamento General a la Ley del Sistema Ecuatoriano de la calidad menciona: es necesaria la creación de un reglamento en cada institución que proporciones incentivos y sanciones Institucionales.	Falta de un Reglamento donde determine un orden a seguir en la realización de las actividades y contenga las sanciones que estén relacionadas al incumplimiento de la normativa.	Personal confiado de no tener acciones correctivas en cuanto al incumpliendo de algún apartado.	La Cooperativa no cuenta con un reglamento de sanciones que estipule políticas y sanciones de incumplimiento, proporcionando mayor compromiso con el personal.	Al Gerente General: Elaborar e implementar un reglamento que tenga sanciones en cuanto al incumplimiento de actividades para mantener un mejor control de acuerdo a una normativa.

ELABORADO R.N.S.F	POR:	FECHA: 09/04/18
REVISADO POR: D.E.V.U.		FECHA: 23/04/18



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FCO. DE ORELLANA
AUDITORÍA OPERACIONAL – PERÍODO: 2017**

**MH
3/9**

Tabla 33: Matriz de Hallazgo – La cooperativa no mantiene actualizado el manual de funciones

REF.	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
ECI 7/34	En la cooperativa la delegación de responsabilidades y funciones para cada cargo se encuentra bajo estándares antiguos ya que no se cuenta con un manual de funciones actualizado	Según el manual de Funciones del año 2014, menciona que: todos los reglamentos y normativos y manuales deberán ser actualizados y autorizados por la máxima autoridad de la Institución.	Falta de interés por parte de la Administración de la Cooperativa al no actualizar periódicamente el manual de funciones de acuerdo a la normativa por lo tanto no se fijan los niveles jerárquicos y las actividades o atribuciones de cada cargo.	Tanto los niveles de autoridad y responsabilidad de la Cooperativa son desconocidos y las actividades encomendadas no son acorde a las necesidades actuales de la cooperativa.	La Cooperativa no mantiene actualizado el manual de funciones que permita tener atribuciones y deberes de cada funcionario acorde a la situación actual de la institución.	Se sugiere al Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana actualice el Manual de Funciones periódicamente para mantener las actividades de cada funcionario de acorde a las necesidades actuales de la institución.

ELABORADO R.N.S.F	POR:	FECHA: 09/04/18
REVISADO POR: D.E.V.U.		FECHA: 23/04/18



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FCO. DE ORELLANA
AUDITORÍA OPERACIONAL – PERÍODO: 2017**

**MH
4/9**

Tabla 34: Matriz de Hallazgo – La cooperativa no identifica los riesgos y no los analiza

REF.	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
ECI 13/34 ECCI 15/34	En la Cooperativa no se identifican los riesgos y no se clasifican los riesgos de acuerdo con el impacto	El reglamento interno de la entidad habla sobre la Identificación de riesgos y dice que: Los directivos de la Institución identificarán los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales así también deben ser jerarquizados-	Desconocimiento de la Administración en cuanto a la detección de riesgo y la falta de un análisis a los factores tanto internos como externos que puedan ser un riesgo para la institución.	Puede ocasionar Perdidas tanto económicas debido a que no se analiza e identifica todas las situaciones a las que está expuesta la Cooperativa.	La Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana no identifica los riesgos y no los analiza para determinar su grado de impacto o importancia que puedan afectar a la institución.	A la Administración diseñar un sistema de identificación de riesgos y a su vez que este nos permita mantener un control adecuado de los riesgos a los que está expuesta la Entidad.

ELABORADO R.N.S.F	POR:	FECHA: 09/04/18
REVISADO POR: D.E.V.U.		FECHA: 23/04/18



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FCO. DE ORELLANA
AUDITORÍA OPERACIONAL – PERÍODO: 2017**

**HH
5/9**

Tabla 35: Matriz de Hallazgo – La cooperativa no cuenta con un plan de mitigación de riesgos

REF.	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
ECI 13/34 ECCI 16/34	La Cooperativa no cuenta con un Plan de Mitigación de riesgos	La Norma de Control Interno 300-02 que habla sobre el Plan de Mitigación de Riesgos menciona que: este desarrolla una estrategia de gestión, que incluya su proceso e implementación que permita evaluar y cuantificar los riesgos que afecten el cumplimiento de los objetivos organizacionales	Falta de evaluación y análisis de los riesgos por parte de los directivos de la entidad, así también falta de desconocimiento de por parte de la Administración de la importancia de mantener un plan dentro de la institución.	No permite el logro de la misión, visión y objetivos de la institución al no tener estipulado acciones correctivas que permitan minimizar los riesgos y aplicar acciones correctivas necesarias de acuerdo al impacto.	La Cooperativa no cuenta con una planificación que ayude a aplicar acciones correctivas necesarias y minimizar los riesgos a los que está expuesta la Cooperativa.	Se recomienda Al Gerente General la implementación de un plan de mitigación de riesgos que contengan estrategias necesarias que fomenten el cumplimiento de los objetivos institucionales estableciendo metodologías que permitan disminuir los riesgos que se presentan en la Institución.

ELABORADO POR: R.N.S.F	FECHA: 09/04/18
REVISADO POR: D.E.V.U.	FECHA: 23/04/18



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FCO. DE ORELLANA
AUDITORÍA OPERACIONAL – PERÍODO: 2017**

**MH
6/9**

Tabla 36: Matriz de Hallazgo – La cooperativa no cuenta con diagramas de flujo

REF.	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
ECCI 16/34	La Cooperativa de Ahorro y Crédito no cuenta con diagramas de flujo que detalle los procesos o procedimientos a seguir en cada una de las actividades encomendadas.	Según la Normas ISO 900-2015 en el apartado 8 menciona que dentro de las Instituciones se debe elaborar diagramas de flujo que permitan identificar procesos de una organización, tomando en cuenta que los flujogramas de procesos o procedimientos forman un rol fundamental.	Desconocimiento de la normativa que permitan instaurar los procesos y actividades que se llevan a cabo dentro de la Cooperativa, para llevar un manejo adecuado y de calidad.	Procesos retrasados o no complementados o completados, así también procesos sin una secuencia lógica que permitan un mejor desenvolvimiento en cada área de la Cooperativa y así poder garantizar un servicio de calidad.	La Cooperativa no cuenta con flujogramas donde se detallan las actividades de cada procedimiento que se lleva a cabo en la entidad	Al Gerente General de La Cooperativa Implementar Diagramas de flujo que permitan llevar a cabo las actividades mediante procedimiento estándar y de calidad respondiendo a las necesidades de los socios.

ELABORADO POR: R.N.S.F	FECHA: 09/04/18
REVISADO POR: D.E.V.U.	FECHA: 23/04/18



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FCO. DE ORELLANA
AUDITORÍA OPERACIONAL – PERÍODO: 2017**

**MH
7/9**

Tabla 37: Matriz de Hallazgo – La cooperativa no maneja un programa de comunicación.

