



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MIGUEL DE PALLATANGA LTDA., DEL CANTÓN PALLATANGA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2019.

Trabajo de titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.

AUTORA:

MARJORIE MONSERRATH SILVA RODRÍGUEZ

Riobamba-Ecuador

2022



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MIGUEL DE PALLATANGA LTDA., DEL CANTÓN PALLATANGA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2019.

Trabajo de titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.

AUTORA: MARJORIE MONSERRATH SILVA RODRÍGUEZ

DIRECTOR: Ing. JORGE ENRIQUE ARIAS ESPARZA

Riobamba-Ecuador

2022

© 2022, **Marjorie Monserrath Silva Rodríguez**

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento incluyendo cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

Yo, MARJORIE MONSERRATH SILVA RODRÍGUEZ, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que proviene de otra fuente están debidamente citados y referenciados.

Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación. El patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 10 de Mayo del 2022



Marjorie Monserrath Silva Rodríguez

C.I: 060523860-9

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

El Tribunal del trabajo de titulación certifica que: El trabajo de titulación: Tipo: Proyecto de Investigación, **AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MIGUEL DE PALLATANGA LTDA., DEL CANTÓN PALLATANGA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2019**, realizado por la señorita: **MARJORIE MONSERRATH SILVA RODRÍGUEZ**, ha sido minuciosamente revisado por los miembros del tribunal del trabajo de titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

FIRMA

FECHA

Ing. Cristóbal Edison Erazo Robalino
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL



2022-05-10

Ing. Jorge Enrique Arias Esparza
**DIRECTOR DEL TRABAJO
DE TITULACIÓN**



2022-05-10

Ing. Homero Eudoro Suárez Navarrete
MIEMBRO DEL TRIBUNAL



2022-05-10

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo especialmente a mis padres Patricio y Rocío los que me han impulsado a salir adelante y dar lo mejor de mí en cada una de las actividades que he realizado, a mis hermanas y mi hermano que han estado siempre conmigo en todo momento y me han brindado todo su apoyo cuando más los necesitaba y a mis amigos que hecho en todos estos años, que a pesar de que estemos lejos siempre me han estado conmigo en los buenos y malos momentos, ellos son mi fuente de inspiración y perseverancia para alcanzar cada uno de las metas que me he planteado alcanzar en la vida.

Marjorie

AGRADECIMIENTO

Agradezco primero a Dios por darme la vida y la fortaleza para seguir con mis estudios aunque hayan habido momentos muy difíciles que superar él siempre ha estado ahí, para darme la fortaleza que necesitaba, a mi familia por estar conmigo en cada uno de las etapas de mi vida y por brindarme su apoyo incondicional, a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, a la Carrera de Contabilidad y Auditoría, a su personal docente el cual me ha brindado cada uno de sus conocimientos para formarme como una profesional de excelencia, tanto en conocimiento como en valores.

Un agradecimiento muy especial a mi director del trabajo de titulación Ing. Jorge Arias Esparza, como también al Ing. Homero Suárez Navarrete miembro del trabajo de titulación, quienes con sus conocimientos y experiencias me han guiado en la elaboración y culminación de la presente investigación.

Agradezco también a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga Ltda., por la información brindada y la colaboración de cada uno de sus empleados, principalmente por la ayuda brindada por la Gerente la Ing. Gabriel Coello, la misma que ha servido para llevar a cabo el presente trabajo de titulación.

Marjorie

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xiv
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xv
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xvi
RESUMEN.....	xvii
ABSTRACT.....	xviii
INTRODUCCIÓN	1
EL PROBLEMA	2
<i>Planteamiento del problema</i>	2
<i>Formulación del problema</i>	4
<i>Sistematización del problema</i>	4
<i>Objetivos</i>	5
<i>Objetivo General</i>	5
<i>Objetivos Específicos</i>	5
<i>Justificación</i>	5
<i>Justificación teórica</i>	5
<i>Justificación metodológica</i>	5
<i>Justificación académica</i>	6
<i>Justificación práctica</i>	6
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	7
1. Marco teórico referencial	7

1.1. Antecedentes investigativos	7
1.2. Marco teórico	9
1.2.1. Auditoría.....	9
1.2.2. Objetivos de la Auditoría.....	10
1.2.3. Clasificación de la Auditoría.....	11
1.2.4. Gestión.....	12
1.2.6. Auditoría de Gestión	14
1.2.7. Objetivos de la Auditoría de Gestión.....	15
1.2.8. Alcance de la Auditoría de Gestión	15
1.2.9. Elementos de la Auditoría de Gestión de las 5 “E”	16
1.2.10. Fases de la Auditoría de Gestión	17
1.2.11. Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas	18
1.2.12. Control Interno	21
1.2.13. Tipos de control interno	22
1.2.14. Componentes del Control Interno- COSO II.....	22
1.2.15. Riesgo y confianza	24
1.2.16. Tipos de Riesgos	24
1.2.17. Hallazgos.....	25
1.2.18. Atributos del hallazgo.....	25
1.2.19. Evidencia	26
1.2.20. Indicadores de gestión.....	28
1.2.22. Opinión	33
1.2.23. Tipos de opinión	33
1.2.24. Cooperativa	34
1.2.25. Tipos de cooperativas	35
1.2.26. Segmentos de las cooperativas	35
1.3. Marco conceptual.....	36
1.4. Idea a defender.....	38

CAPÍTULO II: MARCO METODOLÓGICO	39
2. Marco metodológico	39
2.1. <i>Enfoque investigativo.....</i>	39
2.2. <i>Nivel de investigación.....</i>	39
2.3. <i>Diseño de investigación.....</i>	39
2.4. <i>Tipo de estudio.....</i>	39
2.5. <i>Población y muestra.....</i>	40
2.6. <i>Método, técnica e instrumento de investigación</i>	40
2.6.1. <i>Métodos de investigación:</i>	40
2.6.2. <i>Técnica de investigación.....</i>	41
2.6.3. <i>Instrumentos de investigación:</i>	41
2.7. <i>Análisis e interpretación de resultados.....</i>	42
2.8. <i>Comprobación de la idea a defender</i>	52
CAPITULO III: MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS... 53	
3. Marco de resultados y discusión de los resultados	53
3.1. Título	53
3.2. Contenido de la propuesta.....	53
3.2.1. <i>Archivo permanente</i>	53
3.2.2. <i>Archivo corriente</i>	74
3.2.2.1. <i>Familiarización y revisión de la legislación y normatividad.....</i>	75
3.2.2.2. <i>Evaluación del sistema de control interno</i>	105
3.2.2.3. <i>Desarrollo de los hallazgos o examen profundo a las áreas crítica</i>	128
3.2.2.4. <i>Comunicación de resultados e informes de auditoría.....</i>	147
3.2.2.5. <i>Monitoreo estrategico de recomendaciones junto con la administración</i>	160

CONCLUSIONES.....	164
RECOMENDACIONES.....	165
BIBLIOGRAFÍA	
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-1:	Segmentos de las cooperativas	36
Tabla 2-2:	Realización de anteriores auditorías	42
Tabla 3-2:	Misión, visión y valores	43
Tabla 4-2:	Socialización de los objetivos	44
Tabla 5-2:	Código de ética y políticas	45
Tabla 6-2:	Manual de funciones.....	46
Tabla 7-2:	Planificación de las operaciones y actividades.....	47
Tabla 8-2:	Seguimiento, control y evaluación del desempeño del personal	48
Tabla 9-2:	Manual de crédito actualizado.....	49
Tabla 10-2:	Dispone de indicadores de gestión para evaluar el desempeño del personal	50
Tabla 11-2:	Procedimientos de selección, contratación e inducción del personal	51
Tabla 12-2:	Las operaciones crediticias se dan de manera ágil y oportuna	52
Tabla 13-3:	Datos generales.....	57
Tabla 14-3:	Principales funcionarios	69
Tabla 15-4:	Programa de Auditoría.....	72
Tabla 16-4:	Datos de la COAC San Miguel de Pallatanga Ltda. MP	95
Tabla 17-3:	Matriz FODA.....	104
Tabla 18-3:	Ambiente de control	106
Tabla 19-3:	Nivel de riesgo y confianza 1	107
Tabla 20-3:	Establecimiento de objetivos	108
Tabla 21-3:	Nivel de riesgo y confianza 2	109
Tabla 22-3:	Identificación de eventos	110
Tabla 23-3:	Nivel de riesgo y confianza 3	111
Tabla 24-3:	Evaluación de riesgos	112
Tabla 25-3:	Nivel de riesgo y confianza 4	113
Tabla 26-3:	Respuesta al riesgo	114
Tabla 27-3:	Nivel de riesgo y confianza 5	115
Tabla 28-3:	Actividades de Control	116
Tabla 29-3:	Nivel de riesgo y confianza 6	117
Tabla 30-3:	Información y comunicación	118
Tabla 31-3:	Nivel de riesgo y confianza 7	119
Tabla 32-3:	Supervisión y monitoreo.....	120
Tabla 33-3:	Nivel de riesgo y confianza 8	121

Tabla 34-3:	Matriz de evaluación de riesgos	122
Tabla 35-3:	Proceso de otorgamiento de créditos	131
Tabla 36-3:	Proceso de recuperación de créditos	132
Tabla 37-3:	Proceso de selección y contratación del personal	133
Tabla 38-3:	Análisis de documentos de crédito	134
Tabla 39-3:	Indicador de eficiencia 1	136
Tabla 40-3:	Indicador de eficiencia 2	136
Tabla 41-3:	Indicador de eficacia 1.....	137
Tabla 42-3:	Indicador de eficacia 2.....	137
Tabla 43-3:	Indicador de economía 1.....	138
Tabla 44-3:	Indicador de economía 2.....	138
Tabla 45-3:	Indicador de ética.....	139
Tabla 46-3:	Indicador de ética 2	139
Tabla 47-3:	Indicador de ecología 1	140

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1-2:	Realización de anteriores Auditorías.....	42
Gráfico 2-2:	Misión, visión y valores institucionales.....	43
Gráfico 3-2:	Socialización de los objetivos	44
Gráfico 4-2:	Cuenta con un código de ética y políticas que promuevan las buenas prácticas.....	45
Gráfico 5-2:	Cuenta con un manual de funciones para regular las actividades	46
Gráfico 6-2:	Planificación de las operaciones y actividades.....	47
Gráfico 7-2:	Realización del seguimiento, control y evaluación del desempeño del personal.....	48
Gráfico 8-2:	Cuenta con un manual actualizado para el otorgamiento de créditos	49
Gráfico 9-2:	Dispone de indicadores de gestión para evaluar el personal y su desempeño ...	50
Gráfico 10-2:	Procedimientos para la selección, contratación e inducción del personal	51
Gráfico 11-2:	Las operaciones crediticias se dan de manera ágil y oportuna	52
Gráfico 12-3:	Ambiente de control	107
Gráfico 13-3:	Establecimiento de objetivos	109
Gráfico 14-3:	Identificación de eventos	111
Gráfico 15-3:	Evaluación de riesgos	113
Gráfico 16-3:	Respuesta al riesgo	115
Gráfico 17-3:	Actividades de control	117
Gráfico 18-3:	Información y comunicación	119
Gráfico 19-3:	Monitoreo y seguimiento.....	121
Gráfico 20-3:	Control interno.....	122

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1-3:	COAC San Miguel de Pallatanga Ltda.	57
Figura 2-3:	Organigrama estructural.....	62
Figura 3-3:	Macro-localización	68
Figura 4-3:	Micro-localización	68
Figura 5-3:	Logo	69
Figura 6-3:	Organigrama estructural MP.....	97

ÍNDICE DE ANEXOS

- ANEXO A:** CARTA DE AUSPICIO DE LA COAC.
- ANEXO B:** RUC DE LA COAC SAN MIGUEL DE PALLATANGA LTDA.
- ANEXO C:** ENCUESTA APLICADA A LOS TRABAJADORES.
- ANEXO D:** VISITA A LAS INSTALACIONES DE LA COAC.

RESUMEN

La presente investigación titulada Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga Ltda., del Cantón Pallatanga, de la Provincia de Chimborazo, período 2019, tuvo como objetivo principal evaluar el nivel de eficacia, eficiencia, ética, ecología y economía en la utilización de los recursos de la cooperativa para así poder alcanzar sus objetivos y metas planteadas, el desarrollo de la presente investigación consistió en la ejecución y aplicación de indicadores de gestión de la 5 “E” y los flujogramas de procesos para encontrar los nudos críticos que afectan a las actividades realizadas por la cooperativa, además se aplicó encuestas a cada uno de los empleados y la respectiva entrevista a la Gerente, se revisó la normativa tanto interna y externa además se realizó la evaluación al sistema de control interno utilizando cuestionarios a través del método COSO II, el mismo que ayudo a encontrar los siguientes hallazgos: la cooperativa no cuenta con indicadores de gestión, los trabajadores no acatan las normas de conducta dispuestas en el código de ética, no se realizan reuniones periódicas para evaluar el desempeño laboral, los objetivos planteados por la administración no han sido cumplidos en su totalidad, no se clasifican los riesgos según su nivel de intensidad, no establecen un nivel máximo ni mínimo para aceptar dichos riesgos y no cuenta con un sistema de medición de la satisfacción al cliente. En referencia a los hallazgos encontrados se concluyó que a través del conocimiento general y la evaluación del sistema de control interno de la cooperativa se pudo determinar diferentes falencias, de las mismas que se pudo establecer las conclusiones y recomendaciones a tomar en cuenta por la administración por lo que se recomienda tomar en cuenta cada una de las observaciones dadas en el informe para mejorar los procesos.

Palabras claves: <AUDITORÍA DE GESTIÓN>, <CONTROL INTERNO>, <RIESGO>, <HALLAZGOS>, <EFICACIA>, <EFICIENCIA>, <RECURSOS>, <OBJETIVOS>.

The image shows a handwritten signature in blue ink over a circular official stamp. The stamp contains the text 'BANCA SUPERIOR POSTAL Y FINANCIERA DEL CANTÓN PALLATANGA' around the top edge and 'COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MIGUEL DE PALLATANGA' around the bottom edge. In the center of the stamp is a crest or emblem.

21-04-2022

0756-DBRA-UTP-2022

ABSTRACT

The present research entitled Management Audit to the Cooperative of Savings and Credit San Miguel de Pallatanga Ltda, of the Canton Pallatanga, Chimborazo Province, period 2019, had as main aim to evaluate the level of effectiveness, efficiency, ethics, ecology and economy in using the resources of the cooperative in order to achieve its objectives and goals, this research development consisted in the implementation and application of management indicators of the 5 "E" and the flowcharts of processes to find the critical nodes that affect the activities carried out by the cooperative, In addition, we applied surveys to each one of the employees and the respective interview to the Manager, the internal and external regulations were reviewed and the internal control system was evaluated using questionnaires through the COSO II method, which helped to find the following findings: the cooperative does not have management indicators, workers do not abide by the standards of conduct set forth in the code of ethics, periodic meetings are not held to evaluate work performance, the objectives set by management have not been fully met, risks are not classified according to their level of intensity, no maximum or minimum level is established for accepting such risks, and there is no system for measuring customer satisfaction. Regarding the findings, they concluded that through the general knowledge and the cooperative's internal control evaluation system was possible to determine different shortcomings, from which it was possible to establish the conclusions and recommendations to be considered by the administration, so they recommended considering each of the observations given in the report to improve the processes.

Keywords: <MANAGEMENT AUDIT>, <INTERNAL CONTROL>, <RIEF>, <FINDINGS>, <EFFICIENCY>, <EFFECTIVENESS>, <EFFICIENCY>, <RESOURCES>, <OBJECTIVES>.



