



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 POLICÍA NACIONAL LTDA., DEL CANTÓN FRANCISCO
DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA, PERÍODO 2017.**

AUTORA:

NATALY TATIANA VACA BARROS

ORELLANA – ECUADOR

2019

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de investigación ha sido desarrollado por la Sra. Nataly Tatiana Vaca Barros, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. Víctor Oswaldo Cevallos Vique

DIRECTOR DEL TRIBUNAL

Ing. Diana Evelyn Vargas Ulloa

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Nataly Tatiana Vaca Barros, 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, 22 de febrero de 2019.

Sra. Nataly Tatiana Vaca Barros

C.C.:2100483037

DEDICATORIA

El presente trabajo de Investigación, lo dedico en primera instancia con todo el amor a Dios todo poderoso, por bendecir cada uno de mis pasos, brindándome la fuerza suficiente para continuar, sin medir ninguna dificultad y cumplir con los anhelos de mi vida.

En dedicación a mi madre, quien con sus enseñanzas ha sabido inculcar en mí los mejores valores y gracias a su apoyo han ayudado a que pueda culminar con mis estudios.

A mi amado esposo por su apoyo incondicional, siendo la mayor motivación en mi vida encaminada al éxito, fue el ingrediente perfecto para poder lograr alcanzar esta dichosa y muy merecida victoria en la vida, el poder haber culminado esta etapa de formación posicional con éxito.

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.

Nataly Tatiana Vaca Barros

AGRADECIMIENTO

Dios por haberme dado la oportunidad de vivir y haberme permitido culminar con éxito todos mis estudios universitarios y lograr alcanzar la meta de ser una profesional, superando cada uno de los retos que la vida universitaria presenta a lo largo del camino.

A mi Director Ing. Víctor Oswaldo Cevallos Vique y Miembro de Tribunal Ing. Diana Evelyn Vargas Ulloa por su esfuerzo y dedicación, quien, con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación ha logrado en mí que pueda terminar mis estudios con éxito.

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, por haberme permitido acrecentar mis conocimientos los cuales son puestos en práctica en mi diario laborar, a su planta docente quienes en el transcurso de la carrera con esfuerzo, esmero y dedicación desarrollaron sus actividades en nuestra provincia con el único propósito de ser los mediadores en el cumplimiento de nuestros sueños y metas.

Finalmente, a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda.”, 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 Operacional Aplicada en la Institución.

Nataly Tatiana Vaca Barros

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.....	x
Índice de Anexos.....	xii
Resumen.....	xiii
Abstract.....	xiv
Introducción.....	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	3
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.1.1 Formulación del Problema de Investigación.....	4
1.1.2 Delimitación del Problema.....	4
1.2 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.....	5
1.2.1 Justificación Teórica.....	5
1.2.2 Justificación Metodológica.....	5
1.2.3 Justificación Académica.....	5
1.2.4 Justificación Práctica.....	6
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 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	8
2.2.1 Auditoría.....	8
2.2.1.1 Objetivo de la Auditoría.....	9
2.2.1.2 Clasificación de la Auditoría.....	10
2.2.1.3 Riesgo de la Auditoría.....	11

2.2.1.4	Tipos de Auditorías	12
2.2.2	Auditoría Operacional	12
2.2.2.1	Evolución de la Auditoría Operacional	13
2.2.2.2	Objetivos de la Auditoría Operacional	14
2.2.2.3	Característica de la Auditoría Operacional	16
2.2.2.4	Parámetros de medición de la Auditoría Operacional.....	16
2.2.2.5	Elementos de la Auditoría Operacional	17
2.2.2.6	Alcance de la Auditoría Operacional	18
2.2.3	Pasos a seguir en una Auditoría operacional.....	18
2.2.4	Metodología de la Auditoría Operacional	19
2.2.4.1	Normas a considerarse en la Auditoría Operacional.....	19
2.2.4.2	Control Interno	21
2.2.4.2.1	Objetivos del Control Interno	21
2.2.4.2.2	Evaluación de Control Interno - COSO III	22
2.2.4.3	Papeles de Trabajo	23
2.2.4.3.1	Objetivos de los Papeles de Trabajo	24
2.2.4.3.2	Archivos de los Papeles de Trabajo	25
2.2.4.3.3	Hallazgos de Auditoría	25
2.2.4.3.4	Evidencia de Auditoría	27
2.2.4.3.5	Marcas de Auditoría.....	28
2.2.4.3.6	Índices de Referencia.....	29
2.2.4.4	Técnicas de Auditoría Operacional	30
2.2.4.5	Fases de la Auditoría Operacional	32
2.3	MARCO CONCEPTUAL.....	36
2.4	IDEA A DEFENDER	39
2.5	VARIABLES	39
2.5.1	Variable Independiente	39
2.5.2	Variable Dependiente.....	39
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO		40
3.1	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	40
3.2	TIPO DE INVESTIGACIÓN	40
3.2.1	Investigación bibliográfica.....	40
3.2.2	Investigación de campo.....	40
3.2.3	Investigación descriptiva.....	41

3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA	41
3.3.1	Población.....	41
3.3.2	Muestra.....	42
3.4	MÉTODOS TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	42
3.4.1	Métodos de Investigación	42
3.4.2	Técnicas de Investigación	43
3.4.3	Instrumentos de Investigación.....	44
3.5	RESULTADOS	45
3.5.1	Resultados de la Encuesta Aplicada al Personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda.	45
3.5.2	Análisis General de Resultados.....	58
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO		59
4.1	FASE I: PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA	61
4.1.1	Programa de auditoría/planificación de auditoría	62
4.1.2	Carta de presentación	64
4.1.3	Carta de aceptación de auditoría	65
4.1.4	Contrato de trabajo.....	66
4.1.5	Orden de trabajo	71
4.1.6	Notificación de inicio de Auditoría Operacional	74
4.1.7	Solicitud de Información.....	77
4.1.8	Índice de Auditoría.....	78
4.1.9	Hoja de marcas de auditoría operacional	79
4.1.10	Simbología a utilizar en los flujogramas.....	80
4.1.11	Memorándum de la Planificación Preliminar.	81
4.1.12	Visita preliminar.....	93
4.1.13	Cuestionario para entrevista a la máxima autoridad	94
4.1.14	Entrevista a la máxima autoridad	96
4.1.15	Informe de planificación de auditoría.	98
4.2	FASE II: EJECUCIÓN DE AUDITORÍA.....	100
4.2.1	Programa de auditoría/ ejecución de auditoría.....	101
4.2.2	Evaluación de control interno	103
4.2.3	Ponderación de los cuestionarios de control interno.....	140
4.2.4	Determinación de riesgo y confianza global	147
4.2.5	Identificación de procesos.....	148

4.2.6	Flujograma de procesos.....	157
4.2.7	Indicadores de Gestión Operacional	162
4.2.8	Hoja de Hallazgos	164
4.3	FASE III: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	172
4.3.1	Programa de auditoría/comunicación de resultados.....	173
4.3.2	Notificación de cierre de Auditoría.....	174
4.3.3	Convocatoria a Lectura de Informe final	175
4.4.4	Informe Final de Auditoría Operacional	176
4.4.5	Acta de Conferencia Final de Auditoría.....	189
	CONCLUSIONES	190
	RECOMENDACIONES	191
	BIBLIOGRAFÍA	192
	ANEXOS	195

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Clasificación de la Auditoría	10
Gráfico 2: Riesgo de Auditoría	11
Gráfico 3: Objetivos de la Auditoría Operacional	15
Gráfico 4: Características de la Auditoría Operacional	16
Gráfico 5: Contenido de las NAGA's	19
Gráfico 6: Objetivos del Control Interno	21
Gráfico 7: Tipos de archivos de los papeles de trabajo	25
Gráfico 8: Evidencia de Auditoría	27
Gráfico 9: Técnicas de auditoría operacional	30
Gráfico 10: Técnicas Pert - CPM.....	31
Gráfico 11: Disponibilidad de organigrama estructural en la Coac.....	45
Gráfico 12: Existencia de manuales actualizados en la institución	46
Gráfico 13: Personal capacitado de acuerdo al área	48
Gráfico 14: Recursos necesarios para laborar.....	49
Gráfico 15: Incentivo al personal por parte de la COAC	50
Gráfico 16: Entorno laboral para realizar las actividades delegadas	51
Gráfico 17: Uso de indicadores para evaluar la gestión en las operaciones	52
Gráfico 18: Conocimiento del propósito de la auditoría operacional	53
Gráfico 19: Planificación de la auditoría operacional	54
Gráfico 20: Necesidad de aplicar una auditoría operacional en la Coac	55
Gráfico 21: Realizar una A.O., permitirá mejorar los procesos operacionales.....	56
Gráfico 22: Auditorías operacionales ejecutadas en años anteriores.....	57

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Tipos de Auditorías	12
Tabla 2: Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas	19
Tabla 3: Componentes Control Interno - COSO III	22
Tabla 4: Atributos del Hallazgo.....	26
Tabla 5: Marcas de auditoría	29
Tabla 6: Índices de Auditoría.....	30

Tabla 7: Tipo de evidencias de auditoría	33
Tabla 8: Orden de los aspectos de un informe de auditoría.....	35
Tabla 9: Población de la Coac Policía Nacional Ltda.	41
Tabla 10: Disponibilidad de organigrama estructural en la Coac.....	45
Tabla 11: Existencia de manuales actualizados en la institución	46
Tabla 12: Personal capacitado de acuerdo al área	48
Tabla 13: Recursos necesarios para laborar.....	49
Tabla 14: Incentivo al personal por parte de la COAC.....	50
Tabla 15: Entorno laboral para realizar las actividades delegadas	51
Tabla 16: Uso de indicadores para evaluar la gestión en las operaciones	52
Tabla 17: Conocimiento del propósito de la auditoría operacional	53
Tabla 18: Planificación de la auditoría operacional.....	54
Tabla 19: Necesidad de aplicar una auditoría operacional en la Coac	55
Tabla 20: Realizar una A.O., permitirá mejorar los procesos operacionales.....	56
Tabla 21: Auditorías operacionales ejecutadas en años anteriores.....	57
Tabla 22: Programa de Auditoría Fase I COAC Policía Nacional Ltda.....	62
Tabla 23: Hoja de Marcas de Auditoría.....	79
Tabla 24: Simbología de flujogramas a Utilizar	80
Tabla 25: Programa de Auditoría Fase II COAC Policía Nacional Ltda.....	101
Tabla 26: Matriz de Hallazgo – La cooperativa no cuenta con un código de ética	164
Tabla 27: Matriz de Hallazgo – La cooperativa no posee un organigrama estructural claramente definido.....	165
Tabla 28: Matriz de Hallazgo – La cooperativa no posee un manual de funciones específico para la sucursal	166
Tabla 29: Matriz de Hallazgo –El personal de la Cooperativa no cumple con los requisitos del cargo	167
Tabla 30: Matriz de Hallazgo –La Cooperativa no tiene métodos de prevención de riesgos	168
Tabla 31: Matriz de Hallazgo – La Cooperativa no mantiene planes de mitigación de riesgos que contengan acciones para disminuirlos	169
Tabla 32: Matriz de Hallazgo – La Cooperativa no tiene un diagrama de flujo sobre los procedimientos.....	170
Tabla 33: Matriz de Hallazgo – La Cooperativa no posee un programa de comunicación.	171

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo A: Encuesta Aplicada al Personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito	
Policía Nacional Ltda.....	196
Anexo B: Encuesta Aplicada a los Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito	
Policía Nacional Ltda.....	198
Anexo B: Fotografía de la investigación de campo.....	200

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objeto realizar una auditoría operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda., del cantón Francisco de Orellana, provincia de Orellana, periodo 2017, con el propósito de optimizar los procesos administrativos y financieros, para la mejora de la eficacia, eficiencia y economía de las operaciones en la organización. Se aplicaron encuestas al personal y una entrevista al gerente de la entidad. La ejecución del examen se estructuró en tres fases de auditoría donde se aplicaron técnicas de evaluación mediante el uso de cuestionarios especiales. La primera fase correspondió a la planificación donde se recopiló información actualizada general y legal de la entidad, en la fase dos ejecutó la auditoría procediendo a la evaluación al control interno mediante el método COSO III, posteriormente se identificó los procesos y se ejecutó flujogramas, para consecuentemente emplear indicadores para evaluar la gestión operacional y detectar hallazgos. Finalmente, en la fase tres se comunicó los resultados donde se emitió un informe final de auditoría vinculado con la utilización de los recursos. Se concluyó que el proceso más conflictivo y transcurrido es el de créditos, también se evidencia que la entidad no mantiene métodos de prevención de riesgos que permitan identificar los riesgos y prevenirlos, también no mantiene un plan de mitigación de riesgos. Se recomienda tomar en cuenta las conclusiones planteadas y las recomendaciones sugeridas en el informe final del trabajo con la finalidad de mejorar los procesos y actividades de la cooperativa.

Palabras clave: <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS>, <AUDITORÍA OPERACIONAL>, <CONTROL INTERNO>, <COSO III>, <INDICADORES DE GESTIÓN>, <ORELLANA (PROVINCIA)>.

Ing. Víctor Oswaldo Cevallos Vique
DIRECTOR TRABAJO DE TITULACIÓN

ABSTRACT

The objective of this research was to carry out an operational audit to the Cooperative of saving and credits Policía Nacional Ltda., from Francisco de Orellana canton, 2017 period, with the purpose of optimizing administrative and financial processes, to improve efficiency, efficiency and economy of operations in the organization. Surveys were applied to the staff and an interview was applied to the manager of the entity. The execution of the exam was structured in three phases of audit where evaluative techniques were applied with special questionnaires. The first phase corresponded to the planning where general and legal update information of the entity was collected, the audit was executed in phase two, proceeding to the internal control evaluation through the COSO III method, later the processes were identified and flowcharts were run, for consequently, use indicators to evaluate operational management and detect findings. Finally, in phase three, the results were communicated where a final audit report related to the use of resources was issued. It was concluded that the most controversial and elapsed process are the credits, it is also evident that the entity does not maintain risk prevention methods that allow risks to be identified and prevented, it also does not maintain a risk mitigation plan. It is recommended to take into account the conclusions and recommendations suggested in the final report of the work in order to improve the processes and activities of the cooperative.

Key words: <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES>, < OPERATIONAL AUDIT>, <INTERNAL CONTROL>, <COSO III>, <MANAGEMENT INDICATORS>, < ORELLANA (PROVINCE)>.

INTRODUCCIÓN

La investigación que se desarrolla a continuación está basada en una auditoría operacional a través de la aplicación de indicadores, que tiene como objeto investigar las fases de la auditoría y determinar el grado de cumplimiento de las metas y objetivos programados, en la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Policía Nacional Ltda.”, del cantón Francisco de Orellana, provincia de Orellana, periodo 2017, con el propósito de optimizar los procesos administrativos y financieros, para la mejora de la eficacia, eficiencia y economía de las operaciones

La investigación se desarrolla en cuatro capítulos.

En el CAPÍTULO I, describe el problema, mediante un planteamiento, formulación, y delimitación de este. Posteriormente se plantearon objetivos de investigación tendientes a solucionar el problema, finalizando con la justificación desde cuatro perspectivas como son la teórica, practica, metodológica y académica.

El CAPÍTULO II, estudia el marco teórico, basado en la teoría general y el estudio de la base legal que rige para la entidad investigada, lo que permite profundizar en las teorías científicas que están vinculadas al problema objeto de estudio y que sirven de base en la determinación de las recomendaciones tendientes a solucionar el problema, para satisfacer el objetivo propuesto.

En el CAPÍTULO III, se explica el modo como se desarrolla el trabajo de la presente investigación, se enuncian varios métodos, técnicas y procedimientos de la recolección de datos, detallando las particularidades de cada uno de ellos y la forma en la que han sido aplicados.

En el CAPÍTULO IV, contiene la propuesta misma que se estructuro en tres fases: la primera fase corresponde a la planificación de la auditoría; recopilando información actualizada general y legal de las actividades relacionadas con la Cooperativa, la segunda fase corresponde a la ejecución de la auditoría levantando evidencia mediante la evaluación mediante cuestionarios de control interno, identificando los procesos,

ejecutando flujogramas de procesos e indicadores de gestión operacional y finalizando con las hojas de hallazgos, para así lograr mostrar los resultados vinculados con la utilización de los recursos para medir la eficiencia eficacia y economía de la organización, finalmente en la fase tres se comunica los resultados, donde se procede a notificar el cierre de la auditoría, su respectiva convocatoria para dar lectura al informe final, se ejecuta el informe y su respectiva acta de conferencia.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Un grupo visionario partiendo del deseo de buscar el bienestar de los policías a través de los beneficios del cooperativismo y ayuda mutua y solidaria ante las adversidades económicas que mantenían los miembros policiales. El 28 de junio de 1976, nació jurídicamente la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Policía Nacional", mediante Acuerdo Ministerial N.- 100, emitido por la Dirección Nacional de Cooperativas; iniciando sus actividades en su primera oficina ubicada en un local del Regimiento Quito. Después de 15 años de esfuerzo, trabajo y apoyo de la Comandancia General de la Policía Nacional, se logra adquirir el Edificio Matriz, ubicado en las calles Av. 10 de Agosto N31-218 y Mariana de Jesús en el mismo cantón Quito. En el transcurso de los 41 años de existencia de la Cooperativa, cuenta actualmente con 27 agencias y una red de cajeros automáticos con 81 equipos biométricos a nivel nacional al servicio de la familia policial. Las actividades y operaciones financieras que realiza la Cooperativa, están regidas por la Ley y controladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Este hecho hace que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda., agencia del cantón Francisco de Orellana, provincia de Orellana tenga un interés especial en determinar mediante un examen sistemático y objetivo de evidencia con el propósito de expresar una opinión independiente sobre: i) la eficacia de los sistemas de administración y de los instrumentos de control interno incorporados a ellos, y ii) la eficiencia, eficacia, y economía de las operaciones. Considerando que actualmente las cooperativas de ahorro y crédito, se enfrentan a retos derivados de su existencia en un entorno de continuo cambio que reconfigura los escenarios políticos, sociales y económicos donde actúan.

Con el propósito de identificar la problemática de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda., utilizando la técnica de observación y verificación se detectó las siguientes falencias:

- La entidad presenta una situación problemática basada en: bajo índice de niveles de eficacia, eficiencia y economía por parte de sus colaboradores. Estas condiciones actuales de operación dificultan el desarrollo operativo y obstaculizan el crecimiento de la misma, constatando falencias en sus procesos que dificultan la mejora en cuanto a su rentabilidad.
- Se evidencia un transitorio control interno de los recursos, lo que impide que las decisiones administrativas no se ajusten a la realidad de la cooperativa creando confusión al momento de impartir órdenes e información.
- Incorrecta estructuración del manual de procesos, organigrama estructural desactualizado, factores que no han permitido el crecimiento y fortalecimiento del aspecto administrativo de la cooperativa.
- Falta de capacitación al personal en áreas específicas, lo cual dificulta el correcto manejo y control del sistema cooperativo.
- Inaplicabilidad de las políticas tanto financieras como administrativas que regulan la actividad económica de la cooperativa, así como para el proceso de la información oportuna, la cual impide la toma efectiva de las decisiones.
- Finalmente, no se ha realizado ningún examen a los diferentes períodos.

Ante esta realidad surge la necesidad de realizar una Auditoría Operacional con el propósito de optimizar los procesos administrativos y financieros, para la mejora de la eficacia, eficiencia y economía de las operaciones., así como también comprobar la observancia y cumplimiento de las disposiciones legales pertinentes a fin de mejorar el control interno existente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda.

1.1.1 Formulación del Problema de Investigación

¿De qué manera la Auditoría Operacional aplicada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda., del cantón Francisco de Orellana, provincia de Orellana, periodo 2017, permitirá medir el grado de eficacia, eficiencia y economía de las operaciones en la organización?

1.1.2 Delimitación del Problema

Objeto de estudio: Auditoría operacional

Campo de acción: Proceso Operativo

Límite espacial: La presente investigación será realizada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda., Agencia Francisco de Orellana, Provincia de Orellana.

Delimitación temporal: La presente investigación se llevará al período 2017.

1.2 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

Es necesario justificar la importancia de iniciar este trabajo investigativo desde cuatro perspectivas:

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 Policía Nacional Ltda., agencia del cantón Francisco de Orellana, provincia de Orellana, adaptándose a las necesidades y requerimientos del presente trabajo.

1.2.2 Justificación Metodológica

En el presente trabajo cuenta con un aporte metodológico el cual permite analizar el desarrollo de las operaciones y actividades realizadas dentro de la entidad financiera enfocando en la auditoría operacional con la finalidad de proponer mejoras en beneficio de la misma, permitiendo recolectar información a través del contacto directo de la investigadora con la realidad, con la participación directa de los miembros de la COAC “Policía Nacional Ltda.”.

1.2.3 Justificación Académica

El presente trabajo de investigación justifica su realización desde el aspecto académico porque permite poner en práctica los conocimientos adquiridos en la formación académica universitaria.

1.2.4 Justificación Práctica

El presente trabajo de investigación justifica su realización desde el aspecto práctico pues permitirá proporcionar una evaluación independiente sobre el desempeño organizacional, que corrobore en la mejora de la eficiencia y eficacia de la cooperativa, permitiendo a la gerencia tomar las decisiones más adecuadas en la prestación y venta de servicios financieros y por lo tanto satisfacer las múltiples necesidades de sus socios y clientes.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

Realizar una Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda., del cantón Francisco de Orellana, provincia de Orellana, período 2017, con el propósito de optimizar los procesos administrativos y financieros, para la mejora de la eficacia, eficiencia y economía de las operaciones.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Establecer las bases teóricas – conceptuales, referente a la Auditoría Operacional para sustentar el presente trabajo de investigación.
- Ejecutar la metodología de las fases de la Auditoría Operacional, para determinar las áreas críticas de la empresa aplicando el método COSO III.
- Emitir el Informe de Auditoría Operacional, el cual revele conclusiones y recomendaciones que contribuyan a mejorarlos procesos y coexista como base para la toma de decisiones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Policía Nacional Ltda.”

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

De las investigaciones realizadas en diferentes fuentes bibliográficas en lo referente al objeto de estudio, se presenta las siguientes antecedentes indagaciones:

(Tixi, 2016), exterioriza en su trabajo de titulación denominado: *“Auditoría Operacional a la empresa Neymatex Corporación Textil en la ciudad de Guano, provincia de Chimborazo, periodo 2014”*. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Facultad de Administración de Empresas, Escuela de Contabilidad y Auditoría, que:

El trabajo de investigación tuvo con finalidad la evaluación de los procesos operativos del talento humano, control de inventarios y cuentas por cobrar de la empresa, identificando que la organización no ejecuta sus actividades con eficiencia y eficacia, impidiendo cumplir con los objetivos empresariales. Estos resultados se evidenciaron al evaluar cada una de las actividades de los procesos mediante los cuestionarios de control interno y su respectivo análisis, detallando posteriormente las áreas críticas por medio de flujogramas, emitiendo finalmente los resultados a través de un informe final.

(Gallegos, 2015), exterioriza en su trabajo de titulación denominado: *“Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alli Tarpuc, de la ciudad de Riobamba; provincia de Chimborazo-Período 2013”*. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Facultad de Administración de Empresas, Escuela de Contabilidad y Auditoría, que:

La Auditoría Operacional a una Cooperativa de Ahorro y Crédito; tiene como propósito evaluar los procesos operativos y determinar la eficiencia, eficacia y economía con que son manejados los diferentes recursos. La ejecución de este tipo de auditoría comprende, la planificación donde se evalúa el control interno por medio del COSO II, se aplicó cédulas narrativas y se realiza flujogramas de los procesos determinando nudos críticos existentes, donde se pudo obtener una serie de hallazgos como la

inexistencia de Reglamento Interno, manual de procedimientos, manual de funciones; carencia de políticas; falta de personal capacitado; entre otros.

(Izquierdo & León, 2015), comenta en su trabajo de titulación con tema: *“Auditoría Operativa a la Gestión del inventario de la empresa “Ecuatoriana de Negocios, ECUNE S.A.” en el primer semestre el año 2014.* Universidad Politécnica Salesiana, Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, que:

Una auditoría operativa se desarrolla que contribuya a directamente a la toma de decisiones de los propietarios de la entidad, además de revelar las situaciones que deben mejorarse. En la auditoría realizada se detectó ciertas deficiencias en los procedimientos internos del manejo de las existencias dentro de las bodegas que fueron comunicadas con la finalidad de establecer recomendaciones que permitan mejorar el tratamiento de los inventarios.

(Lemache, 2015), en su trabajo de titulación denominado: *“Auditoría Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga, cantón Pallatanga, provincia de Chimborazo, periodo 2012”.* Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Facultad de Administración de Empresas, Escuela de Contabilidad y Auditoría, comenta:

El trabajo investigativo se ejecutó con el fin de proponer soluciones que permitan mejorar a mediano plazo la eficiencia, eficacia y economía con las que se maneja las operaciones cotidianas dentro de la institución. La metodología utilizada fue mediante el COSO I, permitiendo detectar un reglamento interno desactualizado, inexistencia de evaluación del desempeño operativo.

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1 Auditoría

Auditoría es la acumulación y evaluación de la evidencia basada en información para determinar y reportar sobre el grado de correspondencia entre la información u los

critérios establecidos, la cual debe ser ejecutada por una persona independiente y competente. (Blanco, 2012)

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) define a la auditoría como “La actividad de control independiente y objetiva que tiene como fin añadir valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a la organización a lograr sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de la gestión de riesgos, el control y los procesos de dirección. (Daulón Núez, 2011)

La auditoría es un examen de las demostraciones y registros administrativos, en donde el auditor observa la exactitud, integridad y autenticidad de tales demostraciones, registros y documentos. (Santillana G. J., 2007)

En base de lo antes indagado, se puede aportar diciendo que la auditoría es un examen consecuente; realizado por un profesional; a las diferentes operaciones de una organización con el objeto de realizar un dictamen y proponiendo actividades correctivas.

2.2.1.1 Objetivo de la Auditoría

Según (Blanco, 2012), señala que los objetivos de la auditoría se centran en:

- a. Evaluar de forma independiente las actividades, operaciones, estructura organizacional y funciones de una organización con el propósito de emitir un dictamen sobre las operaciones fundamentales de la misma.
- b. Evaluar el cumplimiento de lo planificado de acuerdo a los planes, programas, políticas, normas y lineamientos que regulan la realización de las operaciones de una organización, evaluando a su vez las áreas y unidades operacionales.
- c. Evaluar la actividad operativa de los directivos y demás empleados de una empresa.
- d. Mejorar el uso de los recursos de una entidad en el desarrollo de sus operaciones y actividades.

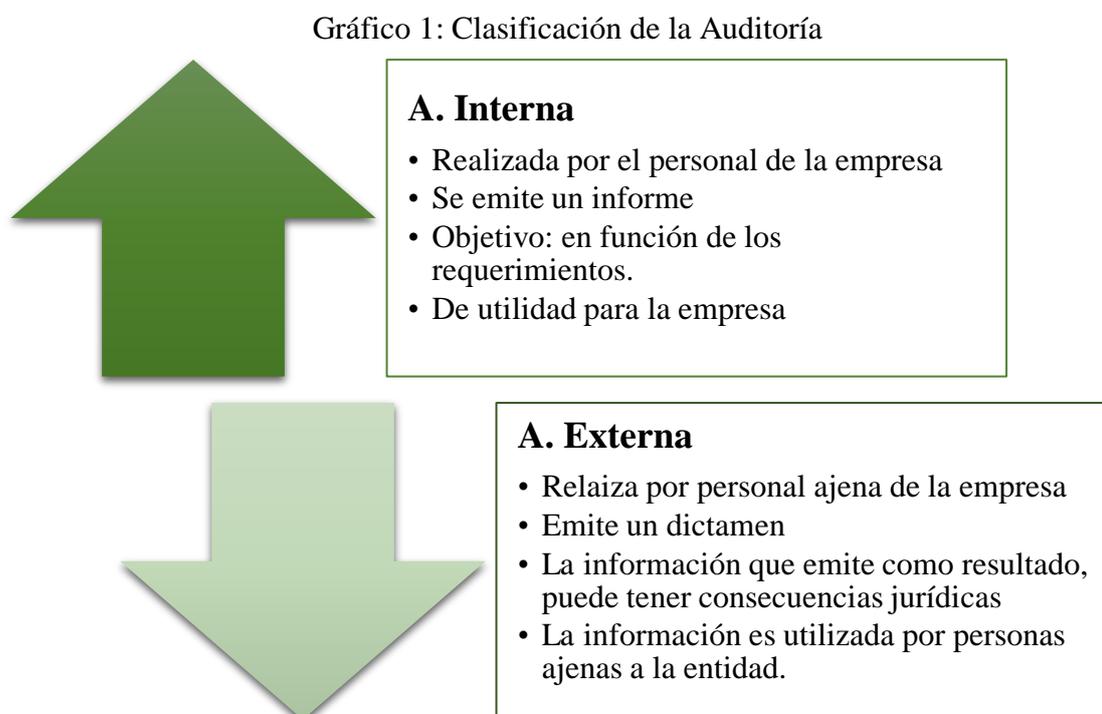
- e. Evaluar el volumen, frecuencia y periodicidad de las operaciones y actividades de las diferentes unidades administrativas de una empresa, en función de su objetivo institucional.

Para (Research, 2010), manifiesta que el objetivo principal de la auditoría consiste en apoyar a los miembros de la empresa en el desempeño de sus actividades, para ello la auditoría proporciona análisis, evaluaciones, recomendaciones, asesoría e información concerniente a las actividades revisadas.

En lo referente al objetivo principal de la auditoría, se deduce que este se centra en evaluar el desempeño de las actividades por la cual fue creada la organización.

2.2.1.2 Clasificación de la Auditoría

Para (Coral, 2012), la auditoría se clasifica en dos grandes grupos:



Fuente: (Coral, 2012)

Elaborado por: Nataly Tatiana Vaca Barros.

- a) **Auditoría Interna:** Es el examen crítico, detallado y sistemático de la organización, realizado por un profesional de la empresa, donde la empresa para

realizar la auditoría interna debe contar con un auditor interno que evalúa frecuentemente el control de las operaciones, sugiera mejoramiento a través de métodos y técnicas de control interno, permitiendo detectar los errores cometidos en el transcurso de sus operaciones.

- b) **Auditoría Externa:** Es el examen crítico, detallado y sistemático de la organización, realizado por un profesional que no tenga vínculos con la empresa, formulando sugerencias para su mejoramiento, evaluando cualquier sistema de información de la organización y emita una opinión independiente sobre los mismos.

2.2.1.3 Riesgo de la Auditoría

La posibilidad de existencia de errores consigue presentarse en distintos niveles, siendo importante examinar de la forma más apropiada determinar el nivel de riesgo por cada situación en particular. (Franklin E. B., 2013)

Un riesgo de auditoría es aquel que coexiste en todo momento, generando la posibilidad de que un auditor emita una información equivocado por el hecho de no haber detectado errores o faltas significativas que podría modificar por completo la opinión dada en un informe emitido. (Cortés, 2011)

A continuación, en el siguiente gráfico se estable los tres tipos de riesgos relevantes en un proceso de auditoría:



Fuente: (Cortés, 2011)

Elaborado por: Nataly Tatiana Vaca Barros.

2.2.1.4 Tipos de Auditorías

Según (Aguirre, 2006), los tipos de auditoría existente son:

Tabla 1: Tipos de Auditorías

No.	Tipo	Particularidad
1	Financiera	Examen y revisión de los estados financieros de la empresa.
2	Fiscal	Verificación del cumplimiento de obligaciones tributarias.
3	Operacional	Revisa el desarrollo y eficiencia en la realización de operaciones y procesos.
4	Gestión	Evalúa la eficiencia, eficacia, economía, ética y ecología de una empresa en relación a la planeación estratégica de la misma.
5	Informática	Revisa y evalúa actividades de tipo funcional, así como el hardware y software.
6	Calidad	Evalúa tanto la calidad del producto o servicios como la del proceso.
7	Integral	Análisis crítico de las diferentes áreas de la organización; tanto información financiera, comportamiento económico y administración de una organización.
8	Ambiental	Evalúa el cumplimiento de políticas ambientales y requerimientos normativos exigidos por el sector en que la empresa se desarrolla.
9	Gubernamental	Evalúa la correcta utilización de los recursos públicos verificando el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias.

Fuente: (Aguirre, 2006)

Elaborado por: Nataly Tatiana Vaca Barros.

2.2.2 Auditoría Operacional

Según (Franklin E. B., 2013) señala que la auditoría operacional “es un examen y evaluación sistemática de la totalidad o parte de las operaciones o actividades de una organización, proyecto, programa, inversión o contrato, en particular de las unidades integrales u operaciones específicas, con el propósito de determinar los grados de efectividad y economía alcanzada.

Es la valoración independiente de todas las operaciones de una empresa; en forma analítica, objetiva, constructiva, sistemática y profesional; para determinar el

cumplimiento de las políticas, objetivos y procedimientos de forma aceptable; al igual que las normas establecidas por la entidad, la utilización de los recursos de forma eficaz, conllevando a maximizar los resultados para fortalecer el desarrollo de la empresa. (Sandoval, 2012)

Según (Bernal, 2009), señala que la auditoría operacional se definen como una evaluación objetiva, constructiva, sistémica y profesional de las actividades relativas al proceso de gestión e una organización, con el fin de determinar el grado de eficiencia, eficacia, efectividad, en el manejo de los recursos; la adecuación y fiabilidad de los sistemas de información y control, de manera que se cumpla con las políticas establecidas para alcanzar los objetivos y formular recomendaciones gerenciales para su mejoramiento.

De acuerdo a las definiciones investigadas, se puede indicar que la auditoría operativa es un estudio crítico y sistemático que realiza un experto en el área que evalúa la calidad de las operaciones de una empresa en función de sus objetivos empresariales enfocados en la misión y visión.

2.2.2.1 Evolución de la Auditoría Operacional

La Auditoría Operativa surge en función de que la alta dirección o gerencia requería conocer el crecimiento o gestión en cada periodo con respecto a la planificación realizada, tanto con la adecuación y validez de los informes operativos como de los informes financieros.

En los últimos años surge la necesidad de contar con otro tipo de la complejidad empresarial y el incremento de la atención permanente de las organizaciones, es por ello que se otorga un valor complementario a los informes tradicionales con la auditoría operacional permitiendo asimilar un rápido conocimiento de la complejidad de las diferentes operaciones de la empresa. (Bernal, 2009)

De lo antes expuesto, se puede indicar que la auditoría operacional aporta a los informes tradicionales, confirmando la gestión operativa que se ha generado desde una perspectiva administrativa.

2.2.2.2 Objetivos de la Auditoría Operacional

Para (Blanco, 2012), señala que el objetivo de la auditoría operacional se enfoca en identificar las áreas para reducir el costos, mejorar los métodos operativos que conlleve el incrementar la rentabilidad con fines constructivos y de apoyo a las necesidades examinadas.