REF.	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
ECCI 20/34	La Cooperativa no maneja un Programa de comunicación.	Según el numeral 26 de las normas básicas del Sistema de Organización Administrativa: Se definirán dentro de una organización los canales de comunicación por medio de programas o planes ya sean descendente, ascendente y cruzada y sus respectivos medios de comunicación.	Desconocimiento por parte de las autoridades en el manejo de programas y planes de comunicación que permitan optimizar o disminuir problemas por falta de comunicación, para proporcionar entre los miembros de la entidad información veraz y confiable.	Problemas en la información o personal desinformado acerca de las debilidades a las que deben aportar todos para una mejor solución.	Se concluye que la Cooperativa no maneja un sistema ya sea de programas o planes de comunicación entre todos los miembros de la entidad.	Al Gerente implementar un sistema de comunicación que contenga planes y programas de comunicación que permitan mantener las relaciones humanas acorde a las necesidades presentes y fomentar la comunicación entre todos.

ELABORADO POR: R.N.S.F	FECHA: 09/04/18
REVISADO POR: D.E.V.U.	FECHA: 23/04/18



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FCO. DE ORELLANA
AUDITORÍA OPERACIONAL – PERÍODO: 2017**

**MH
8/9**

Tabla 38: Matriz de Hallazgo – La cooperativa no cuenta con un manual de créditos propio

REF.	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
VP 4/4	La Cooperativa no cuenta con un manual de créditos propio.	Según el manual de Créditos de las Cooperativas del Segmento 4 y 5 menciona que: Las Cooperativas de dicho segmento deben adaptar a sus necesidades, servicios y beneficios el modelo de manual de funciones que presenta la SEPS.	Falta de interés y conocimiento en lo que respecta a la importancia del manual de créditos en la Cooperativa.	Riesgo crediticio alto y probabilidad de pérdidas al no tener una guía que proporcione lineamientos en cuanto a la consecución de créditos.	Se concluye que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana no cuenta con un Manual de créditos propio de la organización donde se establezca características o cualidades que requieren para que otros confíen en una persona o institución.	Al Gerente implementar un manual de créditos propio de la Cooperativa donde se detalle los procedimientos de concesión de créditos y la gestión de cobranza, estipuladas en las políticas, al igual que las características al otorgar el crédito con su respectiva garantía y los niveles de aprobación para otorgar el crédito, a fin de brindar beneficios a la ciudadanía para el desarrollo de la ciudad y sus habitantes mediante créditos, proporcionando credibilidad y confianza con los socios.

ELABORADO POR: R.N.S.F	FECHA: 09/04/18
REVISADO POR: D.E.V.U.	FECHA: 23/04/18



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FCO. DE ORELLANA
AUDITORÍA OPERACIONAL – PERÍODO: 2017**

**MH
9/9**

Tabla 39: Matriz de Hallazgo –Las captaciones de la cooperativa son ingresadas al sistema sin ser autorizadas

REF.	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
IP 2/5	Las captaciones de la cooperativa son ingresadas al sistema sin ser autorizadas	Según el manual de Créditos de las Cooperativas del Segmento 4 y 5 menciona que: Las Cooperativas de dicho segmento deben mantener un control adecuado de las captaciones, uno de ellos ingresar al sistema siempre y cuando estén autorizadas.	Falta de interés y conocimiento o en lo que respecta a la aplicación del manual de créditos en la Cooperativa.	Riesgo crediticio alto y probabilidad de pérdidas elevadas, debido a que se presenta información que no es real al no estar autorizado por el gerente	Se concluye que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana ingresa al sistema captaciones no autorizadas, lo que hace que el riesgo crediticio se incremente, al no tener un registro real completamente autorizado.	Al Gerente implementar políticas de control de registro en el sistema, tanto para captaciones y demás productos, para que ellos sean ingresados previa autorización de la máxima autoridad, para de este modo mantener información relevante.

ELABORADO POR: R.N.S.F	FECHA: 09/04/18
REVISADO POR: D.E.V.U.	FECHA: 23/04/18



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FCO. DE ORELLANA
AUDITORÍA OPERACIONAL – PERÍODO: 2017**

**MH
10/10**

Tabla 40: Matriz de Hallazgo – No se mantienen estrategias de captaciones

REF.	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
EPC 2/3	No se mantienen estrategias de captaciones	Según el manual de Créditos de las Cooperativas del Segmento 4 y 5 menciona que: las Cooperativas de dicho segmento deben mantener estrategias para captar recursos y mejorar la solvencia de la cooperativa.	Falta de interés y conocimiento o en lo que respecta a la aplicación del manual de créditos en la Cooperativa .	Probabilidad de pérdidas elevadas, debido a que no se establecen estrategias para promover los procesos de captaciones.	Se concluye que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana no tiene implementado estrategias de captación de ahorros incumpliendo el manual de las cooperativas del Segmento 4 y 5.	Al Gerente implementar estrategias de captaciones para de esta manera mejorar los sistemas de captaciones, mejorar su liquidez solvencia y rentabilidad, mejorando los ingresos y reduciendo los costos tanto de captaciones como de colocación de recursos.

ELABORADO POR: R.N.S.F	FECHA: 09/04/18
REVISADO POR: D.E.V.U.	FECHA: 23/04/18



4.2.3 Fase IV – Informe de resultados



FASE IV: INFORME DE RESULTADOS

OBJETIVO:	Dar a conocer aspectos relevantes encontrados durante el proceso de Auditoría para determinar su eficiencia, eficacia y economía.
ENTIDAD:	Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana.
NATURALEZA:	Auditoría Operacional
ÁREA:	Proceso Operativo
PERÍODO:	2017



4.2.3.1 Programa de auditoría – FASE IV

Objetivo

- Elaborar el informe de resultados y comunicar a la máxima autoridad las debilidades encontradas en la ejecución de la auditoría con las conclusiones y recomendaciones, respectivas para fomentar la toma de decisiones.

N°	PROCEDIMIENTOS	REF. P-T	RESPONSABLE	FECHA:
1	Realice el Programa de Auditoría– Informe de resultados de Auditoría.	PP-IR	R.N.S.F	09/04/18
2	Elabore la notificación de cierre de Auditoría	NCA		09/04/18
3	Elabore la Convocatoria a Lectura de Informe final	CLIF		10/04/18
4	Elabore el Informe Final de Auditoría	IFA		11/04/18
5	Acta de Conferencia Final de Auditoría	ACF		13/04/18

ELABORADO R.N.S.F	POR:	FECHA: 05/04/18
REVISADO POR: D.E.V.U.		FECHA: 23/04/18



4.2.3.2 Notificación de Cierre de Auditoría

OFICIO N.º: 006-RNSF-COAC-2018.AO.CP

SECCIÓN: Auditoría Externa

ASUNTO: Notificación de cierre de Auditoría

Francisco de Orellana, 09 de abril de 2018

Ingeniera:

Castillo Mena Samara Lizeth

**GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA**

De conformidad a lo dispuesto en el Contrato de Servicios de Profesionales, nos permite convocar a la conferencia la notificación de cierre de la auditoría operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana, Período 2017.

Atentamente.