Lic. Leonardo Efraín Cabezas Arévalo

C.I. 060188042-0

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación denominado Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga Ltda., tiene con objetivo principal es medir el nivel de eficacia, eficiencia, ética, ecología y economía en la distribución y utilización de los recursos, lo que permitirá el correcto cumplimiento de los objetivos y metas planteadas por la cooperativa.

Problema de investigación se realizó una breve descripción de los diferentes problemas que enfrenta el sector cooperativista tanto a nivel mundial, en Latinoamérica como en el Ecuador hasta terminar identificando los problemas que afectan las labores diarias de la cooperativa, la formulación del problema, los objetivos tanto generales como específicos, la justificación mediante cuatro aspectos que son: el teórico, metodológico, práctico y académico, lo cual me ayudo a desarrollar el presente trabajo de investigación.

La investigación se la realizó en tres capítulos, los mismos que se encuentran detallados a continuación:

CAPÍTULO I: Marco teórico referencial. - Se realizó una investigación bibliográfica relacionada con la Auditoría de Gestión para contextualizar los antecedentes investigativos y la fundamentación teórica, considerando criterios de diversos autores y textos especializados como tesis, artículos científicos, etc.

CAPÍTULO II: Marco metodológico. - Establece la metodología de investigación lo que me permitió establecer la modalidad de investigación, el tipo de investigación, la población y muestra, así también el método, técnica e instrumento de investigación que ayudaron a la realización de la Auditoría de Gestión.

CAPÍTULO III: Marco de resultados y discusión de los resultados. - Se presenta cada una de las fases de la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga Ltda., como es la familiarización y revisión de la legislación, la evaluación el sistema de control interno, el desarrollo de los hallazgos, la comunicación de resultados a través del informe de Auditoría y el monitoreo de las recomendaciones dadas por el Auditor.

EL PROBLEMA

Planteamiento del problema

Según el Consejo Mundial de Cooperativa de Ahorro y Crédito (WOCCU), (2014), al hablar de las cooperativas señala que:

En el informe de este año el número de cooperativas a nivel mundial es de 56,904 cooperativas de ahorro y crédito que prestan servicios a casi 208 millones de asociados en 103 países, en los 6 continentes. Las mismas que han alcanzado un nivel de crecimiento notable, desarrollando procesos de gestión eficiente, sin embargo uno de los principales problemas que presenta las cooperativas a pesar de que posean un sistema de control eficiente, una buena gestión empresarial y un correcta administración, solo el 40% de la cooperativas tienen una deficiente administración de créditos colocados, y una errónea distribución de los recursos de la entidad, lo que ocasiona que exista un intranquilidad de que ocurra algún incumplimiento por parte de los deudores, lo que ocasionaría una pérdida de recursos financieros a la cooperativa.

En Latino américa, según la Confederación Latinoamericana de Cooperativas de Ahorro y Crédito (COLAC), (2020), menciona que:

Existen alrededor de unas 6.000 entidades cooperativas financieras, de estas solo 116 son supervisadas por una Superintendencia Bancaria y en total supervisadas por otro tipo de entidades públicas, en Latinoamérica las cooperativas sufren de la falta de evaluación y mitigación de riesgos, y la falta de un control adecuado de los recursos, lo que ocasiona una deficiencia en los procesos de autorización de créditos.

Mientras que, en el Ecuador, según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, (2015), menciona que:

Según los datos estadísticos obtenidos en octubre del 2015, en el Ecuador se registra un total de 887 COAC a nivel nacional, constituyéndose en uno de los país con más número de cooperativas en Latinoamérica, después de Brasil ocupando el segundo lugar, lo que suman alrededor de 4.700.000 socios y alcanzan en activos los 8.300 millones de dólares.

El 66% del microcrédito que se ha dado en el país, corresponde al sistema cooperativo, lo que convierte a este producto financiero, en algo distintivo del sistema financiero cooperativo frente a la banca. A pesar de eso las cooperativas no cuentan con un proceso eficiente para las operaciones administrativas y financieras lo que ocasiona un gran problema para dichas entidades.

Particularizando llegamos a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga es una institución Financiera creada por un grupo de pallatangeños visionarios, la cual inicia sus actividades el 06 de Agosto del 1996, según el acuerdo ministerial N° 1242. La misma que fue creada para promover la calidad de vida de cada uno de sus socios y clientes mediante productos y servicios financieros oportunos.

Actualmente la cooperativa cuenta con dos sucursales, las mismas que se encuentran ubicadas, una que es la agencia matriz en el Cantón Pallatanga y la sucursal en el Cantón la Troncal, las mismas que poseen un total de 10.175 socios. La Cooperativa brinda servicios de ahorro y crédito, pago del bono de desarrollo humano, pago de tarjetas de crédito, transferencias interbancarias y servicios varios en ventanilla.

Después de haber realizado un breve diagnostico a la Cooperativa se pudo evidenciar una serie de problemáticas, las mismas que vienen afectando a las diferentes actividades diarias que realiza la cooperativa como es la:

- Ausencia de indicadores de gestión lo que ha ocasionado la falta de medición de la eficiencia y efectividad de las diferentes actividades realizadas por la cooperativa.
- Incumplimiento de los objetivos lo que impiden tener una orientación de los esfuerzos hacia el crecimiento de la entidad y el servicio social a la colectividad pallatanguña.
- No se ha realizado un análisis situacional en la entidad por lo que la cooperativa no ha elaborado estrategias para poder así aprovechar sus fortalezas y poder contrarrestar sus debilidades.
- Los funcionarios de la COAC no cumplen adecuadamente con las tareas y responsabilidades asignadas, lo que ocasiona retrasos en la presentación de la información que es requerida.

- Ausencia de una evaluación del nivel de la cartera vencida lo que no permite saber si se están realizando cada uno de los procesos para el cobro de dichos préstamos.

Ante esta problemática se ve necesario realizar una Auditoría de Gestión para poder así medir y mejorar el nivel de eficiencia, eficacia y economía en el manejo de los recursos a fin de poder mejorar el control interno existente en la Cooperativa San Miguel de Pallatanga Ltda.

Por lo expuesto anteriormente, la ejecución de la presente Auditoría de Gestión incluirá cada una de las fases del proceso de Auditoría iniciando por una adecuada planificación, pasando por la correcta ejecución, hasta llegar a la determinación de los resultados mediante el informe de Auditoría en base a los diferentes hallazgos encontrados, con sus respectivas conclusiones y recomendaciones, lo que permitirá a los directivos de la cooperativa conocer las deficiencias encontradas en sus actividades diarias y poder así tomar medidas correctivas para evitar riesgos innecesarios.

Formulación del problema

¿De qué manera una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga Ltda., del Cantón Pallatanga, Provincia de Chimborazo, período 2019 permite evaluar el nivel de eficacia, eficiencia, economía, ética y ecología en el uso de los recursos?

Sistematización del problema

- ¿Cómo incide la aplicación de una Auditoría de Gestión en el uso y aplicación de los recursos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga?
- ¿Cómo está orientada la adquisición de recursos y su utilización eficiente y provechosa al momento de brindar el servicio?
- ¿Cómo incide una Auditoría de Gestión en el cumplimiento de los objetivos, metas y resultados en la COAC?

Objetivos

Objetivo General

Ejecutar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga Ltda., del Cantón Pallatanga, Provincia de Chimborazo, período 2019, para evaluar el nivel de eficacia, eficiencia, economía, ética y ecología en el uso de los recursos.

Objetivos Específicos

- Estructurar el marco teórico mediante la utilización de bibliografía web, libros y artículos científicos actualizados y de autores reconocidos en la Auditoría de Gestión, con la finalidad de sustentar de manera científica al presente trabajo de titulación.
- Establecer el marco metodológico mediante el uso de métodos, técnicas e instrumentos de investigación, que permitan obtener información pertinente, consistente y relevante a fin de que los resultados obtenidos sean los más objetivos y reales posibles.
- Desarrollar la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga Ltda., y determinar sus respectivas conclusiones y recomendaciones.

Justificación

La presente investigación se justifica su realización, desde los siguientes ámbitos:

Justificación teórica

Desde la parte teórica, el presente trabajo de titulación se justificó su ejecución, ya que se aprovecharon las diferentes fuentes bibliográficas existentes sobre la Auditoría de Gestión, a fin de poder adaptarlas a las diferentes necesidades que presenta la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga Ltda., y de esta forma estructurar el respectivo marco teórico.

Justificación metodológica

Desde la parte metodológica, el presente trabajo de titulación se justificó su ejecución con la utilización de distintos métodos, técnicas e instrumentos de investigación existentes, a fin de poder

obtener información suficiente, competente, relevante y pertinente, lo que permitirá obtener resultados más objetivos, reales y confiable posibles para que sus directivos puedan mejorar la toma de decisiones.

Justificación académica

Desde la perspectiva académica, el presente trabajo de titulación se justificó, ya que permitió poner en práctica los diferentes conocimientos adquiridos en las aulas durante nuestra formación profesional, en la ejecución de la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga, del Cantón Pallatanga, Provincia de Chimborazo, período 2019 y de esta manera poder determinar los diferentes problemas que posee la institución; simultáneamente es la oportunidad de adquirir nuevos conocimientos como consecuencia de la práctica en la vida real y poder así obtener el título en Contabilidad y Auditoría.

Justificación práctica

En la parte práctica, el presente trabajo de titulación se justificó su realización, ya que nos permitió ejecutar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga Ltda., del Cantón Pallatanga, Provincia de Chimborazo, período 2019, cumpliendo con cada una de las fases y procedimientos que son aplicados en este tipo de Auditoría, entre ellas: la planificación preliminar y específica, la ejecución del examen de Auditoría, para finalmente emitir un informe de Auditoría con los diferentes hallazgos encontrados, con sus respectivas conclusiones y recomendaciones de forma objetiva, clara y concisa, documento que se puede convertir en una importante herramienta de gestión para sus directivos y poder así mejorar la toma de decisiones para el beneficio de los socios y la comunidad en general.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

1. Marco teórico referencial

1.1. Antecedentes investigativos

Para efectos del presente trabajo de investigación, se consideró necesario recurrir a investigaciones realizadas sobre el mismo tema en instituciones educativas locales, regionales y nacionales, a fin de poder determinar la viabilidad del presente trabajo, a saber:

Según Viillafuerte, V., (2016), en su trabajo de titulación denominado: Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Divino niño, Cantón Cumandá, Provincia de Chimborazo, período 2014, realizada en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo emite la siguiente conclusión:

Mediante la aplicación del método COSO II con sus respectivos cuestionarios se pudo detectar aspectos negativos que afectan al normal desarrollo de las actividades de la COAC, y que deben ser corregidos a corto plazo, estos son referentes a los componente del control interno (p.145).

Según Intriago, F., (2017), en su trabajo de titulación denominado: Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., sucursal Riobamba, Provincia de Chimborazo, Período 2016, realizado en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo concluye que:

Al poder realizar la evaluación al sistema de control interno COSO II se midió el grado de seguridad razonable por lo que se obtuvo como resultado la identificación y priorización de varios hallazgos que permitieron tener una pauta para el establecimiento de varias recomendaciones en el informe final de Auditoría (p.183).

Además para Sánchez, M., (2017), en su trabajo de titulación Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Andina” Ltda., del cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi, período 2016 realizado en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, menciona lo siguiente:

Los resultados obtenidos de la aplicación de indicadores de Gestión en relación al cumplimiento de metas y objetivos institucionales, es necesario aplicar de manera urgente acciones correctivas respecto a la recuperación de cartera y el uso de materiales e insumos, pues son los procesos que más afectan a la liquidez y rentabilidad de la Cooperativa. (p.159)

En relación al mismo tema para Juez, Y., & Mejía, J., (2018), en su trabajo de titulación llamado Auditoría de Gestión en la concesión de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORAMBATO, en la ciudad de Ambato, año 2017, realizado en la Universidad Católica del Ecuador concluye que:

En lo que respecta al levantamiento de información mediante el programa de planificación se pudo conocer la situación actual de la cooperativa y los procedimientos que efectúan en el otorgamiento y recuperación de créditos, asimismo como sus políticas, nombres y responsabilidades de los funcionarios que intervienen en el proceso de concesión de créditos. (p.93)

Por otro lado, Sefla, V., (2019), en su trabajo de titulación denominado: Auditoría de Gestión al departamento de Talento Humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, período 2017-2018, realizado en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo concluye que:

La fundamentación teórica fue de vital importancia para el desarrollo de la Auditoría de Gestión a la Unidad de Talento Humano de la COAC Fernando Daquilema Ltda., porque mediante las definiciones ya existentes se pudo explicar la finalidad de la Auditoría, el proceso de la Auditoría, las normas de Auditoría que se aplicaron, así también sirvió como referencia para a interpretación de los hallazgos más relevantes del presente examen de Auditoría. (p.106)

Por su parte Hipo, S., (2019), en su trabajo de titulación Auditoría de Gestión al departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., Agencia Riobamba, Provincia de Chimborazo, período 2019 realizado en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, menciona la siguiente conclusión:

Se evaluó los procedimientos y operaciones que se realizan dentro del departamento de Crédito de la COAC con la finalidad de revisar si se están cumpliendo a cabalidad acorde con los lineamientos establecidos para lograr un incremento en la productividad en esta, también se procedió con la planificación con la planificación de la evaluación lo que permitió determinar el nivel de confianza y riesgo en el control interno COSO II a los procesos crediticios. (p. 145)

Por lo anterior mencionado, se concluye que la Auditoría de Gestión es muy importante ya que permite evaluar en nivel de eficiencia, eficacia, economía, ecología y ética de las actividades que realiza la entidad y verificar el nivel de cumplimiento de los objetivos institucionales planteados, como también el desempeño laboral de los empleados. En ese sentido la ejecución de la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga Ltda., tiene como finalidad la de aportar soluciones a la problemática encontrada dentro de la entidad, mediante cada una de las fases de la Auditoría y poder así emitir conclusiones y recomendaciones de los diferentes hallazgos encontrados, lo que ayudara a mejorar la toma de decisiones para poder así cumplir de la mejor manera los objetivos y metas planteadas por la cooperativa.

1.2. Marco teórico

1.2.1. Auditoría

Según Armas, R., (2008) se refiere a la Auditoría como:

Es el examen objetivo, sistemático, y profesional de las operaciones financieras, administrativas, efectuando con posterioridad a su ejecución, como servicio a los organismos del gobierno que responden por la buena utilización del dinero puestos a su administración y a los propietarios de diferentes empresas privadas. Se realiza por personal completamente independiente de las operaciones de la entidad evaluada, con la finalidad de verificarla, evaluarla y elaborar un informe que contenga comentarios, conclusiones y recomendaciones. (p.7)

Por su parte Arens, A., Elder, R., & Beasley, M., (2007), definen a la auditoría como “La acumulación y evaluación de la evidencia basada en información para determinar y reportar sobre el grado de claridad y veracidad de la información y los criterios planteados. El trabajo de auditoría debe ser realizada por una persona independiente y competente” (p.4).

Además para Martínez, C., (2015) define a la Auditoría como “Un examen crítico y sistemático que realiza una persona o grupo de personas independientes de la entidad que está siendo auditada, que puede ser una persona, organización, sistema, proceso, proyecto o producto”.

Con base a las definiciones anteriormente citadas, se puede concluir que la Auditoría es un examen sistemático, objetivo y profesional de las diferentes actividades que se realizan en un periodo determinado, con posterioridad a dichas actividades, las mismas que son realizadas por un profesional independiente el mismo que emitirá un informe con las respectivas conclusiones y recomendaciones.