Según (Bernal, 2009), los objetivos de la auditoría operacional se clasifican en dos grupos:

- a. Corto Plazo: Diagnosticar y formular recomendaciones profesionales para mejorar la eficacia, la economía y la eficiencia de las operaciones involucradas en los hallazgos, lográndolo al finalizar dicha auditoría.
- b. Largo Plazo: Lograr la prosperidad razonable de la empresa o entidad. Entendiéndose a la prosperidad razonable de una empresa pública de carácter mercantil se observará en la mejora de los beneficios económicos (rentabilidad) y en una entidad u organismo público (sin ánimo de lucro) en la mejora de la prestación del servicio a la comunidad (valor a cambio de dinero).

Para (Ares, 2007), el objetivo de la auditoría operativa se identifica en detectar problemas y proporcionar bases para las soluciones, prever obstáculos a la eficiencia, presentar recomendaciones para simplificar el trabajo e informar sobre obstáculos al cumplimiento de planes y todas aquellas cuestiones que se mantengan dentro del primer nivel de apoyo a la administración de las entidades, en la consecución de la óptima productividad. Se cumple al presentar recomendaciones que tiendan a incrementar la eficacia en las entidades a que se practique.

De acuerdo a (Whittington O. R., 2005), los objetivos de la auditoría operacional se centran en:

1. Evaluar el desempeño de los departamentos existente en la organización con relación a los objetivos de la administración.

2. Opinar en cuanto a los planes, si estos se encuentran integradas, consistentes y si es entendible en los diferentes niveles jerárquicos.
3. Información objetiva con relación en qué forma se están ejecutando los planes y políticas en todas las áreas de operaciones y acerca de oportunidades para el mejoramiento en cuanto a eficacia, eficiencia y economía.
4. Información acerca de debilidades en los controles operativos, sobre todo a posibles fuentes de dispendio.
5. Opinión reiterada en todos los informes de operaciones como una base para la acción.

Gráfico 3: Objetivos de la Auditoría Operacional



Fuente: (Aguirre, 2006)

Elaborado por: Nataly Tatiana Vaca Barros.

De acuerdo a lo investigado, el objetivo de la auditoría operativa encierra el diagnóstico, formulación y recomendación; en cuanto a mejorar la eficiencia, eficacia y economía; una vez culminada la auditoría, si esta es a corto plazo, mientras que a largo plazo busca la prosperidad de la empresa en función de los objetivos organizacionales.

2.2.2.3 Característica de la Auditoría Operacional

Entre las características que debe disponer la auditoría operativa son:



Fuente: (Aguirre, 2006)

Elaborado por: Nataly Tatiana Vaca Barros.

1. **Examen:** donde se verifica y evalúa la administración integral de la empresa respecto a la aplicación del control del logro de los objetivos y metas.
2. **Objetivo:** que refleje la comparación de los hallazgos en contraste con los criterios aplicables y diseñados por la entidad.
3. **Sistemático:** El ejecutar procesos de evaluaciones que concluye y formula recomendaciones constructivas, para el mejoramiento de la gestión de la organización.
4. **Profesional:** Para dar cumplimiento, se requiere de personal experimentado con criterio gerencial y mucha destreza como auditores.
5. **Presenta un informe formal:** El cual debe contener parte introductoria, conclusiones y recomendaciones para lograr mayor eficiencia, efectividad y economía en la gestión empresarial y los diferentes procesos.

Con el fin de otorgar el debido asesoramiento a todos los niveles de la organización es importante que la auditoría operacional a efectuarse, disponga de las cinco características, para sugerir la mejor utilización de los recursos que dispone la empresa.

2.2.2.4 Parámetros de medición de la Auditoría Operacional

Según (Bernal, 2009) los parámetros de medición de la auditoría operacional más usuales son:

1. **La economicidad:** Hace referencia a la gestión estratégica en el proceso administrativo prospectivo en la adquisición de los recursos e insumos necesarios para la producción de bienes y servicios.
2. **Eficiencia:** Está orientada al rendimiento económico si desperdiciar innecesariamente, es la relación entre la productividad y el desempeño.

$$Eficiencia = \frac{Productividad * 100}{Estándar de desempeño} * 100$$

3. **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.

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

4. **Efectividad:** Se orienta al logro de los objetivos y las metas que se han planificado acorde a la misión de la organización.
5. **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.

2.2.2.5 Elementos de la Auditoría Operacional

Para (Whittington O. R., 2005), la auditoría operacional involucra los siguientes tres elementos:

1. El examen del flujo de las transacciones debe encausarse hacia los aspectos administrativos de los métodos y los procedimientos que integran un sistema.
2. La auditoría debe tener un enfoque constructivo. Su finalidad esencial es incrementar la eficiencia y eficacia en el desarrollo de las operaciones.
3. El auditor o sus colaboradores no deben intervenir en el diseño detallado de los cambios que requiere un sistema o sus procedimientos.

2.2.2.6 Alcance de la Auditoría Operacional

Para (Blanco, 2012), señala que el alcance de la auditoría operativa es variable y esta puede aplicarse de forma completa; a toda la organización; o de forma parcial; o a ciertas partes, es decir a actividades, proyectos, programas o dependencias.

El alcance de la Auditoría Operacional es limitado; es decir, todas las operaciones o actividades de una empresa pueden ser auditadas cubriendo todos los aspectos internos y externos que intervienen para se efectúe. Esta ilimitación y la diversidad de hallazgos que pueden encontrarse, implica que una auditoría operacional específica pueda requerir profesionales de diferentes disciplinas. (Bernal, 2009)

De acuerdo a lo manifestado por (Aguirre, 2006), el alcance de un auditoría operativa se determina; de acuerdo al total de la empresa o un segmento explícito; por la conclusiones a las que se haya llegado al finalizar el trabajo relativo al estudio preliminar. Este estudio debe permitir conocer:

1. ¿Qué hace la entidad?
2. ¿De dónde proviene su autoridad para hacerlo?
3. ¿Quién dirige la entidad?
4. ¿Qué trata de lograr la entidad?
5. ¿Cuáles son sus principales metas u objetivos?
6. ¿De dónde obtiene sus recursos y cuál es su magnitud?
7. ¿Cuáles son sus principales pautas operativas?
8. ¿Cuáles son sus principales áreas críticas y problemas?

De lo antes expuesto, se puede decir que el alcance de la auditoría operacional es ilimitado y dependen del estudio preliminar para efectuar a toda la empresa o a una parte de la empresa necesaria de auditar.

2.2.3 Pasos a seguir en una Auditoría operacional

Según (Whittington O. R., 2005), al ejecutar la auditoría de operacional dispone de similares procesos con la auditoría financiera, pero existe diferencias relevantes, a continuación se presentan los pasos a seguir:

- 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

2.2.4 Metodología de la Auditoría Operacional

La metodología recoge los factores a considerar dentro de una auditoría operacional de acuerdo a las técnicas, métodos, procedimientos y características relevantes para llegar a un resultado conforme a lo planificado.

2.2.4.1 Normas a considerarse en la Auditoría Operacional

✓ Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas

Las NAGA's son un conjunto de cualidades personales y requisitos profesionales que debe cumplir el contador, tomando en cuenta instrucciones competentes que observan para ejecutar la labor de auditoría y presentar su dictamen o informe, que le permita garantizar su calidad. (Whittington & Pany, 2005)



Fuente: (Aguirre, 2006)

Elaborado por: Nataly Tatiana Vaca Barros.

Tabla 2: Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas

No.	Normas	Particularidad
1	Normas Generales	<ol style="list-style-type: none"> 1. Entrenamiento técnico y capacidad profesional: Auditoría a realizarse por persona (as) con capacidad técnica adecuada e idoneidad como auditores. 2. Independencia: Asuntos relacionados con la labor asignada, los auditores deben mantener actitud mental independiente. 3. Ejercicio profesional: en la planeación, en el desempeño de la auditoría y en la preparación del informe.
2	Normas del Trabajo de Campo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Planeación y supervisión del trabajo: debe ser adecuadamente y supervisar a los asistentes de forma apropiada, si hubiere. 2. Estudio y evaluación de Control Interno: Pruebas de auditoría para planear y determinar la naturaleza, periodicidad y medida de las pruebas, se debe obtener comprensión y evidencia suficiente competentes. 3. Evidencias: estas deben ser suficiente, competente y valida a través de la inspección, la observación, las indagaciones y las confirmaciones, permitiendo dar una opinión coherente con los estados financieros bajo auditoría.
3	Normas de los Informes	<ol style="list-style-type: none"> 1. Análisis a los EEFF: Indicar si estos han sido presentados conforme con los principios de contabilidad generalmente aceptados. 2. Comportamiento económica: identificar aquellas variaciones suscitadas de un periodo a otro. 3. Revelaciones en los documentos: comparar las evaluaciones de los EEFF concuerdan con los demás documentos auditados. 4. Razonabilidad en las revelaciones: Opinión en el informe esta puede ser una opinión relacionada con los procesos ejecutados, donde debe contener una indicación inequívoca clara de la clase de trabajo del auditor.

Fuente: (Whittington & Pany, 2005)

Elaborado por: Nataly Tatiana Vaca Barros.

En síntesis; de lo antes expuesto; se llega a interpretar que las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas son los principios y requisitos que un auditor debe saber y cumplir en la práctica de sus funciones de modo que pueda expresar una opinión técnica responsable.

2.2.4.2 Control Interno

El Control Interno es expresión utilizada con el objeto de describir todas las medidas adoptadas por los propietarios o administradores de una entidad, para dirigir y controlar las operaciones ejecutadas. (Blanco, 2012)

El Control Interno es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable. (Aguirre, 2006)

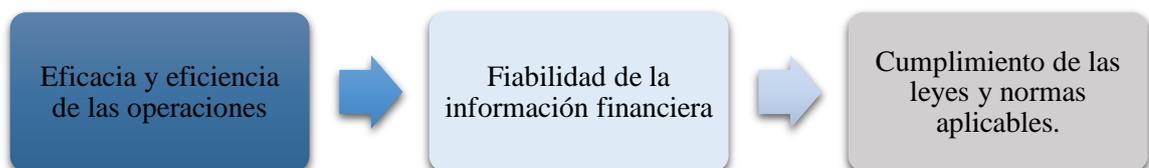
En conformidad a lo indagado, el control interno es el término que detalla las medidas adoptadas por los propietarios o administrativos de una organización, para dirigir y controlar las operaciones en la empresa.

2.2.4.2.1 Objetivos del Control Interno

Para (Blanco, 2012), entre los objetivos del control interno describen:

- Proteger los activos de la organización evitando pérdidas por los fraudes o negligencias.
- Asegurar la exactitud y veracidad de los datos contables y extracontables, los cuales son utilizados por la dirección para la toma de decisiones.
- Promover la eficiencia de las prácticas ordenadas por la gerencia.
- Promover y evaluar la seguridad, calidad y la mejora continua.
- Verificar el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

Gráfico 6: Objetivos del Control Interno



Fuente: (Coral, 2012)

Elaborado por: Nataly Tatiana Vaca Barros.

2.2.4.2.2 Evaluación de Control Interno - COSO III

Como se conoce la metodología de evaluación COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) establece al control interno como un proceso que debe ser ejecutado por los niveles directivos, administrativos y operacionales de la entidad, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la organización. Tales objetivos son: eficiencia y eficacia de las operaciones; confiabilidad de la información financiera: cumplimiento de normas y obligaciones; y salvaguarda de activos. (Blanco, 2012)

El COSO ha ido evolucionando con el pasar del tiempo, reforzando los componentes que lo conforman, integrándolos y relacionándolos entre sí, siendo su última versión en el año 2013.

Tabla 3: Componentes Control Interno - COSO III

No.	Componentes	Principios
1	Ambiente de Control	1. Integridad y valores éticos. 2. Autoridad y responsabilidad. 3. Estructura organizacional. 4. Políticas de personal. 5. Clima de confianza en el trabajo.
2	Evaluación de Riesgos	6. Especifica objetivos relevantes 7. Identifica y analiza los riesgos 8. Evalúa el riesgo de fraude 9. Identifica y analiza cambios importantes
3	Actividades de Control	10. Selecciona y desarrolla actividades de control 11. Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología 12. Se implementa a través de políticas y procedimientos 13. Usa información Relevante
4	Sistema de Información	14. Comunica internamente 15. Comunica externamente

5	Supervisión del sistema de control - monitoreo	16. Conduce evaluaciones continuas y/o independientes 17. Evalúa y comunica deficiencias
---	------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------

Fuente: (Blanco, 2012)

Elaborado por: Nataly Tatiana Vaca Barros.

1. ***Ambiente de Control:*** Se establecen procedimientos para la detección del fraude y un sistema de competencias y responsabilidades, a la vez, es influenciado por factores tanto internos como externos, tales como la historia de la entidad, los valores, el mercado, y el ambiente competitivo y regulatorio.
2. ***Evaluación del Riesgo:*** Identifica los posibles riesgos asociados con el logro de los objetivos de la empresa.
3. ***Actividades de Control:*** Desarrollar políticas y procedimientos de control que ayuden a asegurar que las respuestas al riesgo se realizan adecuadamente.
4. ***Sistema de Información:*** Se basa en identificar, capturar e intercambiar información en un sentido más amplio, fluyendo en todas las direcciones de la organización, tomando en cuenta los requisitos regulatorios.
5. ***Supervisión del sistema de control - monitoreo:*** Permite evaluar la calidad de desempeño, la satisfacción del cliente, reportes externos anuales, estados financieros intermedios, publicación de resultados y distribución de utilidades, cumplimiento de leyes, con el fin de incorporar el concepto de mejoramiento continuo.

2.2.4.3 Papeles de Trabajo

Los papeles de trabajo son el conjunto de documentos que contienen la información obtenida por el auditor en su revisión, así como los resultados de los procedimientos y pruebas de auditoría aplicados; con ellos se sustentan las observaciones, recomendaciones, opiniones y conclusiones contenidas en el informe correspondiente. (Coral, 2012)

Según (Blanco, 2012), son el conjunto de cédulas y documentación fehaciente que contienen los datos e información obtenidos por el auditor en su examen, así como la descripción de las pruebas realizadas y los resultados de estas sobre los cuales sustenta la opinión que emite al suscribir su informe.

Concluyendo con base en lo antes expuesto se puede decir que los papeles de trabajo son el conjunto de documentos que contienen la información obtenida por el auditor en su examen, así como los resultados de los procedimientos y pruebas de auditoría aplicados; con ellos se sustentan las observaciones, recomendaciones, opiniones y conclusiones contenidas en el informe correspondiente.

2.2.4.3.1 Objetivos de los Papeles de Trabajo

Los autores (Whittington & Pany, 2005), comentan que los objetivos que persiguen los papeles de trabajo son:

- a. Registrar de manera ordenada, sistemática y detallada los procedimientos y actividades realizados por el auditor.
- b. Documentar el trabajo efectuado para futura consulta y referencia.
- c. Proporcionar la base para la rendición de informes.
- d. Facilitar la planeación, ejecución, supervisión y revisión del trabajo de auditoría.
- e. Dejar constancia de que se cumplieron los objetivos de la auditoría y de que el trabajo se efectuó de conformidad con las Normas de Auditoría del Órgano de Control y demás normatividad aplicable.
- f. Estudiar modificaciones a los procedimientos y al programa de auditoría para próximas revisiones.

Según (Blanco, 2012), los papeles de trabajo tienen los siguientes objetivos:

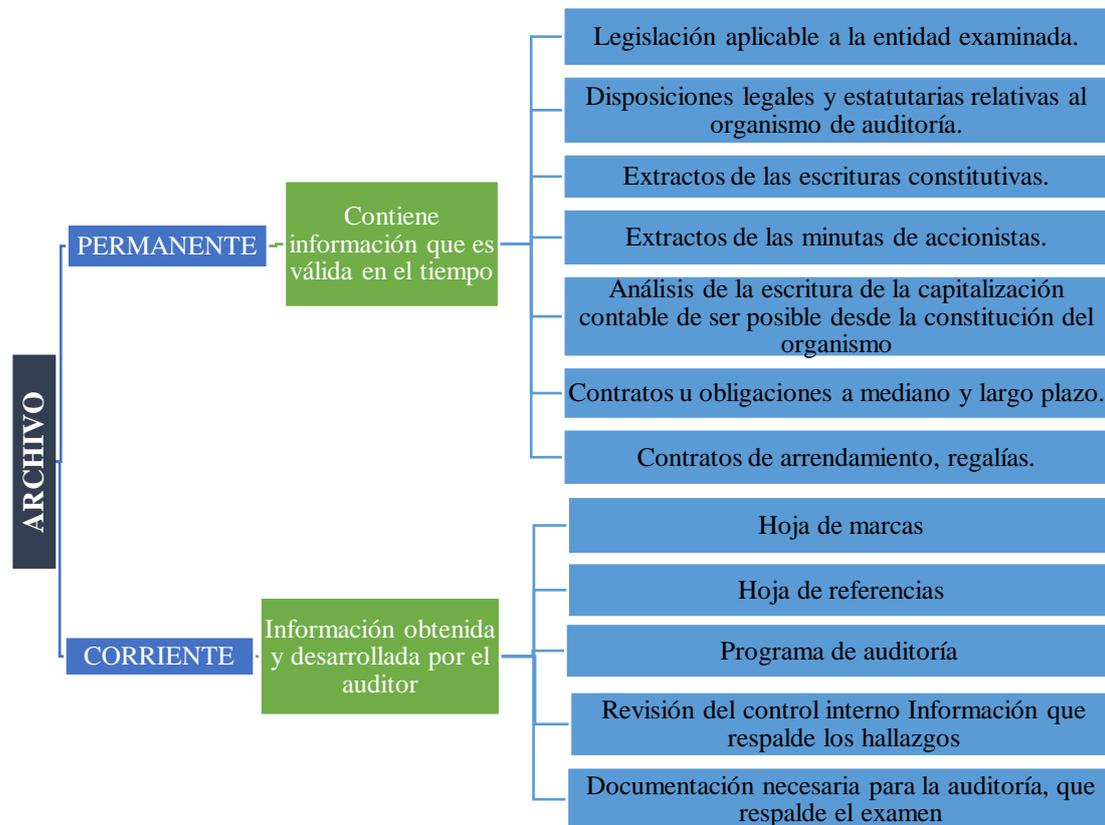
- a) Soportar por escrito la planeación del trabajo de auditoría.

- b) Instrumento o medio de supervisión y revisión del trabajo de auditoría.
- c) Registra la evidencia como respaldo de la auditoría y de informe
- d) Se constituye en soporte legal en la medida de requerir pruebas.
- e) Memoria escrita de la auditoría.

2.2.4.3.2 Archivos de los Papeles de Trabajo

(Blanco, 2012), considera que los archivos de los papeles de trabajo para cada examen pueden dividirse en dos grupos básicos: Archivo Permanente y Archivos Corriente.

Gráfico 7: Tipos de archivos de los papeles de trabajo



Fuente: (Blanco, 2012)

Elaborado por: Nataly Tatiana Vaca Barros.

2.2.4.3.3 Hallazgos de Auditoría

Teniendo en cuenta a (Blanco, 2012), los hallazgos de auditoría constituyen las características de las observaciones, datos e información específica sobre una partida, actividad u operación, que haya examinado y evaluado el auditor, por lo general son las deficiencias o irregularidades detectadas”.

Empleando las palabras de (Aguirre, 2006) , el término hallazgo se describe a debilidades en el control interno detectadas por el auditor. Por lo tanto, abarca los hechos y otras informaciones obtenidas que merecen ser comunicados a los funcionarios de la entidad auditada y a otras personas interesadas.

A mi juicio, los hallazgos de auditoría son hechos o situaciones que denotan importancia por la forma como repercuten en la administración, clasificándolos en dos grupos: en Positivos; que son hechos, aspectos buenos, útiles, convenientes o destacables de la organización; y Negativos que son errores, deficiencias o hechos irregulares, inconvenientes, perjudiciales, nocivos en el funcionamiento de la organización.

✓ **Atributos del Hallazgo**

Como afirma (Aguirre, 2006), los atributos del hallazgo se catalogan en:

Tabla 4: Atributos del Hallazgo

No.	Atributos	Particularidad
1	Condición	Situación encontrada al momento que ocurrió un hecho o se efectuó la operación bajo examen del auditor.
2	Criterio	Relaciona con el “patrón de medida”, que consiste en unidades físicas o monetarias, principios y normas o prácticas de actuación reconocidas generalmente como apropiadas o correctas, comparadas con la situación o hechos observados.
3	Causa	Se refiere a la determinación clara y precisa del motivo o razones que originaron una deficiencia.
4	Efecto	Producto objetivo resultante de la diferencia que produce la condición y el criterio de la auditoría.

5	Conclusión	Es una síntesis, criterio que el auditor emite en base a su juicio profesional luego de evaluar los atributos del hallazgo y de obtener la opinión de la entidad, basada en la realidad de la situación encontrada.
6	Recomendación	Son sugerencias positivas para dar soluciones prácticas a los problemas o deficiencias encontradas y van dirigidos a la máxima autoridad.

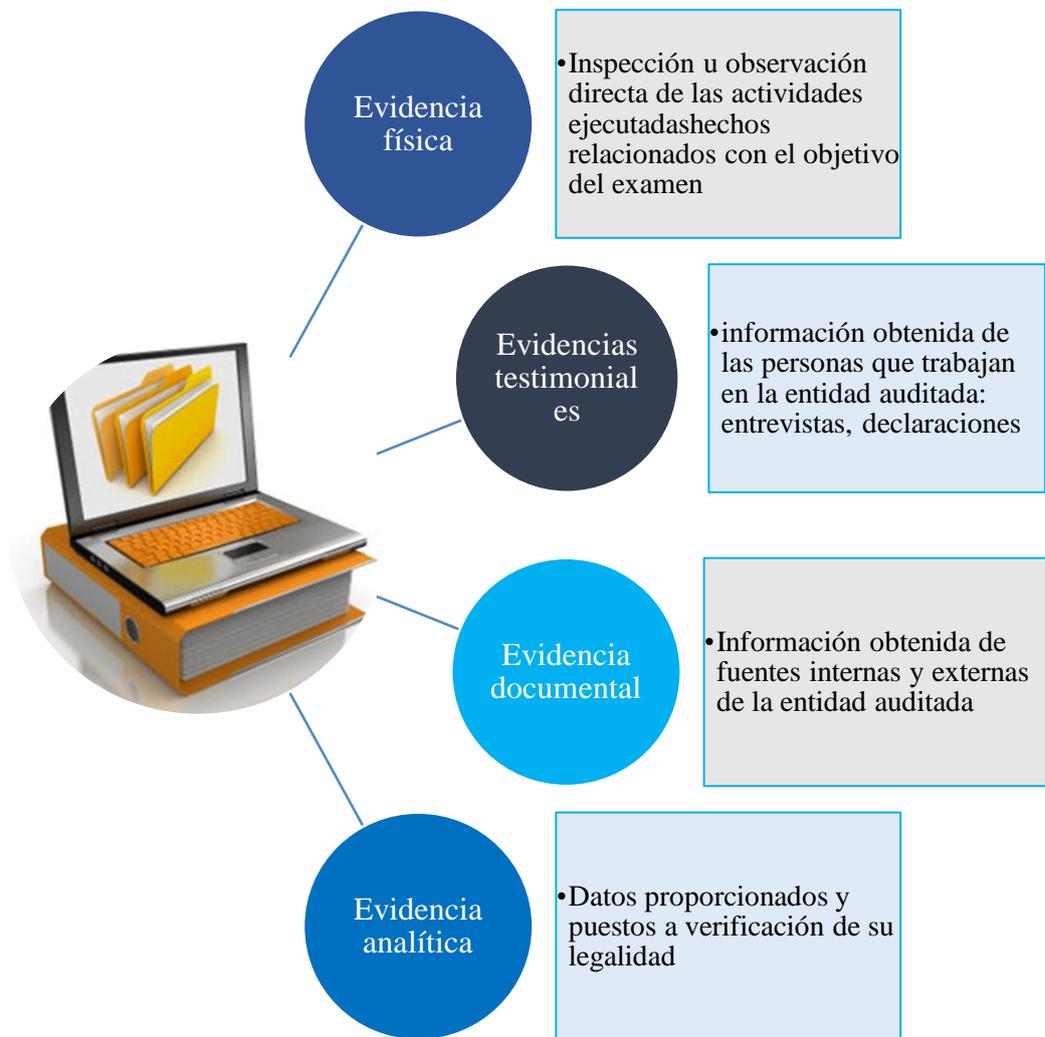
Fuente: (Aguirre, 2006)

Elaborado por: Nataly Tatiana Vaca Barros.

2.2.4.3.4 Evidencia de Auditoría

Empleando las palabras de (Blanco, 2012), “Se llama evidencia de auditoría al conjunto de hechos comprobados suficiente y competentes que sustentan las opiniones del auditor vertidas en el informe de auditoría. Es toda la información que usa el auditor para desarrollar su examen”.

Gráfico 8: Evidencia de Auditoría



Fuente: (Aguirre, 2006)

Elaborado por: Nataly Tatiana Vaca Barros.

2.2.4.3.5 Marcas de Auditoría

Desde el punto de vista de (Blanco, 2012), las marcas de auditoría denominadas también “códigos o signos convencionales”, constituyen los signos convencionales y distintos que emplea el auditor para identificar el tipo de trabajo realizado y las pruebas y los procedimientos que se reflejan, en los papeles de trabajo de auditoría.

En la opinión de (Arens, 2007), las marcas de auditoría son símbolos convencionales que utiliza el auditor para dejar constancia de las pruebas y técnicas de auditoría que se aplicaron; generalmente se registran con lápiz rojo.

Entre las marcas más comunes tenemos:

Tabla 5: Marcas de auditoría

Marca	Significado
¥	Confrontado con libros
§	Cotejado con documento
μ	Corrección realizada
¢	Comparado en auxiliar
¶	Sumado verticalmente
⊙	Confrontado correcto
^	Sumas verificadas
«	Pendiente de registro
∅	No reúne requisitos
S	Solicitud de confirmación enviada
SI	Solicitud de confirmación recibida inconforme
SIA	Solicitud de confirmación recibida inconforme pero aclarada
SC	Solicitud de confirmación recibida conforme
S	Totalizado
ã	Conciliado
Æ	Circularizado
Y	Inspeccionado

Fuente: (Arens, 2007)

Elaborado por: Nataly Tatiana Vaca Barros.

De acuerdo con las definiciones citadas, se puede decir que las marcas de auditoría vienen siendo símbolos o signos que son utilizados por el auditor al momento de utilizar los papeles de trabajo, para evidenciar o registrar la realización de las pruebas y técnicas que se aplicaron en la ejecución de la auditoría, deben registrarse necesariamente con lápiz o tinta de color rojo, para dejar constancia de sus actividades ejecutadas, así como le sirve de guía y recordatorio del trabajo avanzado.

2.2.4.3.6 Índices de Referencia

Es necesaria la anotación de índices en los papeles de trabajo; bien sea en el transcurso o al finalizar la auditoría; para lo cual inicialmente se debe precisar los códigos a emplearse que deben ser iguales a los utilizados en los archivos y su determinación debe considerarse la clase de archivo y los tipos de papeles de trabajo. (Blanco, 2012)

La codificación de los índices y referencias en los papeles de trabajo pueden ser de tres formas: alfabética, numérica y alfanumérica. La idea principal de los índices y

referencias radica en que facilitan el ordenamiento y archivo de papeles de trabajo y su rápida localización, se acostumbra a ponerles una clave a todos en un lugar visible que se escribe generalmente con color rojo. (Franklin E. B., 2013)

Entre los índices de auditoría más comunes tenemos:

Tabla 6: Índices de Auditoría

Índice	Concepto
AP	Archivo Permanente
AC	Archivo Corriente
FAG	Formalidades de Auditoría de Gestión
PT	Papeles de Trabajo
INF	Informes
IPE	Informe de Planificación Especifica
IPP	Informe de Planificación Preliminar
IFA	Informe Final de Auditoría
OF	Oficios y Actas
D	Documentación
PL	Planeación
EJ	Ejecución

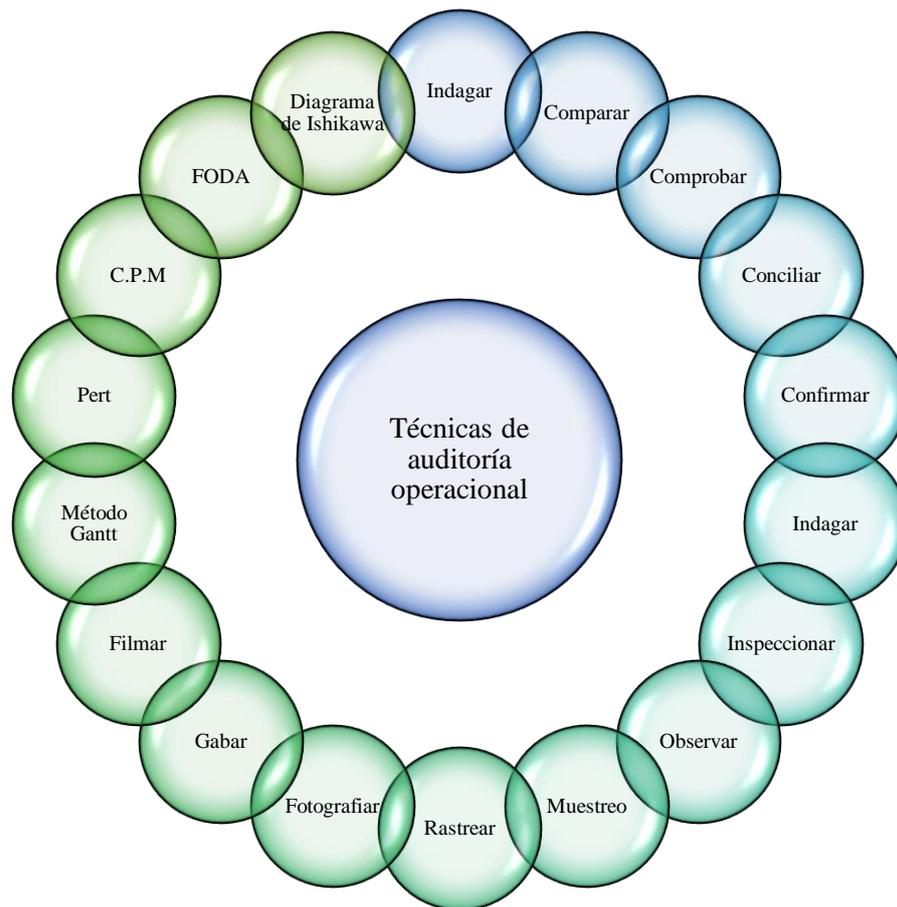
Fuente: (Ares, 2007)

Elaborado por: Nataly Tatiana Vaca Barros.

2.2.4.4 Técnicas de Auditoría Operacional

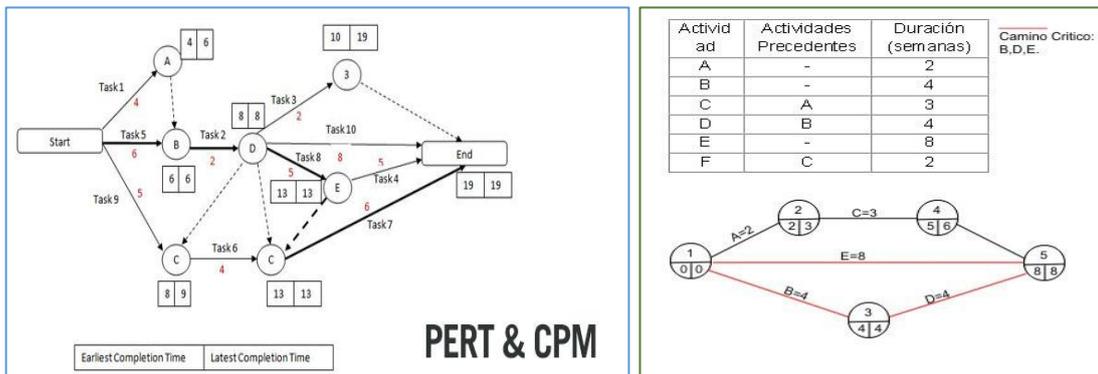
Para (Blanco, 2012), Son los recursos que el auditor utiliza en la auditoría y evaluación de las operaciones que ejecuta una organización para llegar a conclusiones y recomendaciones.

Gráfico 9: Técnicas de auditoría operacional



Fuente: (Aguirre, 2006)
Elaborado por: Nataly Tatiana Vaca Barros.

Gráfico 10: Técnicas Pert - CPM



Fuente: (Cuellar G. , 2002)

Según (Cuellar G. , 2002), son técnicas usadas en auditoría financiera: de observación, interrogación, análisis, verificación, investigación y evaluación; pero esta lista se amplía en el caso de la auditoría operacional, insertándose la técnica PERT y CPM, utilizadas fundamentalmente junto 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.

De la indagado anteriormente sobre las técnicas de auditoría operacional a utilizar, estas son semejantes a las utilizadas en una auditoría operacional, adhiriendo la PERT y CPM las cuales superan las limitaciones de las demás técnicas; de acuerdo para las cuales se las utilice.

2.2.4.5 Fases de la Auditoría Operacional

Actualmente la auditoría puede dividirse en cuatro fases: Planeación, Ejecución, Elaboración de Informe y Seguimiento.

1. Fase I: Planeación

La fase de planeación traza directrices, establece programas, además de definirse los objetivos, se planifica el inicio, desarrollo y la culminación de las actividades a realizar en la auditoría, es decir se establecen las actividades que se pretende realizar. (Vásquez, 2005)

1.1. Objetivo de la planeación: Se centra en establecer actividades a desarrollarse para la realización de la auditoría, de manera secuencia y ordenada, con el propósito de lograr en tiempo y forma los objetivos propuestos. (Franklin E. , 2007)

1.2. Importancia de la planeación: Para obtener resultados satisfactorios de la auditoría, se debe realizar una adecuada planeación, por esa razón una de las normas de auditoría exige que el trabajo sea planeado técnicamente. (Cuellar G. , 2003)

1.3. Elementos principales de la planeación: Según (Santillana J. R., 2013) 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. Fase II: Ejecución

De acuerdo con (Arter, 2004) , esta fase trata en sí del trabajo de campo que se realiza en el proceso de auditoría, compuesta por los siguientes elementos detallados:

2.1. Pruebas de Auditoría: Son procedimientos que utiliza el auditor para obtener la evidencia comprobatoria, a continuación, tenemos tres tipos de ellas:

- a) Pruebas de control: relacionado con la efectividad del control interno.
- b) Pruebas Analíticas: usada en las comparaciones de dos o más estados financieros o del análisis de las razones financieras de la organización.
- c) Pruebas Sustantivas: es la que se aplica a cada cuenta con el fin de encontrar evidencias comprobatorias (Santillana J. R., 2013).