Ing. Gerardo Luis Lara Noriega

JEFE DE EQUIPO DE AUDITORÍA

ELABORADO R.N.S.F	POR:	FECHA: 05/04/18
REVISADO POR:	D.E.V.U.	FECHA: 23/04/18



4.2.3.3 Convocatoria Lectura del Informe

OFICIO N°: 006-RNSF-COAC-2018.AO.CP

SECCIÓN: Auditoría Externa

ASUNTO: Convocatoria a lectura de Informe de Auditoría

Francisco de Orellana, 10 de abril de 2018

Ingeniera:

Castillo Mena Samara Lizeth

**GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA**

De conformidad a lo acordado en el Contrato de prestación de Servicios Profesionales, me permito convocar a la conferencia de lectura del borrador del informe de la Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana, de Francisco de Orellana, período 2017.

Atentamente,

Rosmery Natali Sánchez Fray

AUDITORA

ELABORADO R.N.S.F	POR:	FECHA: 05/04/18
REVISADO POR: D.E.V.U.		FECHA: 23/04/18



4.2.3.4 Informe final de auditoría operacional

INFORME FINAL DE AUDITORÍA OPERACIONAL

ENFOQUE GENERAL DE AUDITORÍA

1. Motivo de la Auditoría

La Auditoría Operacional se ha realizado la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana, con el propósito de identificar la eficiencia eficacia y economía de las operaciones o procesos dentro de la Institución al 31 de diciembre del 2017.

2. Objetivos de la Auditoría

El objetivo general

- Realizar una Auditoría Operacional en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana, Provincia de Orellana para el período 2017, con la finalidad de evaluar la eficiencia eficacia y economía que ayude a mejorar las operaciones que se desarrollan dentro de la Institución.

Objetivos específicos

- Realizar una planificación preliminar de la Auditoría Operacional.
- Evaluar el control interno de la entidad mediante la aplicación de cuestionarios.
- Examinar los procesos con la aplicación de indicadores de gestión.
- Emitir un informe con las respectivas conclusiones y recomendaciones que debe tomar en cuenta la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana.

3. Alcance

Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana, cantón Francisco de Orellana, Provincia de Orellana, periodo económico 2017.

ELABORADO POR: R.N.S.F	FECHA: 11/03/18
REVISADO POR: D.E.V.U.	FECHA: 23/04/18

✓ = Socializado



INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre:	Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana
Representante legal:	Castillo Mena Samara Lisbeth
Provincia:	Francisco de Orellana
Cantón:	Francisco de Orellana
Teléfono:	62882453
Correo electrónico:	gerencia@coacorellana.fin.ec
RUC:	2290314103001
Dirección:	Cuenca S/N Entre Napo y Quito

4. Antecedentes

Después de realizar todos los trámites legales exigidos por la Ley de Cooperativas, se alcanzó el objetivo de crear la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Francisco de Orellana”, mediante acuerdo Ministerial N°000119 del 17 de noviembre del 2006. Esta nueva institución que tendrá la responsabilidad de establecer diferencias.

Es así que el afán de los cooperativistas es llegar con productos de calidad al gran número de personas naturales y jurídicas que requieren de servicios de calidad, porque creen en su gente, y juntos harán de su ciudad y provincia un lugar mucho más atractivo y mejor para vivir.

Con eficiencia, solidez y transparencia, llegarán a conseguir nuevas metas porque son gente de Orellana y para el servicio de los Orellanenses. El lunes 5 de febrero del 2007, se inaugura la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Francisco de Orellana”.

✓ = Socializado

ELABORADO POR: R.N.S.F	FECHA: 11/03/18
REVISADO POR: D.E.V.U.	FECHA: 23/04/18



5. Misión

Somos una cooperativa con valores, principios y talento humano capacitado, que brindamos productos y servicios financieros de excelencia y calidad a la comunidad a la que servimos, que fomenta el ahorro, uso racional del crédito, que sirven de base para mejorar la calidad de vida de la comunidad Orellanense, manteniendo la solidez, eficacia, contando con Dios y la confianza de nuestra gente

6. Visión

Ser la cooperativa de Ahorro y Crédito de mayor prestigio y solidez financiera en la localidad, que de manera solidaria y permanente mejore el desarrollo social y económico de sus afiliados mediante la prestación de servicios calidad y excelencia.

7. Objetivos Institucionales

- Satisfacer la demanda creciente de productos y servicios financieros de la población de Orellana.
- Ofrecer servicios financieros que marquen la diferencia con altos estándares de calidad en el servicio y entrega de los mismos.
- Mejorar las condiciones de vida de sus clientes y asociados.

8. Principios

- La búsqueda del buen vivir y del bien común;
- La prelación del trabajo sobre el capital y de los intereses colectivos sobre los individuales;
- El comercio justo y consumo ético y responsable;
- La equidad de género;
- El respeto a la identidad cultural;
- La autogestión;
- La responsabilidad social y ambiental, la solidaridad y rendición de cuentas; y,
- La distribución equitativa y solidaria de excedentes;

✓ = Socializado

ELABORADO POR: R.N.S.F	FECHA: 11/03/18
REVISADO POR: D.E.V.U.	FECHA: 23/04/18



COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

La Cooperativa no cuenta con un código de ética

Conclusión.

La entidad no cuenta con un Código de Ética, en el que se establezca normas de comportamiento y disciplina específicas tomando como referencia los valores y poder mantener un buen ambiente de trabajo

Recomendación

Al Gerente General: Elaborar e implementar un Código de Ética, enmarcando el mejoramiento laboral y el comportamiento de cada persona que labora dentro de la Entidad

La Cooperativa no cuenta con un reglamento que emita sanciones en las ocasiones que no se cumplan a cabalidad las actividades encomendadas.

Conclusión

La Cooperativa no posee un Reglamento donde determine un orden a seguir en la realización de las actividades y determine las sanciones que estén relacionadas al incumplimiento de la normativa. Debido a que es importante que una entidad estipule sanciones acordes a Grado de incumplimiento de sus actividades.

Recomendación

Al Gerente General: Elaborar e implementar un reglamento que tenga sanciones en cuanto al incumplimiento de actividades para mantener un mejor control de acuerdo a una normativa.

✓ = Socializado

ELABORADO POR: R.N.S.F	FECHA: 11/03/18
REVISADO POR: D.E.V.U.	FECHA: 23/04/18



No se cuenta con un manual de funciones actualizado

Conclusión

La Cooperativa no mantiene actualizado el manual de funciones que permita tener atribuciones y deberes de cada funcionario acorde a la situación actual de la institución. La cooperativa realiza la delegación de responsabilidades y funciones para cada cargo se encuentra bajo estándares antiguos, por lo tanto, no se fijan los niveles jerárquicos conjuntamente con las actividades o atribuciones de cada cargo.

Recomendación

Al Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana: actualizar el Manual de Funciones periódicamente para mantener las actividades de cada funcionario de acorde a las necesidades actuales de la institución.

En la Cooperativa no se identifican los riesgos y no se clasifican los riesgos de acuerdo con el impacto

Conclusión

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana no identifica los riesgos y no los analiza para determinar su grado de impacto o importancia que puedan afectar a la institución, Puede ser por el desconocimiento de la Administración en cuanto a la detección de riesgo y la falta de un análisis a los factores tanto internos como externos que puedan ser un riesgo para la institución pueden ocasionar pérdidas para la institución.

Recomendación

A la Administración: diseñar un sistema de identificación de riesgos y a su vez que este nos permita mantener un control adecuado de los riesgos a los que está expuesta la Entidad.