1.2.2. *Objetivos de la Auditoría*

Para Aguilar, M., Acaro, Y., Sagbay K., Zhigue M., & Castillo, V., (2012) mencionan los siguientes objetivos de la Auditoría:

- Realizar una evaluación a las diferentes operaciones, departamentos o funciones que realiza cada uno de los empleados de la institución, con el propósito de poder emitir un dictamen o una opinión sobre la razonabilidad, de las diferentes operaciones que realiza la empresa.
- Realizar una revisión exhaustiva de las áreas más importantes como es la contabilidad, el área financiera y operacional de una empresa.
- Ejecutar una evaluación del cumplimiento de los diferentes planes, programas, políticas, normas y lineamientos que regulan la actuación de los empleados y funcionarios de una institución.
- Emitir un dictamen de manera profesional e independiente sobre los hallazgos obtenidos en la Auditoría realizada a una empresa y sus áreas, así como buen desempeño de sus funciones y el cumplimiento de sus objetivos.

En base a las citado anteriormente, se puede concluir que los objetivos de la Auditoría es evaluar el cumplimiento de los diferentes planes, programas, políticas y lineamientos que regulan la actuación

de los funcionarios y trabajadores que laboran en la entidad de las diferentes áreas o departamentos, a fin de poder emitir un dictamen profesional sobre la razonabilidad de sus operaciones y los diferentes resultados encontrados los que permitirán tener una mejor toma de decisiones.

1.2.3. Clasificación de la Auditoría

Según Cuellar, G., (2006), clasifica a la Auditoría en:

Clasificación por el modo de ejecutar la Auditoría

- **Auditoría externa:** La auditoría externa es un examen crítico, sistemático y detallado de un conjunto de información de una empresa o se una área en específico, realizado por un Contador Público autorizado sin ninguna relación laborales con la misma, utilizando técnicas determinadas y con el objeto de poder emitir una opinión independiente sobre el sistema de control interno y emite recomendaciones a tomar en cuenta.
- **Auditoría interna:** Es un examen crítico y sistemático de los sistemas de control de una entidad, realizado por un profesional en relación laboral, el mismo que permanece en la empresa todos los días, el mismo que utilizando técnicas, métodos y herramientas establecidas, con el fin de emitir una opinión a través de un informe con sus respectivas conclusiones y recomendaciones.

Clasificación por el área objeto del examen.

- **Auditoría Financiera:** En este tipo de Auditoría el auditor emite un dictamen u opinión profesional en relación a los diferentes estados financieros que realiza una empresa en un período determinado y sobre los resultados obtenidos de las diferentes operaciones y los cambios en la posición financiera cubiertos por el examen.
- **Auditoría de Gestión:** En un examen crítico, sistemático y detallado del sistema de control interno de una entidad, realizado por un auditor independiente y utilizando técnicas, métodos y herramientas, con el objetivo de emitir un informe sobre la eficacia eficiencia y economía en el manejo de los recursos empresariales, para la correcta toma de decisiones que permitan la mejora de la productividad del mismo.
- **Auditoría de Cumplimiento:** La Auditoría de cumplimiento es la evaluación de las operaciones financieras, económicas y administrativas de una entidad para determinar si están realizadas conforme con las normas legales, estatutarias y reglamentarias que son aplicables en la entidad.

- **Auditoría de Control interno:** Es un examen especial a los sistemas de control interno de una entidad, con el fin de poder determinar la calidad de los mismos, en su nivel de confianza lo que les permitirá determinar si los sistemas de control, son eficaces y eficientes en el cumplimiento de los objetivos planteados por la entidad.
- **Auditoría Integral:** La unión de estos cuatro tipos de auditoría como es la de gestión, financiera, cumplimiento y la de control interno esto implica que se debe realizar sobre los cuatro grandes sistemas de información de la entidad a evaluarse.
- **Auditoría Informática:** Es un examen crítico, sistemático y detallado del sistema de información de una entidad, realizado con independencia y utilizando técnicas específicas, con el propósito de emitir un informe profesional sobre la eficacia, eficiencia y economía en el manejo de los recursos informáticos y los controles de seguridad de los mismos.
- **Auditoría Gubernamental:** Consiste en un examen crítico y sistemático del sistema de gestión pública y de las entidades que manejen fondos o bienes del Estado, realizado por las Contralorías General del Estado, Departamental o Municipal, con el fin de emitir un dictamen sobre la eficiencia, eficacia y economía en el cumplimiento de los objetivos de la entidad estatal sometida a examen. (pp. 16-30)

En conclusión con lo antes mencionado se puede decir que la Auditoria se divide en dos grandes grupos como es el modo de ejercer la Auditoría y por el área objeto de examen lo que nos permite evaluar cada área o departamento de la entidad.

1.2.4. Gestión

Según Vilcarromero, R., (2017), menciona que la gestión es:

Es la acción de gestionar y administrar una actividad la misma que está destinada a establecer los objetivos, y medios para su respectiva realización, con el fin de crear diferentes estrategias para el desarrollo de la gestión. También la gestión es muy importante la acción. Porque es la expresión de interés capaz de influir en una situación dada. (p.13)

Para Benavides, L., (2011), define a la gestión como:

Son las diferentes guías que nos ayudan a orientar la acción, prevención, visualización y empleo de los diferentes recursos y la manera en que alcanzamos las metas, los diferentes pasos a seguir según las actividades que habrán de realizarse para alcanzar las metas y objetivos en el tiempo requerido para efectuar cada una de sus partes y todas aquellas actividades involucradas en su consecución. (p.13)

Por lo anteriormente mencionado se puede decir que la gestión son las diferentes acciones y medidas que toman la administración de la institución para alcanzar los objetivos y metas planteadas por ello en el tiempo requerido, y poder así tomar las mejores decisiones para el desarrollo de la institución.

1.2.5. Elementos de la Gestión

Según Gonzáles, S., Viteri, D., Izquierdo, A., & Verdezoto, G., (2020), mencionan que los elementos de la gestión son:

Planificación.- Es la primera función administrativa, en la que consiste en plantear las metas, trazar objetivos, definir recursos y actividades que se desarrollan en un período de tiempo determinado.

Organización.- Consiste en armar una estructura para distribuir los recursos materiales, financieros, humanos, tecnológicos y de información, para poder desarrollar su trabajo y apodera si alcanzar los diferentes objetivos planificados.

Dirección: Se trata de la ejecución de las diferentes estrategias planteadas, dirigiendo los esfuerzos hacia los objetivos trazados, a través del liderazgo, la motivación y la comunicación.

Control.- Se trata de verificar que las tareas previstas estén alineadas con las estrategias planificadas, con el propósito de poder corregir cualquier problema y evaluar los resultados obtenidos y para la correcta toma de decisiones. (p.33)

Con lo anteriormente mencionado se puede concluir que los elementos de la Gestión son muy fundamentales dentro de la administración ya que ayudan al desarrollo empresarial, económico,

social y tecnológico de la entidad, ya que la administración debe plantear los diferentes objetivos y metas desea cumplir en un determinado período y cuáles son los recursos que va a utilizar para alcanzar dichos objetivos.

1.2.6. Auditoría de Gestión

Según Armas, R., (2008), menciona la siguiente definición de Auditoría de Gestión:

Es un proceso para examinar y evaluar las diferentes actividades realizadas, en una entidad, programa o proyecto, con el fin de determinar el nivel de eficiencia, eficacia y economía, y por medio de las recomendaciones que se den de los hallazgos encontrados, poder así promover la correcta administración de los recursos que posee la entidad. (p.7)

Por otro lado Luna, B., (2015) menciona que la Auditoría de Gestión es “Un examen que realizamos a la sociedad con un propósito de evaluar el grado de eficiencia y eficacia con que se administran los recursos empresariales disponibles y se alcanzan los objetivos planteados por la compañía”.

Además para Maldonado, M., (2011) define a la Auditoria de Gestión como:

Es un examen objetivo y sistemático de análisis de evidencias con el objetivo de proporcionar una evaluación del desempeño de una organización, programa, actividad o función que tenga por meta mejorar la responsabilidad y facilitar el proceso de toma de decisiones por parte de los encargados de supervisar. (p.14)

Con base a lo anteriormente citado se podría concluir que la Auditoría de Gestión es un examen objetivo y sistemático que evalúa el desempeño de una organización, la cual mide el grado de eficiencia, eficacia, economías, ecología y ética en el uso de los recursos con el fin de poder supervisar cada una de las actividades y poder así alcanzar los objetivos planteados por la entidad.

1.2.7. Objetivos de la Auditoría de Gestión

Según Luna, B., (2015), menciona los siguientes objetivos de la Auditoría de Gestión:

Dentro de la Auditoría de Gestión se pueden señalar los siguientes objetivos:

- Identificar los diferentes objetivos y planes planteados, los mismos que deben ser coherentes, realistas y realizables.
- Vigilar la existencia y cumplimiento de las diferentes políticas.
- Verificar la confiabilidad y veracidad de la información obtenida y de los controles establecidos.
- Aplicar los diferentes métodos y procedimientos de operación los mismos que deben ser los más adecuados.

Para Armas, R., (2008) menciona los siguientes objetivos:

- Evaluar el nivel de eficacia, eficiencia y economía de las actividades que se realizan en la entidad.
- Evaluar el cumplimiento de las políticas internas y externas a la entidad.
- Evaluar el cumplimiento de metas y objetivos planteados, los mismos que se obtienen como resultado de programas y proyectos de las entidades sujetas a evaluación.
- Observar el costo de la actividad y el correcto uso a los recursos empresariales a utilizar. (p.8)

Por lo antes mencionado se puede concluir que los objetivos de la Auditoría de Gestión es evaluar el nivel de economía, eficiencia y eficacia de la entidad, el cumplimiento de metas, objetivos y políticas gubernamentales para el correcto uso de los recursos.

1.2.8. Alcance de la Auditoría de Gestión

Según Luna, B., (2015), menciona que:

Para el autor la Auditoría de gestión tiene el siguiente alcance:

- Comprobar la existencia de objetivos y metas planteadas por la entidad, los mismos que deben ser coherentes y realizables.
- Comprobar la fiabilidad de la información encontrada, la misma que se toma como base para el cálculo de los indicadores de gestión.
- Identificar la existencia de diferentes métodos y procedimientos, los mismos que deben ser los adecuados para la operación y la eficiencia de los mismos.
- Verificar la correcta utilización de los recursos que son necesarios para la operación de la compañía.
- Evaluar la estructura orgánica de la compañía.

1.2.9. Elementos de la Auditoría de Gestión de las 5 “E”

Según Maldonado, M., (2011), menciona las siguientes definiciones de las 5 “E” en la Auditoría de Gestión:

- **Eficiencia:** Radica en lograr la utilización más beneficiada de bienes materiales y recursos humanos y financieros.
 - **Eficacia:** Es el nivel en que los planes y programas se están consiguiendo según los objetivos propuestos.
 - **Economía:** Son los términos y condiciones de acuerdo a los cuales se compran bienes y servicios en cantidad y calidad apropiada, en el momento oportuno y al menor costo posible.
 - **Ética:** Es la parte que trata de la moral y las obligaciones del hombre. La conducta del personal en función de sus deberes observados en la constitución, las leyes, las normas de buena costumbres de la sociedad.
 - **Ecología:** Es el examen y evaluación al medio ambiente, el impacto que tiene al entorno y la propuesta de soluciones reales y potenciales ante el calentamiento global.
- (p.16)

1.2.10. Fases de la Auditoría de Gestión

Según Maldonado, M., (2011), menciona que las fases de la Auditoría de Gestión son:

Fase I: Familiarización y revisión de legislación y normatividad.-

La familiarización la realizan los auditores externos, ya que los auditores internos tienen el cabal conocimiento de la entidad ya que permanecen en la entidad todos los días. El reconocimiento de las diferentes instalaciones y tener la idea de las diferentes actividades que se realizan en la entidad.

La revisión y estudio de la diferentes legislación y normatividad de la entidad es muy breve y no debe tomar más unos pocos días, por parte del auditor.

Fase II: Evaluación del sistema de control interno. -

Pueden aplicar cuestionarios de control interno, pero orientados a evaluar los asuntos administrativos. El auditor debe alejarse totalmente de los cuestionarios utilizados en la auditoría o exámenes especiales a las áreas financieras, porque el objetivo y fin de este tipo de Auditoría es totalmente diferente.

Las narrativas y los diagramas de flujo también son herramientas muy válidas para evaluar el sistema de control interno y el Auditor interno está familiarizado con estas metodologías.

Fase III: Desarrollo de los hallazgos o examen profundo de las áreas críticas.-

Esta fase de la Auditoría de Gestión en donde se unen un equipo especialistas en diferentes áreas y se conforma un equipo multidisciplinario. Lo anteriormente dicho no descartar que podrían estar en la evaluación del control interno cuando son áreas muy especializadas así como deben colaborar en la redacción del informe dando cada uno sus opiniones.

El concepto de hallazgos de Auditoría implica que esta tenga 4 atributos.

- **Condición:** Lo que puede suceder o se da en la realidad dentro de la entidad.
- **Criterio:** Son la diferentes leyes y normas que rigen a una entidad.
- **Causa:** Es la razón por lo que se dio la desviación o se produjo el área crítica.
- **Efecto:** Daño, desperdicio, pérdida.

Fase IV: Comunicación de resultados e informes de Auditoría.-

La comunicación es un proceso complejo que implica la transmisión de datos, problemas, sugerencias, experiencias, estados emocionales, actitudes, habilidades, etc., así pues es de extrañar que con frecuencia se rompa.

Estas enemistades se dan ya que existe gente que no escucha, que no lee y analiza lo que está escrito, pero tras esto existen otras causas. La gente ve las dificultades desde su punto de vista, escoge los hechos que se ajusta a este y desecha los demás. El proceso mejora únicamente cuando si se acentúa la comunicación y si se reconoce la importancia de la acción como forma vigorosa de comunicación.

Fase V: Monitoreo estratégico de recomendaciones junto con la administración.-

El termino monitoreo es más dinámico, permanentemente brinda mayor margen de maniobra al auditor. El criterio estratégico se ha utilizado por cuanto el auditor debe desarrollar una inteligente estrategia para que la administración se involucre en la implementación de recomendaciones.

La negociación de recomendaciones en el buen término de la palabra, pone en manifiesto la habilidad que debe tener el auditor para redactar una recomendación que sea viable, económica y contribuya a mejoras reales y potenciales.

Las recomendaciones deben buscar consensos y evitar conflictos de interés, También se pueden contemplar alternativas de solución a fin de que la entidad tenga varios caminos a escoger. (pp. 33-133)

En relación con lo antes mencionado se concluye que la Auditoria de Gestión se divide en 5 fases las mismas que nos ayudaran a tener un conocimiento de las diferentes deficiencias que posea la entidad y poder así emitir un informe, el mismo que contendrá sus respectivas conclusiones y recomendaciones de los diferentes hallazgos encontrados.

1.2.11. Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas

Según Falconí, O., (2006) menciona que las normas que rigen la actividad de la Auditoría son:

Las NAGAS son lineamientos a seguir los mismos que mencionan el curso de acción o la manera de seguir cada uno de los procedimientos. Cada una de estas normas de auditoría rige la función del auditor en las actividades que realiza.

Dichas normas se dividen en tres grupos las mismas que son:

Normas generales o personales

- **Entrenamiento y capacidad profesional.** La ejecución de la Auditoría debe ser realizada por el personal que posea el mejor entrenamiento técnico el mismo que debe ser el más adecuado y crítico. No es suficiente poseer un título profesional de contador público autorizado, sino también es necesario tener un aprendizaje constante mediante seminarios, charlas, cursos, conferencias, revistas, trabajos de investigación, etc., y el entrenamiento en el campo en la que se va a realizar el trabajo de Auditoría.
- **Independencia.** El auditor al momento de realizar su trabajo debe mantener una actitud positiva e independiente, y al mismo tiempo una aptitud de imparcialidad ante ciertos criterios. Los juicios de valor que exprese deben fundamentarse en elementos objetivos del escenario que examina. El auditor interviene como juez del trabajo realizado por las personas que elaboran los estados financieros.
- **Cuidado y esmero profesional.** El Auditor debe poner todo su cuidado y esmero al momento de la ejecución del trabajo de auditoría y en consecuencia en el momento que se está preparando el informe de auditoría, el mismo que va a ser presentado a la administración de la entidad a la que se está evaluando..