2.2. Evidencias de Auditoría: Para (Franklin E. , 2007), la evidencia permite la comprobación irrefutable de los hallazgos durante el desarrollo de la auditoría, disponiendo algunos tipos de evidencias como:

Tabla 7: Tipo de evidencias de auditoría

Tipo	Referencia
Evidencia Física	Inspección y observación física directa de las actividades, bienes o sucesos, las cuales pueden presentarse en forma de documentos, fotografías, gráficos cuadros, mapas o muestras materiales.
Evidencia Documental	De carácter física o electrónica, las cuales pueden ser internas (registros contables, correspondencias enviadas, descripciones de puestos de trabajo, planes, presupuestos, informes internos, políticas y procedimientos internos) o externas (cartas, facturas de proveedores, contratos y otras confirmaciones de terceros) a la organización.
Evidencia Testimonial	Obtenidas de otras personas en forma de declaraciones hechas en el curso de investigaciones o entrevistas.
Evidencia	Surgen del análisis y verificación de los datos, estos pueden realizarse

Análítica	sobre cálculos, indicadores de rendimiento y tendencias reportadas en los informes financieros, además de comparaciones con obligatorias.
------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Fuente: (Franklin E. , 2007)

Elaborado por: Nataly Tatiana Vaca Barros.

2.3. Papeles de trabajo: 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 emitirá al final de la auditoría. (Franklin E. , 2007)

2.4. Hallazgos de Auditoría: Son diferencias significativas durante la ejecución de la auditoría en relación a las normas o parámetros establecidos. (Santillana J. R., 2013)

3. Fase III: Elaboración de Informe

Informe de auditoría es un documento por el cual el auditor de manera formal presenta los resultados de la evaluación y ejecución de la auditoría, indicando la situación evaluada y las correspondientes recomendaciones de solución. (Sotomayor A. , 2008)

3.1. Características del informe: Según (Franklin E. , 2007), los resultados, conclusiones y recomendaciones que se presenten en el informe de auditoría deben tener:

- a. **Objetividad:** Presentar con imparcialidad los hechos comprobados, que deberán estar respaldados con evidencias incuestionables.
- b. **Oportunidad:** Presentar los resultados en el momento preciso para que las observaciones sean consideradas o atendidas.
- c. **Claridad:** La información presentada sea entendida por las personas a quienes estará dirigido el informe, utilizando un lenguaje sencillo, entendible y clara.
- d. **Utilidad:** Aportar elementos que contribuyan a la mejor administración y utilización de los recursos de la entidad.
- e. **Calidad:** La información que se otorgue sea un elemento que contribuya a la mejor administración y utilización de los recursos de la organización.

- f. *Lógica*: Se debe incluir todos los hechos importantes observados y proporcionar información completa de las situaciones advertidas, las conclusiones y las recomendaciones.

3.2. Aspectos operativos del Informe de Auditoría: De acuerdo a (Franklin E. , 2007), antes de la presentación del informe de auditoría debemos revisar dicho informe en base a los antecedentes acordados con anterioridad para la orientación de las actividades que se realizaron en forma operativa, para ello debemos considerar y seguir el siguiente orden.

Tabla 8: Orden de los aspectos de un informe de auditoría

No.	Aspectos	particularidades
1	Introducción	Criterios que se consideran para la ejecución de la auditoría
2	Antecedentes	Información de la situación actual de la organización
3	Justificación	Razones que hicieron necesaria la ejecución de auditoría
4	Objetivos de la auditoría	Los fines que se pretende conseguir con la auditoría
5	Estrategia	Acciones que se puedan tomar
6	Recursos	Requisitos humanos, materiales y tecnológicos
7	Costo	Recursos monetarios para el desarrollo de la auditoría
8	Alcance	Ámbito de trabajo
9	Acciones	Actividades a realizar
10	Metodología	Técnicas e instrumentos en los que se sustenta la auditoría
11	Resultados	Hallazgos significativos
12	Conclusiones	Deducción basado en los resultados
13	Recomendaciones	Sugerencias para mejorar el desempeño
14	Alternativas de implantación	Programa y métodos factibles
15	Desviaciones significativas	Nivel de incumplimiento de las normas de auditoría
16	Opiniones de responsabilidad	Observaciones en base a los hallazgos
17	Asuntos especiales	Aspectos que requieran un mayor estudio

Fuente: (Franklin E. , 2007)

Elaborado por: Nataly Tatiana Vaca Barros

3.3. Objetivos del informe de auditoría: Según (Arens, 2007), se pueden definir los siguientes objetivos:

- a. Comunicar los resultados a los entes 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.
- b. Ayudar en la toma de decisiones, siendo un documento de respaldo.
- c. Avalar la causa y efecto de los hallazgos.

3.4. Clases de informes de auditoría: Para (Arter, 2004), de acuerdo a los criterios de destino y propósito del informe, podemos dividirlos en general, ejecutivo e informe de aspectos relevantes.

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

4. Fase IV: Seguimiento

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

4.1. Objetivo general: Establecer directrices que garanticen la ejecución de la auditoría, además de controlar que las observaciones realizadas por el auditor se las desarrollen de manera puntual. (Franklin E. , 2007)

4.2. Acciones específicas: El auditor debe verificar el comportamiento de las recomendaciones, para ello debe 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 E. , 2007)

2.3 MARCO CONCEPTUAL

Auditoría: Es el proceso de acumular y evaluar evidencia, realizado por una persona independiente y competente acerca de la información cuantificable de una entidad económica específica, con el propósito de determinar e informar sobre el grado de correspondencia existente entre la información cuantificable y los criterios establecidos. (Franklin E. B., 2013)

Auditoría Operacional: Es una revisión y evaluación parcial o total de las operaciones y procedimientos adoptados en una empresa, con la finalidad principal de auxiliar a la dirección a eliminar las deficiencias por medio de la recomendación de medidas correctivas. (Bernal, 2009)

Archivo Corriente: Incluyen los papeles de trabajo y evidencias que sustenten el resultado de la auditoría; así como también los criterios utilizados por los responsables de la fase de ejecución. (Aguirre, 2006)

Archivo Permanente: Dirigido a mantener la información general de carácter permanente como un punto clave de referencia para conocer la entidad, su misión básica y los principales objetivos para futuros exámenes. (Aguirre, 2006)

Cooperativismo: Movimiento socioeconómico de carácter mundial constituido por asociaciones económicas en las que todos los miembros son beneficiarios de su actividad según el trabajo que aportan a la cooperativa. (Vargas, 2015)

Cooperativa: Son entendidas como “sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015)

Cooperativas de Ahorro y Crédito: Son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente bajo los principios establecidos en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, con el objetivo de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, con

clientes o terceros, con sujeción a las regulaciones que emita la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015)

Eficacia: Se refiere al grado en el cual una entidad programa o proyecto gubernamental logran sus objetivos y metas u otros beneficios que pretendían alcanzarse, previstos en la legislación o fijados por otra autoridad. (Blanco, 2012)

Eficiencia: la eficiencia está referida a la relación existente entre los bienes o servicios producidos o entregados y los recursos utilizados para ese fin (productividad), en comparación con un estándar de desempeño establecido. (Franklin E. B., 2013)

Economía: la economía está relacionada con los términos y condiciones bajo los cuales las entidades adquieren recursos, sean estos financieros, humanos, físicos o tecnológicos de Información Computarizada, obteniendo la cantidad requerida, al nivel razonable de calidad, en la oportunidad y lugar apropiado y, al menor costo posible. (Blanco, 2012)

Evidencia de Auditoría: Es el conjunto de hechos comprobados, suficientes, competentes y pertinentes (relevantes) que sustentan las conclusiones de auditoría. Las evidencias de auditoría constituyen los elementos de prueba que obtiene el auditor sobre los hechos que examina y cuando éstas son suficientes y competentes, constituyen el respaldo del examen que sustenta el contenido del informe. (Velásquez, 2013)

Hallazgo: Se refiere a debilidades en el control interno detectadas por el auditor. Por lo tanto, abarca los hechos y otras informaciones obtenidas que merecen ser comunicados a los funcionarios de la entidad auditada y a otras personas interesadas. (Velásquez, 2013)

Indicadores: Son parámetros de medición que reflejan el comportamiento observado de un fenómeno. Representan medidas sobre aspectos no directamente mensurables, como es el caso de muchas de las actividades y propósitos gubernamentales: salud, bienestar social, educación, desarrollo económico, entre otras. (Whittington & Pany, 2005)

Marcas de Auditoría: Son signos o símbolos convencionales que utiliza el auditor gubernamental para identificar el tipo de procedimiento, tarea o pruebas realizadas en la ejecución de un examen. (Franklin E. B., 2013)

Sector Cooperativo: Es el conjunto de cooperativas asociadas de acuerdo con las actividades que desarrollan y a los fines para los que fueron creadas. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015)

2.4 IDEA A DEFENDER

Con la realización de una Auditoría Operacional aplicada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda., del cantón Francisco de Orellana, provincia de Orellana, periodo 2017, me permitirá medir el grado de eficacia, eficiencia y economía de las operaciones en la organización.

2.5 VARIABLES

2.5.1 Variable Independiente

- Auditoría Operacional.

2.5.2 Variable Dependiente

- Grado de eficiencia, eficacia y economía.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación se enmarcará en la investigación de campo con una modalidad cualitativo-cuantitativo según Tamayo & Tamayo (2004), ya que se pretende mediante:

- La investigación cualitativa recopilar información sobre las actividades frecuentes y los procesos que se llevan a cabo en las diferentes áreas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda., además de conocer los objetivos, metas institucionales y la normativa legal vigente con que se rige la organización.
- La investigación cuantitativa permitirá evaluar con base en métodos numéricos para la recolección de datos; a través de la interpretación y el análisis deductivo se identifica si como resultado de esta interrelación concurre una consecuencia en la población de estudio, orientada también al descubrimiento de conclusiones obtenidas para el presente estudio.

3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN

En la presente investigación se manejó la investigación bibliográfica, de campo, descriptiva.

3.2.1 Investigación bibliográfica

Se utilizará este tipo de investigación ya que el tema de investigación se apoyará en fuentes de información como documentos, libros, publicaciones físicas y digitales inherentes al tema de estudio para la ejecución del marco teórico.

3.2.2 Investigación de campo

Consiste en la recolección de información en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda., obteniendo datos relevantes y de primera mano para la auditoría operacional mediante métodos, técnicas e instrumentos indispensables para un respectivo análisis e interpretación.

3.2.3 Investigación descriptiva

A través de este tipo de investigación se busca describir situaciones y eventos suscitados en la Coac Policía Nacional Ltda., determinando el nivel de eficiencia, eficacia y economía con la que se trabaja en la organización, con el fin de detallar las actividades cotidianas que se realizan para operar de forma adecuada dentro de la Coac, y evaluar los diversos aspectos, dimensiones o componentes que intervienen para su funcionamiento.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1 Población

El universo de estudio estuvo compuesto por 12 unidades de observación, las mismas que se detallan en la siguiente tabla:

Tabla 9: Población de la Coac Policía Nacional Ltda.

Personal por Área	Frecuencia	Porcentaje
Gerencia	1	8.33%
Captaciones	2	16.67%
Créditos	2	16.67%
Micro-finanzas	1	8.33%
Cobranzas	3	25%
Negocios Complementarios	1	8.33%
Administración de operaciones	1	8.33%
Custodia	1	8.33%
Total	12	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda.

Elaborado por: Nataly Tatiana Vaca Barros.

3.3.2 Muestra

Considerando el número reducido de la población a encuestar, no es necesario el cálculo de una muestra estadística, procediendo a trabajar con su totalidad.

3.4 MÉTODOS TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Para recolectar y analizar la información referente al tema de investigación se requiere la utilización de métodos y técnicas que permitan dicha recolección, y posteriormente analizar la información que se ha obtenido, para de esta manera alcanzar los objetivos de la exploración, por tal motivo se dispondrá los siguientes métodos, técnicas e instrumentos:

3.4.1 Métodos de Investigación

El método es un conjunto de procedimientos lógicos los cuales permiten el planteamiento científico y ponen a prueba las hipótesis e instrumentos de investigación, el cual es de vital importancia en la ciencia, ya que sin él no podría demostrar la validez de un argumento. (Ramos, 2008)

- **Método Inductivo**

Parte 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 Policía Nacional Ltda., del cantón Francisco de Orellana, pertenecientes a la provincia de Orellana, para luego poder generalizarlos y ser analizados.

- **Método Deductivo**

Por otro lado, este método es lo inverso al método anterior (inductivo) ya que este parte de un conocimiento general y deduce por medio de un razonamiento lógico, por tal motivo este método permitirá deducir las razones por las cuales se efectuará una auditoría operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda., asentada en el cantón Francisco de Orellana.

- **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, permitiendo conocer más acerca el objeto de estudio, de éste modo se podrá realizar analogías y comprender de mejor manera el comportamiento de nuestro objeto de estudio.

- **Método Sintético**

Permitirá analizar las operaciones y áreas críticas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda., de forma unificada e integrada, para ello se agrupará cada una de las áreas y actividades que se llevan a cabo en los departamentos del objeto de estudio.

3.4.2 Técnicas de Investigación

- **Observación Directa**

Consiste en una técnica que permite obtener información de un objeto observado en la realidad, siendo una técnica muy valiosa al momento de recopilar información relevante y fehaciente ya que el contacto con el objeto de estudio es directo y personal, aplicaremos dicha técnica necesaria para recolectar información a fin de determinar la situación actual de la Coac Policía Nacional Ltda., y delimitar cuales son las falencias que esta posee.

- **Encuesta**

Es una técnica que tiene como objetivos obtener información por medio de un cuestionario; planteando preguntas cerradas inherentes al tema de investigación; permitiendo la obtención de información, de igual manera dicha técnica se la utilizará para obtener datos de la situación actual de la organización, la cual será aplicada al personal que labora en Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda., asentada en el cantón Francisco de Orellana.

- **Entrevista**

Esta técnica estará dirigida al Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda., asentada en el cantón Francisco de Orellana, con el fin de conocer a la entidad financiera desde la perspectiva del máximo representante y que avale la investigación, recolectando información de forma directa.

3.4.3 Instrumentos de Investigación

Los instrumentos de recolección de datos son mecanismos diseñados que permiten al investigador obtener información de la realidad por medio de la observación y/o medición de los fenómenos reales. (Yuni, 2006)

- **Checklist.** - Se ejecutará un monitoreo de las principales actividades de la Coac Policía Nacional Ltda., para lograr detectar el estado actual de la misma, mediante una lista de chequeo tomando en cuenta las capacidades de la empresa.
- **Cuestionario.** - Se realizará un listado con preguntas; formuladas con opciones de respuestas cerradas; para llevar a cabo la encuesta a los empleados que conforma la Coac Policía Nacional Ltda., en el cantón Francisco de Orellana.
- **Guía de entrevista.** - Las preguntas se aplicarán con opciones de respuestas abiertas de 5 ítems, aplicada al gerente de la Coac Policía Nacional Ltda., en el cantón Francisco de Orellana.
- **Instrumentos tecnológicos.** - Paquete de Microsoft Office, donde se utilizó los programas Word, Excel y Power Point, para la elaboración del informe y el procesamiento de los datos. Acceso a Internet, para la búsqueda de información referencial.

3.5 RESULTADOS

3.5.1 Resultados de la Encuesta Aplicada al Personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda.

1. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda., cuenta con un organigrama estructural acorde a cada una de las áreas departamentales?

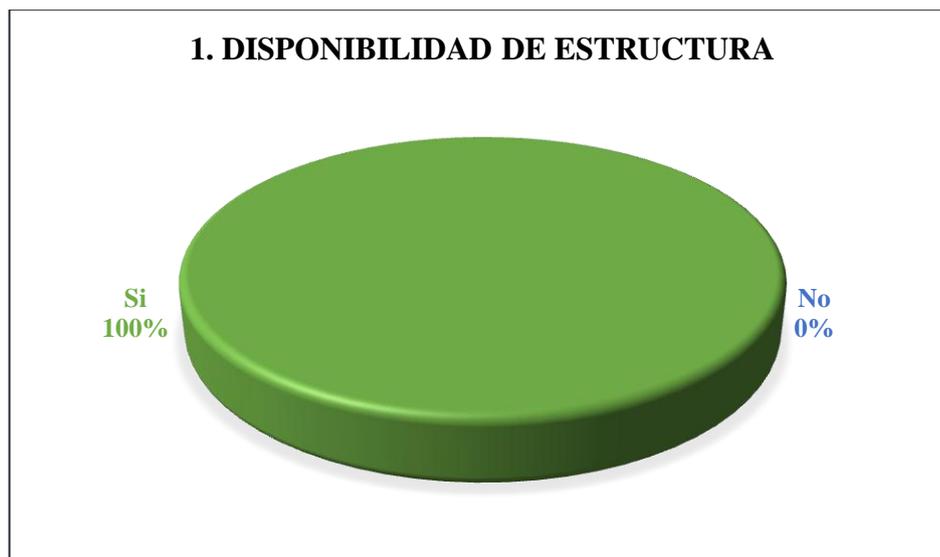
Tabla 10: Disponibilidad de organigrama estructural en la Coac

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	100
No	0	0
Total	12	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la COAC Policía Nacional Ltda.

Elaborado por: Nataly Tatiana Vaca Barros.

Gráfico 11: Disponibilidad de organigrama estructural en la Coac



Fuente: Encuesta aplicada al personal de la COAC Policía Nacional Ltda.

Elaborado por: Nataly Tatiana Vaca Barros.

Interpretación:

El total de las personas encuestadas, informaron que la entidad si dispone de una estructura orgánica bien estructurada con las diferentes áreas existentes en la jurisdicción existente en el cantón Francisco de Orellana.

2. ¿Cuenta la Coac Policía Nacional Ltda., con manuales actualizados de los procesos operacionales de cada área?

Tabla 11: Existencia de manuales actualizados en la institución

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	25%
No	9	75%
Total	12	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la COAC Policía Nacional Ltda.

Elaborado por: Nataly Tatiana Vaca Barros.

Gráfico 12: Existencia de manuales actualizados en la institución



Fuente: Encuesta aplicada al personal de la COAC Policía Nacional Ltda.

Elaborado por: Nataly Tatiana Vaca Barros.

Interpretación:

Los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda., del cantón Francisco de Orellana informaron (75%) que la entidad no dispone de manuales actualizados que permitan ejecutar los procesos operacionales de una manera adecuada y conforme al entorno, mientras que el 25% señaló que estos manuales se actualizan

conforme pasa el período económico y de acuerdo a cada área que dispone esta sucursal.

3. ¿El personal de la Coac Policía Nacional Ltda., está capacitado para el desarrollo de sus actividades laborales de manera eficiente y eficaz?

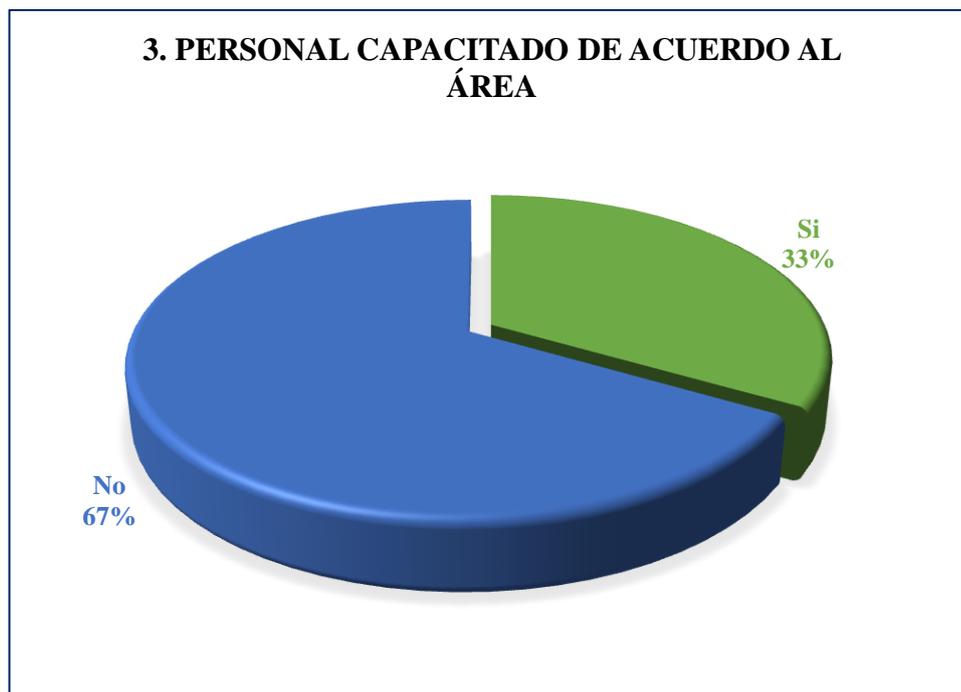
Tabla 12: Personal capacitado de acuerdo al área

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	33%
No	8	67%
Total	12	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la COAC Policía Nacional Ltda.

Elaborado por: Nataly Tatiana Vaca Barros.

Gráfico 13: Personal capacitado de acuerdo al área



Fuente: Encuesta aplicada al personal de la COAC Policía Nacional Ltda.

Elaborado por: Nataly Tatiana Vaca Barros.

Interpretación:

El 67% del personal de la COAC Policía Nacional Ltda., señaló no se encuentran capacitados para realizar las actividades de manera eficiente y eficazmente, mientras que el 33% del personal; correspondiente a 4 personas; manifestaron que la entidad les ha otorgado capacitación para desarrollar sus actividades de la mejor manera, buscando gestionar cada una de las actividades encomendadas en el puesto de trabajo.

4. ¿La Coac Policía Nacional Ltda., brinda los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades operacionales laborales?

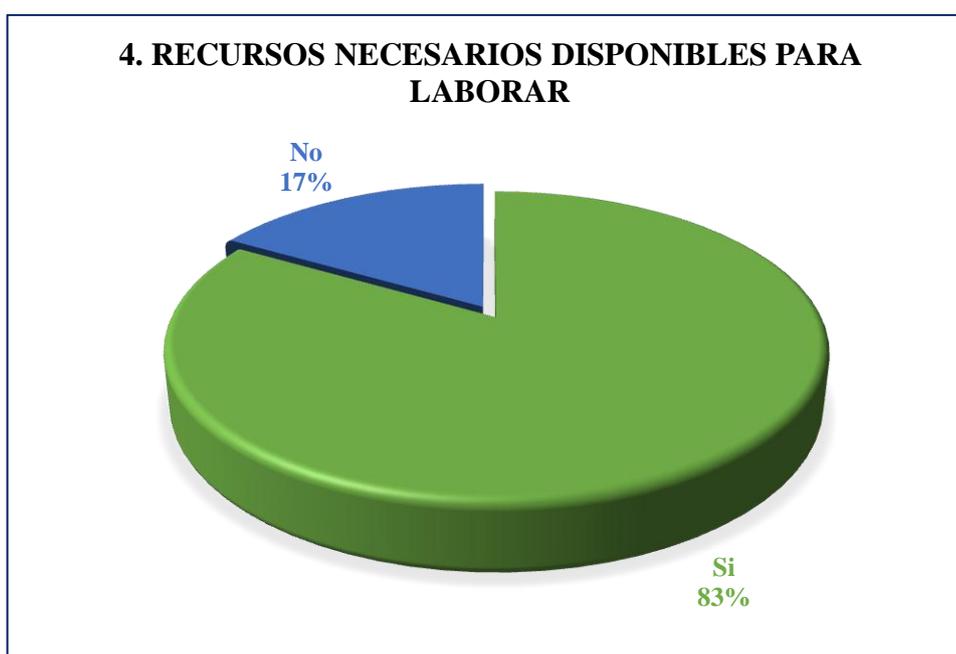
Tabla 13: Recursos necesarios para laborar

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	83%
No	2	17%
Total	12	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la COAC Policía Nacional Ltda.

Elaborado por: Nataly Tatiana Vaca Barros.

Gráfico 14: Recursos necesarios para laborar



Fuente: Encuesta aplicada al personal de la COAC Policía Nacional Ltda.

Elaborado por: Nataly Tatiana Vaca Barros.

Interpretación:

El 83% del personal que labora en la cooperativa señaló que la entidad les brinda los recursos necesarios para poder operar de acuerdo a las diferentes sucursales en el país y cumplir con las actividades encomendadas en el lugar de trabajo, mientras que dos personas; representando el 17%; indicaron que la entidad no les otorga los recursos necesarios para desarrollar las actividades operacionales.

5. ¿La Coac Policía Nacional Ltda., incentiva al trabajador en la realización de sus actividades laborales?

Tabla 14: Incentivo al personal por parte de la COAC

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	42%
No	7	58%
Total	12	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la COAC Policía Nacional Ltda.

Elaborado por: Nataly Tatiana Vaca Barros.

Gráfico 15: Incentivo al personal por parte de la COAC



Fuente: Encuesta aplicada al personal de la COAC Policía Nacional Ltda.

Elaborado por: Nataly Tatiana Vaca Barros.

Interpretación:

Los colaboradores de la COAC Policía Nacional Ltda.; de un total de doce personas; el 58% señaló que no reciben incentivo para realizar las actividades laborales, mientras que el 42% manifestó que la entidad realiza incentivos para la mejorar la gestión en el puesto de trabajo.

6. ¿El entorno laboral es favorable para el desarrollo de sus actividades dentro de la Coac Policía Nacional Ltda.?

Tabla 15: Entorno laboral para realizar las actividades delegadas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	50%
No	6	50%
Total	12	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la COAC Policía Nacional Ltda.

Elaborado por: Nataly Tatiana Vaca Barros.

Gráfico 16: Entorno laboral para realizar las actividades delegadas



Fuente: Encuesta aplicada al personal de la COAC Policía Nacional Ltda.

Elaborado por: Nataly Tatiana Vaca Barros.

Interpretación:

El entorno laboral encontrado dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda., de acuerdo al 50% del personal es adecuado para ejercer las funciones en el área de trabajo, mientras que el 50% restante considera que el entorno laboral no favorece en el desarrollo de las actividades encomendadas dentro de la cooperativa.

7. ¿Cree Ud. que el uso de indicadores ayuda a la evaluación de la eficacia, eficiencia y economía de las operaciones de la Coac Policía Nacional Ltda.?

Tabla 16: Uso de indicadores para evaluar la gestión en las operaciones

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	83%
No	2	17%
Total	12	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la COAC Policía Nacional Ltda.

Elaborado por: Nataly Tatiana Vaca Barros.

Gráfico 17: Uso de indicadores para evaluar la gestión en las operaciones



Fuente: Encuesta aplicada al personal de la COAC Policía Nacional Ltda.

Elaborado por: Nataly Tatiana Vaca Barros.

Interpretación:

El 83% señaló que los indicadores ayudan a evaluar la eficiencia, eficacia y economía en las operaciones en la cooperativa, mientras que el 17% manifestó que dichos indicadores de gestión no permitirán visualizar la medición en cuanto a eficiencia, eficacia y economía dentro de la empresa.

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

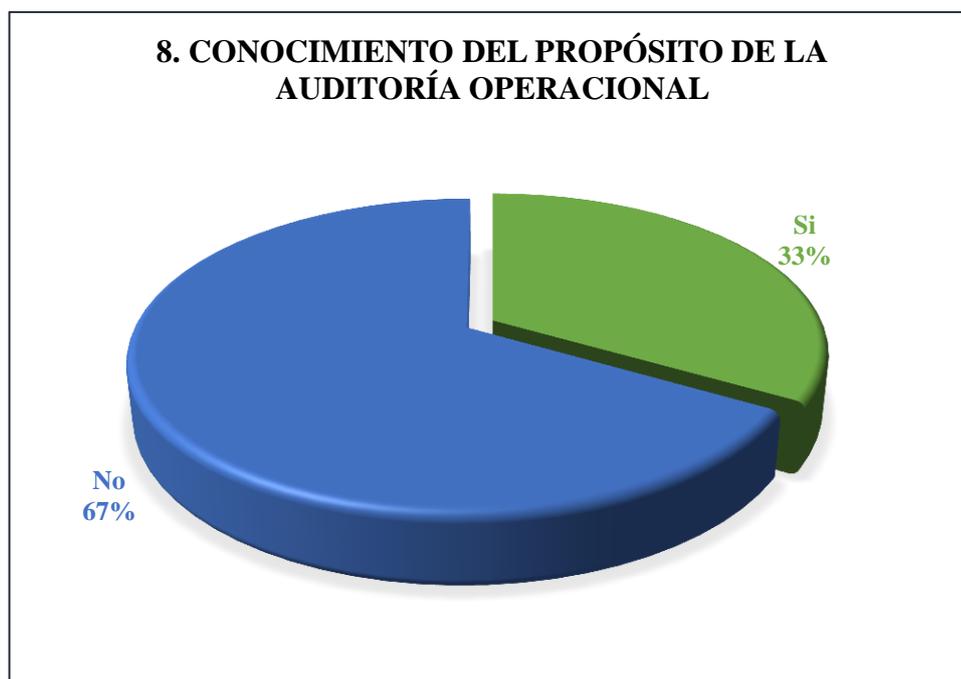
Tabla 17: Conocimiento del propósito de la auditoría operacional

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	33%
No	8	67%
Total	12	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la COAC Policía Nacional Ltda.

Elaborado por: Nataly Tatiana Vaca Barros.

Gráfico 18: Conocimiento del propósito de la auditoría operacional



Fuente: Encuesta aplicada al personal de la COAC Policía Nacional Ltda.

Elaborado por: Nataly Tatiana Vaca Barros.

Interpretación:

El 67% de las personas que laboran en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda., informó que desconoce el fin al realizar una auditoría operacional, mientras que el 33%; correspondiente a 4 personas; indicaron que si conocen el propósito de la auditoría operacional y la aplicación en una entidad.

9. ¿Conoce Ud. si la Coac Policía Nacional Ltda., planifica la Auditoría Operacional?

Tabla 18: Planificación de la auditoría operacional

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	75%
No	12	25%
Total	12	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la COAC Policía Nacional Ltda.

Elaborado por: Nataly Tatiana Vaca Barros.

Gráfico 19: Planificación de la auditoría operacional



Fuente: Encuesta aplicada al personal de la COAC Policía Nacional Ltda.

Elaborado por: Nataly Tatiana Vaca Barros.

Interpretación:

El 75% de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda.; correspondiente al cantón Francisco de Orellana; indicaron que no se planifica auditoría operacional para la ejecución en la institución, mientras que el 25% señaló que esta se planifica a nivel nacional y que la sucursal está inmersa en dicha planificación.

10. ¿Cree Ud. que es necesaria la aplicación de una Auditoría Operacional en la Coac Policía Nacional Ltda.?

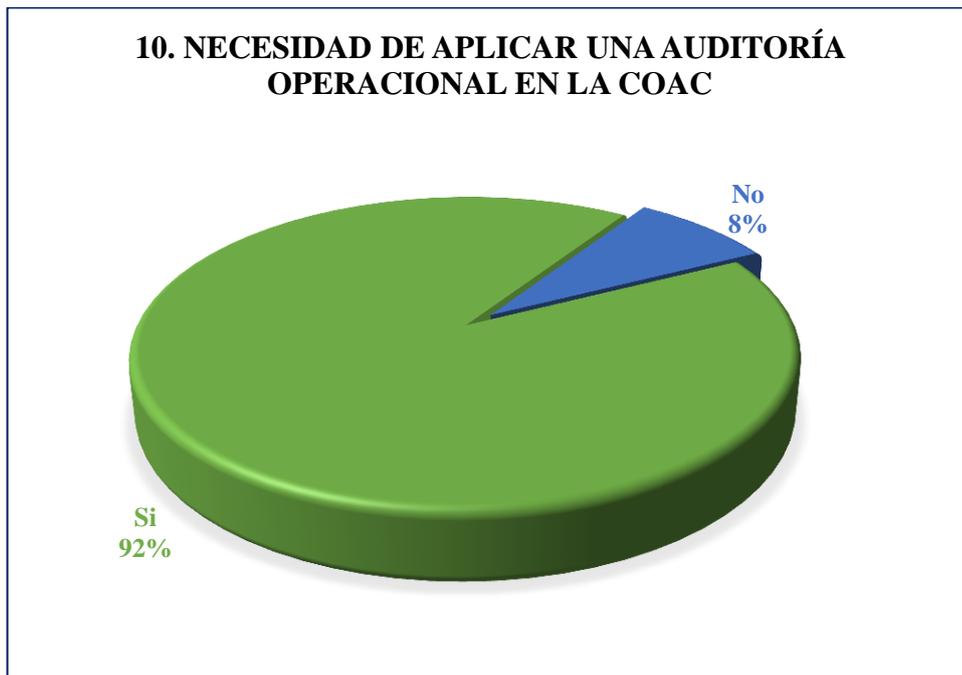
Tabla 19: Necesidad de aplicar una auditoría operacional en la Coac

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	11	92%
No	1	8%
Total	12	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la COAC Policía Nacional Ltda.

Elaborado por: Nataly Tatiana Vaca Barros.

Gráfico 20: Necesidad de aplicar una auditoría operacional en la Coac



Fuente: Encuesta aplicada al personal de la COAC Policía Nacional Ltda.

Elaborado por: Nataly Tatiana Vaca Barros.

Interpretación:

El 92% de las personas que laboran en la COAC Policía Nacional Ltda., manifestaron que en la entidad es necesaria la realización de una auditoría operacional para conocer la gestión operacional dentro de esta sucursal, si se están cumpliendo con la misión y visión de la organización, mientras que el 8% señaló que la entidad no necesita de dicha evaluación para conocer la eficiencia, eficacia y economía en las operaciones aplicada en cada año económico.

11. ¿Ud. considera que la realización de una auditoría operacional, permitirá mejorar los procesos operacionales de la Coac Policía Nacional Ltda.?

Tabla 20: Realizar una A.O., permitirá mejorar los procesos operacionales

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	11	92%
No	1	8%
Total	12	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la COAC Policía Nacional Ltda.

Elaborado por: Nataly Tatiana Vaca Barros.

Gráfico 21: Realizar una A.O., permitirá mejorar los procesos operacionales



Fuente: Encuesta aplicada al personal de la COAC Policía Nacional Ltda.

Elaborado por: Nataly Tatiana Vaca Barros.

Interpretación:

El 92% de los empleados de la COAC Policía Nacional Ltda., indicaron que la realización de una auditoría operacional permitirá mejorar los procesos operativos dentro de dicha organización, mientras que el 8% señaló que el ejecutar o no una auditoría no incidirá en la mejora de los procesos actuales dentro de la cooperativa.

12. ¿Conoce Ud. si se ha realizado una auditoría operacional en la Coac Policía Nacional Ltda., en períodos anteriores?