✓ = Socializado

ELABORADO POR: R.N.S.F	FECHA: 11/03/18
REVISADO POR: D.E.V.U.	FECHA: 23/04/18



La Cooperativa no cuenta con un Plan de Mitigación de riesgos

Conclusión

La Cooperativa no cuenta con una planificación que ayude a aplicar acciones correctivas necesarias y minimizar los riesgos a los que está expuesta la Cooperativa. Es por ello que, al no evaluar y analizar de los riesgos por parte de los directivos de la entidad, no permite el logro de los objetivos institucionales sin aplicar acciones correctivas o respuesta al riesgo adecuadas.

Recomendación

Al Gerente General: implementar un plan de mitigación de riesgos que contengan estrategias necesarias que fomenten el cumplimiento de los objetivos institucionales estableciendo metodologías que permitan disminuir los riesgos que se presentan en la Institución.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito no cuenta con diagramas de flujo que detalle los procesos o procedimientos

Conclusión

La Cooperativa no cuenta con flujogramas donde se detallen las actividades de cada procedimiento que se lleva a cabo en la entidad. El desconocimiento de la normativa permite instaurar los procesos y actividades que se llevan a cabo dentro de la Cooperativa, para llevar un manejo adecuado y de calidad y al no contar con diagramas de flujo se puede retrasar los procesos y generar insatisfacción en los socios

Recomendación

Al Gerente General de La Cooperativa: Implementar Diagramas de flujo que permitan llevar a cabo las actividades mediante procedimiento estándar y de calidad respondiendo a las necesidades de los socios.

✓ = Socializado

ELABORADO POR: R.N.S.F	FECHA: 11/03/18
REVISADO POR: D.E.V.U.	FECHA: 23/04/18



La Cooperativa no maneja un Programa de comunicación.

Conclusión

Se concluye que la Cooperativa no maneja un sistema ya sea de programas o planes de comunicación entre todos los miembros de la entidad. El manejo de programas y planes de comunicación permiten optimizar o disminuir problemas por falta de comunicación, para proporcionar entre los miembros de la entidad información veraz y confiable.

Recomendación

Al Gerente: implementar un sistema de comunicación que contenga planes y programas de comunicación que permitan mantener las relaciones humanas acorde a las necesidades presentes y fomentar la comunicación entre todos.

La Cooperativa no cuenta con un manual de créditos propio

Conclusión

Se concluye que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana no cuenta con un Manual de créditos propio de la organización donde se establezca características o cualidades que requieren para que otros confíen en una persona o institución. Una causa principal sería la falta de interés y conocimiento en lo que respecta a la importancia del manual de créditos en la Cooperativa por parte de la Administración puede incrementar el riesgo crediticio.

Recomendación

Al Gerente implementar un manual de créditos propio de la Cooperativa donde se detalle los procedimientos de concesión de créditos y la gestión de cobranza, estipuladas en las políticas, al igual que las características al otorgar el crédito con su respectiva garantía y los niveles de aprobación para otorgar el crédito, a fin de brindar beneficios a la ciudadanía para el desarrollo de la ciudad y sus habitantes mediante créditos, proporcionando credibilidad y confianza con los socios.

✓ = Socializado

ELABORADO POR: R.N.S.F	FECHA: 11/03/18
REVISADO POR: D.E.V.U.	FECHA: 23/04/18



Las captaciones de la cooperativa son ingresadas al sistema sin ser autorizadas

Conclusión

Se concluye que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana ingresa al sistema captaciones no autorizadas, lo que hace que el riesgo crediticio se incremente, al no tener un registro real completamente autorizado. Incumpliendo el manual de Créditos de las Cooperativas del Segmento 4 y 5 menciona que: Las Cooperativas de dicho segmento deben mantener un control adecuado de las captaciones, uno de ellos ingresar al sistema siempre y cuando estén autorizadas.

Recomendación

Al Gerente implementar políticas de control de registro en el sistema, tanto para captaciones y demás productos, para que ellos sean ingresados previa autorización de la máxima autoridad, para de este modo mantener información relevante.

No se mantienen estrategias de captaciones

Conclusión

Se concluye que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana ingresa no tiene implementado estrategias de captación de ahorros incumpliendo el manual de las cooperativas del Segmento 4 y 5. A causa de la falta de interés y conocimiento en lo que respecta a la aplicación del manual de créditos en la Cooperativa

Recomendación

Se sugiere Al Gerente implementar estrategias de captaciones para de esta manera mejorar los sistemas de captaciones, mejorar su liquidez solvencia y rentabilidad, mejorando los ingresos y reduciendo los costos tanto de captaciones como de colocación de recursos. Implementar alternativas para fidelizar los socios,

ELABORADO POR: R.N.S.F	FECHA: 11/03/18
REVISADO POR: D.E.V.U.	FECHA: 23/04/18



4.2.3.5 Acta de Conferencia Final

ACTA DE CONFERENCIA FINAL DE COMUNICACIÓN DE RESULTADOS CONTENIDOS EN EL INFORME FINAL CORRESPONDIENTE A LA AUDITORÍA OPERACIONAL, DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA, POR EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1 DE ENERO Y EL 31 DE DICIEMBRE DE 2017

En el cantón Orellana, a los dieciséis días del mes de abril del dos mil dieciocho, siendo las diez horas en punto de la mañana los suscritos; Ing. Diana Evelyn Vargas Ulloa: Auditor Supervisor – Director de Tribunal; Ing. Gerardo Luis Lara Noriega: Auditor Senior – Miembro de Tribunal de Trabajo de Titulación; y, la egresada Rosmery Natali Sánchez Fray se reúnen, con el objetivo de dejar en constancia la COMUNICACIÓN DE RESULTADOS del proceso de Auditoría Operacional, aplicada a dicha entidad por el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre del 2017.

Al efecto en presencia de los abajo firmantes, se procedió a la lectura del informe final de auditoría, para el análisis y discusión de los resultados obtenidos, agregando énfasis en los análisis, conclusiones y recomendaciones emitidas por el equipo de trabajo.

Ing. Castillo Mena Samara Lizeth

**GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA**

ELABORADO POR: R.N.S.F	FECHA: 16/03/18
REVISADO POR: D.E.V.U.	FECHA: 23/04/18



4.2.3 Fase V – Seguimiento de Auditoria



FASE IV: SEGUIMIENTO DE AUDITORÍA

OBJETIVO: Establecer una Matriz de seguimiento de Recomendaciones de Auditoria para fomentar el cumplimiento de sugerencias determinada

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana.

NATURALEZA: Auditoría Operacional

ÁREA: Proceso Operativo

PERÍODO: 2017



4.2.3.1 Programa de auditoría – FASE V

Objetivo

Diseñar un cronograma de las recomendaciones dadas a las autoridades de la institución acerca de las deficiencias detectadas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana, en el periodo 2017 para dar un seguimiento a la aplicación de las mismas.

Objetivos Específicos

- Evaluar tanto la gestión administrativa y operacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana, con la finalidad de mejorar o mitigar las irregularidades encontradas en la ejecución de la Auditoría de Gestión.