Normas de ejecución del trabajo

Estas normas tratan de medidas de calidad del trabajo realizado por el auditor como parte de su examen especial:

- **Planeamiento y supervisión.** El trabajo de auditoría debe planificarse y supervisarse adecuadamente. La auditoría necesita de una operación idónea para poder alcanzar totalmente los objetivos de la forma más eficiente y eficaz.
- **Estudio y evaluación del control interno.** Consiste en el estudio y evaluación del sistema de control interno para planear la auditoría y establecer su naturaleza, tiempo de duración y alcance de la evidencia que se debe recoger. Por su parte el auditor, al momento de realizar la evaluación del control interno, establecerá sus

debilidades, su nivel de gravedad y posibles repercusiones que podrían afectar el buen funcionamiento de la entidad.

- **Evidencia suficiente y competente.** El Auditor debe obtener la suficiente, apropiada y competente evidencia mediante las diferentes técnicas de Auditoría con es la inspección, observación, indagación y confirmación las mismas que nos proveerán una base razonable la misma que nos permitirá poder emitir una opinión.

Normas de preparación del informe

- **Aplicación de los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGA).** En el informe que se va a presentar a la administración de la entidad se debe enunciar si los diferentes estados financieros están elaborados y presentados de acuerdo a los PCGA. Dicha norma necesita que el auditor tenga el conocimiento de que se trata cada uno de los principios de contabilidad y su respectivo procedimiento, además de sus métodos de su aplicación.
- **Consistencia.** El informe a presentar se deben detallar e identificar cada una de las circunstancias en las cuales los principios no han sido tomados en cuenta uniformemente en el período actual a evaluarse en relación a períodos anteriores ya que pudieron existir cambios en los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados los mismos que podrían afectar la comparabilidad de los estados financieros.
- **Revelación suficiente.** El Auditor en su informe deberá indicar por lo menos que los estados financieros son presentados de forma apropiada y razonable, el mismo que deberá contener toda la información necesaria para poder interpretarlos adecuadamente.
- **Opinión del auditor.** El Auditor al momento de expresar su opinión o dictamen en relación a los estados financieros podrá emitir un informe de cada uno de los hallazgos encontrados en la evaluación o podrá negarse a expresar dicha opinión si no ha encontrado ninguna de estas. El principal objetivo de esta norma en relación a la información contenida en el dictamen, es evitar tener una mala interpretación de los resultados obtenidos en el trabajo de Auditoría. (pp. 17-20)

En relación con lo antes mencionado se puede concluir que las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas son lineamientos que rigen el actuar del auditor al momento de realizar su trabajo y la manera de seguir cada uno de los procedimientos.

1.2.12. Control Interno

Según Steven, J., (1998), menciona que:

El sistema de control interno es un plan que posee la organización, además de todos los métodos, técnicas y medidas, las mismas que deben ser utilizadas de manera ordenada para proteger sus activos, demostrar la precisión y la veracidad información encontrada, al mismo tiempo promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas establecidas. (p. 68)

Por otro lado Estupiñan, R., (2015). Define al control interno como:

El control interno es un proceso que es realizado por la junta directiva o consejo de administración de una empresa, es decir por la gerencia y por el personal que labora en dicha entidad, creado especialmente para suministrar seguridad razonable de lograr en la empresa los siguientes objetivos.

- Efectividad y eficiencia de las operaciones
- Suficiencia y seguridad de la información financiera
- Acatamiento de las leyes y normas que rigen a la entidad.

Lo que el autor enfatiza son ciertas características sobre el control interno, como son:

- Es un proceso que hace de los demás sistemas y procesos de la empresa incorporando en la función de administración y dirección, no contigua a éstos.
- Suministra una seguridad razonable, más que absoluta, de que se alcanzaran los objetivos planteados.
- Es concebido y ejecutado por personas de todos los niveles de la organización a través de sus acciones y palabras. (p.33)

De acuerdo con los autores anteriormente citados se podría decir que el control interno es un procesos el cual es realizado por la administración de la empresa para verificar la efectividad y eficiencia de las actividades y el cumplimiento de las leyes y normas que la rigen y poder así lograr los objetivos planteados.

1.2.13. Tipos de control interno

Según Morales, J., (2014), menciona que se puede clasificar el control interno en:

Control interno administrativo.- Se trata de los componentes, procedimientos y registros que son parte de los procesos de toma de decisión que lleva a la autorización de actividades por parte de la administración, las mismas que ayudaran a fortalecer la eficiencia de la operaciones, el cumplimiento de las leyes y la consecución de los objetivos planteados.

Control interno financiero.- Este tipo de control analiza los procedimientos y registros de las diferentes transacciones económicas que realiza una entidad la misma que debe ser de manera correcta para proteger los recursos y a la vez ayudara a la confirmación de la veracidad de los registros contables y de los estados financieros que se generen, sobre los activos, ingresos y gastos.

Control Interno previo.- Son los diferentes pasos a seguir antes de la realización de las actividades, previamente a que se genere algún tipo de riesgo, lo que ayuda a verificar el acatamiento a las diferentes normas que la rigen, dichas actividades generan una buena convivencia y oportunidad en base a las metas y fines de la entidad.

Los diferentes momentos que deben identificarse en todos los niveles que sean necesarios, se refiere al control previo, control concurrente y control posterior interno. (pp. 10-11)

En relación con los tipos de control interno antes mencionados se puede referir a los diferentes procedimientos y mecanismos que utiliza la administración para poder tomar las decisiones correctamente y salvaguardar los diferentes recursos, dichos controles se los deben realizar con anterioridad a que ocurra algún efecto negativo en la entidad.

1.2.14. Componentes del Control Interno- COSO II

Según Becerra, E., Sánchez, G., & Beltrán, V., (2016), mencionan que:

Los componentes de COSO ERM son:

- a) **Ambiente interno:** En una organización el ambiente interno plantea los pilares sobre los cuales el riesgo es descubierto y posteriormente dado al personal que labora en la entidad, incluyendo la gestión de dichos riesgos y la filosofía empresarial contenida en el código de ética.
- b) **Establecimiento de objetivos:** Es trascendental que los objetivos que planea cumplir la organización se establezcan con anterioridad, a que se puedan ser identificados o que ocurran posibles riesgos que impida la consecución de los objetivos.
- c) **Identificación de eventos:** Se debe identificar cada uno de los posibles eventos tanto internos y externos los cuales pueden afectar a la entidad, mediante ellos se puede clasificar entre riesgos y oportunidades.
- d) **Evaluación del riesgo:** Al momento de evaluar los riesgos, estos deben ser examinados teniendo en cuenta su nivel de impacto y probabilidad de ocurrencia, siendo así la base para determinar cómo se deben administrar. Para evaluar dichos riesgos se deberá valorar la base inherente y también la base residual.
- e) **Respuesta al riesgo:** En este sentido se debe elige las mejores respuestas a los riesgos identificados en la empresa, una vez ya identificados los riesgos ellos pueden tomar la decisión de aceptar, reducir, evitar, o compartir el riesgo para que entre ellos tomen las mejores acciones que permitan identificar los riegos.
- f) **Actividades de control:** Se debe establecer e implementar políticas, prácticas y procedimientos los mismos que nos ayudaran a resguardar que las respuestas al riesgo se llevan de la manera efectiva en cada uno de los procedimientos.
- g) **Información y comunicación:** Se debe identificar, recoger y notificar la información encontrada, la misma que debe ser relevante para la empresa lo que permitirá al personal llevar a cabo cada una de sus actividades.
- h) **Monitoreo:** Se debe monitorear cada una de las actividades realizadas en los diferentes departamentos de la entidad, para poder corroborar que dichas actividades fueron realizadas de manera correcta según lo planificado. Dicho monitoreo se alcanza a través de actividades administrativas en curso, ya sea por separado o ambas al mismo tiempo. (pp.13-14)

En conclusión el control interno es un proceso que lo realiza la administración que van desde la evaluación del ambiente de control hasta la comunicación de los resultados obtenidos hasta el

monitoreo lo que permitirá que se cumplan los objetivos de acuerdo los procedimientos establecidos por la institución.

1.2.15. Riesgo y confianza

Según Mesén, V., (2009), define al riesgo como:

La capacidad del auditor para determinar que los montos en los estados financieros presentan una imagen fiel de la situación financiera, los resultados de las operaciones y los flujos de efectivo de la entidad para un período determinado, cuando esos estados financieros no se preparan adecuadamente o, por el contrario, el auditor determina que las cantidades en los estados Los estados financieros de la entidad no proporcionan una representación razonable de la situación financiera, los resultados de las operaciones y los flujos de efectivo de la entidad al preparar y separar esos estados financieros.

Para Luna, B., (2015) menciona que el riesgo es “El riesgo de que un auditor llegue a una conclusión inapropiada. El auditor planifica y ejecuta el contrato de tal manera que se reduzca el riesgo de un resultado inapropiado a un nivel aceptable”.

1.2.16. Tipos de Riesgos

Según Blanco, L., (2015), menciona que los riesgos se pueden representar por los siguientes componentes del riesgo de contratación:

- a) **Riesgo inherente.**- Los riesgos están asociados con la naturaleza de objeto.
- b) **Riesgo control.**- El riesgo de control en esta área son inexistente o no funcionan de manera efectiva.
- c) **Riesgo detección.**- El riesgo de que los procedimientos del auditor no revelan aspectos que puedan afectar el asunto.

Según Mesón. V., (2009), divide al riesgo en los siguientes tipos:

- a) **Riesgo inherente.**- Es la susceptibilidad, por su propia naturaleza, de que cada elemento de una contabilidad se registre, evalúe, presente o divulgue incorrectamente.
- b) **Riesgo control.**- Es la posibilidad de que el control interno y los control contable, diseñados e implementados por la administración no pueda prevenir o de detectar y corregir, errores de importancia material.
- c) **Riesgo detención.**- Es la responsabilidad directa del auditor independiente e incluye principalmente la posibilidad de que el auditor pueda cometer un error posteriormente al desarrollo de la auditoría, lo que conduzca a una opinión equívoca.

Se puede concluir que el riesgo es algún suceso que puede suceder o no, por lo cual hay que tomar las medidas preventivas necesarias para poder mitigar dicho riesgo, ya que los posibles riesgos podrían ocasionar graves consecuencias a la cooperativa.

1.2.17. Hallazgos

Según Marulanda, L., (2016), menciona que:

Es toda información que, en opinión del auditor, le permite identificar hechos o condiciones importantes que afectan la gestión de la entidad o programa bajo examen y cuya información es digna de ser revelada en el informe.

Es el resultado de una comparación realizada entre un estándar y la situación actual observada al examinar una entidad, campo o proceso.

1.2.18. Atributos del hallazgo

Según Maldonado, M., (2011), menciona que los hallazgo de auditoria poseen 4 atributos los que son:

Condición.- Es la situación actual encontrada por el auditor con respecto a una operación, actividad o transacción, además la condición refleja el grado en que los criterios están siendo logrados.

Criterio.- Es la norma con la que el auditor evalúa la condición. Son los objetivos que la entidad está tratando de lograr o los estándares relacionados con el logro de objetivos.

Causa.- Es la causa subyacente de que ocurra la condición o la razón por lo que no se cumplió el criterio o la norma.

Efecto.- Es el resultado adverso, real o potencial que resulta de la condición encontrada, normalmente representa la pérdida de dinero o en efectividad causada por el fracaso en el logro de las metas y objetivos. (pp. 77-80)

Con lo anteriormente mencionado se puede concluir que los hallazgos son la parte más importantes en un informe de Auditoría, ya que en este se detalla cada una de las situaciones encontradas y poder así emitir sus respectivas conclusiones y recomendaciones.

1.2.19. Evidencia

Según Luna, B., (2015), menciona que:

El encargado de realizar la auditoria debe conseguir evidencia de auditoría suficiente, competente y adecuada para poder obtener conclusiones sobre las cuales poder basar su informe.

Se refiere a la información que obtiene el auditor para sacar conclusiones con base en el informe. La evidencia de auditoría incluirá documentos de origen y registros contables que respalden los estados financieros, información que pueda estar respaldada por otras fuentes, procedimientos de gestión de área o departamento y métricas de gestión física. La evidencia de auditoría se obtiene del conjunto correcto de pruebas de controles, procedimientos objetivos, análisis predictivo y análisis de indicadores clave de éxito.

Pruebas de control

Se refiere a las pruebas que se realizan para obtener evidencia al momento de realizar una evaluación de la adecuación del diseño y operación efectiva de los sistemas contables y de

control interno, y el logro de metas y objetivos, establecidas así como el nivel de eficiencia, economía, eficiencia y gestión de la entidad.

Procedimientos sustantivos

Son las pruebas realizadas para obtener evidencia en la Auditoría para encontrar manifestaciones o en sus operaciones y son de dos tipos:

- a) Las pruebas de transacciones y saldos en las cuentas
- b) Los procedimientos analíticos

Evidencia suficiente y apropiada en la Auditoría

La integridad y la idoneidad dependen una de la otra y se aplican a la evidencia de auditoría obtenida de las pruebas de controles y procedimientos sustantivos. La completitud es una medida de la cantidad de evidencia, y la relevancia es una medida de la calidad de evidencia, su relevancia para un reclamo en particular y su confiabilidad. A menudo, el auditor encuentra necesario confiar en evidencia de auditoría convincente e indefinida y, a menudo, busca evidencia de auditoría de diferentes fuentes o de diferente naturaleza para respaldar la misma afirmación.

Al sacar una conclusión sobre un tema, el auditor generalmente no considera toda la información disponible porque es posible sacar conclusiones sobre saldos de cuentas, operaciones, actividades, transacciones o controles mediante juicio o muestreo estadístico.

El juicio del auditor respecto de que evidencia suficiente y apropiada en la Auditoría es influenciado por factores como:

- La evaluación del auditor de la naturaleza y alcance de los riesgos potenciales dentro del alcance de los estados financieros ya nivel del saldo de la cuenta, transacción o tipo de transacción.
- La naturaleza de los sistemas contables y de control interno y la evaluación de los riesgos de control.
- Importancia relativa de la partida o transacciones que se examina.
- Experiencia obtenida de auditorías previas.
- Resultados obtenidos de los procedimientos de Auditoría, teniendo en cuenta el fraude o error que se pueda haber encontrado.

- Fuente y confiabilidad de información disponible.

Fuente de la que es obtenida

La credibilidad de la evidencia de auditoría se ve afectada por su fuente: interna o externa, y por su naturaleza: imágenes, documentos o palabras. Aunque la confiabilidad de la evidencia depende de las circunstancias individuales, las siguientes generaciones ayudarán a evaluar la confiabilidad de la evidencia:

- La evidencia de auditoría de una fuente externa, por ejemplo, la confirmación o declaración recibida de un tercero, es más confiable que la evidencia generada internamente.
- Se produce evidencia de auditoría interna más confiable cuando el sistema de contabilidad y los controles internos relacionados están en vigor.
- La evidencia de auditoría obtenida directamente por el auditor es más confiable que la evidencia de auditoría obtenida de la instalación.
- La evidencia de auditoría en forma de informes y declaraciones escritos es más confiable que los informes orales.