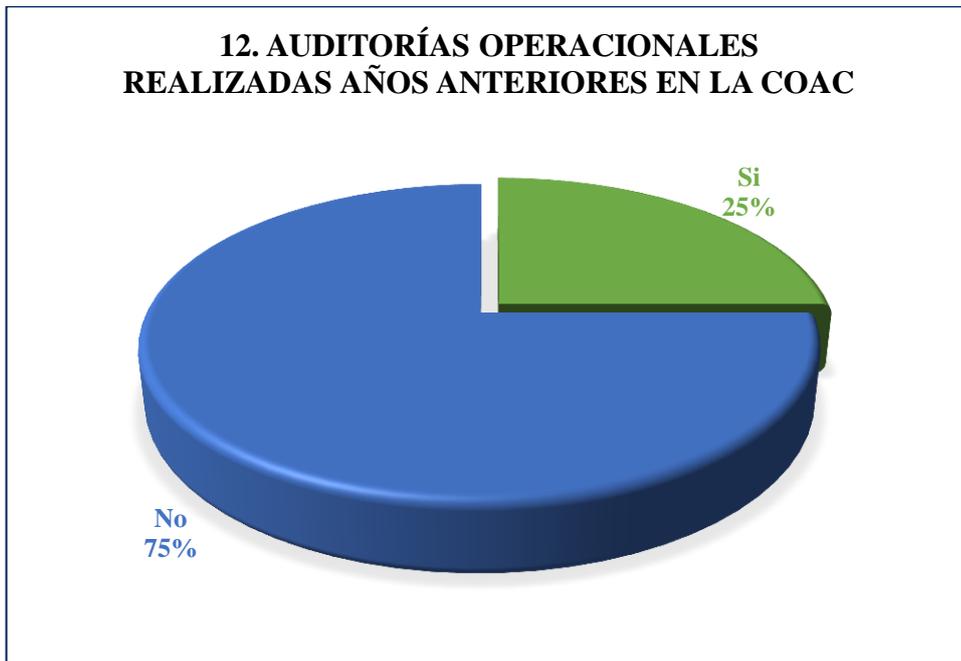
Tabla 21: Auditorías operacionales ejecutadas en años anteriores

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	25%
No	9	75%
Total	12	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la COAC Policía Nacional Ltda.

Elaborado por: Nataly Tatiana Vaca Barros.

Gráfico 22: Auditorías operacionales ejecutadas en años anteriores



Fuente: Encuesta aplicada al personal de la COAC Policía Nacional Ltda.

Elaborado por: Nataly Tatiana Vaca Barros.

Interpretación:

El 75% de los empleados de la COAC Policía Nacional Ltda.; correspondiente a la sucursal localizada en el cantón Francisco de Orellana; manifestaron que no se han ejecutado auditoría operacional en la institución, mientras que el 25%; correspondiente a 3 personas; afirmaron que si se ha realizado auditorías operacionales en esta sucursal de la Cooperativa.

3.5.2 Análisis General de Resultados

Los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda., se adquirió la siguiente información:

1. El total de las personas encuestadas, informaron que la entidad dispone de una estructura orgánica.
2. El 75% informaron que la entidad no dispone de manuales actualizados.
3. El 67% del personal de la COAC Policía Nacional Ltda., señaló no se encuentran capacitados para realizar las actividades de manera eficiente y eficazmente.
4. El 83% señaló que la entidad les brinda los recursos necesarios para poder operar.
5. El 58% indicaron que no reciben incentivo para realizar las actividades laborales.
6. El 50% del personal considera que se dispone de un adecuado entorno laboral para ejercer las funciones en el área de trabajo, mientras que el 50% restante lo considera desfavorable.
7. El 83% señaló que los indicadores ayudan a evaluar la eficiencia, eficacia y economía en las operaciones en la cooperativa.
8. El 67% de las personas que laboran en la cooperativa informó que desconoce el fin al realizar.
9. El 75% indicaron que no se planifica auditoría operacional para ejecutarla en la institución.
10. El 92% manifestaron que en la entidad es necesaria la realización de una auditoría operacional para conocer la gestión operacional dentro de esta sucursal.
11. El 92% de los empleados de la COAC, indicaron que la realización de una auditoría operacional permitirá mejorar los procesos operativos.
12. El 75% de los empleados exteriorizaron que no se han ejecutado auditoría operacional en la institución.

Con base en lo antes expuesto se evidencia la necesidad de realizar una Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda., del cantón Francisco de Orellana, provincia de Orellana, periodo 2017, con el propósito de evaluar el nivel de eficacia, eficiencia y economía con que se usan los diferentes recursos de la institución.

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

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



AUTORA:

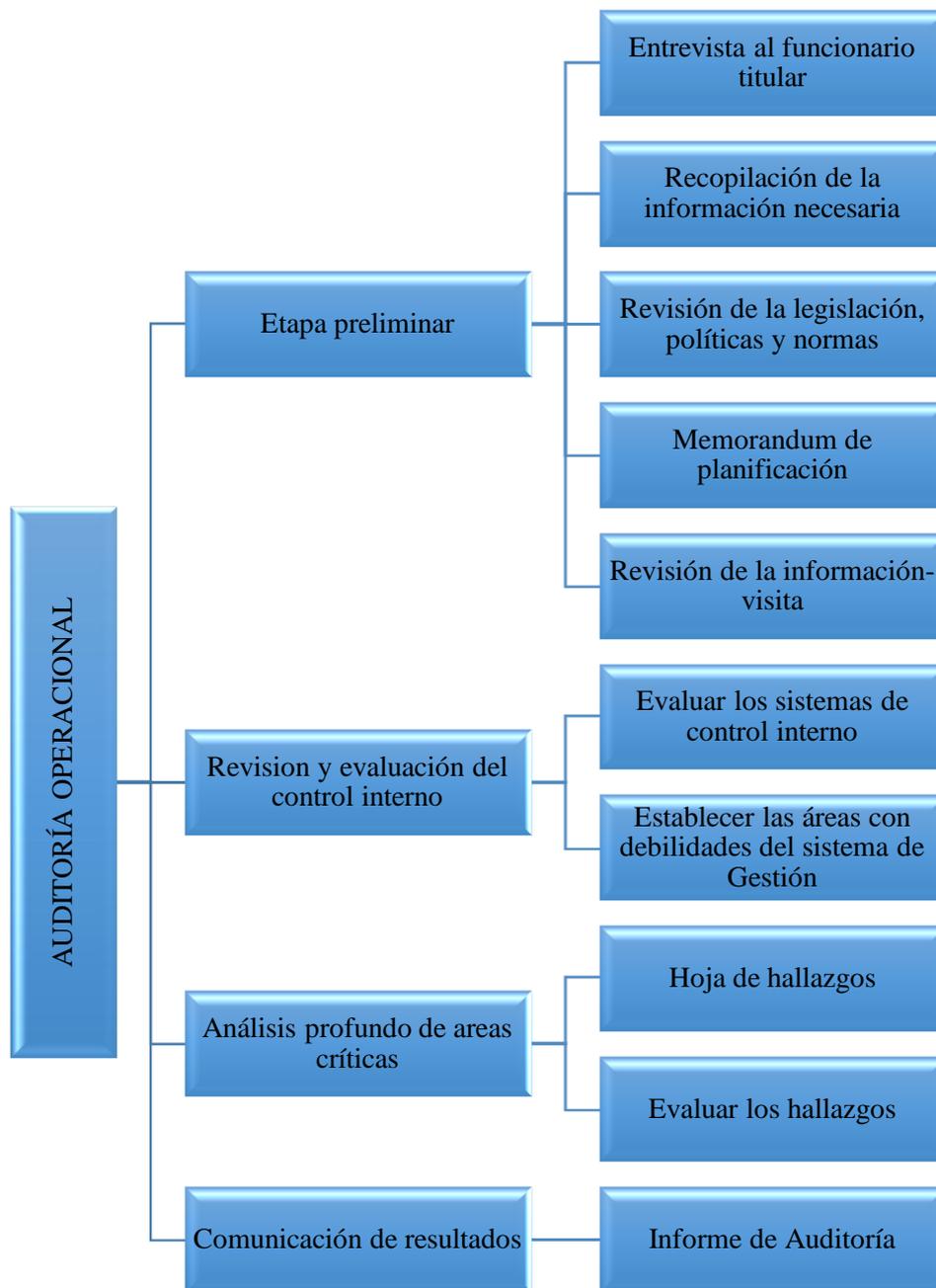
NATALY TATIANA VACA BARROS

ORELLANA -ECUADOR

2019



Gráfico 23: Esquema de la Auditoría Operacional



Elaborado por: Nataly Tatiana Vaca Barros.

4.1 FASE I: PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA



TIPO DE EXAMEN : Auditoría Operacional

ENTE AUDITADO: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO POLICÍA NACIONAL LTDA., DEL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA

ÁREA: DEPARTAMENTO DE DESARROLLO HUMANO

PERÍODO: 2017

DIRECCIÓN: Vía Interoceánica y Lago Agrio (Comando Provincial de Policía Sector la Y de Payamino)

FASE I: PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA

4.1.1 Programa de auditoría/planificación de auditoría

OBJETIVOS:

- **GENERAL**
 - Realizar la planificación 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.
- **ESPECÍFICOS**
 - Establecer las formalidades previo al inicio de la auditoría.
 - Realizar la planificación preliminar estableciendo las marcas y referencias a trabajar, incluyendo la visita preliminar.
 - Conocer el entorno de la empresa a través de un análisis general de la organización y la realización de las entrevistas a la máxima autoridad.

Tabla 22: Programa de Auditoría Fase I COAC Policía Nacional Ltda.

Nº	PROCEDIMIENTOS	REF. P-T	RESPONSABLE	FECHA:
	FORMALIDADES	FM	N.T.V.B	
1	Realice el Programa de Auditoría.	FM-01		13/08/18
3	Realice la carta de presentación	FM-02		14/08/18
4	Elabore la carta de aceptación de la Auditoría Operacional	FM-03		15/08/18
5	Realice el contrato de trabajo	FM-04		15/08/18
6	Elabore la orden de trabajo	FM-05		15/08/18
7	Elabore la notificación de Inicio de Auditoría.	FM-06		16/08/18
8	Realice la solicitud de información	FM-07		16/08/18

✓ = Socializado

ELABORADO POR: N.T.V.B	FECHA: 13/08/18
REVISADO POR: V.O.C.V.	FECHA: 01/10/18

	PLANIFICACIÓN PRELIMINAR	PP		
9	Realice el índice de Auditoría	PP-01	N.T.V.B	17/08/18
10	Realice la Hoja de marcas	PP-02		17/08/18
11	Simbología a utilizar en los flujogramas	PP-03		17/08/18
13	Elabore el Memorándum de la Planificación Preliminar.	PP-05		20/08/18
14	Visita preliminar	PP-06		21/08/18
	PLANIFICACIÓN ESPECIFICA	PE		
15	Realice el cuestionario para la entrevista a la máxima autoridad	PE-01		22/08/18
16	Entreviste a la máxima autoridad	PE-02		22/08/18
17	Realice el informe de planificación de auditoría.	PE-04		23/08/18

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda.

Elaborado por: Nataly Tatiana Vaca Barros.

✓ = Socializado

ELABORADO POR: .N.T.V.B	FECHA: 13/08/18
REVISADO POR: V.O.C.V.	FECHA:01/10/18

4.1.2 Carta de presentación

OFICIO N°: 001-NTVB-COAC-PN-2018.AO.

SECCIÓN: Auditoría Externa

ASUNTO: Carta de Presentación

Riobamba, 13 de agosto de 2018

Señora:

Norma Morán

Gerente Desarrollo Organizacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda., del cantón Francisco de Orellana.

Presente. -

De mi consideración:

En cumplimiento del Proyecto de Tesis aprobado por la Facultad de Administración de Empresas, Escuela de Contabilidad y Auditoría, permítase dar la apertura necesaria para proceder a efectuar la auditoría operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda., del cantón francisco de Orellana, Provincia de Orellana, período 2017. Facultando a la suscrita Nataly Tatiana Vaca Barros, que actúen en calidad de investigadora-auditora operativa y el Ing. Victor Oswaldo Cevallos Vique del Trabajo del Titulación como supervisor. Cabe mencionar que el trabajo se realizara con total confidencialidad sobre la información proporcionada, expresando en un informe con sus respectivas conclusiones y recomendaciones, considerando los criterios de eficiencia eficacia y economía.

Agradecida por la atención prestada.

Atentamente,

Srta. Nataly Tatiana Vaca Barros
Auditora

✓ = Socializado

ELABORADO POR: .N.T.V.B	FECHA: 13/08/18
REVISADO POR: V.O.C.V.	FECHA:01/10/18



4.1.3 Carta de aceptación de auditoría

Fco. De Orellana, 15 agosto de 2018

Señorita

Nataly Tatiana Vaca Barros

AUTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN.

Presente

De mi consideración:

En atención a su carta de presentación N° 001-NTVB-COAC-PN-2018.AO. del 30 de julio del presente año, mediante la cual usted nos solicita la apertura necesaria para la realización de su trabajo de titulación con el tema “Auditoría operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda., del cantón Francisco de Orellana, Provincia de Orellana, periodo 2017”; nos complace comunicarles que la Dirección de esta Cooperativa se compromete a darle la apertura necesaria y brindar la información y los recursos pertinentes para la realización de la auditoría operacional a la entidad.

Por la atención brindada al presente agradecemos

Atentamente,

Sra. Norma Morán

Gerente Desarrollo Organizacional COAC Policía Nacional Ltda., Francisco de Orellana

✓ = Socializado

ELABORADO POR: .N.T.V.B	FECHA: 15/08/18
REVISADO POR: V.O.C.V.	FECHA:01/10/18

4.1.4 Contrato de trabajo

En la Provincia de Orellana, cantón Francisco de Orellana a los treinta y un días del mes de julio del dos mil dieciocho, en forma libre y voluntaria, por una parte, comparecen: la Doctora Norma Morán en calidad de Gerente Desarrollo Organizacional de la COAC Policía Nacional, y por tanto Representante Legal de la misma; que en adelante se denominará "Contratante", y por otra parte la Señorita Nataly Tatiana Vaca Barros con CI. 210048303-7, egresada de la Escuela de Contabilidad y Auditoría de la FADE-ESPOCH; que también en adelante se llamara "Contratista", quien conviene en suscribir el presente contrato, al tenor de las siguientes cláusulas:

PRIMERA. ANTECEDENTES. - De conformidad con las necesidades actuales la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda., del cantón francisco de Orellana ha resuelto contratar los servicios de Auditoría Operacional, para que examinen sus procesos y actividades desempeñadas en el período 2017.

SEGUNDA. OBJETO DEL CONTRATO. - El objeto del presente contrato es la realización de la Auditoría Operacional a los procesos y actividades desempeñadas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda., del cantón francisco de Orellana. El Examen a realizarse y los resultados del mismo se concluirán con la presentación del Informe Final de Auditoría.

TERCERA. EL PLAZO. - El Plazo estipulado para la entrega de la información obtenida en los resultados, es de 30 días laborables, los mismos que son contados a partir de la fecha en que se firme dicho contrato. El plazo fijado podrá ser prorrogado por causas no imputables al contratista, por falta en la entrega oportuna de los materiales e información o por fuerza mayor debidamente comprobada.

CUARTA. VALOR DEL CONTRATO. - No se establece ningún valor del contrato debido a que el trabajo a desarrollarse de auditoría operacional se realiza

✓ = Socializado



**COAC POLICÍA NACIONAL FRANCISCO ORELLANA
AUDITORÍA OPERACIONAL – PERÍODO:2017**

**FM-04
1/3**

con el propósito de cumplir el requisito para la titulación de la auditora de la Escuela de Contabilidad y Auditoría de la FADE-ESPOCH, pero se solicita la completa colaboración y facilidades por parte del personal de la institución para acceder a la respectiva información a fin de evaluar la entidad en cuestión.

QUINTA. CONFIDENCIALIDAD. - La información proporcionada por parte de la Cooperativa de la Policía Nacional auditada será considerada como confidencial y de uso exclusivo para la preparación y desarrollo de la auditoría, esta información deberá mantenerse bajo el cuidado y pertenencia de la auditora no pudiendo ser divulgados en otras instancias salvo autorización escrita de la autoridad competente del ente auditado. La auditora deberá mantener total discreción en la recopilación de la información y en el manejo de la misma.

SEXTA. PAPELES DE TRABAJO. - Los papeles de trabajo serán considerados expresamente de propiedad de la auditora que ejecute el presente trabajo de auditoría operacional y por ningún concepto serán de propiedad de la institución auditada.

SÉPTIMA. OBLIGACIONES DEL AUDITOR. - Las obligaciones de la auditora en el presente trabajo de auditoría serán las siguientes:

- a) Aplicar la auditoría operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda., del cantón francisco de Orellana por el periodo del 2017.
- b) Elaboración y presentación del informe final del trabajo de auditoría ante el director y funcionarios del departamento.

OCTAVA. OBLIGACIONES DEL ENTE AUDITADO. - Para la realización del presente Contrato, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda., del cantón francisco de Orellana, se compromete:

- a) Durante el desarrollo del trabajo de auditoría la auditora tendrá acceso a

toda la documentación necesaria, para realizar su trabajo, lo cual incluye,

✓ = Socializado

ELABORADO POR: .N.T.V.B	FECHA: 15/08/18
REVISADO POR: V.O.C.V.	FECHA:01/10/18

documentos y copias de los mismos;

- b) La Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda., del cantón francisco de Orellana, a través de sus representantes y demás funcionarios facultados mantendrá un seguimiento de los trabajos realizados por la auditora en todo momento.
- c) La Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda., del cantón francisco de Orellana, conviene en brindar a la auditora las siguientes facilidades, exclusivamente para el normal desempeño de sus labores:
 - Espacio físico;
 - Equipo básico de oficina;
 - Papelería y útiles de oficina.

NOVENA. DOMICILIO Y JURISDICCIÓN. - Para todos los efectos de este contrato, las partes convienen en fijar su domicilio en el cantón Francisco de Orellana, renunciando expresamente su domicilio anterior o cede cualquiera que este fuera.

DIEZ. ACEPTACIÓN. - Las partes en cuestión de aceptación y conformidad con los términos establecidos en todas y cada una de las cláusulas del presente contrato los suscriben con su firma y rúbrica en el mismo lugar y fecha ya indicados.

En el cantón Francisco de Orellana, los treinta y un días del mes de julio del 2017.

Sra. Norma Morán

Srta. Nataly Tatiana Vaca Barros

**GERENTE COAC POLICÍA
NACIONAL**

**AUTORA DE TRABAJO DE
TITULACIÓN**

✓ = Socializado

ELABORADO POR: .N.T.V.B	FECHA: 15/08/18
REVISADO POR: V.O.C.V.	FECHA:01/10/18

4.1.5 Orden de trabajo

002-NTVB-COAC-PN-2018.AO

Riobamba, 15 de agosto de 2018

Srta. Nataly Tatiana Vaca Barros

Auditora

Presente. -

De mi consideración:

De acuerdo con el convenio acordado con el Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito policía Nacional, para realizar la Auditoría Operacional a la entidad en mención, autorizó a usted para que en calidad de Auditora inicie dicha Auditoría Operacional por el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2017.

Objetivos a cumplir:

Objetivo General:

- Realizar una Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda., del cantón francisco de Orellana, para evaluar el grado de eficiencia, eficacia, y economía, con que se manejan los procesos operativos de la entidad.

Objetivos Específicos:

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

✓ = Socializado

Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda.

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

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

NOMBRE	CARGO
Ing. Diana Evelyn Vargas Ulloa	Supervisor
Ing. Victor Oswaldo Cevallos Vique	Jefe de Equipo Auditor
Srta. Nataly Tatiana Vaca Barros	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 de Auditoría: 9 días

Ejecución del trabajo de campo: 12 días

Comunicación de Resultados: 5 días

Seguimiento y Control: 4 días

Atentamente,

Ing. Diana Evelyn Vargas Ulloa

SUPERVISOR DE EQUIPO DE AUDITORÍA

✓ = Socializado

ELABORADO POR: N.T.V.B	FECHA: 15/08/18
REVISADO POR: V.O.C.V	FECHA:01/10/18

4.1.6 Notificación de inicio de Auditoría Operacional

OFICIO No.: 003-NTVB-COAC-PN-2018.AO.

Sección: Auditoría Operacional

Asunto: Notificación de inicio de la Auditoría Operacional

Riobamba, 16 de agosto del 2018.

Dra. Norma Morán

Gerente de Desarrollo Organizacional de la COAC Policía Nacional. Fco. de Orellana

Presente

De mi consideración:

De acuerdo con la orden de trabajo, se realizará la Auditoría Operacional la COAC Policía Nacional del Cantón Francisco de Orellana, Provincia de Orellana, período Enero – diciembre 2017, y notifico a usted, que la autora del presente trabajo de titulación, iniciará la Auditoría Operacional en los acuerdos ya establecidos.

Se cumplirá con los siguientes objetivos:

Objetivo General:

- Realizar una Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda., del cantón francisco de Orellana, para evaluar el grado de eficiencia, eficacia, y economía, con que se manejan los procesos operativos de la entidad.

Objetivos Específicos:

- Identificar los procedimientos y procesos con altos índices de riesgo, a través de técnicas y métodos de evaluación cualitativos y cuantitativos que permitan revelar los factores que han ocasionado ciertas debilidades o que causen riesgo en las operaciones de la institución evaluada.

✓ = Socializado

ELABORADO POR: N.T.V.B	FECHA: 16/08/18
REVISADO POR: V.O.C.V	FECHA:01/10/18

- Emitir un informe de Auditoría Operacional el mismo que contenga deficiencias encontradas en el desarrollo del trabajo además impiden el cumplimiento de objetivos.

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

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

NOMBRE	CARGO
Ing. Diana Evelyn Vargas Ulloa	Supervisor
Ing. Victor Oswaldo Cevallos Vique	Jefe de Equipo Auditor
Srta. Nataly Tatiana Vaca Barros	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.

Atentamente,

Ing. Victor Oswaldo Cevallos Vique

JEFE DEL EQUIPO AUDITOR.

✓ = Socializado

ELABORADO POR: N.T.V.B	FECHA: 16/08/18
REVISADO POR: V.O.C.V	FECHA:01/10/18

4.1.7 Solicitud de Información

PARA: Sra. Norma Morán Gerente Organizacional de la COAC
Policía Nacional del cantón Frco. De Orellana

DE: Equipo de trabajo

FECHA: 16 de agosto del 2018

ASUNTO: Solicitud de información

Como parte del desarrollo de la Etapa Preliminar del trabajo de Auditoría Operacional solicito de la manera más comedida por medio de la presente, se sirva facilitar la documentación correspondiente a; la Planificación Estratégica; Reglamento Institucional; Manual de Funciones del Departamento; Manual de Procedimientos del Departamento.

Por la atención prestada anticipo mi agradecimiento.

Atentamente,

Srta. Nataly Tatiana Vaca Barros
Auditora

✓ = Socializado

ELABORADO POR: N.T.V.B	FECHA: 16/08/18
REVISADO POR: V.O.C.V	FECHA:01/10/18

PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

4.1.8 Índice de Auditoría

MARCA	SIGNIFICADO
D.E.V.U	Diana Evelyn Vargas Ulloa
V.O.C.V	Victor Oswaldo Cevallos Vique
N.T.V.B	Auditora
FM	FORMALIDADES
FM-01	Programa de Auditoría.
FM-02	Carta de presentación
FM-03	Carta de aceptación de la Auditoría Operacional
FM-04	Contrato de trabajo
FM-05	Orden de trabajo
FM-06	Notificación de Inicio de Auditoría.
FM-07	Solicitud de información
PP	PLANIFICACIÓN PRELIMINAR
PP-01	Índice de Auditoría
PP-02	Hoja de marcas
PP-03	Simbología a utilizar en los flujogramas
PP-05	Memorándum de la Planificación Preliminar.
PP-06	Visita preliminar
PE	PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA
PE-01	Cuestionario para la entrevista a la máxima autoridad
PE-02	Entrevista a la máxima autoridad
PE-04	Informe de planificación de auditoría.

✓ = Socializado

ELABORADO POR: N.T.V.B	FECHA: 17/08/18
REVISADO POR: V.O.C.V	FECHA:01/10/18

4.1.9 Hoja de marcas de auditoría operacional

Tabla 23: Hoja de Marcas de Auditoría.

SIMBOLOGÍA	SIGNIFICADO
C	Conciliado
€	Incumplimiento de la normativa y reglamento.
§	Analizado
Φ	Sustentando con evidencia
√	Verificado
Σ	Totalizado
∫	Realizado
±	Falta proceso
□	Cotejado documentos
α	Hallazgo
Ξ	Comparado
β	Resultados
¥	Revisión de documentos
≠	Cifras Inconsistentes
=	Cifras consistentes
Q	Debilidad
✓	Socializado

Elaborado por: Nataly Tatiana Vaca Barros

✓ = Socializado

ELABORADO POR: N.T.V.B	FECHA: 17/08/18
REVISADO POR: V.O.C.V	FECHA:01/10/18

4.1.10 Simbología a utilizar en los flujogramas

Tabla 24: Simbología de flujogramas 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.
	DECISIÓN	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: Nataly Tatiana Vaca Barros

✓ = Socializado

ELABORADO POR: N.T.V.B	FECHA: 17/08/18
REVISADO POR: V.O.C.V	FECHA:01/10/18

4.1.11 Memorándum de la Planificación Preliminar.

Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional del cantón 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 Policía Nacional del cantón Francisco de Orellana, con el propósito de identificar la eficiencia eficacia y economía de los procesos y principalmente de las operaciones dentro de la Institución al 31 de diciembre del 2017.

2. Objetivos de la Auditoría

Objetivo general

Realizar una Auditoría Operacional en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional del cantón Francisco de Orellana, Provincia de Orellana para el período 2017, cuya finalidad esencialmente es evaluar la eficiencia, eficacia y economía, y mediante esto permitir encontrar o analizar falencias y mejorar las operaciones que se desarrollan dentro de la Institución.

Objetivos específicos

- Ejecutar una planificación preliminar de la Auditoría Operacional.
- Evaluar el control interno de la entidad mediante la aplicación de cuestionarios.
- Examinar la gestión de los procesos mediante 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 Policía Nacional del cantón Francisco de Orellana.

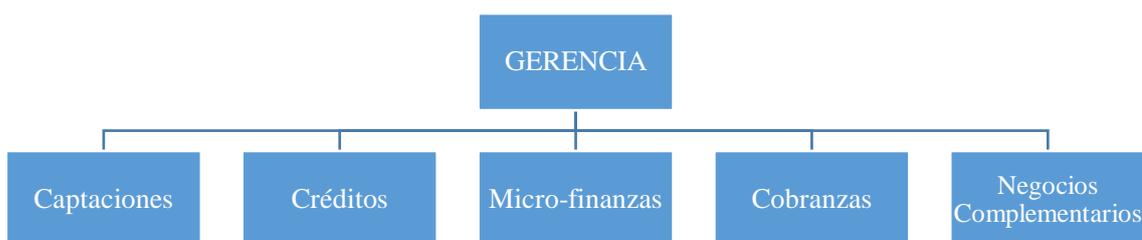
✓ = Socializado

ELABORADO POR: N.T.V.B	FECHA: 20/08/18
REVISADO POR: V.O.C.V	FECHA:01/10/18

3. Alcance

Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional del cantón Francisco de Orellana, ubicado en la Provincia de Orellana, respectivamente en el periodo económico 2017.

4. Organigrama estructural



5. Base legal

SRI *en línea*

» > RUC > Consulta de RUC

Consulta de RUC

<p>RUC 1790866084001</p>	<p>Razón social COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO POLICIA NACIONAL LTDA</p>
<p>Estado contribuyente en el RUC ACTIVO</p>	<p>Nombre comercial COOPERATIVA POLICIA NACIONAL</p>

Representante legal

Nombre:	LASCANO ENRIQUE MILTON
Cédula/RUC:	1801814680

Actividad económica principal	LA INTERMEDIACION FINANCIERA Y DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CON SUS ASOCIADOS	
Tipo contribuyente	Subtipo contribuyente	
SOCIEDAD	SISTEMA FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO	
Clase contribuyente	Obligado a llevar contabilidad	Categoría mi PYMES
ESPECIAL	SI	MEDIANA
Fecha inicio actividades	Fecha actualización	Fecha cese actividades
28/06/1976	12/07/2018	

ELABORADO POR: N.T.V.B	FECHA: 20/08/18
REVISADO POR: V.O.C.V	FECHA: 01/10/18

✓ = Socializado

6. Leyes

- Constitución de la República del Ecuador
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria
- Normativa Interna
- Código Orgánico Monetario y Financiero

7. Organismos

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

8. Datos de la entidad

Nombre:	Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional del cantón Francisco de Orellana
Representante legal:	Norma Morán
Provincia:	Francisco de Orellana
Cantón:	Francisco de Orellana
Teléfono:	(06) 2 861 219 (06) 2 861 978
Página web	http://www.policiaecuador.gob.ec
RUC:	1790866084001
Dirección:	Vía Interoceánica y Lago Agrio

Elaborado por: Nataly Tatiana Vaca Barros

9. Antecedentes

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda. nace jurídicamente el 29 de junio de 1976, gracias a un grupo visionario de 35 caballeros de la paz, el propósito común que los unió y motivó fue poder ayudar económicamente a todos sus compañeros policías,

✓ = Socializado

REVISADO POR: V.O.C.V	FECHA:01/10/18
-----------------------	----------------

a través de los beneficios que brinda una entidad cooperativista, por lo cual, sustentándose en la filosofía de ayuda mutua y solidaria, encontraron la respuesta adecuada a las necesidades de crecimiento dentro de la Policía Nacional.

10. Misión

Fomentamos el desarrollo económico y social de nuestros socios, clientes y colaboradores, brindando productos financieros innovadores, ágiles, seguros, oportunos y con servicio de excelencia, para mejorar su calidad de vida.



11. Visión

En el 2020 seremos la Cooperativa pionera en la virtualización de productos y servicios financieros, integrando soluciones tecnológicas amigables para nuestros socios, clientes y colaboradores, donde cada contacto con nosotros sea una experiencia que supere sus expectativas.



✓ = Socializado

ELABORADO POR: N.T.V.B	FECHA: 20/08/18
REVISADO POR: V.O.C.V	FECHA:01/10/18

12. Política de calidad

Brindar servicios financieros ágiles, seguros y confiables, comprometidos con mejorar la calidad de vida de socios, clientes y colaboradores, a través, de principios cooperativistas; impulsados por procesos efectivos, mejora continua y cumplimiento con los requisitos aplicables, alineados con la responsabilidad social.

13. Compromiso empresarial

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional, conjuntamente con su equipo de trabajo, camina día a día a la excelencia para alcanzar los objetivos planteados, generando e innovando productos, servicios y beneficios para sus socios y clientes, satisfaciendo las necesidades financieras, mejorando su calidad de vida y crecimiento económico.

14. Valores

- Compromiso: Comprometidos con nuestros socios, clientes y colaboradores, para mejorar su calidad de vida.
- Innovación: Generamos nuevos productos y servicios financieros, con tecnologías vanguardistas y amigables, para satisfacer las más exigentes demandas de nuestros socios y clientes.
- Seguridad: Cuidamos los recursos económicos confiados por nuestros socios y clientes con los más altos estándares y las mejores prácticas internacionales.
- Pasión: Hacemos con amor cada actividad, cada emprendimiento, cada servicio y lo hacemos bien.
- Solidaridad: Nos preocupamos por el bienestar y el mejoramiento en la calidad de vida de nuestros socios, clientes y colaboradores.

✓ = Socializado

ELABORADO POR: N.T.V.B	FECHA: 20/08/18
REVISADO POR: V.O.C.V	FECHA:01/10/18

15. Gobierno Cooperativo

Los organismos de gobierno, control y administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional, a nivel Gerencial a nivel Nacional son:

- Asamblea General;
- Consejo de Administración;
- Consejo de Vigilancia; y,
- Gerencia.
- Asamblea General

Es el máximo órgano de gobierno de la cooperativa y está integrada por todas las socias y los socios, en las cooperativas que mantienen más de 200 socios, las Asambleas Generales se realizan a través de Representantes de los socios, en función del número de socios con el que cuenten la matriz, agencias oficinas o sucursales; los Representantes son elegidos por votación personal, directa y secreta.

La Asamblea General de la Cooperativa de ahorro y crédito Policía Nacional está conformada por 50 representantes de las socias y socios, son elegidos para un periodo de 4 años.

16. Ubicación

La auditoría Operacional se desarrollará en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional, Cantón Orellana, Provincia de Orellana, Vía Interoceánica y Lago Agrio, Comando Provincial de Policía Sector la Y de Payamino.

17. Enfoque de la Auditoría

La Auditoría se orienta directamente a evaluar las operaciones de la Cooperativa.

✓ = Socializado

ELABORADO POR: N.T.V.B	FECHA: 20/08/18
REVISADO POR: V.O.C.V	FECHA:01/10/18

18. Talento Humano a utilizar

Jefe de Equipo	• Ing. Victor Oswaldo Cevallos Vique
Supervisor	• Ing. Diana Evelyn Vargas Ulloa
Auditor	• Srta. Nataly Tatiana Vaca Barros

Elaborado por: Nataly Tatiana Vaca Barros

19. Recursos materiales

Es necesario determinar los recursos financieros esenciales para la ejecución de la Auditoría y se detallan a continuación:

Descripción	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
Papel Bond	100 unidades	0,03	3,00
Lápiz Bicolor	3 unidades	0,40	1,20
Archivador	1 unidad	3,50	3,50
Carpetas	2 unidades	0,60	1,20
Informáticos	5 horas	0,30	1,50
Escaneos	20 hojas	0,10	2,00
Copias	20 hojas	0,02	0,40
Impresiones	300 hojas	0,10	30,00
TOTAL			42,80

Elaborado por: Nataly Tatiana Vaca Barros

20. Tiempo requerido

El tiempo necesario para la ejecución de la Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional, Cantón Fco. de Orellana, es de 30 días laborables.

✓ = Socializado

ELABORADO POR: N.T.V.B	FECHA: 20/08/18
REVISADO POR: V.O.C.V	FECHA: 01/10/18

21. Resultados del Examen

Con la Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional, Cantón Fráncico de Orellana se procura enmarcar una confianza del funcionamiento adecuado de los procesos operacionales y la gestión de los mismos, a la vez midiendo estos indicadores en función de la eficiencia, eficacia y economía, para emitir un criterio y respectivamente las conclusiones y recomendaciones encontradas y proporcionar un medio de información que sirva como una herramienta para la toma de decisiones de la alta dirección.

22. Firmas de responsabilidad

Los responsables de la auditoría operacional están conformados por: El supervisor del equipo auditor Ing. Diana Evelyn Vargas Ulloa, como Jefe de equipo Ing. Victor Oswaldo Cevallos Vique, y como auditor Srta. Nataly Tatiana Vaca Barros

Ing. Victor Oswaldo Cevallos Vique
Jefe de Equipo de Auditoría

Srta. Nataly Tatiana Vaca Barros
Auditora

✓ = Socializado

ELABORADO POR: N.T.V.B	FECHA: 20/08/18
REVISADO POR: V.O.C.V	FECHA:01/10/18

4.1.12 Visita preliminar

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional, Cantón Fráncico de Orellana, es una entidad con un equipo de trabajo solidario y encaminado a alcanzar la excelencia para conseguir los objetivos planteados por la entidad, generando e innovando productos, servicios, beneficios para sus socios y clientes, satisfaciendo las necesidades financieras, mejorando su calidad de vida con un crecimiento económico continuo.