N°	PROCEDIMIENTOS	REF. P-T	RESPONSABLE	FECHA:
1	Realice el Programa de Auditoría– Seguimiento	PP-S	R.N.S.F	19/03/18
2	Elabore la Matriz de seguimiento de Recomendaciones	MR		19/03/18

ELABORADO	POR:	FECHA: 19/04/18
R.N.S.F		
REVISADO POR: D.E.V.U.		FECHA:23/04/18



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FCO. DE ORELLANA
AUDITORÍA OPERACIONAL – PERÍODO: 2017

MR
1/4

4.2.3.2 Cronograma de monitoreo de las recomendaciones emitidas

Tabla 41: Cronograma de monitoreo de las recomendaciones emitidas

Nº	Recomendaciones	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Oct.	Nov.	Dic
AL GERENTE GENERAL													
1	Elaborar e implementar un Código de Ética, enmarcando el mejoramiento laboral y el comportamiento de cada persona que labora dentro de la Entidad												
2	Elaborar e implementar un reglamento que tenga sanciones en cuanto al incumplimiento de actividades para mantener un mejor control de acuerdo a una normativa.												
3	Actualizar el Manual de Funciones periódicamente para mantener las actividades de cada funcionario de acorde a las necesidades actuales de la institución.												

✓ = Socializado

ELABORADO POR: R.N.S.F	FECHA: 19/04/18
REVISADO POR: D.E.V.U.	FECHA: 23/04/18



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FCO. DE ORELLANA
AUDITORÍA OPERACIONAL – PERÍODO: 2017

MR
2/4

Nº	Recomendaciones	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Oct.	Nov.	Dic
A LA ADMINISTRACIÓN													
4	Diseñar un sistema de identificación de riesgos que este permita mantener un control adecuado de los riesgos a los que está expuesta la Entidad.												
AL GERENTE GENERAL													
5	Implementar de un plan de mitigación de riesgos que contengan estrategias necesarias que fomenten el cumplimiento de los objetivos institucionales estableciendo metodologías que permitan disminuir los riesgos.												
6	Diseñar Diagramas de flujo que permitan llevar a cabo las actividades mediante procedimiento estándar respondiendo a las necesidades de los socios.												

✓ = Socializado

ELABORADO POR: R.N.S.F	FECHA: 19/04/18
REVISADO POR: D.E.V.U.	FECHA: 23/04/18



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FCO. DE ORELLANA
AUDITORÍA OPERACIONAL – PERÍODO: 2017

MR
3/4

Nº	Recomendaciones	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Oct.	Nov.	Dic
AL GERENTE GENERAL													
6	Implementar Diagramas de flujo que permitan llevar a cabo las actividades mediante procedimiento estándar y de calidad respondiendo a las necesidades de los socios.												
7	Implementar un sistema de comunicación que contenga planes y programas de comunicación que permitan mantener las relaciones humanas acorde a las necesidades presentes y fomentar la comunicación entre todos.												
8	Implementar un manual de créditos propio de la Cooperativa donde se muestre los requerimientos, políticas y beneficios que brinda la misma con sus servicios de crédito, proporcionando mayor credibilidad y confianza con los socios.												

✓ = Socializado

ELABORADO POR: R.N.S.F	FECHA: 19/04/18
REVISADO POR: D.E.V.U.	FECHA: 23/04/18



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FCO. DE ORELLANA
AUDITORÍA OPERACIONAL – PERÍODO: 2017

MR
4/4

Nº	Recomendaciones	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Oct.	Nov.	Dic
AL GERENTE GENERAL													
9	Al Gerente implementar políticas de control de registro en el sistema, tanto para captaciones y demás productos, para que ellos sean ingresados previa autorización de la máxima autoridad, para de este modo mantener información relevante.												
10	Al Gerente implementar estrategias de captaciones para de esta manera mejorar los sistemas de captaciones, mejorar su liquidez solvencia y rentabilidad, mejorando los ingresos y reduciendo los costos tanto de captaciones como de colocación de recursos. Implementar alternativas para fidelizar los socios,												

ELABORADO POR: R.N.S.F	FECHA: 19/04/18
REVISADO POR: D.E.V.U.	FECHA: 23/04/18

CONCLUSIONES

- ❖ Una vez realizada la auditoría operacional, se puede determinar deficiencias que afectan directa e indirectamente al desarrollo de las operaciones de las áreas funcionales estableciendo sugerencias para corregir dichas deficiencias y así poder mejorar la eficiencia, eficacia y economía de la Cooperativa.

- ❖ La Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana posee un nivel moderado de confianza a nivel global de 73,12%, demostrando así que se lleva un manejo adecuado en cuanto a entorno interno, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y monitoreo de actividades, de otro modo el nivel de riesgo es moderado de 26,88% observando que este el riesgo no tiene mucha incidencia en cuanto a la empresa y se puede concluir que el sistema de control interno es confiable y aceptable sin dejar de mencionar que presenta pequeños inconvenientes en sus actividades operacionales y de control.

- ❖ Concluida la Auditoría Operacional Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana, se emite el Informe Final que contiene las conclusiones y recomendaciones, que servirá como una herramienta para la alta Gerencia de la entidad financiera, las mismas que puestas en la práctica estarán encaminadas hacia la sostenibilidad posicionamiento de la cooperativa, aplicadas con la finalidad de fortalecer la capacidad operativa a través de la administración integral de las operaciones.

RECOMENDACIONES

- ❖ Se sugiere implementar las recomendaciones descritas en el informe de auditoría en el cual constan las debilidades encontradas a fin de: mejorar la estructura de control para poder mitigar los riesgos a los que está expuesta la organización; generar información confiable y oportuna encaminan a la empresa al logro de sus objetivos y metas.

- ❖ Fortalecer el sistema de control interno por medio del establecimiento de procedimientos y el establecimiento de medidas de desempeño para que periódicamente pueda seguir un procedimiento de actividades a través de flujogramas que permitirán promover el control de las operaciones y direccionar correctamente los procesos.

- ❖ Se sugiere interpretar los indicadores de gestión para poder evaluar el desempeño de cada uno de los trabajadores en las actividades y podrían tomar decisiones para su mejoramiento.

BIBLIOGRAFÍA

- ACFI. (2015). *Audidores, Contadores y Consultores Financieros*. Recuperado el 2016, de <http://www.auditoresycontadores.com/auditorias/33-concepto-de-auditoria>
- Arens, A. (2007). *Auditoría. Un enfoque integral* (11ª. ed.). México: Pearson Educación.
- Arias, G. F. (2012). *El proyecto de Investigación: Introducción a la investigación científica* (6ª. ed.) Caracas: Episteme, C.A.
- Arter, D. (2004). *Auditorías de la Calidad para mejorar su comportamiento* (3ª. ed.). Madrid: Díaz de Santos.
- Blanco, Y. (2012). *Auditoría Integral: normas y procedimientos* (2ª. ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Cepeda, G. (2002.). *Auditoría y Control Interno*. Colombia: McGraw-Hill Interamericana.
- Cevallos, B. C. (2015). *Auditoría Operacional a la Estación de Servicios Luz María de la ciudad del Tena, provincia de Napo período 2012*. (Tesis de Pregrado ESPOCH) Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/8028/1/22T0431.pdf>.
- Contraloría General del Estado. (22 de Noviembre de 2001). *Manual de Auditoría de Gestión*. Recuperado de www.contraloria.gob.ec
- Cuellar, G. (2002). *Auditoría Operacional Estratégica*. Colombia: Obtenido de <http://fceca.unicauca.edu.co/old/tgarf/>.
- Cuellar, G. (2003). *Teoría General de la Auditoría y Revisoría Fiscal*. Obtenido de <http://fceca.unicauca.edu.co/old/tgarf/>
- De la Peña, A. (2014). *Auditoría un enfoque práctico*. Madrid: Paraninfo.
- Franklin, E. (2007). *Auditoría administrativa. gestion estratégica del cambio* (2ª. ed.). México.