La evidencia de auditoría es más persuasiva cuando la evidencia de diferentes fuentes o de diferente naturaleza es consistente. En estas circunstancias, se puede obtener un mayor nivel de confianza que el que se obtiene a partir de la evidencia de auditoría obtenida individualmente. Por el contrario, cuando la evidencia de auditoría obtenida de una fuente es consistente con la obtenida de otra fuente, el auditor debe identificar los procedimientos adicionales necesarios para resolver el conflicto. (pp. 22-24)

1.2.20. Indicadores de gestión

Según Maldonado, M., (2011), menciona algunos tipos de indicadores de Gestión que son:

Indicadores de eficacia

Estos son los factores que ayudan a cuantificar el logro de una meta en un período determinado o el logro de resultados relacionados con el presupuesto asignado, a saber:

$$\text{Eficacia programativa} = \frac{\text{Metas alcanzadas}}{\text{Metas programadas}}$$

$$\text{Eficacia presupuestal} = \frac{\text{Presupuesto ejercido}}{\text{Presupuesto asignado}}$$

La eficacia es la capacidad de alcanzar las metas y objetivos programados utilizando los recursos disponibles y en un tiempo determinado.

Indicadores de eficiencia

Se puede aplicar para medir la relación que existe entre las metas alcanzadas y los recursos utilizados para tal fin, y se identifican los siguientes factores:

$$\text{Eficiencia} = \frac{\text{Eficiencia programativa}}{\text{Eficacia presupuestal}}$$

Eficiencia es el cumplimiento de los objetivos y metas programadas con el mínimo de los recursos disponibles.

Indicador de economía

Se relaciona con la evaluación de la capacidad que tiene una institución para generar y movilizar adecuadamente los recursos financieros en el cumplimiento de la misión institucional. La administración de diferentes tipos de recursos que posea la institución, por lo que se exige la máxima disciplina y cuidado en el manejo de caja, del presupuesto, la reservación del patrimonio y la capacidad de generar ingresos.

Indicador de ecología

Con este tipo de indicador se busca lograr en términos medibles que se puedan identificar una gama de metas; son medidas de ejecución las mismas que ayudan a describir cuantitativamente la calidad del ambiente y permiten el monitoreo del su progreso.

Indicador de ética

Permite controlar la conducta ética, los valores y la moral institucional con la utilización del código de ética, con los reglamentos y la normativa, lo que permitirá la comparación entre lo escrito o lo estipulado versus el comportamiento y accionar de los administradores, funcionarios, y empleados quienes tienen la obligación de respetar obligatoriamente estas normas y demostrar que su actuación es con transparencia y reñir con las leyes, normas y buenas costumbres que exige la sociedad. (pp. 94-95)

1.2.21. Informe de Auditoría

Para Rodríguez, J., (2010), menciona que “El informe no es más que una redacción concreta, objetiva, sin ambigüedades y que está redactada con vocabulario adecuado y acorde para el lector” (p.8).

Además para Luna. B., (2015) menciona que:

El informe final debe contener una declaración clara de sus conclusiones sobre el tema, con base en los estándares de confiabilidad establecidos. El lenguaje explicativo final, en su caso, facilitará la comunicación para informar a los usuarios de las conclusiones realizadas y limitará la capacidad de dichos usuarios para tener un grado de seguridad.

La culminación de cada una de las fases o segmentos de la Auditoría, el auditor debe rendir a los administradores de la entidad examinada los siguientes informes:

Informe eventual

Emitidos sobre errores, incumplimientos de leyes, irregularidades o desviaciones significativas del control interno, que se encuentre en el desarrollo del trabajo; así como las recomendaciones que se estime pertinentes con relación a las diferentes situaciones observables a fin de adoptar las medidas que haya lugar.

Informes intermedios

Con preferencia trimestral o semestral como ejemplo, indique el trabajo realizado y los resultados obtenidos, e indique los procedimientos de auditoría aplicados en cada área auditada junto con los hallazgos y conclusiones de la auditoría.

El informe intermedio puede surgir de solicitudes del gobierno a las autoridades de valores o del organismo encargado del control y supervisión de la sociedad, en cuyo caso se podrá requerir al auditor para que realice la auditoría

.Mostrar el alcance mínimo del trabajo y los elementos esenciales del texto del informe. Sin embargo, el informe intermedio también puede ser el resultado de una auditoría que notifique la finalización del trabajo en un área o parte de una organización, para revelar deficiencias materiales en el control interno, incumplimiento de leyes y reglamentos o hacer recomendaciones y recomendaciones.

Informe final

La culminación de la Auditoría es un informe final con su dictamen u opinión y conclusiones sobre: los estados financieros básicos, lo adecuado del control interno, el cumplimiento de normas legales, reglamentarias y estatutarias, la gestión administrativa y la concordancia entre la información adicional presentada por los administradores, si la hubiera.

El formato del informe y la redacción de los hallazgos variarán según las circunstancias. Este marco conceptual no pretende describir una forma estándar de presentación de informes, sino que define los elementos del informe y aborda los problemas relacionados con la presentación de informes.

El informe debe incluir:

- a. **Título:** un título apropiado ayuda a identificar la naturaleza del servicio de aseguramiento que se está proyectando, la naturaleza del informe y para distinguir el informe profesional en ejercicio de otros informes emitidos por otros expertos como aquellos que no tienen la obligación de observar los mismos requerimientos éticos del profesional en ejercicio.
- b. **Un destinatario:** un destinatario identifica la parte o partes a quienes está dirigido el informe.
- c. **Una descripción del contrato y la identificación de la materia sujeto:** La descripción incluye el objetivo del contrato, la materia sujeto y el periodo de tiempo cubierto.
- d. **Una declaración para identificar la parte responsable y describir las responsabilidades del profesional en ejercicio:** Esto informa al lector que la parte responsable es responsable del asunto y que es deber del profesional llegar a una conclusión sobre el asunto.
- e. **Cuando el informe tiene un propósito restringido, la identificación de las partes para quienes está restringido el informe y el propósito para el cual fue preparado:** Aunque el profesional no tiene control sobre la distribución del informe, informará al lector sobre qué sección o secciones están restringidas y con qué propósito, y advertirá a otros lectores que el informe es solo para ese propósito específico.

- f. **Identificación de los estándares bajo los cuales fue conducido el contrato:** Cuando un profesional en ejercicio desempeña un contrato para el cual existe estándares específicos, el informe identifica esos estándares. Cuando no existen esos estándares específicos, el informe señala que el contrato fue desempeñado de acuerdo con este estándar. El informe incluye una descripción del proceso de contrato fue desempeñado de acuerdo con este estándar.
- g. **Identificación del criterio:** El informe establece los criterios por los cuales se mide una cosa, de modo que el lector pueda comprender la base de la conclusión del auditor. Este estándar puede describirse en el informe del auditor o simplemente mencionarse si existe la seguridad hecha por la parte responsable o está contenida en una fuente disponible. La divulgación de la fuente del laudo y si existe o no un laudo generalmente aceptado en el contexto del objeto del contrato y la naturaleza del objeto del contrato es importante para comprender las conclusiones presentadas.
- h. **La conclusión de auditor, incluyendo cuales quiera reserva o negación de conclusión:** El informe transmite al usuario las conclusiones del profesional sobre el tema, juzgadas de acuerdo con los criterios, y transmite un alto grado de seguridad expresado en forma de opiniones. Cuando un contrato tiene más de un objetivo, se expresa una conclusión para cada objetivo. Cuando el profesional exprese una reserva o renuncia, el informe deberá describir claramente todas las razones.
- i. **Fecha del Informe:** La fecha del informe a los usuarios que el profesional en ejercicio ha considerado el efecto sobre la materia sujeto de los eventos materiales por los cuales el profesional en ejercicio es consciente a esa fecha.
- j. **El nombre de la firma o del auditor y el lugar de emisión del informe:** El nombre le dice al lector sobre la persona o empresa responsable del contrato.

El auditor puede ampliar el informe para incluir otra información e interpretaciones que no constituyen la norma. Otros ejemplos incluyen hallazgos sobre aspectos específicos de la asociación y recomendaciones del revisor. Al considerar la inclusión de dicha información, el auditor evalúa su importancia en el contexto de los objetivos de la auditoría. La información adicional no se agrega de tal manera que afecte las conclusiones del auditor.

Una reserva o rechazo de un resultado debe definirse claramente cuando:

- a) El auditor considera que todo o parte del asunto no cumple con las normas establecidas.
- b) La declaración elaborada por el gerente no cumple con los estándares establecidos.
- c) El auditor no puede obtener evidencia de auditoría suficiente y adecuada para evaluar uno o más aspectos del cumplimiento de la entidad con las normas establecidas.

Cuando el auditor está considerando expresar una reserva o negar la conclusión, debe valorarla con base en la materialidad del asunto. La razón de la reserva o negación de la conclusión se debe expresar claramente en el informe del auditor. (pp. 28-31)

1.2.22. Opinión

Según la Comisión de Coordinación de los Órganos Públicos de Control Externo del Estado Español, (COPCEE), (2016), menciona que:

En el informe el Auditor deberá pronunciarse, emitiendo una opinión o conclusión clara y precisa sobre el cumplimiento de los objetivos de la fiscalización referida a la adecuación de las cuentas auditadas y de la gestión a los principios y criterios aplicables y a su utilización de manera uniforme.

1.2.23. Tipos de opinión

Según Quintanilla, M., & Trujillo, G., (2015), menciona que existen 4 tipos de opinión del auditor que son:

Opinión favorable.- También llamada limpia, positiva o sin salvedad es la que expresa que el auditor ha quedado satisfecho, en todos los aspectos.

Opinión con salvedad.- También llamada calificada, con reservas o con excepciones este tipo de opinión es aplicable cuando el auditor concluye que no existen una o varias circunstancias en relación con las cuentas anuales tomadas en su conjunto, que pudieran ser significantes e impiden que se presente la imagen fiel o no permitan al auditor formarse una opinión sobre las mismas.

Opinión desfavorable.- También llamada negativa o adversa se manifiesta cuando las cuentas anuales tomadas en su conjunto no presentan la imagen fiel de los estados financieros de conformidad con los principios y normas generalmente aceptadas.

Opinión denegada o abstención de opinión.- Cuando el auditor de cuentas no obtenga la evidencia necesaria para formarse una opinión sobre las cuentas anuales en su conjunto, deberá indicar en su informe que no puede expresar opinión sobre las mismas. (pp. 27-29)

Se puede concluir que al momento de que el Auditor esta realizando su trabajo puede emitir su opinión sobre los diferentes hallazgos encontrados, ya sean favorables o no, y la administración de la entidad debe respetar dicha opinión.

1.2.24. Cooperativa

Según la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario (2011) menciona que las cooperativas son:

Las organizaciones constituidas por personas naturales o jurídicas que se afilien voluntariamente para realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y con la autorización previa de la Superintendencia, con el cliente o un tercero teniendo en cuenta las disposiciones y principios reconocidos en esta ley. (p.14)

Para Sánchez, A., (2007), define a las cooperativas como:

Una asociación independiente de personas que se unen voluntariamente para satisfacer sus aspiraciones y necesidades económicas, sociales y culturales comunes a través de una empresa de propiedad conjunta y controlada democráticamente. (p.1)

En relación con lo citado anteriormente se puede concluir que las cooperativas son un conjunto de personas que de forma voluntaria se unen para hacer frente a las distintas actividades y responsabilidades ya sean económicas, sociales y culturales por medio de una empresa.

1.2.25. Tipos de cooperativas

Según la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario (2011), menciona la siguiente clasificación de las cooperativas:

Cooperativas de producción.- Son las actividades en las que sus socios realizan directamente actividades productivas lícitas, en una empresa colectiva de gestión conjunta, tales como: la agricultura, la huerta familiar, la pesca, la artesanía, la industria y la textil.

Cooperativas de consumo.- Se trata de personas que tienen como objetivo proporcionar a sus socios todo tipo de bienes de libre comercio; Tales como: consumo de primera necesidad, provisión de semillas, fertilizantes, herramientas, venta de materiales y artesanías.

Cooperativas de vivienda.- La cooperativa de vivienda tiene por objeto la adquisición de bienes inmuebles para la construcción o rehabilitación de viviendas y oficinas o para la realización de obras de urbanización y otras actividades conexas en beneficio de sus asociados.

Cooperativas de ahorro y crédito.- Son instituciones constituidas voluntariamente por personas naturales o jurídicas afiliadas para realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y previa aprobación de la superintendencia, con clientes o terceros con sujeción a las normas y principios reconocidos en esta ley.

Cooperativas de servicios.- Son personas organizadas para atender las diversas necesidades comunes de socios o comunidades, que pueden tener cualidades laborales, tales como: trabajo asociado, transporte, ventas independientes, educación y salud. (pp. 6-14)

1.2.26. Segmentos de las cooperativas

Según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria., (2015), menciona la siguiente segmentación de la Cooperativas:

Las cooperativas del sector financiero popular y solidario de acuerdo al tipo y al saldo de sus activos se integrarán en los siguientes segmentos:

Tabla 1-1: Segmentos de las cooperativas

SEGMENTO	ACTIVOS (USD)
1	Mayor a 80'000.000,00
2	Mayor a 20'000.000,00 hasta 80'000.000,00
3	Mayor a 5'000.000,00 hasta 20'000.000,00
4	Mayor a 1'000.000,00 hasta 5'000.000,00
5	Hasta 1'000.000,00 Cajas de Ahorro, bancos comunales y cajas comunales

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria., (2015).

Realizado por: Silva, M., (2022).

La cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga Ltda., se encuentra ubicada en el segmento 3 con un activo de \$ 9.667.248, 35 millones de dólares.

1.3. Marco conceptual

Auditoría

Según Armas, R., (2008), define a la Auditoria como:

Es un examen objetivo, sistemático y profesional de las actividades financieras o administrativas, realizado con posterioridad a su realización, como un servicio a las autoridades públicas responsables del uso racional de los fondos de que disponen ya los propietarios de empresas privadas. (p.7)

Auditoría de Gestión

Según Corral, A., (2001), la define como:

La auditoría de gestión es una técnica relativamente nueva de asesoramiento que ayuda a analizar, diagnosticar y establecer recomendaciones a las empresas, con el fin de alcanzar con éxito una estrategia. Uno de los motivos principales por el cual una empresa puede decidir realizar una auditoría de gestión es el cambio que se hace indispensable para reajustar la gestión o la organización de la misma. (p.36)

Control interno

Según Santillana, J., (2001) define que:

El control interno incluye el plan organizacional y todos los métodos y procedimientos uniformemente aplicados por una entidad para proteger sus activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de la información financiera, información adicional operativa y de gestión, mejorar la eficiencia operativa y mejorar el cumplimiento de las políticas establecidas por la dirección. (p.7)

Eficiencia

Para Riquelme, M., (2017) la define como “La eficiencia es la productividad, la misma que mide la rapidez con que alguien pueda hacer una tarea. Tiene que ver mucho con el concepto de ser eficiente”.

Hallazgo

Para Torres, I., (2020) lo define como “Un hallazgo se Auditoría es cualquier evento, registro, documento, declaración, en definitivas cualquier cosa que aparece durante la Auditoría y que se utilizará para evaluar si lo que se está evaluando es cierto o no.”.

Riesgo

Según la ISO 9001-2015, (2020), define al riesgo como “La probabilidad de que ocurra un evento, el evento en cuestión puede ser negativo o positivo, y en el caso de ser positivo tenderemos a entenderlo como una oportunidad, ya que esto creará las condiciones favorables para lograr resultados satisfactorios”.

1.4. Idea a defender

La realización de la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga, del Cantón Pallatanga, Provincia de Chimborazo, Período 2019, permitirá evaluar el nivel de eficacia, eficiencia, economía, ética y ecología en el uso de los recursos.