La entidad cuenta con instalaciones modernas disponibles para una atención cómoda y segura, ubicada en la ciudad del Coca en la Vía Interoceánica y Lago Agrio (Comando Provincial de Policía Sector la Y de Payamino), el equipo tecnológico con el que cuenta la institución es acorde a las necesidades y expectativas de los clientes cuenta con equipos tecnológicos de primera, siendo sus instalaciones seguras y acordes a los reglamentos nacionales que permiten su funcionamiento.

Los principales productos que la Cooperativa ofrece son ahorros, créditos, inversiones, tarjetas. En el producto de ahorros se tiene ahorro a la vista, plan mi jubilación, mis fondos de reserva, plan mi futuro, chikiahorros, acreditación del sueldo y cuentas mis decimos. En la línea de créditos tiene consumo inmediato, vivienda, crédito consumo civiles, crédito consumo plus, anticipo de sueldo y microcrédito. Entre las inversiones el único producto que ofrece la Cooperativa es la inversión a plazo fijo. También ofrece la línea de tarjetas entre las cuales tiene Mastercard Debit, Tarjeta de débito Mastercard adicional, Tarjeta de crédito y Key Coop.

Para una exclusiva atención a los socios y clientes la Cooperativa maneja un sistema de contacto, de quejas y reclamos, para direccionar de mejor manera un sistema de gestión de calidad y enfocados siempre en la mejora continua, con un apoyo interrelacionado con todas las sucursales del país.

✓ = Socializado

ELABORADO POR: N.T.V.B	FECHA: 21/08/18
REVISADO POR: V.O.C.V	FECHA:01/10/18

PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

4.1.13 Cuestionario para entrevista a la máxima autoridad

1. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda., cuenta con un organigrama estructural?

.....
.....

2. ¿En la Cooperativa de la Policía Nacional, de Fco de Orellana se han realizado auditorías operacionales en periodos anteriores?

.....
.....

3. ¿En caso de que no se haya realizado una auditoría operacional cuales fueron las causas?

.....
.....

4. ¿Considera que es útil la ejecución de una auditoría operacional en la entidad?

.....
.....

5. ¿Cuenta la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda., con manuales actualizados de los procesos operacionales en cada área de trabajo?

.....
.....

✓ = Socializado

ELABORADO POR: N.T.V.B	FECHA: 22/08/18
REVISADO POR: V.O.C.V	FECHA:01/10/18



6. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda., cuenta con personal capacitado y con funciones delimitadas para el desempeño de sus actividades encomendadas de manera eficiente y eficaz?

.....
.....

7. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda., provee los recursos necesarios para desarrollo de las actividades operacionales laborales?

.....
.....

8. ¿Dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda., se maneja un ambiente laboral favorable para el desarrollo de cada una de las actividades?

.....
.....

9. ¿Considera que la aplicación de indicadores de eficiencia eficacia y economía permiten mejorar los procesos operacionales dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda.?

.....
.....

10. ¿Puede mencionar fortalezas y debilidades de la Cooperativa Policía Nacional?

.....
.....

✓ = Socializado

ELABORADO POR: N.T.V.B	FECHA: 22/08/18
REVISADO POR: V.O.C.V	FECHA:01/10/18

4.1.14 Entrevista a la máxima autoridad

1. **¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda., cuenta con un organigrama estructural?**

La entidad no posee un organigrama estructural claramente definido.

2. **¿En la Cooperativa de la Policía Nacional, de Fco de Orellana se han realizado auditorías operacionales en periodos anteriores?**

No se ha realizado auditorías operacionales. Q 1/3

3. **¿En caso de que no se haya realizado una auditoría operacional cuales fueron las causas?**

Una de las principales causas el presupuesto asignado para el seguimiento y control de los procesos operacionales es reducido lo que dificulta la realización y ejecución de una auditoría.

4. **¿Considera que es útil la ejecución de una auditoría operacional en la entidad?**

Es de suma importancia puesto que se pueden analizar posibles problemas en el flujo de los procesos operacionales que desempeña la Cooperativa y tener directrices de mejora en el proceso crediticio de la entidad.

5. **¿Cuenta la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda., con manuales actualizados de los procesos operacionales en cada área de trabajo?**

Es de suma importancia puesto que se pueden analizar posibles problemas en el flujo de los procesos operacionales que desempeña la Cooperativa y tener directrices de mejora en el proceso crediticio de la entidad.

6. **¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda., cuenta con personal capacitado y con funciones delimitadas para el desempeño de sus actividades encomendadas de manera eficiente y eficaz?**

Si mantiene el personal capacitado conllevando al cumplimiento tanto de la normativa vigente como de los reglamentos que maneja la entidad, en función de las actividades que realiza, pero no se encuentran definidas sus funciones.

✓ = Socializado

ELABORADO POR: N.T.V.B	FECHA: 22/08/18
REVISADO POR: V.O.C.V	FECHA:01/10/18

7. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda., provee los recursos necesarios para desarrollo de las actividades operacionales laborales?

La entidad les brinda los recursos necesarios para poder operar y realizar todas las actividades encomendadas.

8. ¿Dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda., se maneja un ambiente laboral favorable para el desarrollo de cada una de las actividades?

En la entidad si se cuenta con un ambiente saludable, a pesar de que no se cuenta con un código de ética.

9. ¿Considera que la aplicación de indicadores de eficiencia eficacia y economía permiten mejorar los procesos operacionales dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda.?

Si, con la aplicación de estos indicadores se puede manejar los procesos de manera eficiente y más óptima, y controlar así los procesos operativos.

10. ¿Puede mencionar fortalezas y debilidades de la Cooperativa Policía Nacional?

Como fortalezas se señala, la ubicación de la cooperativa en el cantón Frco. De Orellana, puesto que se encuentra en una de las principales vías de la ciudad, la diversidad de productos que se ofertan brindan confianza de los socios en la Institución.

Las debilidades que se mencionan son un mercado limitado, puesto que es una cooperativa de tipo cerrada y el retraso en acreditaciones de sueldo a los asociados, lo que impide que personas naturales que no tengan vínculo directo con la Policía Nacional no puedan ser socios de la misma. Q 2/3

.....

Sra. Norma Morán

Gerente Desarrollo Organizacional COAC Policía Nacional Ltda., Francisco de Orellana

✓ = Socializado

ELABORADO POR: N.T.V.B	FECHA: 22/08/18
REVISADO POR: V.O.C.V	FECHA:01/10/18



4.1.15 Informe de planificación de auditoría.

OFICIO N°: 004-NTVB-COAC-PN-2018.AO.
SECCIÓN: Auditoría Externa
ASUNTO: Carta de Presentación

Riobamba, 23 de agosto de 2018

Señora:

Norma Morán

Gerente Desarrollo Organizacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda., del cantón Francisco de Orellana.

De mi consideración:

En el presente documento se informa los factores identificados en la ejecución de la Auditoría Operacional correspondiente a la planificación de la misma, la cual se llevó a cabo con el objetivo de conseguir un conocimiento identificativo y se involucra las actividades económicas principales de la Cooperativa. Para el inicio de la misma se inició con los documentos de las formalidades los mismos que son de suma importancia debido a que autorizan y legalizan la ejecución de la auditoría, el que también contiene el programa de auditoría, seguido de una carta de presentación y aceptación, un contrato de trabajo, una orden de trabajo y se realiza una solicitud para la información requerida.

Como planificación preliminar se identificó el índice de auditoría, estableciendo también las marcas a utilizar y la respectiva simbología necesaria para identificar los aspectos más relevantes de la auditoría, consiguientemente se desarrolló el memorándum de la Planificación Preliminar y posteriormente en se realizó a la visita de la Cooperativa.

Sin más que informar, saludos a usted. Atentamente,

Srta. Nataly Tatiana Vaca Barros

✓ = Socializado

ELABORADO POR: N.T.V.B	FECHA: 23/08/18
REVISADO POR: V.O.C.V	FECHA:01/10/18

4.2 FASE II: EJECUCIÓN DE AUDITORÍA



TIPO DE EXAMEN : Auditoría Operacional

ENTE AUDITADO: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO POLICÍA NACIONAL LTDA., DEL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA

ÁREA: DEPARTAMENTO DE DESARROLLO HUMANO

PERÍODO: 2017

DIRECCIÓN: Vía Interoceánica y Lago Agrio (Comando Provincial de Policía Sector la Y de Payamino)

FASE II: EJECUCIÓN DE AUDITORÍA

4.2.1 Programa de auditoría/ ejecución de auditoría

OBJETIVOS:

- **GENERAL**

- Realizar la ejecución de la Auditoría Operacional para determinar los niveles de eficiencia, eficacia y economía mediante la evaluación del Sistema de Control Interno y los procesos de las operaciones realizadas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Francisco de Orellana.

- **ESPECÍFICOS**

- Elaborar el Sistema de Control Interno mediante Cuestionarios para identificar sus niveles de riesgo y confianza.
- Identificar los procesos que realiza la COAC Policía Nacional Francisco de Orellana, con la finalidad de aplicar indicadores de Gestión para determinar los niveles de eficiencia, eficacia y economía y elaborar la matriz de hallazgos con las no conformidades encontradas para mejorar la toma de decisiones.

Tabla 25: Programa de Auditoría Fase II COAC Policía Nacional Ltda.

Nº	PROCEDIMIENTOS	REF. P-T	RESPONSABLE	FECHA:
1	Realice el Programa de Auditoría– Ejecución de Auditoría.	EA-01	N.T.V.B	24/08/18
2	Realice la Evaluación de Control Interno	EA-02		27/08/18
3	Realice la Ponderación de los Cuestionarios de control Interno	EA-03		29/08/18
4	Realice la determinación del nivel de riesgo y confianza global	EA-04		31/08/18
5	Identifique los procesos	EA-05		03/09/18
6	Realice los flujogramas de los procesos	EA-06		04/09/18
7	Realice los indicadores de Gestión Operacional	EA-07		06/09/18
8	Realice de Hoja de Hallazgos	EA-08		07/09/18

✓

=

Socializado

ELABORADO POR: N.T.V.B	FECHA: 24/08/18
REVISADO POR: V.O.C.V.	FECHA:01/10/18

4.2.2 Evaluación de control interno

CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO POLICÍA NACIONAL FRANCISCO DE ORELLANA					
COMPONENTE		AMBIENTE DE CONTROL			
SUBCOMPONENTE		INTEGRIDAD Y VALORES ÉTICOS			
Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿La COAC Policía Nacional Francisco de Orellana cuenta con un código de ética que regule el comportamiento de todos los colaboradores?		x		La entidad no cuenta con un código de ética α1/8
2	¿Los valores éticos dentro de la COAC apoyan al desempeño eficiente de la misma?	x			
3	¿Constantemente la comunicación fomenta temas éticos y disciplinarios?	x			
4	¿Los administrativos de la COAC trabajan con valores y principios dando un ejemplo a seguir a todos los miembros de la entidad?	x			
5	¿Existe un reglamento donde se proporcionen sanciones para quienes incumplan con los valores éticos propuestos por la entidad?	x			
TOTAL		Σ 4	1	0	√

Σ Totalizado
√ Verificado

ELABORADO POR: N.T.V.B	FECHA: 27/08/18
REVISADO POR: V.O.C.V.	FECHA: 01/10/18

Determinación del riesgo y confianza:

Componente: Ambiente de Control

Subcomponente: Integridad y Valores éticos

NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO
$NC = \frac{P(SI)}{PT} = \frac{4}{5} = 80\%$	$NR = \frac{P(NO)}{PT} = \frac{1}{5} = 20\%$

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 Policía Nacional Francisco de Orellana, con respecto al subcomponente Integridad y valores éticos se observa un nivel de confianza alto de 80,00% lo que se evidencia que la entidad mantiene valores éticos establecidos y comunicados a la entidad. De la misma manera, el nivel de riesgo es bajo de 20% evidenciando así que la entidad no cuenta con un código de ética, que impulse el cumplimiento de valores. **X**

Marcas

- X** Realizado
- Σ** Totalizado

ELABORADO POR: N.T.V.B	FECHA: 27/08/18
REVISADO POR: V.O.C.V.	FECHA: 01/10/18

CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO POLICÍA NACIONAL FRANCISCO DE ORELLANA					
COMPONENTE		AMBIENTE DE CONTROL			
SUBCOMPONENTE		INDEPENDENCIA DE LA DIRECCIÓN Y EJERCE LA SUPERVISIÓN			
Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿La administración se integra en todos los niveles de la institución?	x			
2	¿La evolución de la COAC ha permitido estructurar políticas administrativas?	x			
3	¿Las actividades que se realizan en todos los niveles y están direccionadas hacia el cumplimiento de los objetivos?	x			
4	¿La gerencia posee actitudes de motivación para la ejecución de cada uno de los procesos y procedimientos que se realizan en la COAC?	x			
5	¿El personal se siente conforme del ambiente de trabajo donde realizan sus actividades?	x			
6	¿Existe una relación cordial entre la administración y los empleados?	x			
7	¿La toma de decisiones dentro de la institución se realiza previo a un análisis de operaciones históricas y futuras?		x		
TOTAL		Σ 6	1	0	√

Σ Totalizado
√ Verificado

ELABORADO POR: N.T.V.B	FECHA: 27/08/18
REVISADO POR: V.O.C.V.	FECHA: 01/10/18

Determinación del riesgo y confianza:

Componente: Ambiente de Control

Subcomponente: independencia de la dirección y ejerce la supervisión

NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO
$NC = \frac{P(SI)}{PT} = \frac{6}{7} = 85,71\%$	$NR = \frac{P(NO)}{PT} = \frac{1}{7} = 14,29\%$

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 Policía Nacional Francisco de Orellana, con respecto al subcomponente independencia de la dirección y ejerce la supervisión se observa un nivel de confianza alto de 85,71% lo que se evidencia que la entidad mantiene estructurada las funciones acordes a cada una de las necesidades de la entidad y conllevan una dirección adecuada. De la misma manera, el nivel de riesgo es bajo de 14,29% evidenciando así que la entidad no considera las decisiones los hechos pasados y no configura el futuro. **X**

Marcas

- X** Realizado
- Σ** Totalizado

ELABORADO POR: N.T.V.B	FECHA: 27/08/18
REVISADO POR: V.O.C.V.	FECHA: 01/10/18

CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO POLICÍA NACIONAL FRANCISCO DE ORELLANA					
COMONENTE		AMBIENTE DE CONTROL			
SUBCOMPONENTE		ESTRUCTURA, LÍNEAS DE REPORTE Y NIVELES DE AUTORIDAD			
Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿La COAC ha definido claramente el organigrama estructural, las líneas de autoridad y responsabilidad?		x		La entidad no posee un organigrama estructural claramente definido α2/8
2	¿La COAC conlleva una estructura organizativa que considere los cambios?		x		
3	¿La estructura organizacional está diseñada de acuerdo al tamaño y actividades de la COAC?	x			
4	¿La estructura organizacional de la cooperativa está enmarcada en el respectivo manual de funciones?		x		La entidad no posee un manual de funciones específico para la sucursal α3/8
5	¿Los directivos poseen conocimientos necesarios para cumplir con sus responsabilidades?	x			
TOTAL		Σ 2	3	0	✓

Σ Totalizado
✓ Verificado

ELABORADO POR: N.T.V.B	FECHA: 27/08/18
REVISADO POR: V.O.C.V.	FECHA: 01/10/18

Determinación del riesgo y confianza:

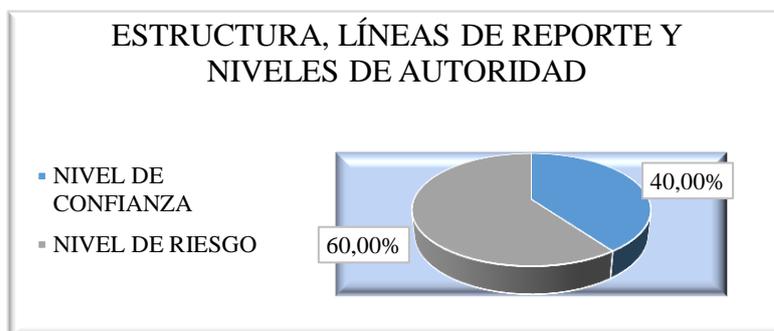
Componente: Ambiente de Control

Subcomponente: estructura, líneas de reporte y niveles de autoridad

NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO
$NC = \frac{P(SI)}{PT} = \frac{2}{5} = 40\%$	$NR = \frac{P(NO)}{PT} = \frac{3}{5} = 60\%$

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 Policía Nacional Francisco de Orellana, con respecto al subcomponente estructura, líneas de reporte y niveles de autoridad se observa un nivel de confianza bajo de 40% lo que se evidencia que la entidad tiene un organigrama estructural acorde al tamaño de la entidad. De la misma manera, el nivel de riesgo es alto de 60% evidenciando así que la entidad no tiene un organigrama claramente definido, así mismo no tiene un manual de funciones que detalle cada una de las funciones que debe realizar cada colaborador de la COAC.

X

Marcas

X Realizado

Σ Totalizado

REVISADO POR: V.O.C.V.	FECHA: 01/10/18
------------------------	-----------------

CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO POLICÍA NACIONAL FRANCISCO DE ORELLANA					
COMPONENTE		AMBIENTE DE CONTROL			
SUBCOMPONENTE		COMPETENCIA PROFESIONAL			
Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿El personal tiene la preparación académica adecuada?		x		El personal no tiene la formación académica Q1/8
2	¿Dentro de la COAC se realizan capacitaciones de forma constante?	x			
3	¿El personal conoce las funciones a desarrollar en su cargo?	x			
4	¿El personal cumple con los requisitos del perfil del cargo?		x		El personal no cumple con los requisitos del cargo α4/8
5	¿El personal realiza las tareas para las que fue contratado?	x			
6	¿Se evalúa al personal constantemente?	x			
7	¿La COAC cuenta con un manual de funciones aprobado?		x		La entidad no posee un manual de funciones específico para la sucursal α3/8
8	¿Se realiza un previo análisis los conocimientos y habilidades requeridos para realizar las actividades de cada cargo?	x			
TOTAL		Σ 5	3	0	√

Σ Totalizado
 √ Verificado

ELABORADO POR: N.T.V.B	FECHA: 27/08/18
REVISADO POR: V.O.C.V.	FECHA: 01/10/18

Determinación del riesgo y confianza:

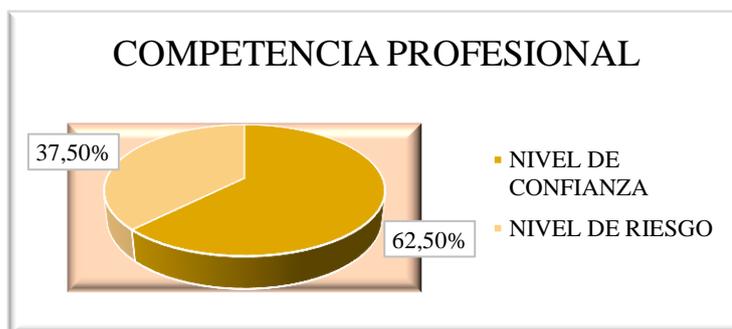
Componente: Ambiente de Control

Subcomponente: competencia profesional

NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO
$NC = \frac{P(SI)}{PT} = \frac{5}{8} = 62,50\%$	$NR = \frac{P(NO)}{PT} = \frac{3}{8} = 37,50\%$

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 Policía Nacional Francisco de Orellana, con respecto al subcomponente competencia profesional se observa un nivel de confianza es moderado de 62,50% lo que se evidencia que la entidad se maneja capacitaciones constantes para que se realicen cada una de las actividades. De la misma manera, el nivel de riesgo es moderado de 37,50% evidenciando así que la entidad no tiene un organigrama claramente definido, así mismo el personal no tiene una preparación académica adecuada incumpliendo los requisitos del cargo. **X**

Marcas

X Realizado

Σ Totalizado

REVISADO POR: V.O.C.V.	FECHA: 01/10/18
------------------------	-----------------

CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO POLICÍA NACIONAL FRANCISCO DE ORELLANA					
COMPONENTE		AMBIENTE DE CONTROL			
SUBCOMPONENTE		RESPONSABILIDADES A NIVEL DE CONTROL INTERNO			
Nº	PREGUNTAS	RESPUESTA			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿Se establece incentivos y sanciones en el cumplimiento de las funciones encargadas?	x			
2	¿Existen Políticas que describan las prácticas para las actividades que realiza la empresa?	x			
3	¿Se delegan autoridades para la consecución de los objetivos de la Institución?	x			
4	¿Se toma en cuenta las competencias de cada funcionario para la asignación de autoridad y responsabilidad?	x			
5	¿Existen responsables en la entidad, que justifiquen periódicamente su desempeño?	x			
6	¿Se asignan niveles de autoridad y responsabilidad de forma estratégica, para la consecución de objetivos?	x			
7	¿Los distintos niveles de autoridad delegados, se encuentran en concordancia con el organigrama institucional?		x		La entidad no cuenta con un organigrama estructural α 2/8
TOTAL		Σ 6	1	0	✓

Σ Totalizado
✓ Verificado

ELABORADO POR: N.T.V.B	FECHA: 27/08/18
REVISADO POR: V.O.C.V.	FECHA: 01/10/18

Determinación del riesgo y confianza:

Componente: Ambiente de Control

Subcomponente: responsabilidades a nivel de control interno

NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO
$NC = \frac{P(SI)}{PT} = \frac{6}{7} = 85,71\%$	$NR = \frac{P(NO)}{PT} = \frac{1}{7} = 14,29\%$

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 Policía Nacional Francisco de Orellana, con respecto al subcomponente responsabilidades a nivel de control interno se observa un nivel de confianza es alto de 85,71% lo que se evidencia que la entidad mantiene personal responsable con cada una de las actividades encomendadas. De la misma manera, el nivel de riesgo es bajo de 14,29% evidenciando así que la entidad no tiene un organigrama claramente. ❌

Marcas

- ❌ Realizado
- Σ Totalizado

ELABORADO POR: N.T.V.B	FECHA: 27/08/18
REVISADO POR: V.O.C.V.	FECHA: 01/10/18

CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO POLICÍA NACIONAL FRANCISCO DE ORELLANA					
COMPONENTE		EVALUACIÓN DE RIESGO			
SUBCOMPONENTE		DEFINICIÓN DE OBJETIVOS			
Nº	PREGUNTAS	RESPUESTA			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿Se especifica los objetivos vinculados a la información u otro proceso determinado?	x			
2	¿Los objetivos de la COAC son claros y conllevan a la consecución de las metas planeadas?	x			
3	¿Los objetivos se han establecido en función de áreas estratégicas?	x			
4	¿La administración evalúa el desempeño de cada área con respecto a una meta establecida?	x			
5	¿La COAC cumple con las leyes y normativas establecidas?	x			
6	¿Cuándo los objetivos de la COAC no están siendo cumplidos la administración identifica los errores?	x			
7	¿Se especifica los objetivos vinculados a la información u otro proceso determinado?		x		Los procesos No se encuentran vinculados entre sí. Q2/8
TOTAL		Σ 6	1	0	√

Σ Totalizado
√ Verificado

ELABORADO POR: N.T.V.B	FECHA: 27/08/18
REVISADO POR: V.O.C.V.	FECHA: 01/10/18

Determinación del riesgo y confianza:

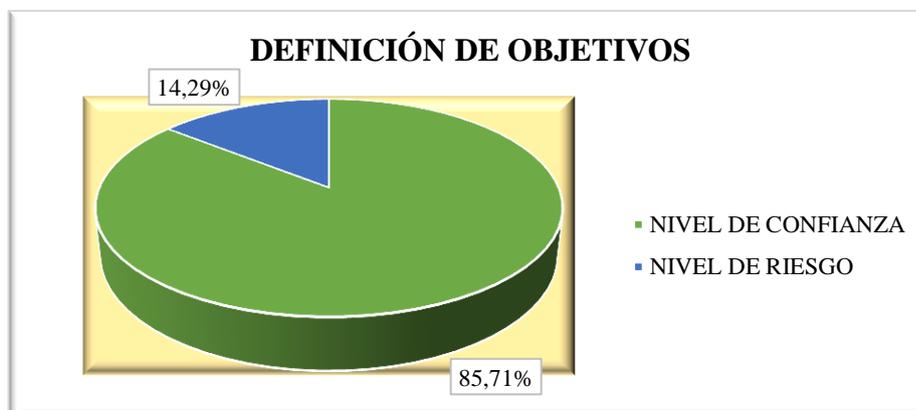
Componente: Evaluación de riesgos

Subcomponente: definición de objetivos

NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO
$NC = \frac{P(SI)}{PT} = \frac{6}{7} = 85,71\%$	$NR = \frac{P(NO)}{PT} = \frac{1}{7} = 14,29\%$

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 Policía Nacional Francisco de Orellana, con respecto al subcomponente definición de objetivos se observa un nivel de confianza es alto de 85,71% lo que se evidencia que la entidad mantiene planteado claramente los objetivos y estrategias que contribuyan al logro de los mismos. De la misma manera, el nivel de riesgo es bajo de 14,29% evidenciando así que la entidad no ha vinculado los objetivos de cada uno de los procesos. **X**

Marcas

- X** Realizado
- Σ** Totalizado

ELABORADO POR: N.T.V.B	FECHA: 27/08/18
REVISADO POR: V.O.C.V.	FECHA: 01/10/18



CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO POLICÍA NACIONAL FRANCISCO DE ORELLANA					
COMPONENTE		EVALUACIÓN DE RIESGO			
SUBCOMPONENTE		IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE RIESGOS			
Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿Se identifican los riesgos y se discuten abiertamente con la Administración?	x			
2	¿Se clasifican los riesgos según el nivel de importancia?	x			
3	¿En el proceso de identificación de riesgos se determinan si son factores internos y externos?	x			
4	¿Identificado un riesgo se involucra a toda la Cooperativa?	x			
5	¿La Cooperativa cuenta con métodos para prevención de riesgos?		x		La cooperativa no mantiene métodos de prevención de riesgos. 0.5/8
TOTAL		Σ 4	1	0	√

Σ Totalizado
√ Verificado

ELABORADO POR: N.T.V.B	FECHA: 27/08/18
REVISADO POR: V.O.C.V.	FECHA: 01/10/18

Determinación del riesgo y confianza:

Componente: Evaluación de riesgos

Subcomponente: identificación y análisis de riesgos

NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO
$NC = \frac{P(SI)}{PT} = \frac{4}{5} = 80\%$	$NR = \frac{P(NO)}{PT} = \frac{1}{5} = 20\%$

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 Policía Nacional Francisco de Orellana, con respecto al subcomponente identificación y análisis de riesgos se observa un nivel de confianza es alto de 80% lo que se evidencia que la entidad identifica adecuadamente los riesgos a los que se expone la empresa. De la misma manera, el nivel de riesgo es bajo de 20% evidenciando así que la entidad no cuenta con métodos de prevención de riesgos. **X**

Marcas

- X** Realizado
- Σ** Totalizado

ELABORADO POR: N.T.V.B	FECHA: 27/08/18
REVISADO POR: V.O.C.V.	FECHA: 01/10/18

CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO POLICÍA NACIONAL FRANCISCO DE ORELLANA					
COMPONENTE		EVALUACIÓN DE RIESGO			
SUBCOMPONENTE		PROBABILIDAD DE FRAUDE AL EVALUAR LOS RIESGOS			
Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿Existen procedimientos para evaluar la probabilidad de fraude al momento de evaluar los riesgos?	x			
2	¿Se manejan documentos que validen los riesgos identificados para tener probabilidad de fraude?	x			
3	¿Se evalúa el riesgo de acuerdo al nivel de importancia o impacto para evaluar los riesgos?	x			
4	¿Existen métodos de prevención de fraude al momento de evaluar los riesgos?	x			
TOTAL		Σ 4	0	0	√

Σ Totalizado
√ Verificado

ELABORADO POR: N.T.V.B	FECHA: 27/08/18
REVISADO POR: V.O.C.V.	FECHA: 01/10/18

Determinación del riesgo y confianza:

Componente: Evaluación de riesgos

Subcomponente: probabilidad de fraude al evaluar los riesgos

NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO
$NC = \frac{P(SI)}{PT} = \frac{4}{4} = 100\%$	$NR = \frac{P(NO)}{PT} = \frac{0}{4} = 0\%$

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 Policía Nacional Francisco de Orellana, con respecto al subcomponente **PROBABILIDAD DE FRAUDE AL EVALUAR LOS RIESGOS** se observa un nivel de confianza es alto de 100% lo que se evidencia que la entidad identifica adecuadamente los riesgos al fraude que está expuesta. De la misma manera, el nivel de riesgo es bajo de 0%. **X**

Marcas

X Realizado

Σ Totalizado

ELABORADO POR: N.T.V.B	FECHA: 27/08/18
REVISADO POR: V.O.C.V.	FECHA: 01/10/18

CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO POLICÍA NACIONAL FRANCISCO DE ORELLANA					
COMPONENTE		EVALUACIÓN DE RIESGO			
SUBCOMPONENTE		EVALUACIÓN DE RIESGOS			
N°	PREGUNTAS	RESPUESTA			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿Se analizan cada uno de los riesgos y se toman acciones para mitigarlos?		x		No se mantienen planes de mitigación de riesgos que contengan acciones para disminuirlos 06/8.
2	¿Se valora la probabilidad de ocurrencia del riesgo?	x			
3	¿Para la interpretación del efecto de un riesgo existe un proceso de valoración?	x			
4	¿En caso de cumplirse un determinado riesgo existen medidas de precaución para actuar?	x			
5	¿Existen formatos para la aplicación de técnicas evaluativas de riesgos?	x			
TOTAL		Σ 4	1	0	√

Σ Totalizado
√ Verificado

ELABORADO POR: N.T.V.B	FECHA: 27/08/18
REVISADO POR: V.O.C.V.	FECHA: 01/10/18

Determinación del riesgo y confianza:

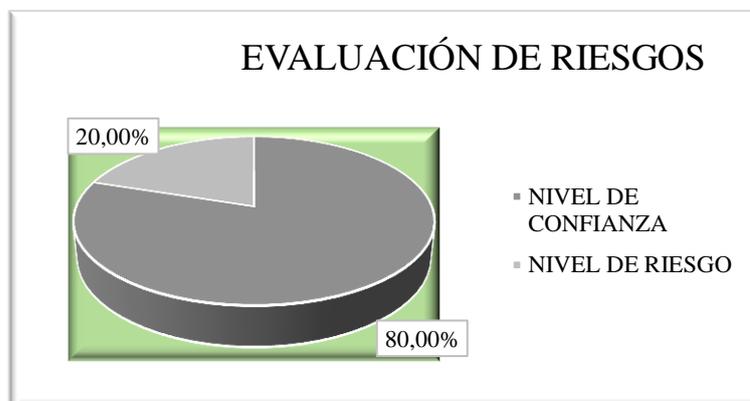
Componente: Evaluación de riesgos

Subcomponente: evaluación de riesgos

NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO
$NC = \frac{P(SI)}{PT} = \frac{4}{5} = 80\%$	$NR = \frac{P(NO)}{PT} = \frac{1}{5} = 20\%$

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 Policía Nacional Francisco de Orellana, con respecto al subcomponente evaluación de riesgos se observa un nivel de confianza es alto de 80% lo que se evidencia que la entidad evalúa adecuadamente los riesgos. De la misma manera, el nivel de riesgo es bajo de 20% lo que significa que no se maneja acciones para disminuirlos o mitigarlos riesgos de alguna manera. **X**

Marcas

- X** Realizado
- Σ** Totalizado

ELABORADO POR: N.T.V.B	FECHA: 27/08/18
REVISADO POR: V.O.C.V.	FECHA: 01/10/18

CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO POLICÍA NACIONAL FRANCISCO DE ORELLANA					
COMPONENTE		ACTIVIDADES DE CONTROL			
SUBCOMPONENTE		DEFINICIÓN DE ACTIVIDADES DE CONTROL			
N°	PREGUNTAS	RESPUESTA			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿Los departamentos o áreas de la institución realizan las actividades de manera organizada y coordinada?	x			
2	¿La Cooperativa posee documentos que muestran el desarrollo de la entidad?	x			
3	¿Los hechos económicos son registrados en el momento en que sucedan?		x		Las transacciones se registran uno o dos días después de que ocurran Q 3/8
4	¿Se aplican indicadores de desempeño para revisar y evaluar la gestión administrativa?	x			
5	¿Las actividades encomendadas se controlan y autorizan el registro personas diferentes?	x			
TOTAL		Σ 4	1	0	√

Σ Totalizado
√ Verificado

ELABORADO POR: N.T.V.B	FECHA: 27/08/18
REVISADO POR: V.O.C.V.	FECHA: 01/10/18

Determinación del riesgo y confianza:

Componente: Actividades de control

Subcomponente: definición de actividades de control

NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO
$NC = \frac{P(SI)}{PT} = \frac{4}{5} = 80\%$	$NR = \frac{P(NO)}{PT} = \frac{1}{5} = 20\%$

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 Policía Nacional Francisco de Orellana, con respecto al subcomponente definición de actividades de control se observa un nivel de confianza es alto de 80% lo que se evidencia que la entidad mantiene definido las actividades de control. De la misma manera, el nivel de riesgo es bajo de 20% lo que significa que la entidad no registra adecuadamente los hechos económicos. **X**

Marcas

X Realizado

Σ Totalizado

ELABORADO POR: N.T.V.B	FECHA: 27/08/18
REVISADO POR: V.O.C.V.	FECHA: 01/10/18

CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO POLICÍA NACIONAL FRANCISCO DE ORELLANA					
COMPONENTE		ACTIVIDADES DE CONTROL			
SUBCOMPONENTE		ACTIVIDADES DE CONTROL SOBRE LA TECNOLOGÍA			
N°	PREGUNTAS	RESPUESTA			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿Se realizan controles permanentes sobre los sistemas de red donde se maneja información de la entidad?	x			
2	¿Los controles sobre los sistemas informáticos han logrado prevenir riesgos?	x			Se ha logrado prevenir algunos riesgos Q 4/8
3	¿Para los riesgos detectados en los sistemas informáticos, se han implementado respuestas de mitigación eficientes?	x			
4	¿Se realiza informes periódicos sobre las actividades de control ejecutadas hacia los sistemas informáticos?		x		Solo se emiten reportes en casos requeridos por la máxima autoridad. Q 5/8
5	¿Los controles sobre los sistemas de información de la entidad son actualizados?	x			
6	¿El software de la empresa es compacto proporcionando información acorde al desempeño de cada una de las áreas	x			
TOTAL		Σ 5	1	0	√

Σ Totalizado
√ Verificado

ELABORADO POR: N.T.V.B	FECHA: 27/08/18
REVISADO POR: V.O.C.V.	FECHA: 01/10/18

Determinación del riesgo y confianza:

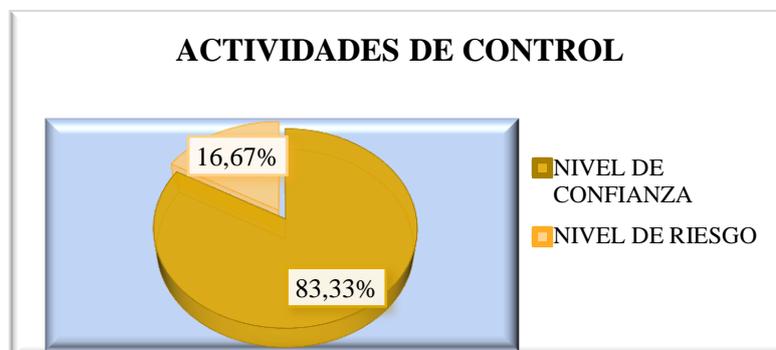
Componente: Actividades de control

Subcomponente: actividades de control sobre la tecnología

NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO
$NC = \frac{P(SI)}{PT} = \frac{5}{6} = 83,33\%$	$NR = \frac{P(NO)}{PT} = \frac{1}{6} = 16,67\%$

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 Policía Nacional Francisco de Orellana, con respecto al subcomponente actividades de control sobre la tecnología se observa un nivel de confianza es alto de 83,33% lo que se evidencia que la entidad conlleva un control adecuado sobre la tecnología que maneja la entidad. De la misma manera, el nivel de riesgo es bajo de 16,67% lo que significa que no se manejan reportes permanentes sobre las actividades de control sobre la tecnología encontradas **X**

Marcas

X Realizado

Σ Totalizado

ELABORADO POR: N.T.V.B	FECHA: 27/08/18
REVISADO POR: V.O.C.V.	FECHA: 01/10/18

CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO POLICÍA NACIONAL FRANCISCO DE ORELLANA					
COMPONENTE		ACTIVIDADES DE CONTROL			
SUBCOMPONENTE		POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS			
Nº	PREGUNTAS	RESPUESTA			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿Existen políticas que disminuyan eficientemente los riesgos?	x			
2	¿Los procedimientos de control promueven de manera eficiente mitigar los riesgos detectados?		x		No se manejan acciones de control para mitigar los riesgos detectados α 6/8
3	¿Existen diagramas de flujo sobre los procedimientos donde se detalle la forma de control en la Cooperativa?		x		La entidad no tiene un diagrama de flujo sobre los procedimientos. α 7/8.
4	¿Las actividades de control promueven el logro los objetivos organizacionales?	x			
5	¿Los procedimientos de control han permitido prevenir riesgos de alto impacto en la Cooperativa?	x			
6	¿Dentro de la Cooperativa se mantiene un ambiente armónico mediante políticas y procedimientos de control?	x			
TOTAL		Σ 4	2	0	√

Σ Totalizado
√ Verificado

ELABORADO POR: N.T.V.B	FECHA: 27/08/18
REVISADO POR: V.O.C.V.	FECHA: 01/10/18

Determinación del riesgo y confianza:

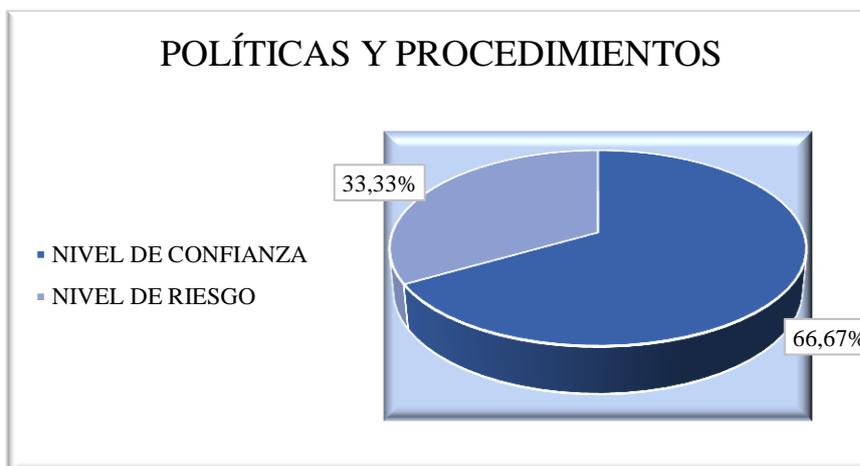
Componente: Actividades de control

Subcomponente: políticas y procedimientos

NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO
$NC = \frac{P(SI)}{PT} = \frac{4}{6} = 66,67\%$	$NR = \frac{P(NO)}{PT} = \frac{2}{6} = 33,33\%$

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 Policía Nacional Francisco de Orellana, con respecto al subcomponente políticas y procedimientos se observa un nivel de confianza es moderado de 62,67% lo que se evidencia que la entidad tiene políticas necesarias que permiten una mejor toma de decisiones De la misma manera, el nivel de riesgo es moderado de 33,33% lo que significa que la entidad no tiene flujogramas donde se detallen las actividades y procedimientos. **X**

Marcas

- X** Realizado
- Σ** Totalizado

ELABORADO POR: N.T.V.B	FECHA: 27/08/18
REVISADO POR: V.O.C.V.	FECHA: 01/10/18

CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO POLICÍA NACIONAL FRANCISCO DE ORELLANA					
COMPONENTE		INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
SUBCOMPONENTE		INFORMACIÓN			
Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿La información para ser autorizada pasa por un proceso de identificación, recolección, procesamiento y comunicación?	x			
2	¿La recolección de información se realiza mediante un sistema estratégico para dar soluciones a los riesgos?	x			
3	¿La información obtenida externamente se compara con la información interna de la institución?	x			
4	¿Se realizan informes que revelan la información acerca del desempeño de la entidad?	x			
5	¿La información manejada en la entidad nos ayuda evaluar y responder a los posibles riesgos?	x			
6	¿La información dentro de La Cooperativa circula de forma horizontal y sin discriminación?	x			
7	¿Los archivos relevantes de información son guardados en un lugar distinto a la Cooperativa en caso de alguna eventualidad?		x		Los archivos se mantienen en las instalaciones de la entidad. Q 6/8
TOTAL		Σ 6	1	0	√

Σ Totalizado
√ Verificado

ELABORADO POR: N.T.V.B	FECHA: 27/08/18
REVISADO POR: V.O.C.V.	FECHA: 01/10/18

Determinación del riesgo y confianza:

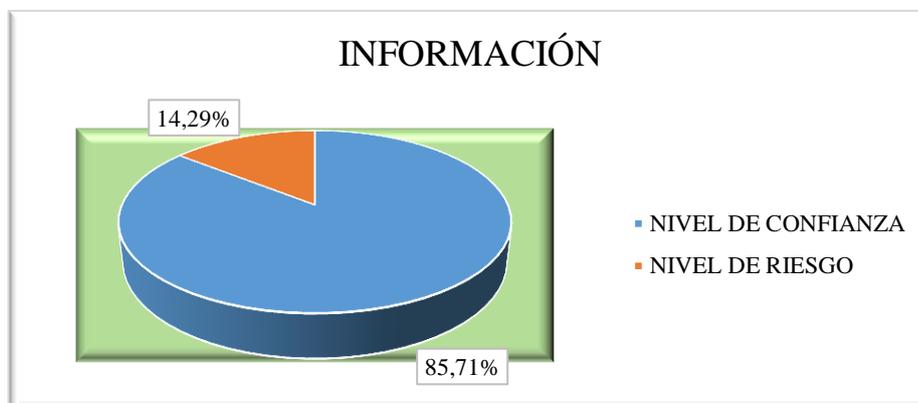
Componente: Información y comunicación

Subcomponente: información

NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO
$NC = \frac{P(SI)}{PT} = \frac{6}{7} = 85,71\%$	$NR = \frac{P(NO)}{PT} = \frac{1}{7} = 14,29\%$

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 Policía Nacional Francisco de Orellana, con respecto al subcomponente información se observa un nivel de confianza es alto de 87,71% lo que se evidencia que la entidad conlleva un sistema de información eficiente. De la misma manera, el nivel de riesgo es bajo de 33,33% lo que significa que la entidad no ha guardado los documentos de información en un lugar distinto al de la entidad. **X**

Marcas

- X** Realizado
- Σ** Totalizado

ELABORADO POR: N.T.V.B	FECHA: 27/08/18
REVISADO POR: V.O.C.V.	FECHA: 01/10/18

CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO POLICÍA NACIONAL FRANCISCO DE ORELLANA					
COMPONENTE		INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
SUBCOMPONENTE		COMUNICACIÓN			
Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿La comunicación dentro de la Entidad incentiva a tener una comunicación específica y orientada hacia la gestión?	x			
2	¿La filosofía administrativa y el enfoque que posee la entidad son comunicados previamente de acuerdo a la gestión de riesgos?	x			
3	¿La comunicación es considerada como un factor clave para una gestión eficiente de riesgos corporativos?	x			
4	¿La entidad posee un programa de comunicación que permita establecer el estado actual de la misma?		x		La entidad no posee un programa de comunicación. 0/8.
5	¿Se ha determinado de forma estratégica las vías de comunicación internas que estén vinculadas a la gestión de riesgos?	x			
6	¿La línea de comunicación de la Cooperativa ha permitido alcanzar los objetivos en la misma?	x			
TOTAL		Σ 5	1	0	√

Σ Totalizado
√ Verificado

ELABORADO POR: N.T.V.B	FECHA: 27/08/18
REVISADO POR: V.O.C.V.	FECHA: 01/10/18

Determinación del riesgo y confianza:

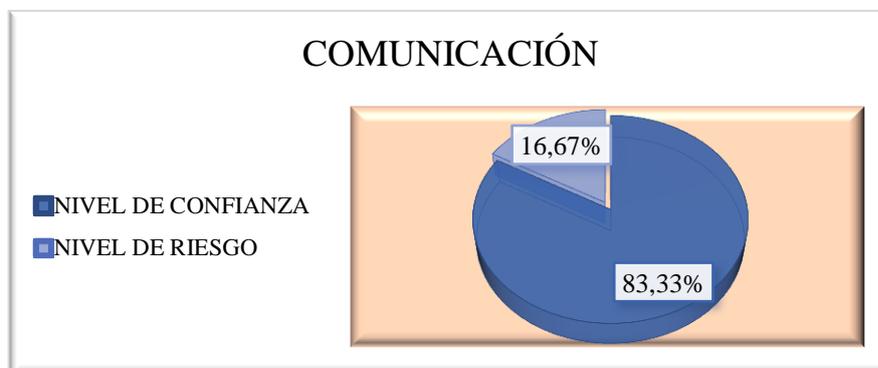
Componente: Información y comunicación

Subcomponente: comunicación

NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO
$NC = \frac{P(SI)}{PT} = \frac{5}{6} = 83,33\%$	$NR = \frac{P(NO)}{PT} = \frac{1}{6} = 16,67\%$

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 Policía Nacional Francisco de Orellana, con respecto al subcomponente comunicación se observa un nivel de confianza es alto de 83,33% lo que se evidencia que la entidad conlleva un sistema de comunicación eficiente y efectivo que promueve el cumplimiento de los objetivos. De la misma manera, el nivel de riesgo es bajo de 16,67% lo que significa que la entidad no posee un programa de comunicación que establezca lineamientos de comunicación. **X**

Marcas

- X** Realizado
- Σ** Totalizado

ELABORADO POR: N.T.V.B	FECHA: 27/08/18
REVISADO POR: V.O.C.V.	FECHA: 01/10/18

CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO POLICÍA NACIONAL FRANCISCO DE ORELLANA					
COMPONENTE		INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
SUBCOMPONENTE		COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS EXTERNOS			
Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿La entidad se comunica eficientemente con los grupos de interés externos como proveedores y clientes?	x			
2	¿Los grupos de interés toman en cuenta los factores claves de la entidad?	x			
3	¿La comunicación entre el personal y los grupos de interés externos es abierta y veraz?	x			
4	¿Los canales de comunicación son eficientes y promueven adecuadamente la comunicación?		x		La entidad no posee un programa de comunicación. 0/8.
5	¿Se ha determinado de forma estratégica las vías de comunicación con los grupos de interés externos que estén vinculadas a la gestión de riesgos?	x			
TOTAL		4	1	0	√

∑ Totalizado
√ Verificado

ELABORADO POR: N.T.V.B	FECHA: 27/08/18
REVISADO POR: V.O.C.V.	FECHA: 01/10/18

Determinación del riesgo y confianza:

Componente: Información y comunicación

Subcomponente: comunicación con los grupos de interés externos

NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO
$NC = \frac{P(SI)}{PT} = \frac{4}{5} = 83,33\%$	$NR = \frac{P(NO)}{PT} = \frac{1}{5} = 16,67\%$

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 Policía Nacional Francisco de Orellana, con respecto al subcomponente comunicación con los grupos de interés externos se observa un nivel de confianza es alto de 80% lo que se evidencia que la entidad conlleva un sistema de comunicación con los grupos de interés externos de manera oportuna con información veraz y efectiva. De la misma manera, el nivel de riesgo es bajo de 20% lo que significa que la entidad no posee un programa de comunicación que establezca lineamientos de comunicación. **X**

Marcas

- X** Realizado
- Σ** Totalizado

ELABORADO POR: N.T.V.B	FECHA: 27/08/18
REVISADO POR: V.O.C.V.	FECHA: 01/10/18

CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO POLICÍA NACIONAL FRANCISCO DE ORELLANA					
COMPONENTE		SUPERVISIÓN Y MONITOREO			
SUBCOMPONENTE		ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN			
Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿Se supervisa al personal al momento que realizan las actividades encomendadas?	x			
2	¿Las recomendaciones de los exámenes anteriores han sido tomadas en cuenta?	x			
3	¿La situación de la cooperativa es analizada por la administración de la Cooperativa?	x			
4	¿Para determinar la situación de la cooperativa se realizan auditorías?		x		En la entidad no se realizan auditorías. Q 7/8.
5	¿El sistema de control Interno es valorado de acuerdo con recomendaciones emitidas en informes anteriores?		x		
6	¿Se supervisa al personal al momento que realizan las actividades encomendadas?	x			
TOTAL		Σ 4	2	0	√

Σ Totalizado
√ Verificado

ELABORADO POR: N.T.V.B	FECHA: 27/08/18
REVISADO POR: V.O.C.V.	FECHA: 01/10/18

Determinación del riesgo y confianza:

Componente: Supervisión y monitoreo

Subcomponente: actividades de supervisión.

NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO
$NC = \frac{P(SI)}{PT} = \frac{4}{6} = 66,67\%$	$NR = \frac{P(NO)}{PT} = \frac{2}{6} = 33,33\%$

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 Policía Nacional Francisco de Orellana, con respecto al subcomponente actividades de supervisión se observa un nivel de confianza moderado de 66,67% lo que se evidencia que la entidad realiza actividades de supervisión permanentes De la misma manera, el nivel de riesgo es moderado de 33,33% lo que significa que la entidad no ha realizado auditoría que permitan mejorar las gestiones tanto financieras como procedimentales en cada una de las actividades y servicios que ofrece la COAC. **X**

Marcas

- X** Realizado
- Σ** Totalizado

ELABORADO POR: N.T.V.B	FECHA: 27/08/18
REVISADO POR: V.O.C.V.	FECHA: 01/10/18

CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO POLICÍA NACIONAL FRANCISCO DE ORELLANA					
COMPONENTE		SUPERVISIÓN Y MONITOREO			
SUBCOMPONENTE		DETERMINACIÓN DE DEFICIENCIAS			
Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿Existen políticas que definan el reporte de deficiencias sobre la gestión de riesgos en la entidad?	x			
2	¿Se realizan reportes constantes sobre las necesidades primordiales en cada área de la entidad?	x			
3	¿Las deficiencias son comunicadas cuándo se detectan deficiencias?	x			
4	¿Existen hojas de reporte que permitan informar las deficiencias detectadas?	x			
5	¿Se analizan los reportes emitidos acerca de las deficiencias detectadas?		x		No se analizan los reportes, solo se da respuesta a los mismos. Q 8/8.
TOTAL		Σ 4	1	0	√

Σ Totalizado
√ Verificado

ELABORADO POR: N.T.V.B	FECHA: 27/08/18
REVISADO POR: V.O.C.V.	FECHA: 01/10/18

Determinación del riesgo y confianza:

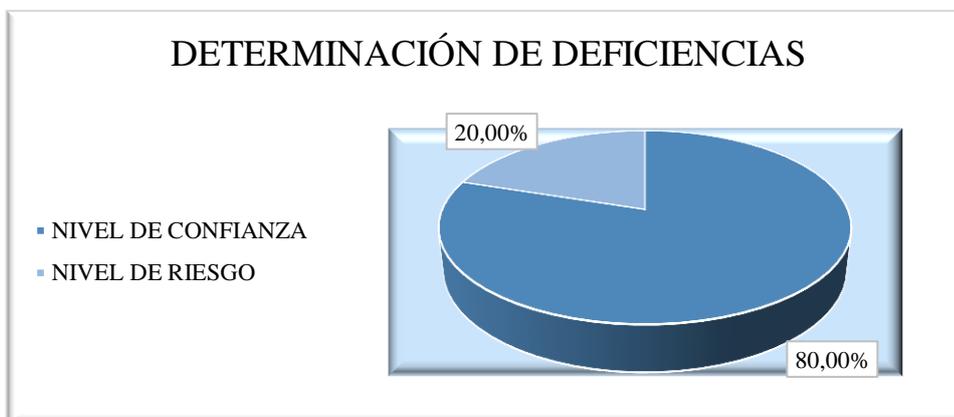
Componente: Supervisión y monitoreo

Subcomponente: determinación de deficiencias

NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO
$NC = \frac{P(SI)}{PT} = \frac{4}{5} = 80\%$	$NR = \frac{P(NO)}{PT} = \frac{1}{5} = 20\%$

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 Policía Nacional Francisco de Orellana, con respecto al subcomponente determinación de deficiencias se observa un nivel de confianza alto de 80% lo que se evidencia que la entidad determina eficientemente las deficiencias encontradas De la misma manera, el nivel de riesgo es bajo de 20% lo que significa que la entidad no analiza adecuadamente los reportes de deficiencias detectados, sino más bien da solución inmediata **X**

Marcas

- X** Realizado
- Σ** Totalizado

ELABORADO POR: N.T.V.B	FECHA: 27/08/18
REVISADO POR: V.O.C.V.	FECHA: 01/10/18

4.2.3 Ponderación de los cuestionarios de control interno

Nº	PREGUNTA	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN
1	¿La COAC Policía Nacional Francisco de Orellana cuenta con un código de ética que regule el comportamiento de todos los colaboradores?	10	6
2	¿Los valores éticos dentro de la COAC apoyan al desempeño eficiente de la misma?	10	9
3	¿Constantemente la comunicación fomenta temas éticos y disciplinarios?	10	10
4	¿Los administrativos de la COAC trabajan con valores y principios dando un ejemplo a seguir a todos los miembros de la entidad?	10	10
5	¿Existe un reglamento donde se proporciones sanciones para quienes incumplan con los valores éticos propuestos por la entidad?	10	10
6	¿La administración se integra en todos los niveles de la institución?	10	10
7	¿La evolución de la COAC ha permitido estructurar políticas administrativas?	10	10
8	¿Las actividades que se realizan en todos los niveles y están direccionadas hacia el cumplimiento de los objetivos?	10	10
9	¿La gerencia posee actitudes de motivación para la ejecución de cada uno de los procesos y procedimientos que se realizan en la COAC?	10	9
10	¿El personal se siente conforme del ambiente de trabajo donde realizan sus actividades?	10	9
11	¿Existe una relación cordial entre la administración y los empleados?	10	10
12	¿La toma de decisiones dentro de la institución se realiza previo a un análisis de operaciones históricas y futuras?	10	8
13	¿La COAC ha definido claramente el organigrama estructural, las líneas de autoridad y responsabilidad?	10	7
14	¿La COAC conlleva una estructura organizativa que considere los cambios?	10	6
15	¿La estructura organizacional está diseñada de acuerdo al tamaño y actividades de la COAC?	10	10

ELABORADO POR: N.T.V.B	FECHA: 29/08/18
REVISADO POR: V.O.C.V.	FECHA: 01/10/18

Nº	PREGUNTA	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN
16	¿La estructura organizacional de la cooperativa está enmarcada en el respectivo manual de funciones?	10	9
17	¿Los directivos poseen conocimientos necesarios para cumplir con sus responsabilidades?	10	9
18	¿El personal tiene la preparación académica adecuada?	10	9
19	¿Dentro de la COAC se realizan capacitaciones de forma constante?	10	10
20	¿El personal conoce las funciones a desarrollar en su cargo?	10	10
21	¿El personal cumple con los requisitos del perfil del cargo?	10	8
22	¿El personal realiza las tareas para las que fue contratado?	10	9
23	¿Se evalúa al personal constantemente?	10	10
24	¿La COAC cuenta con un manual de funciones aprobado?	10	7
25	¿Se realiza un previo análisis los conocimientos y habilidades requeridos para realizar las actividades de cada cargo?	10	9
26	¿Se establece incentivos y sanciones en el cumplimiento de las funciones encargadas?	10	10
27	¿Existen Políticas que describan las prácticas para las actividades que realiza la empresa?	10	10
28	¿Se delegan autoridades para la consecución de los objetivos de la Institución?	10	9
29	¿Se toma en cuenta las competencias de cada funcionario para la asignación de autoridad y responsabilidad?	10	8
30	¿Existen responsables en la entidad, que justifiquen periódicamente su desempeño?	10	9
31	¿Se asignan niveles de autoridad y responsabilidad de forma estratégica, para la consecución de objetivos?	10	10
32	¿Los distintos niveles de autoridad delegados, se encuentran en concordancia con el organigrama institucional?	10	8

ELABORADO POR: N.T.V.B	FECHA: 29/08/18
REVISADO POR: V.O.C.V.	FECHA: 01/10/18

Nº	PREGUNTA	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN
33	¿El departamento para dar respuesta a los riesgos considera la relación Costo/Beneficio?	10	10
34	¿Para evitar el riesgo, la Unidad previene las actividades que lo originan?	10	10
35	¿Se especifica los objetivos vinculados a la información u otro proceso determinado?	10	8
36	¿Los objetivos de la COAC son claros y conllevan a la consecución de las metas planeadas?	10	9
37	¿Los objetivos se han establecido en función de áreas estratégicas?	10	9
38	¿La administración evalúa el desempeño de cada área con respecto a una meta establecida?	10	10
39	¿La COAC cumple con las leyes y normativas establecidas?	10	9
40	¿Cuándo los objetivos de la COAC no están siendo cumplidos la administración identifica los errores?	10	10
41	¿Se especifica los objetivos vinculados a la información u otro proceso determinado?	10	8
42	¿Se identifican los riesgos y se discuten abiertamente con la Administración?	10	9
43	¿Se clasifican los riesgos según el nivel de importancia?	10	8
44	¿En el proceso de identificación de riesgos se determinan si son factores internos y externos?	10	9
45	¿Identificado un riesgo se involucra a toda la Cooperativa?	10	9
46	¿La Cooperativa cuenta con métodos para prevención de riesgos?	10	7
47	¿Existen procedimientos para evaluar la probabilidad de fraude al momento de evaluar los riesgos?	10	10
48	¿Se manejan documentos que validen los riesgos identificados para tener probabilidad de fraude?	10	10

ELABORADO POR: N.T.V.B	FECHA: 29/08/18
REVISADO POR: V.O.C.V.	FECHA: 01/10/18

N°	PREGUNTA	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN
49	¿Se evalúa el riesgo de acuerdo al nivel de importancia o impacto para evaluar los riesgos?	10	8
50	¿Existen métodos de prevención de fraude al momento de evaluar los riesgos?	10	10
51	¿Se analizan cada uno de los riesgos y se toman acciones para mitigarlos?	10	7
52	¿Se valora la probabilidad de ocurrencia del riesgo?	10	9
53	¿Para la interpretación del efecto de un riesgo existe un proceso de valoración?	10	7
54	¿En caso de cumplirse un determinado riesgo existen medidas de precaución para actuar?	10	9
55	¿Existen formatos para la aplicación de técnicas evaluativas de riesgos?	10	9
56	¿Los departamentos o áreas de la institución realizan las actividades de manera organizada y coordinada?	10	9
57	¿La Cooperativa posee documentos que muestran el desarrollo de la entidad?	10	9
58	¿Los hechos económicos son registrados en el momento en que sucedan?	10	8
59	¿Se aplican indicadores de desempeño para revisar y evaluar la gestión administrativa?	10	6
60	¿Las actividades encomendadas se controlan y autorizan el registro personas diferentes?	10	9
61	¿Se realizan controles permanentes sobre los sistemas de red donde se maneja información de la entidad?	10	9
62	¿Los controles sobre los sistemas informáticos han logrado prevenir riesgos?	10	9
63	¿Para los riesgos detectados en los sistemas informáticos, se han implementado respuestas de mitigación eficientes?	10	9
64	¿Se realiza informes periódicos sobre las actividades de control ejecutadas hacia los sistemas informáticos?	10	8
65	¿Los controles sobre los sistemas de información de la entidad son actualizados?	10	10

ELABORADO POR: N.T.V.B	FECHA: 29/08/18
REVISADO POR: V.O.C.V.	FECHA: 01/10/18

Nº	PREGUNTA	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN
66	¿El software de la empresa es compacto proporcionando información acorde al desempeño de cada una de las áreas	10	10
67	¿Existen políticas que disminuyan eficientemente los riesgos?	10	10
68	¿Los procedimientos de control promueven de manera eficiente mitigar los riesgos detectados?	10	8
69	¿Existen diagramas de flujo sobre los procedimientos donde se detalle la forma de control en la Cooperativa?	10	8
70	¿Las actividades de control promueven el logro los objetivos organizacionales?	10	10
71	¿Los procedimientos de control han permitido prevenir riesgos de alto impacto en la Cooperativa?	10	10
72	¿Dentro de la Cooperativa se mantiene un ambiente armónico mediante políticas y procedimientos de control?	10	10
73	¿La información para ser autorizada pasa por un proceso de identificación, recolección, procesamiento y comunicación?	10	9
74	¿La recolección de información se realiza mediante un sistema estratégico para dar soluciones a los riesgos?	10	9
75	¿La información obtenida externamente se compara con la información interna de la institución?	10	9
76	¿Se realizan informes que revelan la información acerca del desempeño de la entidad?	10	8
77	¿La información manejada en la entidad nos ayuda evaluar y responder a los posibles riesgos?	10	9
78	¿La información dentro de La Cooperativa circula de forma horizontal y sin discriminación?	10	10
79	¿Los archivos relevantes de información son guardados en un lugar distinto a la Cooperativa en caso de alguna eventualidad?	10	7
80	¿La comunicación dentro de la Entidad incentiva a tener una comunicación específica y orientada hacia la gestión?	10	9
81	¿La filosofía administrativa y el enfoque que posee la entidad son comunicados previamente de acuerdo a la gestión de riesgos?	10	8

ELABORADO POR: N.T.V.B	FECHA: 29/08/18
REVISADO POR: V.O.C.V.	FECHA: 01/10/18

N°	PREGUNTA	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN
82	¿La comunicación es considerada como un factor clave para una gestión eficiente de riesgos corporativos?	10	8
83	¿La entidad posee un programa de comunicación que permita establecer el estado actual de la misma?	10	7
84	¿Se ha determinado de forma estratégica las vías de comunicación internas que estén vinculadas a la gestión de riesgos?	10	10
85	¿La línea de comunicación de la Cooperativa ha permitido alcanzar los objetivos en la misma?	10	10
86	¿Las evaluaciones financieras a la ejecución del presupuesto se las realizan periódicamente?	10	10
87	¿La entidad se comunica eficientemente con los grupos de interés externos como proveedores y clientes?	10	9
88	¿Los grupos de interés toman en cuenta los factores claves de la entidad?	10	8
89	¿La comunicación entre el personal y los grupos de interés externos es abierta y veraz?	10	9
90	¿Los canales de comunicación son eficientes y promueven adecuadamente la comunicación?	10	8
91	¿Se ha determinado de forma estratégica las vías de comunicación con los grupos de interés externos que estén vinculadas a la gestión de riesgos?	10	10
92	¿Se supervisa al personal al momento que realizan las actividades encomendadas?	10	9
93	¿Las recomendaciones de los exámenes anteriores han sido tomadas en cuenta?	10	9
94	¿La situación de la cooperativa es analizada por la administración de la Cooperativa?	10	9
95	¿Para determinar la situación de la cooperativa se realizan auditorías?	10	8
96	¿El sistema de control Interno es valorado de acuerdo con recomendaciones emitidas en informes anteriores?	10	8
97	¿Se supervisa al personal al momento que realizan las actividades encomendadas?	10	10

ELABORADO POR: N.T.V.B	FECHA: 29/08/18
REVISADO POR: V.O.C.V.	FECHA: 01/10/18



Nº	PREGUNTA	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN
98	¿Existen políticas que definan el reporte de deficiencias sobre la gestión de riesgos en la entidad?	10	9
99	¿Se realizan reportes constantes sobre las necesidades primordiales en cada área de la entidad?	10	9
100	¿Las deficiencias son comunicadas cuándo se detectan deficiencias?	10	8
101	¿Existen hojas de reporte que permitan informar las deficiencias detectadas?	10	8
102	¿Se analizan los reportes emitidos acerca de las deficiencias detectadas?	10	9
	TOTAL	1020	907

ELABORADO POR: N.T.V.B	FECHA: 29/08/18
REVISADO POR: V.O.C.V.	FECHA: 01/10/18

4.2.4 Determinación de riesgo y confianza global

COMPONENTE	TOTAL	SI	NO	NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO
Ambiente de Control	340	308	32	90,59%	9,41%
Evaluación de Riesgos	210	184	26	87,62%	12,38%
Actividades de Control	170	152	18	89,41%	10,59%
Información y Comunicación	190	167	23	87,89%	12,11%
Monitoreo	110	96	14	87,27%	12,73%
Global	1020	907	113	88,92%	11,08%

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 Policía Nacional Francisco de Orellana, mantiene un nivel de confianza alto de 88,92% lo que se evidencia que la Cooperativa maneja adecuadamente cada uno de los procesos y procedimientos acordes a la normativa vigente. De la misma manera, el nivel de riesgo es bajo de 11,08% evidenciando así que la entidad tiene algunas falencias que debe mejorarlas para promover la toma de decisiones y mejorar el desempeño como Cooperativa. X

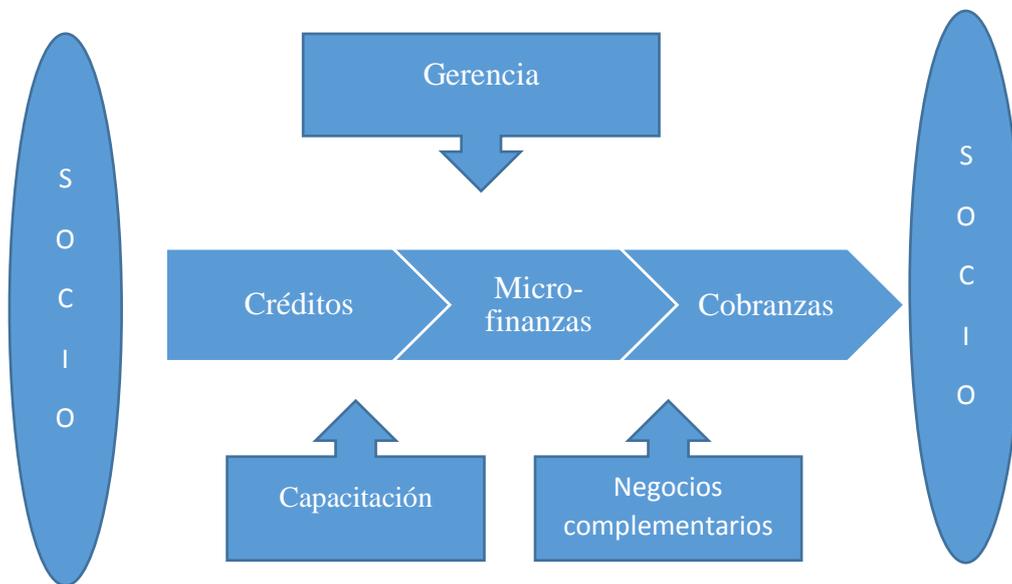
Marcas

X Realizado



4.2.5 Identificación de procesos

El mapa de procesos que se identifica en la Cooperativa de la Policía Nacional, Pto. Francisco de Orellana constituye un modelo propio que contempla las principales acciones de la institución que generan valor al cliente, es una importante herramienta de gestión que permite disminuir costos y lograr la eficiencia de los recursos disponibles y otros aspectos que ayudan a la cooperativa a adquirir ventajas competitivas.





PROCESOS ESTRATÉGICOS

Los procesos gobernantes se los llama también estratégicos, ya que se refieren a todo lo que tiene que ver con la planificación y dirección de las entidades, por lo general se los direcciona a largo plazo, están orientados a formular políticas, normas, objetivos y disposiciones que se relacionan a cumplir la misión y visión de la organización, están relacionados directamente con la vida de la empresa.

PROCESOS CENTRALES

A estos se les conoce como procesos operativos, son propios de la actividad de la institución que admiten generar la diversidad de productos y servicios que oferta la cooperativa a sus socios de la provincia Francisco de Orellana.

La actividad principal que da valor a los procesos es la intervención financiera, el proceso principal de créditos en base a los ahorros que mantienen los socios, estos productos y servicios inciden directamente en la satisfacción del consumidor final.

Como proceso básico de la cooperativa están:

- Créditos
- Micro-finanzas
- Cobranzas

PROCESOS DE APOYO

A estos se les conoce de soporte o apoyo, los mismos que orientan al desarrollo de la entidad y a la gestión administrativa, ayudan a los procesos gobernantes y productivos, estos aportan los medios necesarios para los procesos operativos se realicen con éxito.