- Fuentes, A. (2012). *Aplicación Gerencial: Sistema Empresarial Prospectivo*. Colombia: obtenido de: https://books.google.com.ec/books/about/APLICACION%3%93N_GERENCIAL_SISTEMA_EMPRESARIA.html?id=btWSAwAAQBAJ&redir_esc=y
- Gallegos, G. K. (2016). *Auditoría operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alli Tarpuc, de la ciudad de Riobamba; provincia de Chimborazo – período 2013*. (Tesis de Pregrado ESPOCH) Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/8028/1/22T0431.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación 5ª. ed.* México D.F.: Mac Graw Hill.
- Marin, H. (2013). *Gerencie.com* Obtenido de <http://www.gerencie.com/auditoria-financiera.html>
- Rodríguez, M. M. (2017). *Auditoría operacional a la empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., del cantón quito, provincia de pichincha, período 2015*. (Tesis de Pregrado ESPOCH) Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/8028/1/22T0431.pdf>
- Santillana, J. R. (2013). *Auditoría interna (3ª. ed.)*. Mexico: Pearson Educación.
- Sotomayor, A. (2008). *Auditoría Administrativa. Proceso y Aplicación*. México: Mc Graw-Hill.
- Soy Aumatell, C. (2003). *Auditoría de la información: análisis de la información generada en la empresa*. Barcelona: Editorial UOC.
- Tu Guía Contable. (2012). *El Proceso de Auditoría*. Obtenido de: <https://libros-revistas-derecho.vlex.es/vid/proceso-auditoria-41588575>
- Vásquez, I. (2005). *Auditoría operacional y control interno*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/auditoria-operacional-y-control-interno/>
- Whittington, O. R. (2005). *Principios de Auditoría (14ª. ed.)*. México: Mc-Graw -Hill.

ANEXOS

Anexo A: Encuesta aplicada a las diferentes áreas departamentales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CONTADOR PÚBLICO
AUTORIZADO**

**ENCUESTA AL PERSONAL DE COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA**

Objetivo: Realizar una Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana, del cantón Francisco de Orellana, provincia de Orellana, periodo 2017, para determinar el grado de eficacia, eficiencia y economía de las operaciones.

Instrucción: Sírvase contestar las siguientes preguntas, según sea su criterio marcado con una X.

CUESTIONARIO

1. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana cuenta con un organigrama estructural acorde a cada una de las áreas departamentales?

SI NO

2. ¿Cuenta la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana con manuales actualizados de los procesos operacionales de cada área?

SI NO

3. ¿El personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana está capacitado para el desarrollo de sus actividades laborales de manera eficiente y eficaz?

SI NO

4. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana brinda los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades operacionales laborales?

SI NO

5. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana incentiva al trabajador en la realización de sus actividades laborales?

SI NO

6. ¿El entorno laboral es favorable para el desarrollo de sus actividades dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana?
SI NO
7. ¿Cree Ud. que el uso de indicadores ayudan a la evaluación de la eficacia, eficiencia y economía de las operaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana?
SI NO
8. ¿Sabe Ud. de qué trata la Auditoría Operacional?
SI NO
9. ¿Conoce Ud. si la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana planifica la Auditoría Operacional?
SI NO
10. ¿Cree Ud. que es necesaria la aplicación de una Auditoría Operacional en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana?
SI NO
11. ¿Ud. considera que la realización de una auditoría operacional, permitirá mejorar los procesos operacionales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana?
SI NO
12. ¿Conoce Ud. si se ha realizado una auditoría operacional en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana en períodos anteriores?
SI NO

GRACIAS POR SU COLABORACION

Anexo B: Registro Único de Contribuyentes

		REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES		 <i>...le hace bien al país!</i>	
NÚMERO RUC:	2290314103001				
RAZÓN SOCIAL:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA				
NOMBRE COMERCIAL:					
REPRESENTANTE LEGAL:	CASTILLO MENA SAMARA LIZETH				
CONTADOR:	VERA DELGADO DERLY DANIELA				
CLASE CONTRIBUYENTE:	OTROS				
TIPO DE CONTRIBUYENTE:	POPULAR Y SOLIDARIO/ SISTEMA FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO/ COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO				
OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD:	SI	CALIFICACIÓN ARTESANAL:	S/N		
NÚMERO:	S/N				
FEC. NACIMIENTO:		FEC. INICIO ACTIVIDADES:	17/11/2006		
FEC. INSCRIPCIÓN:	12/01/2007	FEC. ACTUALIZACIÓN:	05/01/2018		
FEC. SUSPENSIÓN DEFINITIVA:		FEC. REINICIO ACTIVIDADES:			
ACTIVIDAD ECONÓMICA PRINCIPAL					
ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION FINANCIERA REALIZADA POR COOPERATIVAS.					
DOMICILIO TRIBUTARIO					
Provincia: ORELLANA Canton: FRANCISCO DE ORELLANA Parroquia: PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA (EL COCA) Calle: CUENCA Numero: S/N Interseccion: QUITO Piso: 0 Referencia ubicacion: FRENTE AL COMISARIATO FAMILIAR Telefono Trabajo: 062882453 Email: cooporellanalta@yahoo.com Celular: 0980376167					
DOMICILIO ESPECIAL					
SN					
OBLIGACIONES TRIBUTARIAS					
<ul style="list-style-type: none"> * ANEXO RELACION DEPENDENCIA * ANEXO REPORTE DE OPERACIONES Y TRANSACCIONES ECONÓMICAS FINANCIERAS * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO * DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES * DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE * DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA 					
<p><i>Son derechos de los contribuyentes: Derechos de trato y confidencialidad, Derechos de asistencia o colaboración, Derechos económicos, Derechos de información, Derechos procedimentales; para mayor información consulte en www.sri.gob.ec.</i></p> <p><i>Las personas naturales cuyo capital, ingresos anuales o costos y gastos anuales sean superiores a los límites establecidos en el Reglamento para la aplicación de la ley de régimen tributario interno están obligados a llevar contabilidad, convirtiéndose en agentes de retención, no podrán acogerse al Régimen Simplificado (RISE) y sus declaraciones de IVA deberán ser presentadas de manera mensual.</i></p> <p><i>Recuerde que sus declaraciones de IVA podrán presentarse de manera semestral siempre y cuando no se encuentre obligado a llevar contabilidad, transfiera bienes o preste servicios únicamente con tarifa 0% de IVA y/o sus ventas con tarifa diferente de 0% sean objeto de retención del 100% de IVA.</i></p>					
# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS					
# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS	1	ABIERTOS	1		
JURISDICCIÓN	\ ZONA 2\ ORELLANA	CERRADOS	0		
					