CAPÍTULO II: MARCO METODOLÓGICO

2. Marco metodológico

2.1. Enfoque investigativo

- **Cualitativo:** La investigación es de naturaleza cualitativa, por lo que su objetivo es describir cada situación, evento y comportamiento que se puede observar en ella, no para probar o medir qué tan buena es una sustancia en particular, sino para descubrir tantas cualidades como sea posible.
- **Cuantitativa:** Se la utilizó para poder examinar los datos de manera numérica, especialmente en el campo de la estadística.

2.2. Nivel de investigación

- **Investigación exploratoria:** Se la utilizó cuando éste aún no ha sido abordado o no ha sido suficientemente estudiado y las condiciones existentes no son aún determinantes.
- **Investigación descriptiva:** Se efectuó con el propósito de describir, en todos sus componentes principales, una realidad.

2.3. Diseño de investigación

La investigación se la llevara a cabo en un periodo de tiempo corto por lo tanto se trata de un diseño no experimental.

2.4. Tipo de estudio

- **De campo:** Se adoptó este método de investigación, ya que nos permitió obtener información directamente a través de herramientas de recolección de datos aplicables a la gerente y trabajadores de la Cooperativa San Miguel de Pallatanga. Ltda.

- **Documental:** En la presente investigación se aplicó la documental para poder comprobar la legalidad, propiedad y conformidad de la documentación de respaldo de las transacciones y procesos. Entre los documentos que se analizarán son los manuales, reglamentos entre otros que reposan en el archivo de la Cooperativa.

2.5. Población y muestra

- **Población:** El presente trabajo de titulación está dirigido a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga Ltda., la misma que cuenta con 18 trabajadores cuyo número es muy pequeño por lo que no es necesario establecer muestra.
- **Muestra:** En vista que el número de la población es muy pequeño, no se procederá a la aplicación de una muestra, por lo que se trabajará con la totalidad de los trabajadores que conforman la COAC San Miguel de Pallatanga Ltda.

2.6. Método, técnica e instrumento de investigación

En la presente investigación se empleará los siguientes métodos, técnicas e instrumentos de investigación:

2.6.1. *Métodos de investigación:*

- **Método deductivo:** Ya que parte de lo general a lo específico, desde la identificación de problema y su respectivo análisis de forma general, hasta poder emitir conclusiones particulares.
- **Método Inductivo:** Se aplicó este métodos ya que se partió desde el análisis del objeto de estudio y se realizara un análisis comparativos por lo que se ira de los particular hacia lo general.

2.6.2. Técnica de investigación

- **Entrevista:** Esta entrevista se la realizó a la máxima autoridades de la Cooperativa, a la gerente para poder recopilar información y poder así evaluar su nivel de eficiencia y eficacia en la realización de sus actividades.
- **Encuesta:** Se aplicó a todo el personal de la COAC San Miguel de Pallatanga Ltda., con el fin de poder obtener información importante que nos sirva de ayuda a la presente investigación.

2.6.3. Instrumentos de investigación:

- **Cuestionario:** El cuestionario se lo aplicó al personal y directivos de la Cooperativa, la misma que constara de 10 preguntas, determinadas de forma sencilla y clara la cual permitirá obtener la información y conocimiento necesario para la Auditoría.

2.7. Análisis e interpretación de resultados

RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MIGUEL DE PALLATANGA LTDA., FUERON LOS SIGUIENTES:

1.- ¿Anteriormente se ha realizado Auditoría de Gestión a la Cooperativa San Miguel de Pallatanga Ltda.?

Tabla 2-2: Realización de anteriores auditorías

ALTERNATIVAS	N° DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	18	100%
NO	0	0%
TOTAL	18	100%

Fuente: COAC San Miguel de Pallatanga Ltda.

Realizado por: Silva, M., (2022)

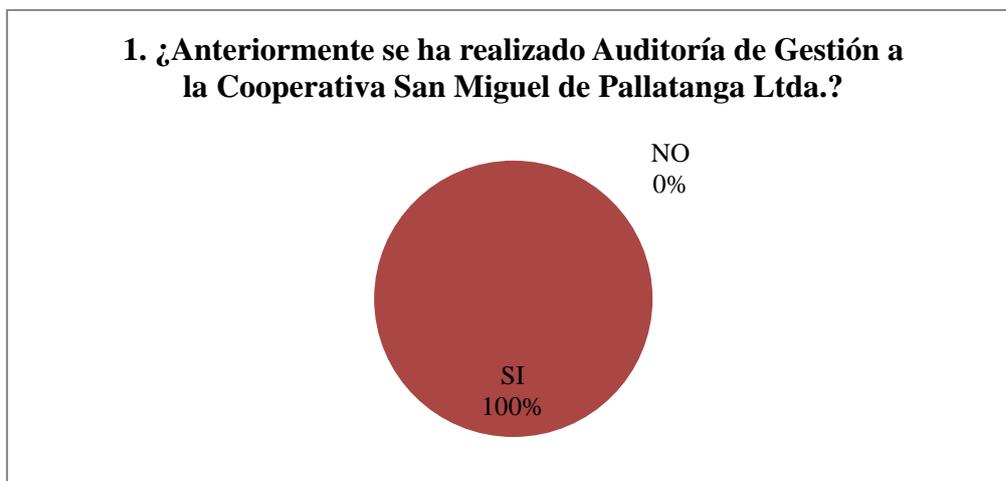


Gráfico 1-2: Realización de anteriores Auditorías

Realizado por: Silva, M., (2022)

Análisis: Después de haber aplicado la encuesta se pudo determinar que de los 18 trabajadores encuestados que representan el 100%, mencionaron que si se había realizado Auditoría de Gestión a la cooperativa, en dichas auditorías se ha podido evidenciar que el sistema de control interno presenta un nivel de riesgo medio bajo debido a la falta de un Manual de Control Interno, falta de

un manual de capacitaciones y un código de ética el mismo que guía las operaciones diarias de la entidad.

Además el plan operativo anual no permite medir la gestión y el cumplimiento de las diferentes estrategias establecidas para finalizar existe una inobservancia de colocaciones referentes a la reestructuración de créditos y normas para otorgar dichos créditos.

2.- ¿Usted conoce la misión, visión y valores de la cooperativa?

Tabla 3-2: Misión, visión y valores

ALTERNATIVAS	N° DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	18	100%
NO	0	0%
TOTAL	18	100%

Fuente: COAC San Miguel de Pallatanga Ltda.

Realizado por: Silva, M., (2022)



Gráfico 2-2: Misión, visión y valores institucionales

Realizado por: Silva, M., (2022)

Análisis: Después de haber aplicado la encuesta se pudo determinar que de los 18 trabajadores encuestados que representan el 100%, mencionaron que si conocían la misión, visión y valores de la cooperativa.

3.- ¿Los directivos conjuntamente con la gerencia han realizado socializaciones, para dar a conocer los objetivos planteados por la cooperativa?

Tabla 4-2: Socialización de los objetivos

ALTERNATIVAS	N° DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	15	83%
NO	3	17%
TOTAL	18	100%

Fuente: COAC San Miguel de Pallatanga Ltda.

Realizado por: Silva, M., (2022)

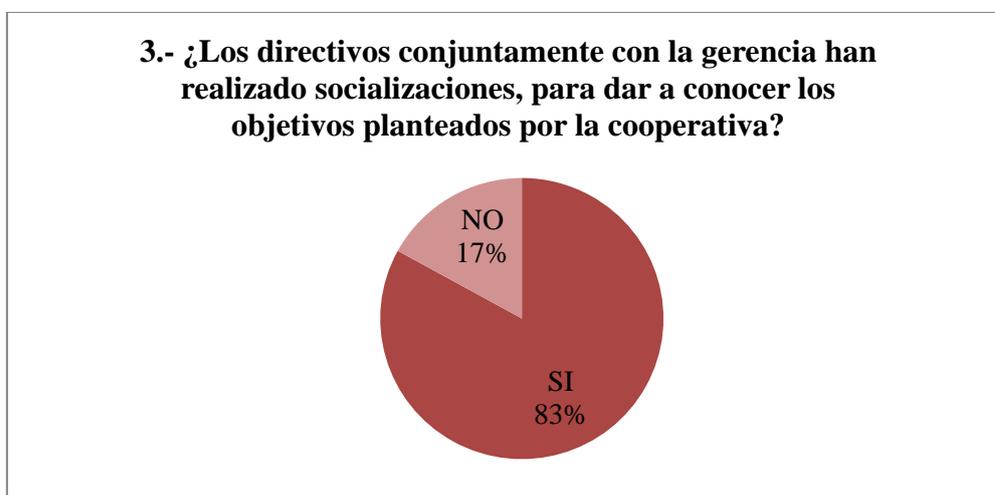


Gráfico 3-2: Socialización de los objetivos

Realizado por: Silva, M., (2022)

Análisis: Después de haber aplicado la encuesta se pudo determinar que: de los 18 trabajadores encuestados el 83% de ellos conoce que si se han realizado socializaciones de los objetivos planteados por parte de la directiva y la gerencia de la cooperativa en ese periodo, mientras que el 17% mencionan que no conocen que se haya socializado los objetivos.

4.- ¿La COAC San Miguel de Pallatanga Ltda., cuenta con un código de ética y política que promuevan las buenas prácticas?

Tabla 5-2: Código de ética y políticas

ALTERNATIVAS	N° DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	18	100%
NO	0	0%
TOTAL	18	100%

Fuente: COAC San Miguel de Pallatanga Ltda.

Realizado por: Silva, M., (2022)



Gráfico 4-2: Cuenta con un código de ética y políticas que promuevan las buenas prácticas

Realizado por: Silva, M., (2022)

Análisis: Después de haber aplicado la encuesta se pudo determinar que de los 18 trabajadores encuestados, el 100% de ellos si conocen el código de ética y las diferentes políticas que promueven las buenas prácticas en la cooperativa.

5.- ¿La cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga Ltda., cuenta con un manual de funciones que regule cada una de las actividades que realiza su personal?

Tabla 6-2: Manual de funciones

ALTERNATIVAS	N° DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	16	89%
NO	2	11%
TOTAL	18	100%

Fuente: COAC San Miguel de Pallatanga Ltda.

Realizado por: Silva, M., (2022)



Gráfico 5-2: Cuenta con un manual de funciones para regular las actividades

Realizado por: Silva, M., (2022)

Análisis: Después de haber aplicado la encuesta se pudo determinar que: de los 18 trabajadores encuestados, el 89% de ellos conocen que la cooperativa cuenta con los manuales de funciones por cada departamento, mientras que el 11% no tienen un manual de funciones en el caso del chofer y la encargada de la limpieza.

6. ¿La cooperativa planifica sus operaciones y actividades de manera periódica?

Tabla 7-2: Planificación de las operaciones y actividades

ALTERNATIVAS	N° DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	17	94%
NO	1	6%
TOTAL	18	100%

Fuente: COAC San Miguel de Pallatanga Ltda.

Realizado por: Silva, M., (2022)



Gráfico 6-2: Planificación de las operaciones y actividades

Realizado por: Silva, M., (2022)

Análisis: Después de haber aplicado la encuesta se pudo determinar que: de los 18 trabajadores el 94% de los encuestados conocen que la cooperativa planifica de manera periódica sus operaciones y actividades mientras que el 6% de ellos no tienen conocimiento de que planifique dichas actividades.

7.- ¿La administración realiza un seguimiento, control y evaluación de manera periódica del desempeño del personal?

Tabla 8-2: Seguimiento, control y evaluación del desempeño del personal

ALTERNATIVAS	N° DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	15	83%
NO	3	17%
TOTAL	18	100%

Fuente: COAC San Miguel de Pallatanga Ltda.

Realizado por: Silva, M., (2022)

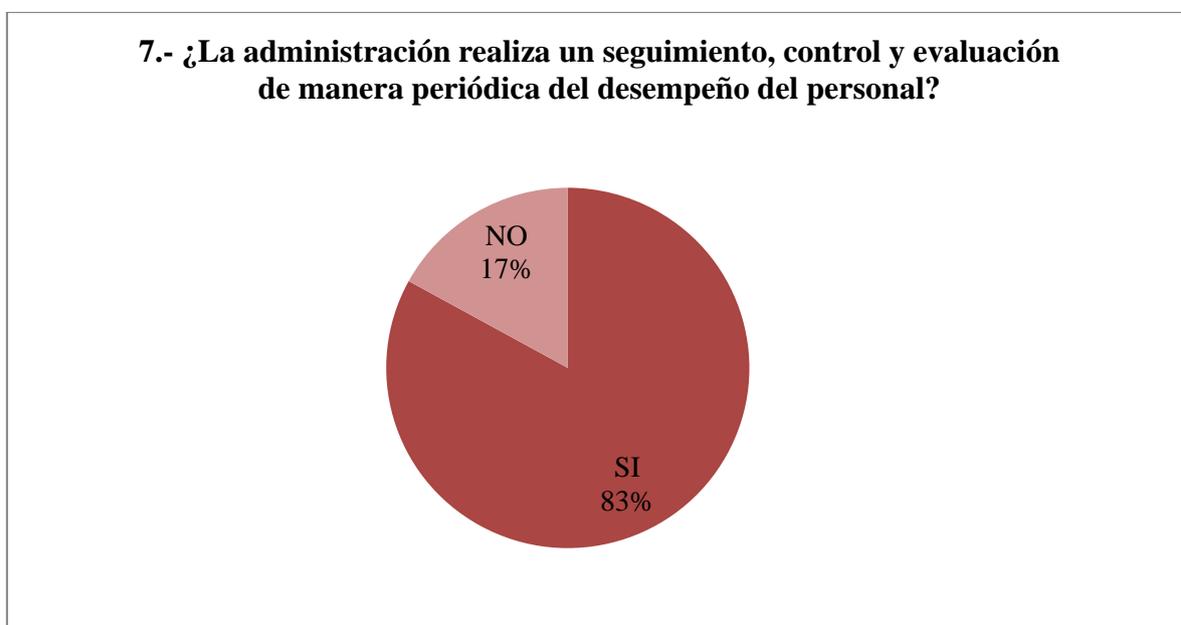


Gráfico 7-2: Realización del seguimiento, control y evaluación del desempeño del personal

Realizado por: Silva, M., (2022)

Análisis: Después de haber aplicado la encuesta se pudo determinar que de los 18 trabajadores el 83% de los encuestados conocen que la administración de la cooperativa realiza el seguimiento, control y evaluación del desempeño que tiene el personal de la cooperativa de manera periódica mientras que el 17% de ellos no tienen conocimiento de que se realice dichas actividades.

8.- ¿La cooperativa cuenta con una manual actualizado para el otorgamiento de créditos?

Tabla 9-2: Manual de crédito actualizado

ALTERNATIVAS	N° DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	11	61%
NO	7	39%
TOTAL	18	100%

Fuente: COAC San Miguel de Pallatanga Ltda.