De los principales procesos que se realizan en la Cooperativa Policía Nacional en la ciudad de Francisco de Orellana el departamento de Crédito es el que principalmente se realiza y se trabaja concurrenciamente por ende se analizan los procedimientos siguientes:

1.- Procedimientos Solicitud de Crédito Ordinario

Detalle del Procedimiento Solicitud de Crédito Ordinario

Nº	Actividades	Tiempo min	Responsable
1	Se acerca a la agencia de la cooperativa donde toma un turno para créditos de consumo.	2	Socio
2	Pulsa en el sistema informático el siguiente turno a ser atendido; en este se registra el tiempo de atención dedicado a cada socio.	1	Oficial de crédito
3	Solicita cédula de ciudadanía del socio para la revisión de su historial crediticio y capacidad de pago.	5	Oficial de crédito
4	Revisa en el módulo de garantías del sistema informático los aportes, préstamos vigentes del socio y si tiene dado su nombre en otras garantías.	5	Oficial de crédito
5	En una hoja de Excel pre-elaborada evalúa la capacidad de endeudamiento, además de una simulación de la tabla de amortización.	10	Oficial de crédito
6	En el Buró de crédito se revisan deudas financieras y en el caso de tenerlas se solicita tablas de amortización y certificados para la verificación real de la capacidad de pago.	10	Oficial de crédito
7	Si el socio no cuenta con capacidad de pago o tiene algún otro condicionante que no puede cumplir, en ese momento el oficial de crédito le informa verbalmente que no puede acceder al crédito	2	Oficial de crédito

χ Realizado
 Σ Totalizado

ELABORADO POR: N.T.V.B	FECHA: 03/09/18
REVISADO POR: V.O.C.V.	FECHA: 01/10/18

8	Si el peticionario cuenta con capacidad de endeudamiento, mínimo de aportes requeridos y no tiene ningún impedimento para la otorgación del crédito, se procede a determinar las garantías y/o análisis del patrimonio necesario en base al Score del Buró de Crédito y la ficha técnica del producto. Se le entrega al socio la solicitud.	5	Oficial de crédito
9	<p>Presenta la solicitud de crédito y garantes, junto con los documentos requeridos para el otorgamiento del crédito.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copia de cédula y credencial a color • Una copia de carta de servicio básico (Agua, Luz o Teléfono) • Para socios que no cobran sus haberes en la CPN se solicita rol de pagos del último mes. • En montos superiores a 20,000.00 USD se solicita los tres últimos roles de pago a quien no cobre en la CPN. 	60	Socio
10	Verifica que las garantías puedan cubrir las cuotas de pago del socio. Estas garantías pueden ser personales, hipotecarias o prendarias.	20	Oficial de crédito
11	Verifica y actualiza los datos del socio y garante en el sistema informático (dirección, sector donde reside y códigos de la ciudad, correo electrónico, teléfono, referencias personales, balances generales).	10	Oficial de crédito
12	Ingresa los datos del socio, crédito solicitado (tipo de crédito, monto, plazo, tasa de interés) y del garante, a través del módulo de trámites del sistema informático. En este se registra el oficial de crédito responsable del crédito.	25	Oficial de crédito
13	Marca en un checklist del sistema informático los documentos que se están adjuntando a la solicitud de crédito, imprime el checklist y adjunta a los mismos documentos para la aprobación del Jefe de Agencia.	20	Oficial de crédito
	TOTAL	175 min.	

X Realizado
Σ Totalizado

ELABORADO POR: N.T.V.B	FECHA: 03/09/18
REVISADO POR: V.O.C.V.	FECHA: 01/10/18

2.- Procedimientos de Aprobación de Crédito Ordinario

Detalle del Procedimiento de Aprobación de Crédito Ordinario

Nº	Actividades	Tiempo min	Responsable
1	Recibe en la bandeja de entrada del sistema informático y físicamente la solicitud de crédito junto con los documentos presentados por el socio y generados por el oficial de crédito.	5	Jefe de Agencia
2	Verifica que los datos ingresados al sistema informático (monto, plazo, deudor, garante) correspondan a la solicitud que se recibió en física, además de analizar las observaciones y recomendación para presentar el oficial de crédito.	10	Jefe de Agencia
3	Procede a su aprobación en el sistema y firma la solicitud de crédito hasta montos de \$ 20.000,00	10	Jefe de Agencia
4	Si el monto supera los \$ 20.000, 00 elabora un informe que adjunta a cada solicitud de crédito y las envía junto con toda la documentación al Comité Técnico de Crédito para su aprobación.	15	Secretario Comité Técnico de Crédito
5	Recibe las carpetas de los socios y verifica que cumpla con todos los requerimientos.	10	Secretario Comité Técnico C
6	Presenta al Comité Técnico de Crédito las carpetas que pasaron la revisión y las que no se envían al Jefe de Agencia con memo de la observación que se encontró y por la que no se puede aprobar la solicitud.	10	Secretario Comité Técnico de Crédito
7	Analiza las solicitudes de crédito (monto de crédito solicitado y capacidad de pago del socio solicitante) aprobando estos con la firma en las actas.	25	Secretario Comité Técnico de Crédito
8	Registra los créditos que se aprobaron en un acta firmada por los integrantes del Comité Técnico de Crédito y envía las carpetas de los socios aprobados al Jefe de Agencia.	15	J Secretario Comité Técnico de Crédito
9	Aprueba en el sistema y envía la solicitud de crédito para que el oficial de crédito proceda con el desembolso.	10	Jefe de Agencia
TOTAL		110 min	

✕ Realizado
Σ Totalizado

ELABORADO POR: N.T.V.B	FECHA: 03/09/18
REVISADO POR: V.O.C.V.	FECHA: 01/10/18

3.- Procedimientos Desembolso de Crédito Ordinario

Detalle del Procedimiento de Desembolso de Crédito Ordinario

N°	Actividades	Tiempo min	Responsable
1	Verifica nuevamente en el sistema y solicitud física que los datos del deudor y garante sean correctos.	15	Oficial de Crédito
2	Ingresa al sistema y con su clave realiza la acreditación del monto de crédito aprobado a la cuenta del socio en la CPN.	10	Oficial de Crédito
3	Imprime el pagaré, contrato mutuo, la tabla de amortización y orden de desembolso indicando al socio nuevamente el monto acreditado, el plazo y valor de las cuotas a pagar.	5	Oficial de Crédito
4	Revisa y firma el pagaré y contrato mutuo del crédito solicitado.	5	Socio
5	Verifica que la firma del socio sea idéntica a la cédula de ciudadanía y la dirección sea la misma registrada en el sistema.	5	Oficial de Crédito
6	Adjunta el pagaré y contrato firmado a los documentos generados en el proceso de crédito.	5	Oficial de Crédito
7	Al siguiente día de generados los créditos recoge las solicitudes de crédito con toda la documentación para archivarlas en carpetas individuales y envía las carpetas de los socios a la Jefe de Agencia.	20	Archivo
8	Recibe las carpetas de los socios para firmar los pagarés de cada uno de los créditos en el orden que fueron aprobados.	10	Jefe de Agencia
9	Recoge nuevamente las carpetas de los socios para que ser archivados en el Archivo General	15	Archivo
TOTAL		90 min	

 Realizado
 Totalizado

ELABORADO POR: N.T.V.B	FECHA: 03/09/18
REVISADO POR: V.O.C.V.	FECHA: 01/10/18

FRANCISCO ORELLANA
AUDITORÍA OPERACIONAL – PERÍODO: 2017

4.- Procedimientos Pago de Cuota

Detalle del Procedimiento Pago de Cuota

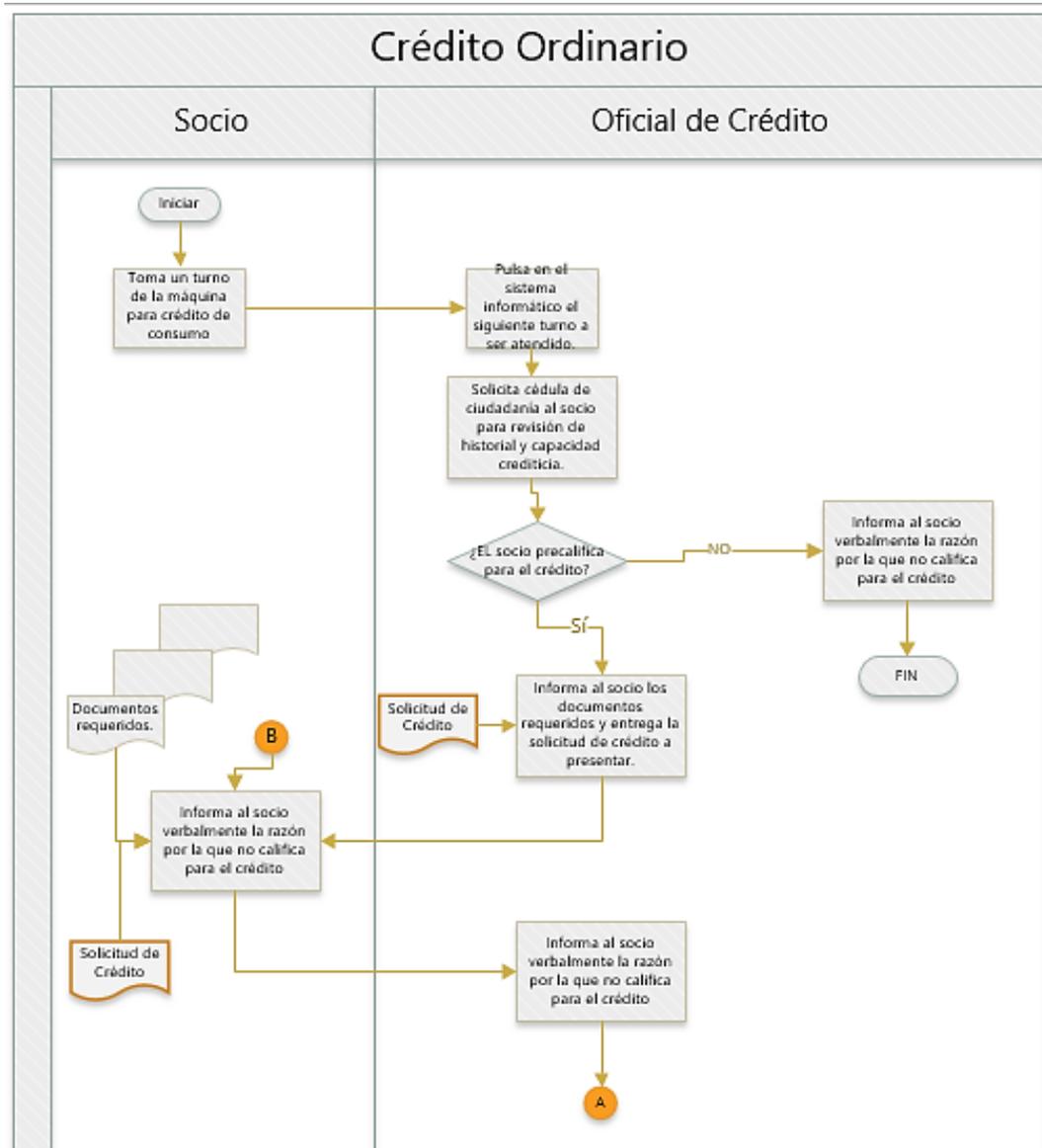
N°	Actividades	Tiempo min	Responsable
1	Se acerca a consultar el valor de la cuota adeuda a cancelar, en el área de cobranza o balcón de servicios, presentando su cédula de identidad.	5	Socio
2	Ingresa al sistema y verifica la cuota adeudada por el socio, indicándole el valor de que debe depositar en su cuenta de ahorros en las Cajas de la CPN.	3	Cobranza
3	Deposita la cuota adeuda en Cajas de la CPN, y entrega el comprobante de depósito al Asistente de Cobranza.	5	Oficial de Crédito
4	Ingresa al sistema COBIS y realiza la N/D a la cuenta del socio, para cancelar la cuota adeudada.	2	Socio
5	Imprime el Recibo de Pago generado por el sistema informático y se lo entrega al socio.	4	Oficial de Crédito
TOTAL		19 min	

X Realizado
Σ Totalizado

ELABORADO POR: N.T.V.B	FECHA: 03/09/18
REVISADO POR: V.O.C.V.	FECHA: 01/10/18

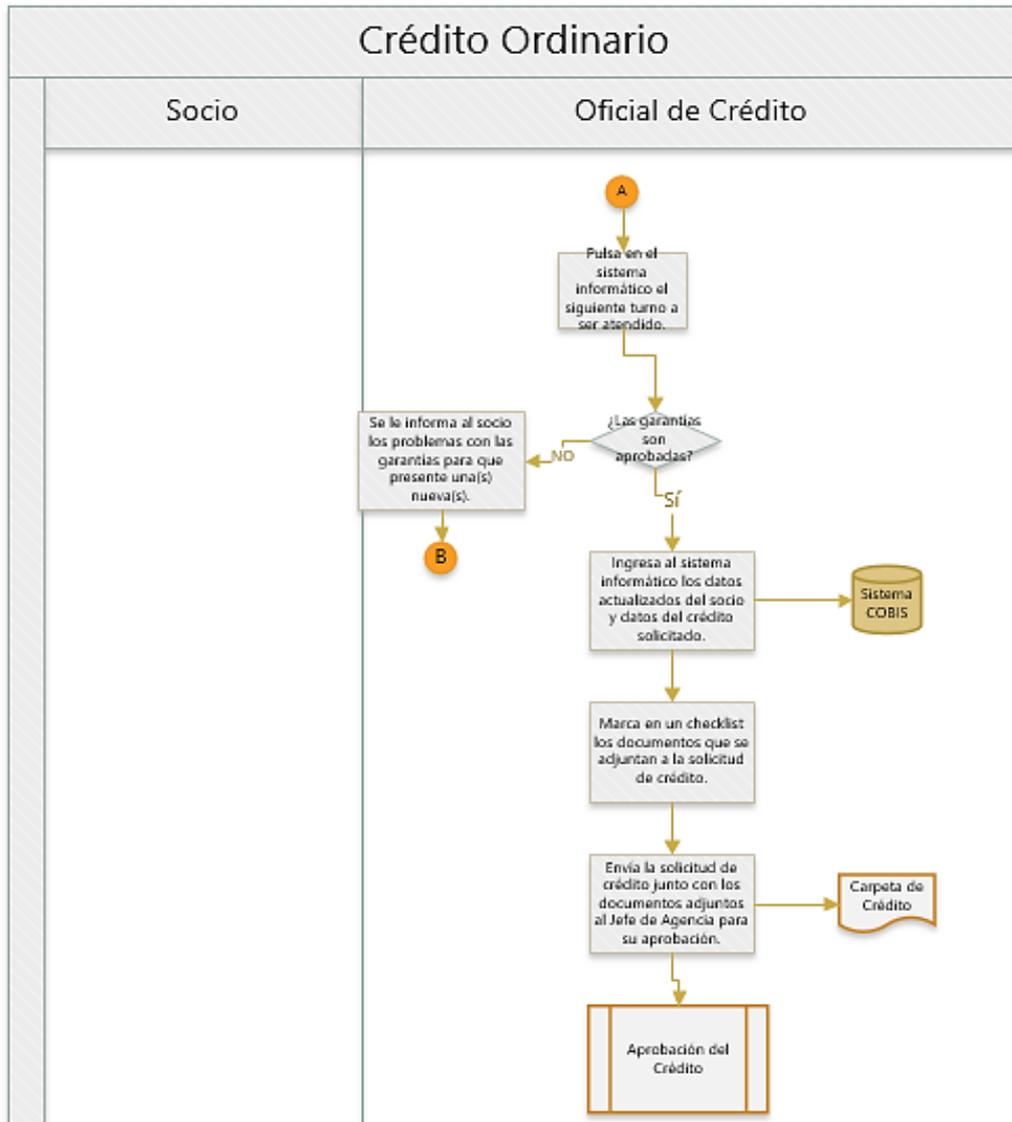
4.2.6 Flujoograma de procesos

FLUJOGRAMA SOLICITUD DE CRÉDITO



Realizado
 Totalizado

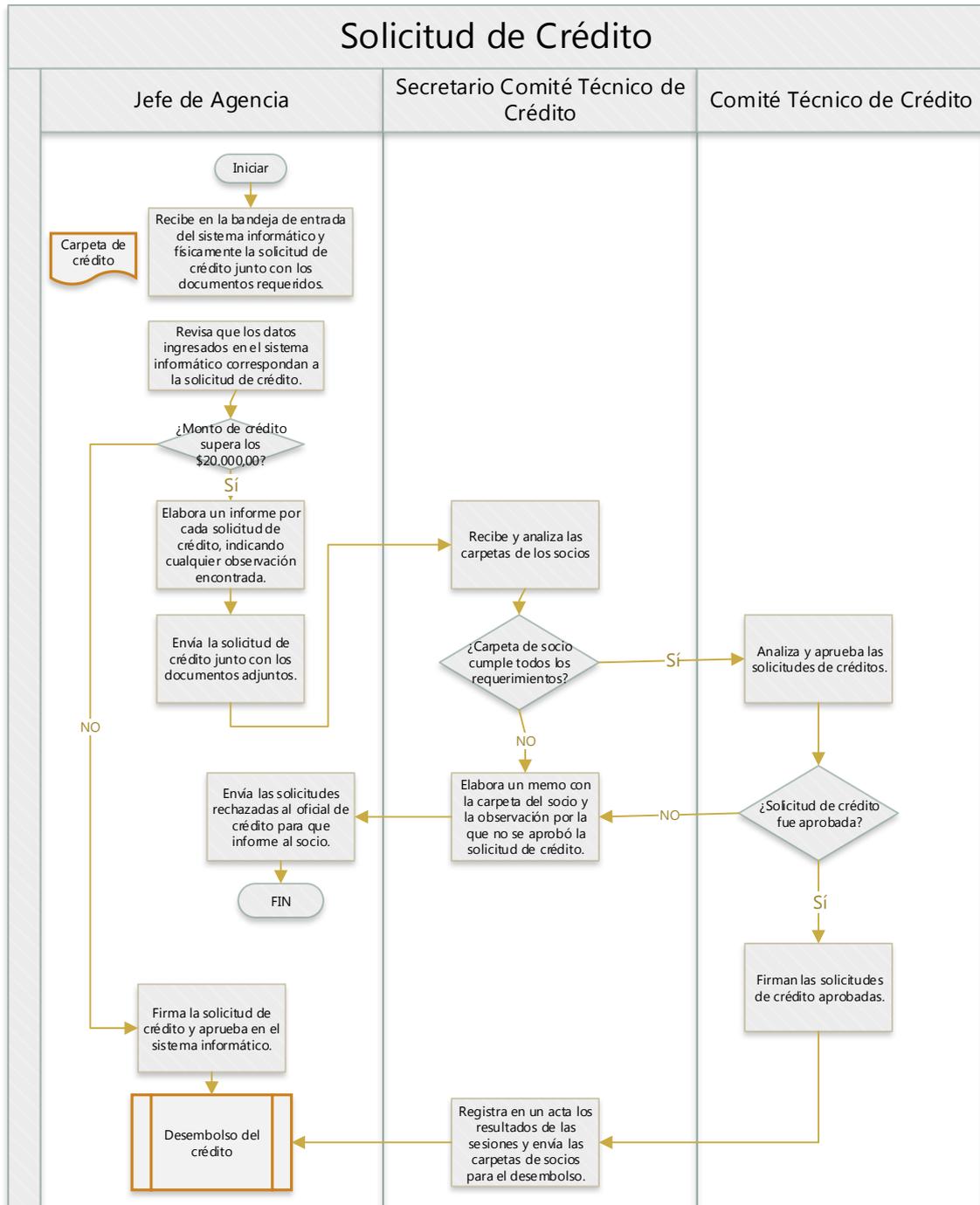
ELABORADO POR: N.T.V.B	FECHA: 04/09/18
REVISADO POR: V.O.C.V.	FECHA: 01/10/18



X Realizado
Σ Totalizado

ELABORADO POR: N.T.V.B	FECHA: 04/09/18
REVISADO POR: V.O.C.V.	FECHA: 01/10/18

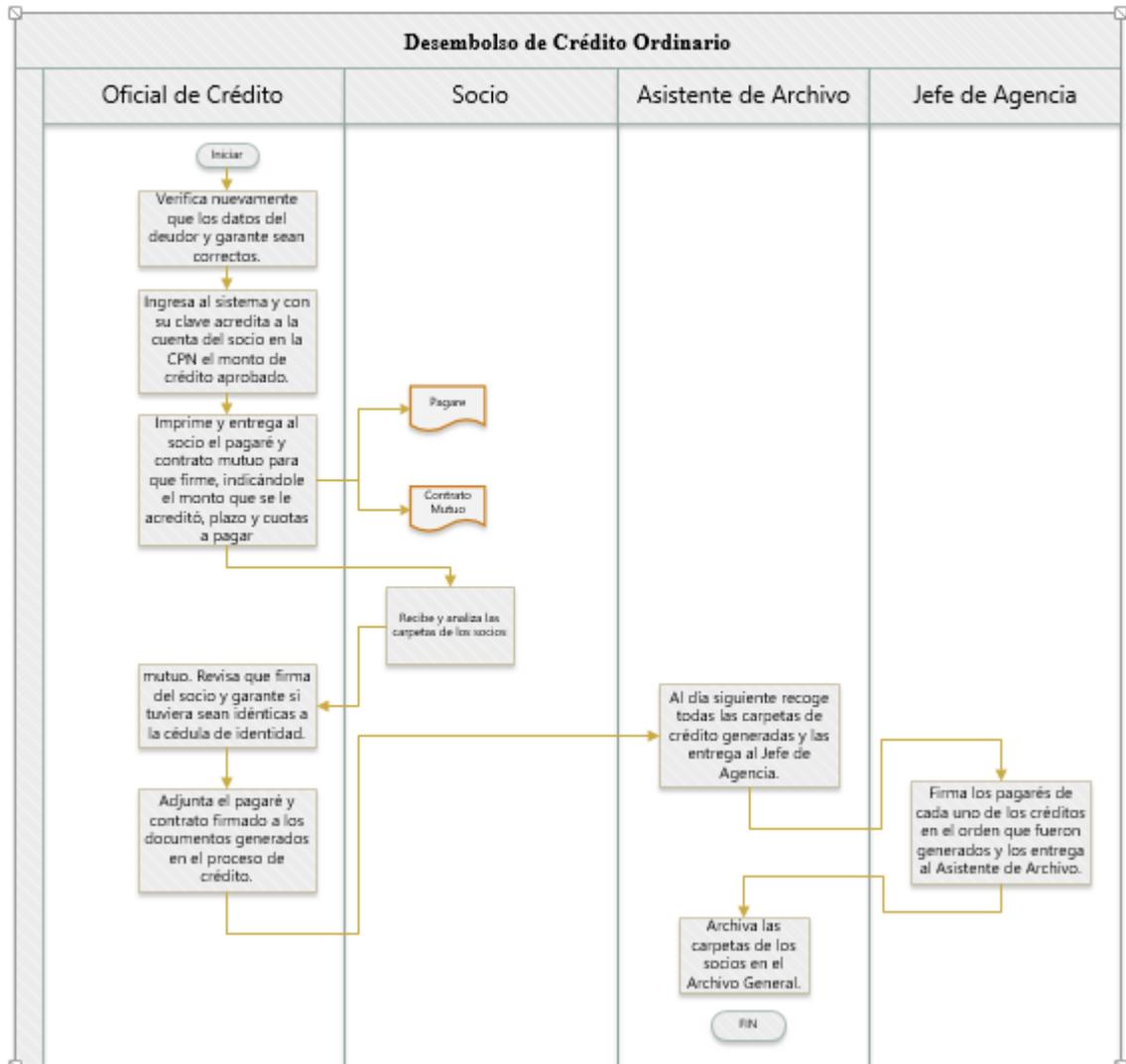
FLUJOGRAMA APROBACIÓN DE CRÉDITO ORDINARIO



Realizado
 Totalizado

ELABORADO POR: N.T.V.B	FECHA: 04/09/18
REVISADO POR: V.O.C.V.	FECHA: 01/10/18

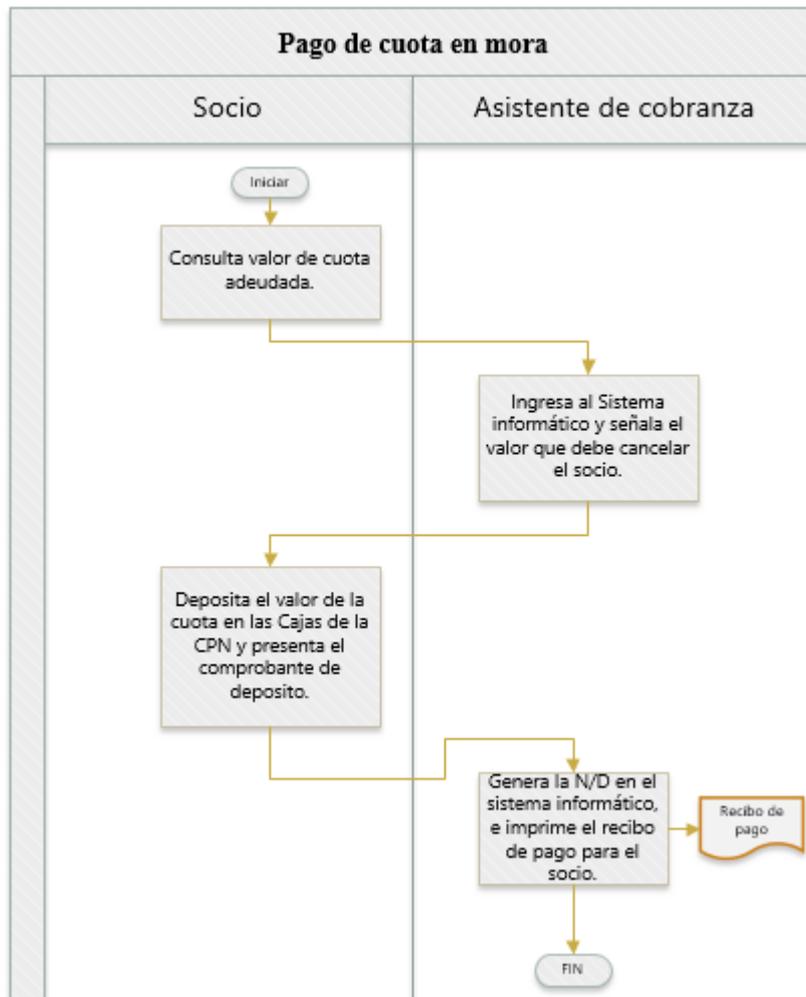
FLUJOGRAMA DESEMBOLSO DE CRÉDITO ORDINARIO



 Realizado
 Totalizado

ELABORADO POR: N.T.V.B	FECHA: 04/09/18
REVISADO POR: V.O.C.V.	FECHA: 01/10/18

FLUJOGRAMA PAGO DE CUOTA EN MORA



 Realizado
 Totalizado

ELABORADO POR: N.T.V.B	FECHA: 05/09/18
REVISADO POR: V.O.C.V.	FECHA: 01/10/18

4.2.7 Indicadores de Gestión Operacional

NOMBRE	TIPO	FÓRMULA	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
Recuperación de cartera	EFICIENCIA	$\frac{N^{\circ} \text{ de Créditos cobrados año 2017}}{\text{Total créditos año 2017}}$ $\frac{150}{186} = 80,65\%$	<p>Evaluando la eficiencia del proceso de recuperación de cartera se muestra que la Cooperativa Policía Nacional Francisco de Orellana maneja eficientemente la recuperación de cartera manteniendo el personal capacitado conllevando al cumplimiento tanto de la normativa vigente como de los reglamentos que maneja la entidad.</p>	<p>Al administrador: mejorar los procedimientos de recuperación de cartera con el fin de recibir el pago del dinero otorgado para sus distintos fines.</p>
Nivel de Ausentismo	EFICACIA	$\frac{N^{\circ} \text{ de trabajadores ausentes año 2017}}{\text{Total trabajadores año 2017}}$ $\frac{2}{12} = 8,33\%$	<p>El nivel de Ausentismo es eficaz ya que el personal realiza sus actividades diariamente en un 91,67%, mientras que el ausentes se han considerado tan solo el 8,33% tomando en cuenta que el a trabajar en la Cooperativa y son responsables con las actividades encomendadas, siendo la ausencia determinada por calamidad domestica previa justificación</p>	<p>Al Gerente: mantener al personal motivado para que trabaje eficazmente 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.</p>

ELABORADO POR: N.T.V.B	FECHA: 06/09/18
REVISADO POR: V.O.C.V.	FECHA: 01/10/18

NOMBRE	TIPO	FÓRMULA	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
Cierres de Cuenta	EFICACIA	$\frac{\text{Nº de cierres de cuenta realizadas año 2017}}{\text{Total cierres de cuenta proyectadas año 2017}}$ $\frac{44}{50} = 88\%$	Evaluando la eficiencia del proceso de cierres de cuenta la Cooperativa Policía Nacional Francisco de Orellana maneja eficientemente los cierres de cuenta manteniendo el personal capacitado conllevando al cumplimiento tanto de la normativa vigente como de los reglamentos que maneja la entidad.	Al administrador: mejorar los procedimientos de recuperación de cartera con el fin de recibir el pago del dinero otorgado para sus distintos fines.
Captaciones de Ahorros	EFICACIA	$\frac{\text{Nº de Captaciones realizadas año 2017}}{\text{Total captaciones proyectadas año 2017}}$ $\frac{87}{100} = 87\%$	La captación de ahorros es de 87%, 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 7 personas.	Al administrador: implantar programas de marketing para dar a conocer los productos y servicios que ofrece la Cooperativa para captar positivamente en cuanto a captaciones se refiere.

ELABORADO POR: N.T.V.B	FECHA: 06/09/18
REVISADO POR: V.O.C.V.	FECHA: 01/10/18

4.2.8 Hoja de Hallazgos

Tabla 26: Matriz de Hallazgo – La cooperativa no cuenta con un código de ética

REF.	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
EA-02 1/34	La Cooperativa no cuenta con un código de ética que establezca, valores éticos y de comportamiento basados en principios morales de cada persona.	Según las Normas de Control Interno 200-01: Integridad y Valores Éticos: La máxima autoridad y los directivos establecerán los principios y valores éticos como parte de la cultura organizacional para que perduren frente a los cambios de las personas de libre remoción	No se ha tiene un Código de Ética que norme la conducta de cada trabajador considerando como guía dentro de la cultura organizacional de la Cooperativa.	No se puede Organizar dentro de la cooperativa, ocasionando un deficiente desempeño laboral. Además, incumplimiento de los principios y valores.	La entidad no cuenta con un Código de Ética, en el que se establezca normas de comportamiento ético específicas considerando como referencia los valores para mantener un buen ambiente de trabajo.	Al Gerente General: Elaborar e implementar un Código de Ética, enmarcando el mejoramiento laboral y el comportamiento ético y disciplinario de cada persona que trabaja dentro de la Entidad.

ELABORADO POR: N.T.V.B	FECHA: 07/09/18
REVISADO POR: V.O.C.V.	FECHA: 01/10/18

Tabla 27: Matriz de Hallazgo – La cooperativa no posee un organigrama estructural claramente definido

REF.	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
EA-02 5/34	La Cooperativa no posee un organigrama estructural claramente definido que muestre las líneas de autoridad y responsabilidad dentro de la entidad y promueva el cumplimiento de los objetos	Según las Normas de Control Interno 200-04: Estructura organizativa menciona que: La máxima autoridad debe crear una estructura organizativa que apoye efectivamente el logro de los objetivos organizacionales y la realización de los Procesos.	No se ha tiene establecido claramente un organigrama estructural por falta de interés por parte de la Administración.	No se mantiene claramente establecido un organigrama de funciones ocasionando un desempeño laboral.	La entidad no cuenta con un Organigrama claramente definido que proporcione eficientemente el logro de los objetivos. Considerando que la institución se despreocupa por mantener un orden jerárquico en su organización	Al Gerente General: Actualizar el organigrama estructural de acuerdo a sus necesidades con la finalidad de promover la toma de decisiones y una organización acorde a las necesidades de la Cooperativa.

ELABORADO POR: N.T.V.B	FECHA: 07/09/18
REVISADO POR: V.O.C.V.	FECHA: 01/10/18

Tabla 28: Matriz de Hallazgo – La cooperativa no posee un manual de funciones específico para la sucursal

REF.	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
EA-02 5/34	La Cooperativa no posee un manual de funciones específico para la sucursal que permita realizar las actividades de acuerdo a sus necesidades y tamaño organizacional.	Según las Normas de Control Interno 200-05: delegación de autoridad menciona: la delegación de funciones debe conllevar la asignación de la autoridad necesaria, a fin de que los servidores puedan emprender las acciones más oportunas para Realizar las actividades.	Falta de interés por parte de la Administración de la Cooperativa al no tener un manual de funciones específico para la sucursal de acuerdo a su tamaño y necesidades considerando los niveles jerárquicos y las actividades o atribuciones de cada cargo.	Tanto los niveles de autoridad y responsabilidad no están definidos de acuerdo al tamaño y necesidades de la Cooperativa lo que se pueden realizar actividades herradas i que no estén de acuerdo con la actividad de la misma.	La entidad no posee un manual de funciones específico para la Cooperativa que promueva un adecuado cumplimiento de las actividades conforme a las necesidades y tamaño de la cooperativa.	Al Gerente General: implementar un manual de funciones para la entidad donde se establezcan parámetros de acuerdo a las necesidades de la entidad de la misma manera se considera las responsabilidades y niveles de autoridad en la Cooperativa.

ELABORADO POR: N.T.V.B	FECHA: 07/09/18
REVISADO POR: V.O.C.V.	FECHA: 01/10/18

Tabla 29: Matriz de Hallazgo –El personal de la Cooperativa no cumple con los requisitos del cargo

REF.	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
EA-02 7/34	El personal que trabaja en la Cooperativa no cumple con los requisitos del cargo	Según las Normas de Control Interno 200-06: competencia profesional menciona; Los directivos de la entidad, especificarán en los requerimientos de personal, el nivel de competencias necesario para los distintos puestos y tareas a desarrollarse en las áreas correspondientes.	Falta de Conocimiento y desinterés por parte de las autoridades al momento de establecer y contratar el personal que labore en la entidad.	Puede Ocasionar pérdidas en la Cooperativa, desorganización y desentendimiento en cuanto a las actividades que se deben realizar en la entidad.	La entidad no posee personal que cumple con los requisitos del cargo, lo que impide un mejor desempeño en la institución y de la misma manera realizar las actividades de acuerdo a los conocimientos.	Al Gerente General: implementar un manual de funciones donde se especifique los requisitos de contratación de personal para que cada uno de los trabajadores cumplan con los requisitos de perfil de cargo y de la misma manera mejorar el rendimiento de cada trabajador.