Código: RIMRUC2018000627017					
Fecha: 22/03/2018 17:09:31 PM					



**REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES**



NÚMERO RUC:
RAZÓN SOCIAL:

2290314103001
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS

No. ESTABLECIMIENTO: 001	Estado: ABIERTO - MATRIZ	FEC. INICIO ACT.: 17/11/2006
NOMBRE COMERCIAL:	FEC. CIERRE:	FEC. REINICIO:
ACTIVIDAD ECONÓMICA: ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION FINANCIERA REALIZADA POR COOPERATIVAS.		
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO: Provincia: ORELLANA Canton: FRANCISCO DE ORELLANA Parroquia: PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA (EL COCA) Calle: CUENCA Numero: S/N Interseccion: QUITO Referencia: FRENTE AL COMISARIATO FAMILIAR Piso: 0 Telefono Trabajo: 062882453 Email: cooporellanaltda@yahoo.com Celular: 0980376167		



Código: RIMRUC2018000627017
Fecha: 22/03/2018 17:09:31 PM

Anexo C: Comprobantes de Directivos de Organizaciones de la Economía Popular y Solidaria



Fecha de Generación de Documento: 06/marzo/2018

Validez de Documento: 30 días a partir de la fecha de generación

COMPROBANTES DE DIRECTIVOS DE ORGANIZACIONES DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

SECTOR: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
RUC: 2290314103001
RAZÓN SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA
PROVINCIA: ORELLANA
CANTÓN: ORELLANA
TELÉFONO: 062882453
SEGMENTO / NIVEL: SEGMENTO 5
ESTADO: ACTIVA

DIRECTIVOS

REPRESENTANTE LEGAL (GERENTE): CASTILLO MENA SAMARA LIZETH
PRESIDENTE: CEDEÑO ECHEVERRIA ENRIQUE OSWALDO
SECRETARIO: GORDON GRANDA PAMELA BIVIANA
PRESIDENTE CONSEJO DE VIGILANCIA: ELIZALDE MUÑOZ LUCIA MARIANITA

La información constante en el presente documento, corresponde a la recibida de la organización, quien asume cualquier tipo de responsabilidad por error o falsedad en la misma. En caso de querer validar ésta información deberá ingresar en la página web: www.seps.gob.ec

SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA



Anexo D: Manual Orgánico Funcional

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO " PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA "

MANUAL ORGANICO FUNCIONAL:



MANUAL ORGÁNICO FUNCIONAL

Aprobado por: CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN FECHA: 12 de Junio-2014	Elaborado por:	Página 1 de 22
	CECILIA CUEVA DEPARTAMENTO DE GERENCIA	

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO” PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA”

MANUAL ORGANICO FUNCIONAL:

ANTECEDENTES:

El Plan Estratégico de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana, establece como una de sus prioridades la promulgación del Manual Orgánico Funcional de la Institución, en el que estarán comprendidas todas las directrices que normaran la organización político-administrativa de la institución, de manera que armonice y de cumplimiento lo dispuesto en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria (LOEPS) y su reglamento; expedidas el 16 de marzo del 2011 para las cooperativas de ahorro y crédito. Para el cumplimiento de lo previsto en la Visión y Misión de la institución;

De esta forma la institución, consciente de la imperiosa necesidad de implementar un esquema de gestión administrativo funcional que le permita dotar de una importante herramienta para la optimización y aprovechamiento del Talento Humano, de forma que oriente cada uno de los procesos y competencias que ejecutan sus funcionarios hacia la consecución de los objetivos institucionales; en cumplimiento de las competencias determinadas en la ley, con una estructura orgánica funcional que trace un norte organizacional; la Gerencia en debida forma, como autoridad ejecutiva y cumpliendo con los mandatos y disposiciones legales y estatutarias “pone a consideración del Consejo de Administración el siguiente **“Manual Orgánico Funcional”** como uno de elementos consustanciales para los procesos de gestión institución.

Esta manifiesta el compromiso y la voluntad institucional, así como la firme decisión de generar cambios estructurales profundos al interior de esta institución, de forma que le permita tener un marco de gestión estructural y funcional para afianzar el propósito común; este instrumento le permitirá dimensionar una gestión, eficaz, eficiente e incluyente que este destinada a satisfacer los requerimientos de su colectividad y de la normativa legal vigente; para lograr mayores niveles de desarrollo orientados al buen vivir.

Aprobado por: CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN FECHA: 12 de Junio-2014	Elaborado por:	Página 2 de 22
	CECILIA CUEVA DEPARTAMENTO DE GERENCIA	

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO” PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA”

MANUAL ORGANICO FUNCIONAL:

CONSEJO DE ADMINISTRACION

PRESIDENTE (A) DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA.

CONSIDERANDO:

Que, La constitución en el Art. 283, de la Constitución, determina que “El sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; pretende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir. El sistema económico se integrará por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, y las demás que la Constitución determine. La economía popular y solidaria se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios”.

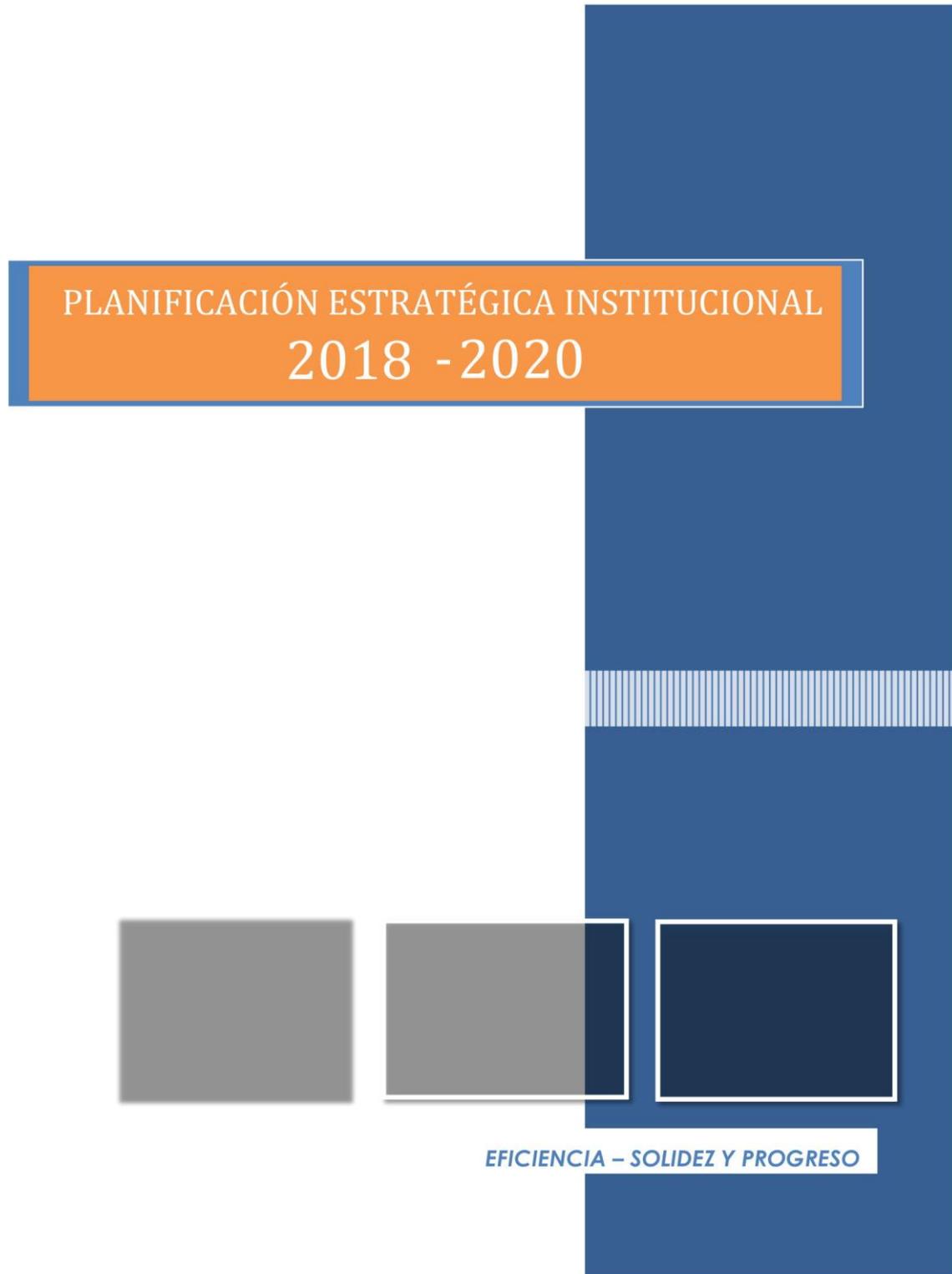
Que: La constitución en el 1rt. 309 determina “El sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado, y del popular y solidario, que intermedian recursos del público. Cada uno de estos sectores contará con normas y entidades de control específicas y diferenciadas, que se encargarán de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez. [...]