Realizado por: Silva, M., (2022)

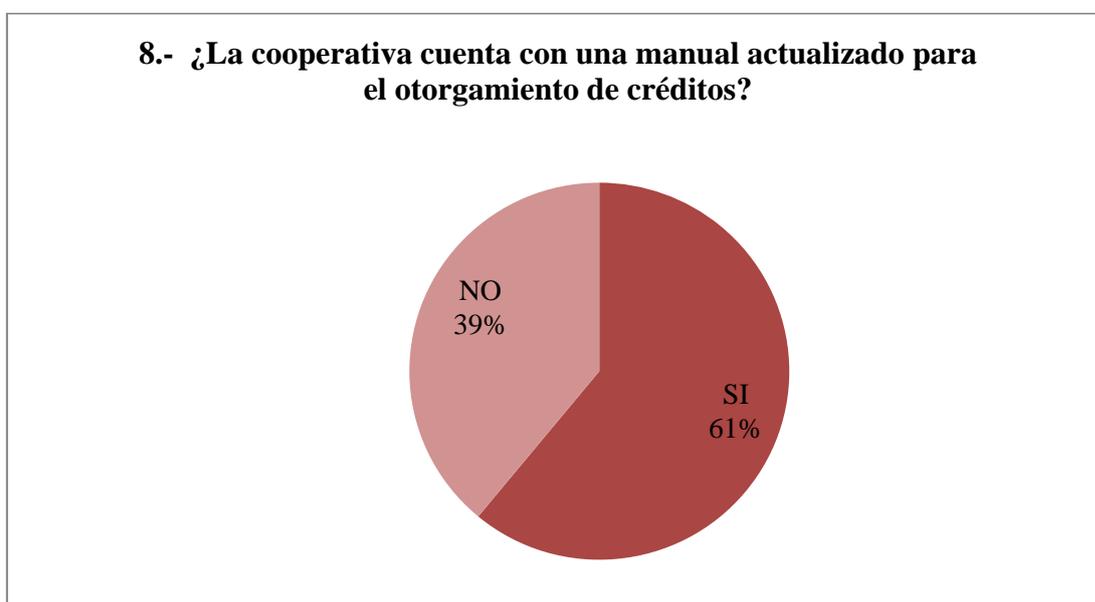


Gráfico 8-2: Cuenta con un manual actualizado para el otorgamiento de créditos

Realizado por: Silva, M., (2022)

Análisis: Después de haber aplicado la encuesta se pudo determinar que de los 18 trabajadores encuestados el 61% de ellos tienen el conocimiento de que la cooperativa cuenta con un manual de créditos actualizado mientras que el 39% de ellos mencionan que no lo han actualizado.

9.- ¿La cooperativa dispone de indicadores de gestión para evaluar el personal y su desempeño?

Tabla 10-2: Dispone de indicadores de gestión para evaluar el desempeño del personal

ALTERNATIVAS	N° DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	18	100%
TOTAL	18	100%

Fuente: COAC San Miguel de Pallatanga Ltda.

Realizado por: Silva, M., (2022)



Gráfico 9-2: Dispone de indicadores de gestión para evaluar el personal y su desempeño

Realizado por: Silva, M., (2022)

Análisis: Después de haber aplicado la encuesta se pudo determinar que de los 18 trabajadores encuestados el 100% de ellos mencionaron que la cooperativa no cuenta con indicadores de gestión para la evaluación del personal y su desempeño.

10.- ¿Existen procedimientos debidamente documentados para la selección, contratación e inducción del personal?

Tabla 11-2: Procedimientos de selección, contratación e inducción del personal

ALTERNATIVAS	N° DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	18	100%
NO	0	0%
TOTAL	18	100%

Fuente: COAC San Miguel de Pallatanga Ltda.

Realizado por: Silva, M., (2022)

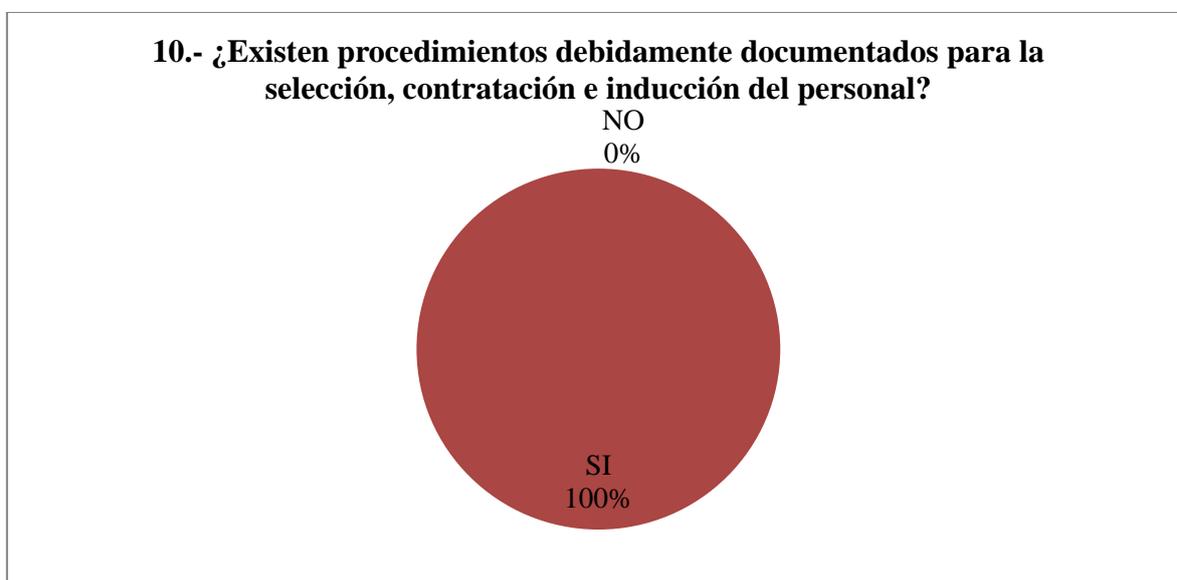


Gráfico 10-2: Procedimientos para la selección, contratación e inducción del personal

Realizado por: Silva, M., (2022)

Análisis: Después de haber aplicado la encuesta se pudo determinar que de los 18 trabajadores encuestados el 100% de ellos mencionaron que la cooperativa cuenta con procedimientos debidamente documentados de selección, contratación e inducción del personal que ingresa a trabajar en la cooperativa.

11.- ¿Las operaciones crediticias se dan de una manera ágil y oportuna a socios y clientes?

Tabla 12-2: Las operaciones crediticias se dan de manera ágil y oportuna

ALTERNATIVAS	N° DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	14	78%
NO	4	22%
TOTAL	18	100%

Fuente: COAC San Miguel de Pallatanga Ltda.

Realizado por: Silva, M., (2022)



Gráfico 11-2: Las operaciones crediticias se dan de manera ágil y oportuna

Realizado por: Silva, M., (2022)

Análisis: Después de haber aplicado la encuesta se pudo determinar que de los 18 trabajadores encuestados el 78% de ellos mencionaron que las operaciones crediticias de la cooperativa a los socios y clientes de la misma son de manera ágil y oportuna, mientras que el 22% mencionan que no lo son.

2.8. Comprobación de la idea a defender

Una vez ya tabulado y analizado los resultados obtenidos de las encuestas al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga Ltda., permite corroborar la validez de la idea a defender; es decir la realización de la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga Ltda, del Cantón Pallatanga, Provincia de Chimborazo, período 2019, lo que permite evaluar el nivel de eficacia, eficiencia, economía, ética y ecología en el uso de los recursos.

CAPITULO III: MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

3. Marco de resultados y discusión de los resultados

3.1. Título

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MIGUEL DE PALLATANGA LTDA., DEL CANTÓN PALLATANGA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2019.

3.2. Contenido de la propuesta

ARCHIVO PERMANENTE

ENTIDAD AUDITADA	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MIGUEL DE PALLATANGA LTDA.
TIPO DE AUDITORÍA	Auditoría de Gestión
PERIODO	Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2019
DIRECCIÓN	24 de Mayo y García Moreno
TELEFONO	0996442817
CORREO	coac_san miguel@hotmail.com

ARCHIVO PERMANENTE	ÍNDICE
Orden de trabajo	AP1
Carta de presentación	AP2
Información general de la COAC. San Miguel de Pallatanga LTDA.	AP3
Hoja de marcas y referencia	AP4
Programa de Auditoría	AP5

 <p>M.M.S.R AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA” LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN ORDEN DE TRABAJO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</p>	<p>OT 1/1</p>
--	---	---------------------------------

Orden de trabajo

OF. N° 023 AG.2021

Riobamba, 07 de Septiembre del 2021

Ingeniera

Marjorie Silva

AUDITOR DE M.M.S.R AUDITORES INDEPENDIENTES

De mi consideración

En cumplimiento con el contrato de trabajo N° 001, firmado entre nuestra entidad M.M.S.R AUDITORES INDEPENDIENTES y el representante legal de la COAC SAN MIGUEL DE PALLATANGA LTDA., suscrito en el cantón Pallatanga se procede a emitir la siguiente orden de trabajo para que usted en calidad de Auditor, inicie con el examen de Auditoria de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga Ltda., en el período comprendido del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2019, con el objetivo de poder evaluar el nivel de eficiencia, eficacia, ética, ecología y economía de los diferentes procesos de gestión que realiza la Cooperativa.

Los resultados de los hallazgos encontrados se los dará a conocer mediante un informe de Auditoría y de existir desviaciones importantes se mantendrán informados a los directivos y funcionarios responsables.

Atentamente,

Ing. Jorge Arias Esparza

SUPERVISOR M.M.S.R AUDITORES INDEPENDIENTES

Elaborado por:	M.M.S.R	Fecha:	07/09/2021
Revisado por:	J.E.A.E/H.E.S.N	Fecha:	27/10/2021

 <p>M.M.S.R AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA” LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN CARTA DE PRESENTACIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</p>	<p>CP 1/2</p>
--	--	---------------------------------

Carta de presentación

Riobamba, 08 de Septiembre del 2021

Ingeniera

Gabriela Coello

GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MIGUEL DE PALLATANGA LTDA.

Presente

De mi consideración

Reciba un cordial saludo a la vez nos dirigimos a usted con el propósito de comunicarle que de acuerdo con la Autorización anteriormente recibida para llevar a cabo una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga Ltda., correspondiente al periodo del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2021, el mismo que tendrá como finalidad la presentación de in informe de Auditoría.

El mismo que se fundamentará en las normas y técnicas de Auditoría, se llevara a cabo mediante la revisión de documentación, aplicación de loa indicadores de gestión, lo que nos permitirá obtener evidencia suficiente, relevante y pertinente para sustentas los hallazgos encontrados en el examen y de esa manera poder emitir las conclusiones y recomendaciones que consideremos necesarias.

Equipo de Auditoría

NOMBRE	CARGO
Ing. Jorge Arias Esparza	Supervisor
Ing. Homero Suárez Navarrete	Jefe de equipo
Ing. Marjorie Silva Rodríguez	Auditor Senior

Elaborado por:	M.M.S.R	Fecha:	07/09/2021
Revisado por:	J.E.A.E/H.E.S.N	Fecha:	27/10/2021

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA” LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN CARTA DE PRESENTACIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	CP 1/2
---	---	-------------------------

Confiados que la calidad y profesionalismo de los integrantes de la firma auditora M.M.S.R AUDITORES INDEPENDIENTES sea la requerida por la institución, esperamos su pronta respuesta.

Por la atención recibida al a presente, anticipos mis sinceros agradecimientos.

Atentamente,

Ing. Jorge Arias Esparza

SUPERVISOR

Ing. Homero Suárez Navarrete

JEFE DE EQUIPO

Ing. Marjorie Silva Rodríguez

AUDITOR SENIOR

Elaborado por:	M.M.S.R	Fecha:	07/09/2021
Revisado por:	J.E.A.E/H.E.S.N	Fecha:	27/10/2021

 <p>M.M.S.R AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA” LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN INFORMACIÓN GENERAL DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</p>	<p>IG 1/13</p>
--	--	----------------------------------

Información general de la COAC SAN MIGUEL DE PALLATANGA LTDA.

Identificación de la institución



Figura 1-3: COAC San Miguel de Pallatanga Ltda.

Realizado por: Silva, M., (2022)

Datos generales de la cooperativa

Tabla 13-3: Datos generales

Razón social	Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga Ltda.
RUC.	0690074397001
Tipo de empresa	Institución financiera
Actividad Económica	Intermediación monetaria
Ubicación	Calle 24 de Mayo y García Moreno
Cantón	Pallatanga
Provincia	Chimborazo
Correo	coac_sanmiguel@hotmail.com
Teléfono	032919327-032919764

Fuente: COAC San Miguel de Pallatanga Ltda.

Realizado por: Silva, M., (2022)

Elaborado por:	M.M.S.R	Fecha:	01/09/2021
Revisado por:	J.E.A.E/H.E.S.N	Fecha:	27/10/2021

 <p>M.M.S.R AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA” LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN INFORMACIÓN GENERAL DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</p>	<p>IG 2/13</p>
--	--	----------------------------------

Reseña histórica

A inicios de 1996 se reúnen un grupo de personas encabezadas por el Padre Luis Antonio Curipoma, quienes preocupados por la falta de financiamiento para invertir en agricultura, ganadería y pequeños empresas, deciden fundar la Cooperativa de Ahorro y Crédito, con la recomendación y apoyo del Dr. Miguel Gaibor y el Ing. César Oña, funcionarios del CAAP, se inició gestiones, tramites, discrepancias y acuerdos para buscar la creación legal de dicha cooperativa. Por parte de la subdirección de Cooperativas de Centro Oriental resuelve favorablemente para que la cooperativa obtenga personería jurídica, con fecha del 10 de Mayo de 1996 y el Departamento Jurídico de la Dirección Nacional de Cooperativas mediante memorándum N° 213-DJ aprueba el Estatuto con fecha 17 de Julio de 1996. Se constituyó jurídicamente mediante Acuerdo Ministerial N° 1242 del 06 de Agosto de 1996 e inscrita en el registro general de la Dirección Nacional de Cooperativas con el número de orden 5959. La cooperativa se creó con la participación de 16 personas, mismas que se detallan a continuación:

- Curipoma Beltrán Luis Antonio
- Flores Martínez Pedro Pablo
- Paguay Yumbillo Manuel Vicente
- Andino Granizo María Flora
- Romero Balseca Fausto Eduardo
- Gaibor Vargas Félix Leopoldo
- Recuenco López Alicia Ernestina
- Freire Recuenco Javier Edmundo
- Recuenco Simón Duval
- Recuenco López Julio Alonso
- Rivera Rodríguez Pedro Alonso
- Castro Andino Ángel Fidel
- Áreas Luis Alberto
- Recuenco López Víctor Hugo
- Pacheco Juan Bernardo

Elaborado por:	M.M.S.R	Fecha:	01/09/2021
Revisado por:	J.E.A.E/H.E.S.N	Fecha:	27/10/2021

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA” LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN INFORMACIÓN GENERAL DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	IG 3/13
---	--	------------

Filosofía institucional

Misión

Somos una Cooperativa de Ahorro y Crédito que promueve la calidad de vida de nuestros socios y clientes mediante productos y servicios financieros oportunos, adaptados a las necesidades de nuestro mercado objetivo, contando con talento humano y directivos que trabajan en equipo con visión de servicio dentro de una estructura financiera transparente y sostenible.

Visión

Consolidarnos como la mejor alternativa financiera local de crecimiento sostenible y gestión financiera transparente.

Valores institucionales

- **Transparencia:** Ejecutar las actividades financieras de la entidad de manera congruente, veraz y honrada, fortaleciendo de la manera la confianza de nuestros socios y clientes.
- **Equidad:** Actitud de servicios sin privilegios, en igualdad de condiciones para todos los socios y clientes.
- **Compromiso:** Respetar la perseverancia, el profesionalismo, la lealtad, la familiaridad, el deber, el compromiso y el compromiso con el propósito.
- **Respeto:** Considerar y comprender las distintas situaciones y acciones establecidas en las normativas y las capacidades humanas.
- **Vocación de servicio:** Desarrollar nuestras funciones con profesionalismo y calidad humana estableciendo un vínculo de calidez y servicio de excelencia.
- **Comunicación:** En la aplicación diaria de las actividades de la cooperativa que permita establecer fuentes para el cumplimiento de los objetivos.