ELABORADO POR: N.T.V.B	FECHA: 07/09/18
REVISADO POR: V.O.C.V.	FECHA: 01/10/18

Tabla 30: Matriz de Hallazgo –La Cooperativa no tiene métodos de prevención de riesgos

REF.	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
EA-02 13/34	La cooperativa no mantiene métodos de prevención de riesgos que ayuden a prevenir los riesgos organizacionales y promover el cumplimiento de los objetivos.	Según las Normas de Control Interno 300: Evaluación de riesgos que menciona; La máxima autoridad establecerá los mecanismos necesarios para identificar, analizar y tratar los riesgos a los que está expuesta la organización para el logro de sus objetivos.	Falta de Conocimiento y desinterés por parte de las autoridades en cuanto a la implementación de métodos y procedimientos de prevención de riesgos que puedan afectar directamente al entorno y desenvolvimiento de la entidad.	Puede Ocasionar pérdidas en la Cooperativa, al no identificar adecuadamente los riesgos y mantener un plan de prevención de riesgos que minimice su impacto	La entidad no mantiene métodos de prevención de riesgos que permitan identificar los riesgos y de la misma manera prevenir los riesgos a los que está expuesta.	Al Gerente General: implementar métodos de prevención de riesgos que permitan evaluar e identificar los riesgos antes de que ocurran para promover una adecuada toma de decisiones y lograr cumplir a cabalidad con los objetivos de la entidad,

ELABORADO POR: N.T.V.B	FECHA: 07/09/18
REVISADO POR: V.O.C.V.	FECHA: 01/10/18

Tabla 31: Matriz de Hallazgo – La Cooperativa no mantiene planes de mitigación de riesgos que contengan acciones para disminuirlos

REF.	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
EA-02 17/34	La Cooperativa no mantiene planes de mitigación de riesgos que contengan acciones para disminuirlos	Según las Normas de Control Interno 300.02: La entidad realizarán el plan de mitigación de riesgos desarrollando y Documentando una estrategia clara, organizada e interactiva para identificar y valorar los riesgos que puedan impactar en la entidad impidiendo el logro de sus objetivos.	Falta de Conocimiento y desinterés por parte de las autoridades para establecer un plan de mitigación de riesgos donde se establezca estrategias y procedimientos para llevar a cabo un proceso de mitigación de riesgos considerando el nivel de impacto y que promueva el cumplimiento de objetivos.	Puede Ocasionar pérdidas en la Cooperativa, al no tener establecido un plan de mitigación de la misma manera toma de decisiones errónea sin algún estudio previo de las situaciones que puede causar cada uno de los riesgos.	La entidad no mantiene un Plan de Mitigación de riesgos que contengan estrategias y procesos de implementación considerando objetivos y metas alcanzar para disminuir acorde a la normativa.	Al Gerente General: implementar un Plan de mitigación de riesgos que permitan proporcionar estrategias para minimizar los riesgos de manera efectiva, y así lograr los objetivos y metas planteadas.

ELABORADO POR: N.T.V.B	FECHA: 07/09/18
REVISADO POR: V.O.C.V.	FECHA: 01/10/18

Tabla 32: Matriz de Hallazgo – La Cooperativa no tiene un diagrama de flujo sobre los procedimientos.

REF.	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
EA-02 23/34	La Cooperativa no tiene un diagrama de flujo sobre los procedimientos que realiza en cada una de las actividades o gestión de las operaciones de la entidad.	Según la Normas ISO 9000-2015 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 diagramar los procesos y actividades que se llevan a cabo dentro de la Cooperativa, para llevar un manejo adecuado y proporcionar un proceso eficiente y de calidad..	Procesos retrasados o no complementados así también se llevan a cabo procesos sin una secuencia lógica que permitan un mejor desenvolvimiento en cada área de la Cooperativa.	La Cooperativa no cuenta con flujogramas donde se detallan las actividades de cada procedimiento que se lleva a cabo en la entidad, de la misma manera que el personal conozca cual es la secuencia de actividades.	Al Gerente General de La Cooperativa Implementar un sistema de Diagramas de flujo que permitan llevar a cabo las actividades mediante procedimiento acorde a las necesidades de los socios.

ELABORADO POR: N.T.V.B	FECHA: 07/09/18
REVISADO POR: V.O.C.V.	FECHA: 01/10/18

Tabla 33: Matriz de Hallazgo – La Cooperativa no posee un programa de comunicación.

REF.	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
EA-02 27/34	La entidad no posee un programa de comunicación que permita mantener informada a toda la entidad de las eventualidades existentes dentro de la misma.	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 de comunicación que permitan minimizar eventualidades o problemas por falta de comunicación, para proporcionar entre los miembros de la entidad información veraz y confiable.	Personal desinformado acerca de las debilidades a las que deben aportar todos para una mejor solución.	Se concluye que la Cooperativa no maneja programas de comunicación para mejorar los canales de comunicación, y de la misma manera aportar a la toma de decisiones.	Al Gerente implementar un sistema de comunicación que promueva e incentive las buenas relaciones humanas y por ende mejorar la toma de decisiones dentro de la institución.

ELABORADO POR: N.T.V.B	FECHA: 07/09/18
REVISADO POR: V.O.C.V.	FECHA: 01/10/18

4.3 FASE III: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS



TIPO DE EXAMEN : Auditoría Operacional
ENTE AUDITADO: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO POLICÍA NACIONAL LTDA., DEL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA
ÁREA: DEPARTAMENTO DE DESARROLLO HUMANO
PERÍODO: 2017
DIRECCIÓN: Vía Interoceánica y Lago Agrio (Comando Provincial de Policía Sector la Y de Payamino)

FASE III: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

4.3.1 Programa de auditoría/comunicación de resultados

OBJETIVOS:

- **GENERAL**
 - Realizar 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 en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Francisco de Orellana.
- **ESPECÍFICOS**
 - Elaborar la notificación del cierre de la auditoría y convocatoria a Lectura de informe final.
 - Realizar el acta de Conferencia final de auditoría, que permita establecer criterios para la toma de decisiones de la entidad.

N°	PROCEDIMIENTOS	REF. P-T	RESPONSABLE	FECHA:
FASE III: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS				
1	Realice el Programa de Auditoría– Comunicación de resultados.	CR-01	N.T.V.B	11/09/18
2	Elabore la notificación de cierre de Auditoría	CR-02		12/09/18
3	Elabore la Convocatoria a Lectura de Informe final	CR-03		12/09/18
4	Elabore el Informe Final de Auditoría Operacional	CR-04		13/09/18
5	Elabore un Acta de Conferencia Final de Auditoría	CR-05		17/09/18

ELABORADO POR: N.T.V.B	FECHA: 11/09/18
REVISADO POR: V.O.C.V.	FECHA: 01/10/18

AUDITORÍA OPERACIONAL – PERÍODO: 2017

4.3.2 Notificación de cierre de Auditoría

OFICIO N°: 005-NTVB-COAC-PN-2018.AO.

SECCIÓN: Auditoría Externa

ASUNTO: Notificación de cierre

Riobamba, 12 de septiembre de 2018

Señora:

Norma Morán

Gerente Desarrollo Organizacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda., del cantón Francisco de Orellana.

De mi consideración:

Se ha realizado la “Auditoría Operacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda., del cantón Francisco de Orellana, periodo 2017”, el mismo que se realizó de acuerdo a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, Principios de Control Interno y demás procedimientos técnicos considerados necesarios para la auditoría.

En la auditoría constan los resultados obtenidos en base a nuestro análisis, incluyendo los respectivos comentarios, conclusiones y recomendaciones que de seguro serán de beneficio para la Dirección

Sin más que informar, saludos a usted. Atentamente,

Srta. Nataly Tatiana Vaca Barros

ELABORADO POR: N.T.V.B	FECHA: 12/09/18
REVISADO POR: V.O.C.V.	FECHA: 01/10/18



4.3.3 Convocatoria a Lectura de Informe final

OFICIO N°: 006-NTVB-COAC-PN-2018.AO.
SECCIÓN: Auditoría Externa
ASUNTO: Convocatoria a lectura de informe final

Riobamba, 12 de septiembre de 2018

Señora:

Norma Morán

Gerente Desarrollo Organizacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda., del cantón Francisco de Orellana.

De mi consideración:

De conformidad a lo estipulado en el Contrato de Servicios de Profesionales, me permito convocar a la conferencia de lectura del borrador del informe de la Auditoría Operacional aplicada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda., del cantón Francisco de Orellana, periodo 2017.

Sin más que informar, saludos a usted. Atentamente,

Srta. Nataly Tatiana Vaca Barros

ELABORADO POR: N.T.V.B	FECHA: 12/09/18
REVISADO POR: V.O.C.V.	FECHA: 01/10/18

4.4.4 Informe Final de Auditoría Operacional

INFORME FINAL DE AUDITORÍA

CAPÍTULO 1

1. Motivo de la Auditoría

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

2. Objetivos de la Auditoría

Objetivo general

Realizar una Auditoría Operacional en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional del cantón Francisco de Orellana, Provincia de Orellana para el período 2017, cuya finalidad esencialmente es evaluar la eficiencia, eficacia y economía, y mediante esto permitir encontrar o analizar falencias y mejorar las operaciones que se desarrollan dentro de la Institución.

Objetivos específicos

- Ejecutar una planificación preliminar de la Auditoría Operacional.
- Evaluar el control interno de la entidad mediante la aplicación de cuestionarios.
- Examinar la gestión de los procesos mediante 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 Policía Nacional del cantón Francisco de Orellana.

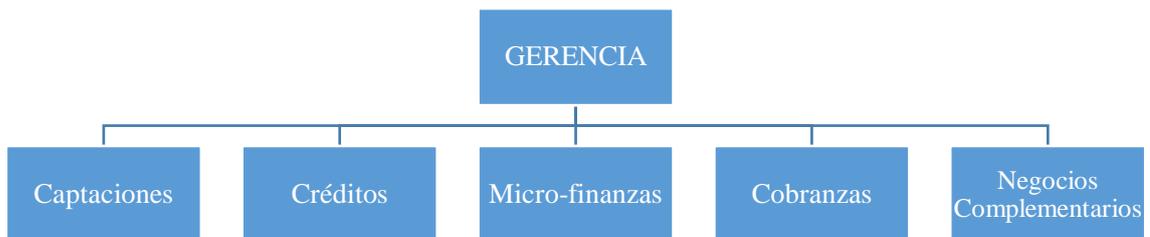
✓ = Socializado

ELABORADO POR: N.T.V.B	FECHA: 13/09/18
REVISADO POR: V.O.C.V	FECHA:01/10/18

3. Alcance

Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional del cantón Francisco de Orellana, ubicado en la Provincia de Orellana, respectivamente en el periodo económico 2017.

4. Organigrama estructural



5. Base legal

SRI en línea

» > RUC > Consulta de RUC

Consulta de RUC

<p>RUC 1790866084001</p>	<p>Razón social COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO POLICIA NACIONAL LTDA</p>
<p>Estado contribuyente en el RUC ACTIVO</p>	<p>Nombre comercial COOPERATIVA POLICIA NACIONAL</p>

Representante legal

Nombre:	LASCANO ENRIQUE MILTON
Cédula/RUC:	1801814680

Actividad económica principal	LA INT
Tipo contribuyente	SOCIEDAD SISTEMA FI
Clase contribuyente	ESPECIAL
Obligado a llevar contabil	SI
Fecha inicio actividades	28/06/1976
Fecha actualización	12/07/2018

✓ = Socializado

ELABORADO POR: N.T.V.B	FECHA: 13/09/18
REVISADO POR: V.O.C.V	FECHA: 01/10/18

6. Leyes

- Constitución de la República del Ecuador
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria
- Normativa Interna
- Código Orgánico Monetario y Financiero

7. Organismos

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

8. Datos de la entidad

Nombre:	Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional del cantón Francisco de Orellana
Representante legal:	Norma Morán
Provincia:	Francisco de Orellana
Cantón:	Francisco de Orellana
Teléfono:	(06) 2 861 219 (06) 2 861 978
Página web	http://www.policiaecuador.gob.ec
RUC:	1790866084001
Dirección:	Vía Interoceánica y Lago Agrio

Elaborado por: Nataly Tatiana Vaca Barros

9. Antecedentes

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda. nace jurídicamente el 29 de junio de 1976, gracias a un grupo visionario de 35 caballeros de la paz, el propósito común que los unió y motivó fue poder ayudar económicamente a todos sus compañeros policías,

✓ = Socializado

REVISADO POR: V.O.C.V	FECHA:01/10/18
-----------------------	----------------

a través de los beneficios que brinda una entidad cooperativista, por lo cual, sustentándose en la filosofía de ayuda mutua y solidaria, encontraron la respuesta adecuada a las necesidades de crecimiento dentro de la Policía Nacional.

10. Misión

Fomentamos el desarrollo económico y social de nuestros socios, clientes y colaboradores, brindando productos financieros innovadores, ágiles, seguros, oportunos y con servicio de excelencia, para mejorar su calidad de vida.



11. Visión

En el 2020 seremos la Cooperativa pionera en la virtualización de productos y servicios financieros, integrando soluciones tecnológicas amigables para nuestros socios, clientes y colaboradores, donde cada contacto con nosotros sea una experiencia que supere sus expectativas.



✓ = Socializado

ELABORADO POR: N.T.V.B	FECHA: 13/09/18
REVISADO POR: V.O.C.V	FECHA:01/10/18

12. Política de calidad

Brindar servicios financieros ágiles, seguros y confiables, comprometidos con mejorar la calidad de vida de socios, clientes y colaboradores, a través, de principios cooperativistas; impulsados por procesos efectivos, mejora continua y cumplimiento con los requisitos aplicables, alineados con la responsabilidad social.

13. Compromiso empresarial

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional, conjuntamente con su equipo de trabajo, camina día a día a la excelencia para alcanzar los objetivos planteados, generando e innovando productos, servicios y beneficios para sus socios y clientes, satisfaciendo las necesidades financieras, mejorando su calidad de vida y crecimiento económico.

14. Valores

- Compromiso: Comprometidos con nuestros socios, clientes y colaboradores, para mejorar su calidad de vida.
- Innovación: Generamos nuevos productos y servicios financieros, con tecnologías vanguardistas y amigables, para satisfacer las más exigentes demandas de nuestros socios y clientes.
- Seguridad: Cuidamos los recursos económicos confiados por nuestros socios y clientes con los más altos estándares y las mejores prácticas internacionales.
- Pasión: Hacemos con amor cada actividad, cada emprendimiento, cada servicio y lo hacemos bien.
- Solidaridad: Nos preocupamos por el bienestar y el mejoramiento en la calidad de vida de nuestros socios, clientes y colaboradores.

✓ = Socializado

ELABORADO POR: N.T.V.B	FECHA: 13/09/18
REVISADO POR: V.O.C.V	FECHA:01/10/18

15. Gobierno Cooperativo

Los organismos de gobierno, control y administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional, a nivel Gerencial a nivel Nacional son:

- Asamblea General;
- Consejo de Administración;
- Consejo de Vigilancia; y,
- Gerencia.
- Asamblea General

Es el máximo órgano de gobierno de la cooperativa y está integrada por todas las socias y los socios, en las cooperativas que mantienen más de 200 socios, las Asambleas Generales se realizan a través de Representantes de los socios, en función del número de socios con el que cuenten la matriz, agencias oficinas o sucursales; los Representantes son elegidos por votación personal, directa y secreta.

La Asamblea General de la Cooperativa de ahorro y crédito Policía Nacional está conformada por 50 representantes de las socias y socios, son elegidos para un periodo de 4 años.

16. Ubicación

La auditoría Operacional se desarrollará en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional, Cantón Orellana, Provincia de Orellana, Vía Interoceánica y Lago Agrio, Comando Provincial de Policía Sector la Y de Payamino.

17. Enfoque de la Auditoría

La Auditoría se orienta directamente a evaluar las operaciones de la Cooperativa.

ELABORADO POR: N.T.V.B	FECHA: 13/09/18
REVISADO POR: V.O.C.V	FECHA:01/10/18

CAPÍTULO II

CONTROL INTERNO

1.- La Cooperativa no posee un manual de funciones específico para la sucursal

Según las Normas de Control Interno 200-05: delegación de autoridad menciona: la delegación de funciones debe conllevar la asignación de la autoridad necesaria, a fin de que los servidores puedan emprender las acciones más oportunas para Realizar las actividades.

Conclusión

La entidad no posee un manual de funciones específico para la Cooperativa que promueva un adecuado cumplimiento de las actividades conforme a las necesidades y tamaño de la cooperativa.

Recomendación

Al Gerente General: implementar un manual de funciones para la entidad donde se establezcan parámetros de acuerdo a las necesidades de la entidad de la misma manera se considera las responsabilidades y niveles de autoridad en la Cooperativa.

2.- El personal que trabaja en la Cooperativa no cumple con los requisitos del cargo

Según las Normas de Control Interno 200-06: competencia profesional menciona; Los directivos de la entidad, especificarán en los requerimientos de personal, el nivel de competencias necesario para los distintos puestos y tareas a desarrollarse en las áreas correspondientes.

ELABORADO POR: N.T.V.B	FECHA: 13/09/18
REVISADO POR: V.O.C.V	FECHA:01/10/18

Conclusión

La entidad no posee personal que cumple con los requisitos del cargo, lo que impide un mejor desempeño en la institución y de la misma manera realizar las actividades de acuerdo a los conocimientos.

Recomendación

Al Gerente General: implementar un manual de funciones donde se especifique los requisitos de contratación de personal para que cada uno de los trabajadores cumplan con los requisitos de perfil de cargo y de la misma manera mejorar el rendimiento de cada trabajador.

3.- La cooperativa no mantiene métodos de prevención de riesgos organizacionales

Según las Normas de Control Interno 300: Evaluación de riesgos menciona; La máxima autoridad establecerá los mecanismos necesarios para identificar, analizar y tratar los riesgos a los que está expuesta la organización para el logro de sus objetivos.

Conclusión

La entidad no mantiene métodos de prevención de riesgos que permitan identificar los riesgos y de la misma manera prevenir los riesgos a los que está expuesta.

Recomendación

Al Gerente General: implementar métodos de prevención de riesgos que permitan evaluar e identificar los riesgos antes de que ocurran para promover una adecuada toma de decisiones y lograr cumplir a cabalidad con los objetivos de la entidad.

4.- La Cooperativa no mantiene planes de mitigación de riesgos que contengan acciones para disminuirlos.

ELABORADO POR: N.T.V.B	FECHA: 13/09/18
REVISADO POR: V.O.C.V	FECHA:01/10/18

Según las Normas de Control Interno 300.02: La entidad realizarán el plan de mitigación de riesgos desarrollando y documentando una estrategia clara, organizada e interactiva para identificar y valorar los riesgos que puedan impactar en la entidad impidiendo el logro de sus objetivos.

Conclusión

La entidad no mantiene un Plan de Mitigación de riesgos que contengan estrategias y procesos de implementación considerando objetivos y metas a alcanzar para disminuir acorde a la normativa.

Recomendación

Al Gerente General: implementar un Plan de mitigación de riesgos que permitan proporcionar estrategias para minimizar los riesgos de manera efectiva, y así lograr los objetivos y metas planteadas.

5.- La Cooperativa no tiene un diagrama de flujo sobre los procedimientos

Según la Normas ISO 9000-2015 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.

Conclusión

La Cooperativa no cuenta con flujogramas donde se detallen las actividades de cada procedimiento que se lleva a cabo en la entidad, de la misma manera que el personal conozca cual es la secuencia de actividades.

Recomendación

Al Gerente General de La Cooperativa Implementar un sistema de Diagramas de flujo que permitan llevar a cabo las actividades mediante procedimiento acorde a las necesidades de los socios.

ELABORADO POR: N.T.V.B	FECHA: 13/09/18
REVISADO POR: V.O.C.V	FECHA:01/10/18

6.- La entidad no posee un programa de comunicación que permita mantener informada 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.

Conclusión

Se concluye que la Cooperativa no maneja programas de comunicación para mejorar los canales de comunicación, y de la misma manera aportar a la toma de decisiones.

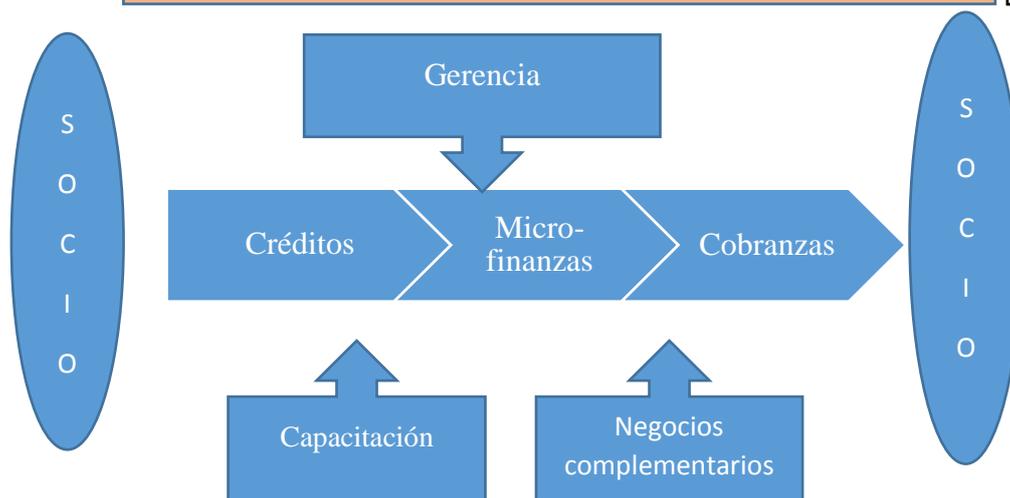
Recomendación

Al Gerente implementar un sistema de comunicación que promueva e incentive las buenas relaciones humanas y por ende mejorar la toma de decisiones dentro de la institución.

PROCESOS

El mapa de procesos que se identifica en la Cooperativa de la Policía Nacional, Pto. Francisco de Orellana constituye un modelo propio que contempla las principales acciones de la institución que generan valor al cliente, es una importante herramienta de gestión que permite disminuir costos y lograr la eficiencia de los recursos disponibles y otros aspectos que ayudan a la cooperativa a adquirir ventajas competitivas.

ELABORADO POR: N.T.V.B	FECHA: 13/09/18
REVISADO POR: V.O.C.V	FECHA:01/10/18



INDICADORES

NOMBRE	TIPO	FÓRMULA
Recuperación de cartera	EFICIENCIA	$\frac{N^{\circ} \text{ de Créditos cobrados año 2017}}{\text{Total créditos año 2017}}$ $\frac{150}{186} = 80,65\%$
Conclusión		Evaluando la eficiencia del proceso de recuperación de cartera se muestra que la Cooperativa Policía Nacional Francisco de Orellana maneja eficientemente la recuperación de cartera manteniendo el personal capacitado conllevando al cumplimiento tanto de la normativa vigente como de los reglamentos que maneja la entidad.
Recomendación		Al administrador: mejorar los procedimientos de recuperación de cartera con el fin de recibir el pago del dinero otorgado para sus distintos fines.
Nivel de Ausentismo	EFICACIA	$\frac{N^{\circ} \text{ de trabajadores ausentes año 2017}}{\text{Total trabajadores año 2017}}$ $\frac{2}{12} = 8,33\%$
Conclusión		El nivel de Ausentismo es eficaz ya que el personal realiza sus actividades diariamente en un 91,67%, mientras que el ausentes se han considerado tan solo el 8,33% tomando en cuenta que el a trabajar en la Cooperativa y son responsables con las actividades encomendadas, siendo la ausencia determinada por calamidad domestica previa justificación
Recomendación		Al Gerente: mantener al personal motivado para que trabaje eficazmente 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.

ELABORADO POR: N.T.V.B	FECHA: 13/09/18
REVISADO POR: V.O.C.V	FECHA:01/10/18

NOMBRE	TIPO	FÓRMULA
Cierres de Cuenta	EFICACIA	$\frac{N^{\circ} \text{ de cierres de cuenta realizadas año 2017}}{\text{Total cierres de cuenta proyectadas año 2017}}$ $\frac{44}{50} = 88\%$
Conclusión		Evaluando la eficiencia del proceso de cierres de cuenta la Cooperativa Policía Nacional Francisco de Orellana maneja eficientemente los cierres de cuenta manteniendo el personal capacitado conllevando al cumplimiento tanto de la normativa vigente como de los reglamentos que maneja la entidad.
Recomendación		Al administrador: mejorar los procedimientos de recuperación de cartera con el fin de recibir el pago del dinero otorgado para sus distintos fines.
Captaciones de Ahorros	EFICACIA	$\frac{N^{\circ} \text{ de Captaciones realizadas año 2017}}{\text{Total captaciones proyectadas año 2017}}$ $\frac{87}{100} = 87\%$
Conclusión		La captación de ahorros es de 87%, 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 7 personas.
Recomendación		Al administrador: implantar programas de marketing para dar a conocer los productos y servicios que ofrece la Cooperativa para captar positivamente en cuanto a captaciones se refiere.

ELABORADO POR: N.T.V.B	FECHA: 13/09/18
REVISADO POR: V.O.C.V	FECHA:01/10/18

4.4.5 Acta de Conferencia Final de Auditoría

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 POLICÍA NACIONAL FRANCISCO ORELLANA, POR EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1 DE ENERO Y EL 31 DE DICIEMBRE DE 2017

En el cantón Orellana, a los diecisiete días del mes de septiembre del dos mil dieciocho, siendo las nueve horas en punto de la mañana los suscritos; Ing. Diana Evelyn Vargas Ulloa: Auditor Supervisor – Director de Tribunal; Ing. Victor Oswaldo Cevallos Vique: Auditor Senior – Miembro de Tribunal de Trabajo de Titulación; y, la egresada Nataly Tatiana Vaca Barros Auditora 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.

Sra. Norma Morán

Gerente Desarrollo Organizacional COAC Policía Nacional Ltda., Francisco de Orellana

ELABORADO POR: N.T.V.B	FECHA: 17/09/18
REVISADO POR: V.O.C.V	FECHA:01/10/18

CONCLUSIONES

- Concluida la auditoría operacional, se determinó deficiencias que afectan directa e indirectamente al desarrollo de las operaciones y de los procesos de las áreas funcionales estableciendo sugerencias para corregir dichas deficiencias y así poder mejorar la eficiencia y eficacia.
- En la evaluación se analizan el proceso más conflictivo y transcurrido que es créditos, también se evidencia que la entidad no mantiene métodos de prevención de riesgos que permitan identificar los riesgos y de la misma manera prevenir los riesgos a los que está expuesta, también no mantiene un Plan de Mitigación de riesgos que contengan estrategias y procesos de implementación considerando objetivos y metas a alcanzar para disminuir acorde a la normativa.
- Como resultado de la Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Policía Nacional, Francisco de Orellana, se expresa el Informe Final que contiene las conclusiones y recomendaciones, que servirá como una directriz para la toma de decisiones de la alta Gerencia, la principal finalidad es fortalecer los procesos operativos a través de la mejora administrativa integral de las operaciones.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda elaborar un Manual de Procedimientos, coordinando con las dependencias y unidades involucradas, a fin de recoger por parte de ellos observaciones y puntos de vista que permitan construir de forma más eficaz los procedimientos que se incluirán en el manual.
- Elaborar un plan de capacitaciones de manera técnica y objetiva que atienda las necesidades y requerimientos de cada una de las áreas administrativas y académicas de la institución a fin de contribuir al mejoramiento de los conocimientos y habilidades de los servidores y servidoras, así como al desarrollo de la entidad.
- La Alta Dirección deberá analizar las conclusiones y recomendaciones expuestas en el informe final de auditoría, con la finalidad de tomar las acciones correctivas pertinentes para el mejoramiento de las áreas críticas determinadas, y así contribuir al cumplimiento de las metas y objetivos institucionales.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguirre, J. (2006). *Auditoría y Control Interno*,. Bogotá: Cultural.
- Arens, A. (2007). *Auditoría. Un enfoque integral* (11ª ed.). México: Pearson Educación.
- Arter, D. (2004). *Auditorías de la Calidad para mejorar su comportamiento* (3ª ed.). Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Atupaña, A. B. (2013). *Auditoría Operativa a la empresa textil "GC CORP" de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2012*. (Tesis de pregrado: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/7968/1/82T00800.pdf>
- Bernal, F. P. (2009). *Auditoría operacional*. Bogota-Colombia: Actualidad Empresarial.
- Blanco, Y. (2012). *Auditoría Integral: normas y procedimientos* (2ª ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Contraloría General del Estado-C.G.E., (2011). *Manual de Contabilidad Gubernamental* . Quito: CGE.
- Coral, A. (2012). Manual de Auditoría de Gestión - CGE. En A. C. Borrero, *Manual de Auditoría de Gestión de la Contraloría General del Estado* (págs. 55-79). Quito - Ecuador: C.G.E.
- Cortés, L. P. (2011). *Auditoría Administrativa*. Mexico D.F., Mexico D.F., Limusa.
- Cuellar, G. (2002). *Auditoría Operacional Estratégica*. Colombia: Thomson Editores S.A.
- Cuellar, G. (2003). *Teoría General de la Auditoría y Revisoría Fiscal*. Obtenido de <http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/>
- Daulón Núez, S. (2011). *Gestión Pedagógica para Directivos*. Quito: Coordinación General de Administración Escolar - MINEDUC.
- Franklin, E. (2007). *Auditoría administrativa. gestion estratégica del cambio* (2ª ed.). México: Pearson Educación.
- Gallegos, G. K. (2015). *Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alli Tarpuc, de la ciudad de Riobamba; provincia de Chimborazo - Período*

2013. (Tesis de pregrado: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo).
Obtenido de
<http://dspace.esoch.edu.ec/bitstream/123456789/7987/1/82T00819.pdf>
- Guanga, T. E. (2013). *Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Riobamba" Ltda, oficina matriz, período 2012*. (Tesis de pregrado: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Obtenido de
<http://dspace.esoch.edu.ec/bitstream/123456789/6608/1/82T00736.pdf>
- Lemache, G. S. (2015). *Auditoría Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga, cantón Pallatanga, provincia de Chimborazo, periodo 2012*. (Tesis de pregrado: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Obtenido de
<http://dspace.esoch.edu.ec/bitstream/123456789/5572/1/82T00450.pdf>
- Madariaga, J. (2004). *Manual práctico de auditoría*. España: Editorial Grupo Planeta (GBS).
- Naranjo, I. D. (2016). *Auditoría de gestión al proceso de adquisición de cartera de crédito de las agencias de Alausí y Guamote de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Acción Rural" en liquidación, por parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Fernando Daquilema", año 2015*. (Tesis de pregrado: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Obtenido de
<http://dspace.esoch.edu.ec/bitstream/123456789/5974/1/82T00628.pdf>.
- Ramos, E. (2008). *Métodos y técnicas de investigación*. Obtenido de
<http://www.gestiopolis.com/metodos-y-tecnicas-de-investigacion/>
- Research, B. S. (2010). *Auditoría*. Obtenido de <http://www.bs-mr.com.mx/audi.html>
- Rodríguez, J. (2010). *Auditoría Administrativa*. Mexico: Trillas.
- Sandoval, M. H. (2012). *Fundamentos de la auditoría*. México: International Thomson Editores S.A.
- Santillana, G. J. (2007). *Auditoría interna, integral administrativa, operacional y financiera*. Thompson.
- Santillana, J. R. (2013). *Auditoría interna (3ª ed.)*. Mexico: Pearson Educación.

- Sotomayor, A. A. (2008). *Auditoría Administrativa, Proceso y Aplicación*. Mexico: McGraw - Hill Interamericana Editores, S.A.
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2015). *Análisis de riesgo de crédito del Sector Financiero Popular y Solidario 2015*. Quito: Estudios Especializados SFPS.
- Tamayo, M., & Tamayo. (2004). *El proceso de la investigación científica* (4ª ed.). México: Limusa.
- Tixi, M. G. (2016). *Auditoría Operativa a la empresa NEYMATEX Corporación Textil en la ciudad de Guano, provincia de Chimborazo, periodo 2014*. (Tesis de pregrado: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/6202/1/82T00686.pdf>.
- Vargas, V. C. (2015). Las cooperativas de crédito y su posición dentro del modelo cooperativo. Integración frente a diferenciación en el marco de la reforma del sistema financiero. *REVESCO. Revista de Estudios Cooperativos*, (117), 50-76.
- Vásquez, I. (2005). *Auditoría operacional y control interno*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/auditoría-operacional-y-control-interno/>
- Velásquez, M. (2013). *Auditoría de Gestión I. Guía didáctica*. Loja: Ediloja Cía. Ltda.
- Villasmil, X. (18 de Mayo de 2013). Metodología para auditoría administrativa. Recuperado el 08 de Mayo de 2014, de WikiOle: <http://wikiole.com/metodologia-para-la-auditoría-administrativa/>
- Whittington, O. R. (2005). *Principios de Auditoría* (14ª ed.). México: McGraw -Hill.
- Yuni, J. (2006). *Técnicas Para Investigar 2*. Córdoba-Argentina: Editorial Brujas.

ANEXOS



Anexo A: Encuesta Aplicada al Personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda.

OBJETIVO: Realizar una Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda., 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 Policía Nacional Ltda., cuenta con un organigrama estructural acorde a cada una de las áreas departamentales?

SI NO

2. ¿Cuenta la Coac Policía Nacional Ltda., con manuales actualizados de los procesos operacionales de cada área?

SI NO

3. ¿El personal de la Coac Policía Nacional Ltda., está capacitado para el desarrollo de sus actividades laborales de manera eficiente y eficaz?

SI NO

4. ¿La Coac Policía Nacional Ltda., brinda los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades operacionales laborales?

SI NO

5. ¿La Coac Policía Nacional Ltda., 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 Coac Policía Nacional Ltda.?

SI NO

7. ¿Cree Ud. que el uso de indicadores ayuda a la evaluación de la eficacia, eficiencia y economía de las operaciones de la Coac Policía Nacional Ltda.?

SI NO

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

SI NO

9. ¿Conoce Ud. si la Coac Policía Nacional Ltda., planifica la Auditoría Operacional?

SI NO

10. ¿Cree Ud. que es necesaria la aplicación de una Auditoría Operacional en la Coac Policía Nacional Ltda.?

SI NO

11. ¿Ud. considera que la realización de una auditoría operacional, permitirá mejorar los procesos operacionales de la Coac Policía Nacional Ltda.?

SI NO

12. ¿Conoce Ud. si se ha realizado una auditoría operacional en la Coac Policía Nacional Ltda., en períodos anteriores?

SI NO



Anexo B: Encuesta Aplicada a los Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda.

OBJETIVO: Realizar una Auditoría de Gestión a la Policía Nacional Ltda.”, del cantón Francisco de Orellana, provincia de Orellana, periodo 2017, con el propósito de evaluar el nivel de eficacia, eficiencia y economía con que se usan los diferentes recursos de la empresa.

INSTRUCCIÓN: Sírvase contestar la siguiente encuesta con la sinceridad posible.

CUESTIONARIO DE ENTREVISTA

Nombre:

Cargo:

Objetivo:

1. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda., cuenta con un organigrama estructural?

.....
.....

2. ¿En la Cooperativa de la Policía Nacional, de Fco de Orellana se han realizado auditorías operacionales en periodos anteriores?

.....
.....

3. ¿En caso de que no se haya realizado una auditoría operacional cuales fueron las causas?

.....
.....

4. ¿Considera que es útil la ejecución de una auditoría operacional en la entidad?

.....
.....

5. ¿Cuenta la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda., con manuales actualizados de los procesos operacionales en cada área de trabajo?

.....
.....

6. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda., cuenta con personal capacitado y con funciones delimitadas para el desempeño de sus actividades encomendadas de manera eficiente y eficaz?

.....
.....

7. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda., provee los recursos necesarios para desarrollo de las actividades operacionales laborales?

.....
.....

8. ¿Dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda., se maneja un ambiente laboral favorable para el desarrollo de cada una de las actividades?

.....
.....

9. ¿Considera que la aplicación de indicadores de eficiencia eficacia y economía permiten mejorar los procesos operacionales dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda.?

.....
.....

10. ¿Puede mencionar fortalezas y debilidades de la Cooperativa Policía Nacional?

.....

.....
Sra. Norma Morán
Gerente Desarrollo Organizacional COAC Policía Nacional Ltda., Francisco de Orellana

Anexo C: Fotografía de la investigación de campo