Que: El LOEPS en su Art. 2.- **Ámbito expresa** “Se rigen por la presente ley, todas las personas naturales y jurídicas, y demás formas de organización que, de acuerdo con la Constitución, conforman la economía popular y solidaria y el sector Financiero Popular y Solidario....”

Que: EL artículo 21.- “Sector Cooperativo señala: Es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus

Aprobado por: CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN FECHA: 12 de Junio-2014	Elaborado por:	Página 3 de 22
	CECILIA CUEVA DEPARTAMENTO DE GERENCIA	

Anexo E: Planificación Estratégica Institucional





CONTROL DEL DOCUMENTO

ELABORADO:

NOMBRE	CARGO	FECHA	FIRMA
Ing. Samara Castillo	Gerente	30/11/2017	

REVISADO:

NOMBRE	CARGO	FECHA	FIRMA
Cedeño Echeverría Enrique Oswaldo	Presidente Consejo de Administración	30/11/2017	
Duman LLiguichuzca Jorge Italo	Vicepresidente Consejo de Administración	30/11/2017	
Gordon Granda Pamela Biviana	Vocal del Consejo de Administración	30/11/2017	
Pinza Rogel Pedro Leonardo	Vocal del Consejo de Administración	30/11/2017	
Terán Piedra Inés Margarita	Vocal del Consejo de Administración	30/11/2017	

APROBADO:

NOMBRE	CARGO	FECHA	FIRMA
Cedeño Echeverría Enrique Oswaldo	Presidente Consejo de Administración	30/11/2017	
Duman LLiguichuzca Jorge Italo	Vicepresidente Consejo de Administración	30/11/2017	
Gordon Granda Pamela Biviana	Vocal del Consejo de Administración	30/11/2017	
Pinza Rogel Pedro Leonardo	Vocal del Consejo de Administración	30/11/2017	
Terán Piedra Inés Margarita	Vocal del Consejo de Administración	30/11/2017	

VIGENCIA	VERSION
30/11/2017 al 30/11/2020	PEI-001
TIPO DE PROCESO	STATUS
Estratégico <input type="checkbox"/> Operativos <input type="checkbox"/> Apoyo <input type="checkbox"/>	Propuesto <input type="checkbox"/> Aprobado <input type="checkbox"/> Publicado <input type="checkbox"/>



INTRODUCCIÓN

El Plan Estratégico Institucional 2018-2020 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA LTDA., demuestra un proceso de creación del futuro de la institución, resultante de la participación integral de quienes forman parte de la administración y dirección de la institución: Consejo de Administración, Gerente General, Jefes de Área, y Funcionarios; el mismo se fundamenta en una metodología participativa y dinámica BALANCE SCORD CARD; las cuales se traducen en estrategias para los próximos tres años.

El Mundo actual presenta retos, oportunidades y amenazas que requieren de las instituciones y sus administradores, el mantener una visión clara y objetivos definidos en base a los retos de la globalización y entorno en el cual se desenvuelven, por lo tanto, se requiere de una planificación moderna, y versátil ajustada a los procesos la entidad.

El presente Plan Estratégico Institucional 2018-2020 ha sido desarrollado con una metodología participativa, recogiendo las experiencias y conocimiento de directivos y ejecutivos involucrados en la administración de la Cooperativa, realizada en base a un análisis profundo de la realidad actual, de las fortalezas y debilidades de la institución para ser proyectadas hacia un futuro deseado 2020.

Se ha trabajado centrados en las cuatro perspectivas: Perspectiva Financiera, Perspectiva del Cliente, Perspectiva de Fortalecimiento Interno y Perspectiva de Aprendizaje y Crecimiento, con el fin de orientar el crecimiento y encaminarlo para desarrollar un Plan Operativo que permita realizar un seguimiento preciso y detallado de su cumplimiento.



VIGENCIA	VERSION
30/11/2017 al 30/11/2020	PEI-001
TIPO DE PROCESO	STATUS
Estratégico <input type="checkbox"/> Operativos <input type="checkbox"/> Apoyo <input type="checkbox"/>	Propuesto <input type="checkbox"/> Aprobado <input type="checkbox"/> Publicado <input type="checkbox"/>

Anexo F: Tabla Créditos

ACTIVO		
1.4.12.25. De más de 360 días	1,739.23	
1.4.14. Microempresa que no devenga in		53,311.74
1.4.14.05. De 1 a 30 días	4,593.77	
1.4.14.10. De 31 a 90 días	4,450.95	
1.4.14.15. De 91 a 180 días	6,328.86	
1.4.14.20. De 181 a 360 días	9,225.31	
1.4.14.25. De más de 360 días	28,712.85	
1.4.22. Consumo vencida		3,543.10
1.4.22.10. De 31 a 90 días	753.96	
1.4.22.15. De 91 a 180 días	606.20	
1.4.22.20. De 181 a 270 días	239.55	
1.4.22.25. De más de 270 días	1,943.39	
1.4.24. Microempresa vencida		21,214.27
1.4.24.10. De 31 a 90 días	3,663.58	
1.4.24.15. De 91 a 180 días	2,572.40	
1.4.24.20. De 181 a 360 días	1,278.16	
1.4.24.25. De más de 360 días	13,700.13	

Anexo G: Evidencias fotográficas