Políticas de calidad

- Mejora continua de los servicios prestados.
- Contar con personal capacitado.
- Mantenernos sólidos por generaciones.

Elaborado por:	M.M.S.R	Fecha:	01/09/2021
Revisado por:	J.E.A.E/H.E.S.N	Fecha:	27/10/2021

 <p>M.M.S.R AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA” LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN INFORMACIÓN GENERAL DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</p>	<p>IG 4/13</p>
--	--	----------------------------------

Principios institucionales

- Responsable de la gestión por parte de la Junta Directiva y operaciones.
- Comprender y aceptar circunstancias diversas que puedan presentarse.
- Cumplimiento de actividades en el tiempo establecido.
- Prevaler al socio y al cliente.
- Trabajo en equipo efectivo y coordinado.
- Mantener la comunicación bidireccional constante.
- Colaboración enfocada al trabajo en equipo y con los clientes.

Objetos de la COAC San Miguel de Pallatanga Ltda.

- **Financiera:** Mantener un correcto manejo de la cartera y facilitar el acceso a créditos para garantizar la productividad de la cooperativa, lo que permitirá fortalecer el patrimonio, a más de poder aumentar la rentabilidad financiera de la institución partiendo de un incremento de los ingresos.
- **Cliente:** Mejorar la eficiencia del personal, para producir una mayor confiabilidad en los clientes y socios, además participar en el mercados cooperativos y mejorar la imagen corporativa.
- **Internas:** Implementar un plan estratégico regido por normas, reglamentos y estatutos establecidos para cada segmento cooperativista, para poder definir de la manera más efectiva las funciones operativas de tal manera que exista un manejo correcto de la cartera.
- **Crecimiento:** Implementar acuerdo estratégicos con el sector financiero, contando con un personal bien capacitado y recursos tecnológicos solidos que permitan promover el desarrollo de la Cooperativa.

Productos financieros

- **Ahorro:** Ahorro a la vista y ahorro BDH
- **Crédito:** Crédito de consumo, Microcrédito y créditos institucionales.
- **Inversiones a plazo fijo:** Un ahorro que se hace en un tiempo determinado.
- **Reserva segura:** Un ahorro programado en el que se asegura los fondos de reserva.

Elaborado por:	M.M.S.R	Fecha:	01/09/2021
Revisado por:	J.E.A.E/H.E.S.N	Fecha:	27/10/2021

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA” LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN INFORMACIÓN GENERAL DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	IG 5/13
---	--	--------------------------

Servicios financieros

- **Bono de desarrollo humano**
- **Servicios varios en ventanilla:** Rubros y multa de la agencia Nacional de Transito, planes de telefonía móvil, claro, tuenti, movistar, CNT; Carga y descarga de dinero electrónico, impuestos del SRI y pago de cuotas, Oriflame, Avon y Yambal.
- **Pago de tarjetas de Crédito:** Pago de tarjetas Diner Club, Pago de tarjeta DISCOVER, pago de tarjeta MASTERCARD y pago de tarjeta VISA.
- **Empresas Privadas:** Transferencia interbancarias, depósitos en bancos como el banco de Loja, el banco Finca, el banco general de Rumiñahui, banco de Pichincha, banco ProCredit y Produbanco.

Estructura orgánica

La cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga Ltda., tiene como finalidad presentar gráficamente su estructura, incluyendo todas las áreas, sus relaciones y líneas de supervisión.

El organigrama consta principalmente de:

- Asamblea General de representantes
- Consejo administrativo
- Consejo de vigilancia
- Gerencia
- Auditor interno
- Comité de Cumplimiento
- Oficial de cumplimiento

Elaborado por:	M.M.S.R	Fecha:	01/09/2021
Revisado por:	J.E.A.E/H.E.S.N	Fecha:	27/10/2021

Organigrama estructural



Figura 2-3: Organigrama estructural

Realizado por: Silva, M., (2022)

Elaborado por:	M.M.S.R	Fecha:	01/09/2021
Revisado por:	J.E.A.E/H.E.S.N	Fecha:	27/10/2021

 <p>M.M.S.R AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA” LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN INFORMACIÓN GENERAL DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</p>	<p>IG 7/13</p>
--	--	----------------------------------

Organigrama funcional

Asamblea general

- a) Aprobar y reformar el Estatuto social, el Reglamento interno y el de elecciones.
- b) Elegir los miembros del Consejo Administrativo y Vigilancia.
- c) Remover a los miembros de los consejos de Administración, Vigilancia y Gerente, con causa justa, en cualquier momento y con el voto secreto de dos terceras partes de sus integrantes.
- d) Nombrar auditor interno y externo de la de la terna que presentara, a su consideración, el Consejo de vigilancia.
- e) Aprobar o rechazar los estados financieros y los informes de los consejos y de Gerente. El rechazo de los informes de gestión implica automáticamente la remoción del directivo o directivos responsables, con el voto de las dos terceras partes de los integrantes de la asamblea.
- f) Conocer el plan estratégico y el plan operativo anual con su presupuesto, presentados por el Consejo de Administración.
- g) Autorizar la adquisición, enajenación o gravamen de bienes inmuebles de uso de la cooperativa o la contratación de los bienes o servicios, cuyos montos le corresponda según el Reglamento Interno y Reglamento de adquisiciones.
- h) Resolver apelaciones de los socios referentes a suspensiones de derechos políticos internos de la institución.
- i) Aprobar el Reglamento que regule dietas, viáticos, movilización y gastos de representación del Presidente y directivos, que en conjunto no podrán exceder del 10% de presupuesto para gastos de administración de la cooperativa.
- j) Conocer y resolver sobre los informes de Auditoría interna y externa,
- k) Resolver de fusión, transformación, escisión, disolución y liquidación.
- l) Conocer las tablas de remuneraciones y de ingresos que por cualquier concepto, perciban el Gerente y los ejecutivos de la cooperativa,

Elaborado por:	M.M.S.R	Fecha:	01/09/2021
Revisado por:	J.E.A.E/H.E.S.N	Fecha:	27/10/2021

 <p>M.M.S.R AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA” LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN INFORMACIÓN GENERAL DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</p>	<p>IG 8/13</p>
--	--	----------------------------------

- m) Elegir a la persona natural o jurídica que sea responsable de realizar la Auditoría interna o externa anual, de la terna de auditores seleccionados por el Consejo de Vigilancia de entre los candidatos calificados por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. En caso de ausencia definitiva del auditor interno, la Asamblea General procederá a designar su reemplazo, dentro de los 30 días de producida esta. Los auditores externos serán contratados por periodos anuales.
- n) Autorizar la emisión de obligaciones de libre negociación en el mercado de valores, aprobando las condiciones para su redención.

Consejo administrativo

- a) Planificar y evaluar el funcionamiento de la cooperativa.
- b) Aprobar políticas institucionales y metodologías de trabajo
- c) Proponer a la asamblea reformas al estatutos social y reglamentos que sean de su competencia,
- d) Dictar los reglamentos de administración y organización interna, no asignados a la Asamblea General
- e) Aceptar o rechazar las solicitudes de ingreso o retiro de socios
- f) Sancionar a los socios de acuerdo con las causas y el procedimiento establecidos en el estatuto social. La sanción con suspensión de derechos, no incluye el derecho al trabajo. La presentación del recurso de apelación, ante la Asamblea General, suspende la aplicación de la sanción.
- g) Designar Presidente, Vicepresidente y Secretario del Consejo Administrativo y comisiones o comités especiales y removerlos cuando inobservaren la normativa legal y reglamentaria;
- h) Nombrara al Gerente y Gerente subrogante y fijar su retribución económica,
- i) Fijar el monto y forma de las cauciones, determinando los funcionarios obligados a rendirlas,
- j) Autorizar la adquisición de bienes muebles y servicios, en la cuantía que fije el estatuto social o reglamento interno,

Elaborado por:	M.M.S.R	Fecha:	01/09/2021
Revisado por:	J.E.A.E/H.E.S.N	Fecha:	27/10/2021

 <p>M.M.S.R AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA” LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN INFORMACIÓN GENERAL DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</p>	<p>IG 9/13</p>
--	--	----------------------------------

- k) Aprobar el plan estratégico, el plan operativo anual y su presupuesto y someterlo a conocimiento de la Asamblea General;
- l) Resolver la afiliación o desafiación a organismos de integración representativa o económica,
- m) Conocer y resolver sobre los informes mensuales del Gerente;
- n) Resolver la apertura y cierre de oficinas operativas de la cooperativa e informar a la Asamblea General,
- o) Autorizar el otorgamiento de poderes por parte del Gerente,
- p) Aprobar los programas de educación, capacitación y bienestar social de la cooperativa con sus respectivos presupuestos.

Presidencia

- a) Convocar , presidir y orientar las discusiones en las asambleas generales y en las reuniones del Consejo Administrativo,
- b) Dirimir con su voto los empates en las votaciones de asamblea general,
- c) Presidir todos los actos oficiales de la cooperativa;
- d) Suscribir los cheques conjuntamente con el Gerente, cuando así lo disponga el estatuto social.

Consejo de Vigilancia

- a) Nombrar de su seno al Presidente y Secretario del Consejo,
- b) Controlar las actividades económicas de la cooperativa,
- c) Vigilar que la contabilidad de la cooperativa se ajuste a las normativas técnicas y legales vigentes;
- d) Realizar controles concurrentes y posteriores sobre los procedimientos de contratación y ejecución, efectuados por la cooperativa;
- e) Vigilar el cumplimiento de las recomendaciones de auditoría, debidamente aceptadas;
- f) Proponer a la asamblea general, la terna para la designación de auditor interno y externo y motivadamente, la remoción de los directivos o Gerente,

Elaborado por:	M.M.S.R	Fecha:	01/09/2021
Revisado por:	J.E.A.E/H.E.S.N	Fecha:	27/10/2021

 <p>M.M.S.R. AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA” LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN INFORMACIÓN GENERAL DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</p>	<p>IG 10/13</p>
---	--	-----------------------------------

- g) Presentar a la asamblea general un informe conteniendo su opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros y la gestión de la cooperativa,
- h) Observar cuando las resoluciones y decisiones del Consejo de Administración y del Gerente, en su orden, no guarden conformidad con lo resuelto por la asamblea general, contando previamente con los criterios de la gerencia;
- i) Informar al Consejo de Administración y a la asamblea general, sobre los riesgos que puedan afectar a la cooperativa;
- j) Solicitar al Presidente que se incluya en el orden del día de la próxima asamblea general, los puntos que crea conveniente, siempre y cuando estén relacionados directamente con el cumplimiento de sus funciones.

Gerencia

- a) Ejercer la representación legal, judicial y extrajudicial de la cooperativa de conformidad con la ley, este reglamento y el estatuto social de la misma,
- b) Proponer al Consejo de Administración las políticas, reglamentos y procedimientos necesarios para el buen funcionamiento de la cooperativa;
- c) Presentar al Consejo de Administración el plan estratégico, plan operativo y su pro forma presupuestaria; los dos últimos máximo hasta el 30 de Noviembre del año en curso para el ejercicio económico siguiente;
- d) Responder por la marcha administrativa, operativa y financiera de la cooperativa e informar mensualmente al Consejo de Administración;
- e) Contratar, aceptar renunciaciones y dar por terminado contratos de trabajo, cuya designación o remoción no corresponda a otros organismos de la cooperativa y de acuerdo con las políticas que fije el Consejo de Administración;
- f) Diseñar y administrar la política salarial de la cooperativa, en base a la disposición financiera,
- g) Mantener actualizado el registro de certificados de aportación;
- h) Informar de su gestión a la asamblea general y al Consejo de Administración;
- i) Cumplir y hacer cumplir las decisiones de los órganos directivos;

Elaborado por:	M.M.S.R	Fecha:	01/09/2021
Revisado por:	J.E.A.E/H.E.S.N	Fecha:	27/10/2021

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA” LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN INFORMACIÓN GENERAL DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	IG 11/13
---	--	---------------------------

- j) Suscribir los cheques de la cooperativa, individual o conjuntamente con el Presidente, conforme lo determinado en el estatuto social. Cuando el estatuto social disponga de suscripción individual, podrá delegar esta atribución a administradores de sucursales o agencia, conforme lo determine la normativa interna,
- k) Contraer obligaciones a nombre de la cooperativa, hasta el monto que el estatuto, reglamento o asamblea general le autorice;
- l) Suministrar la información personal requerida por los socios, órganos internos de la cooperativa o por la Superintendencia;
- m) Definir y mantener un sistema de control interno que asegure la gestión eficiente y económica de la cooperativa;
- n) Informar a los socios sobre el funcionamiento de la cooperativa;
- o) Asistir obligatoriamente a las sesiones del Consejo de Administración, con voz informativa, salvo que dicho consejo excepcionalmente disponga lo contrario; y a las del Consejo de Vigilancia, cuando sea requerido.

Principales directivos de la COAC San Miguel de Pallatanga

Consejo Administrativo

Ing. Paulina Procel
 Ing. Jenny Rodríguez
 Sra. Nely Arellano
 Sr. Fernando Gracia
 Sr. Jaime Toapanta

Consejo de Vigilancia

Lic. Patricia Guadalupe
 Lic. Patricia Sinche
 Tlga. Marlene Granizo

Gerencia

Ing. Gabriela Coello Rivera

Elaborado por:	M.M.S.R	Fecha:	01/09/2021
Revisado por:	J.E.A.E/H.E.S.N	Fecha:	27/10/2021

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA” LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN INFORMACIÓN GENERAL DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</p>	<p>IG 12/13</p>
---	---	-----------------------------------

Ubicación

Macro-localización

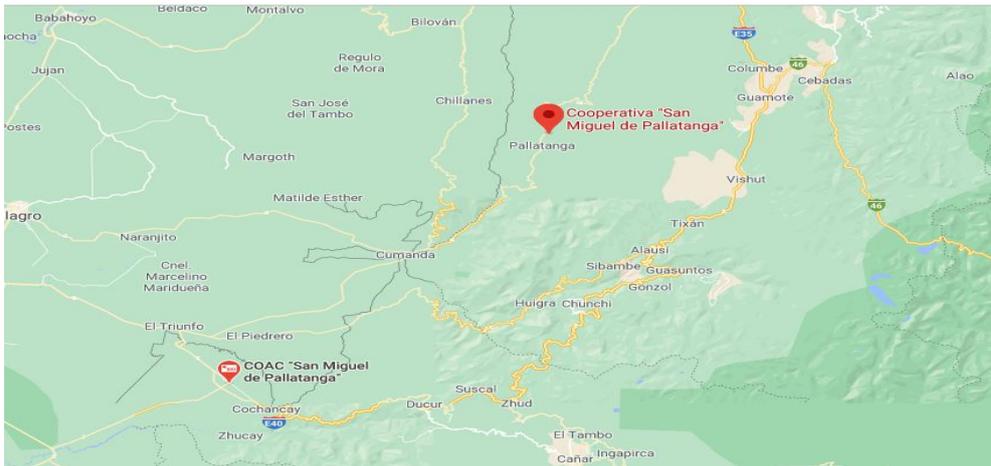


Figura 3-3: Macro-localización

Realizado por: Silva, M., (2022)

Micro-localización



Figura 4-3: Micro-localización

Realizado por: Silva, M., (2022)

Elaborado por:	M.M.S.R	Fecha:	01/09/2021
Revisado por:	J.E.A.E/H.E.S.N	Fecha:	27/10/2021

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA” LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN INFORMACIÓN GENERAL DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</p>	<p>IG 13/13</p>
---	--	-----------------------------------

Logo de la entidad



Figura 5-3: Logo

Realizado por: Silva, M., (2022)

Principales funcionarios

Tabla 14-3: Principales funcionarios

Apellidos y Nombres	Cargo	Departamento
Coello Rivera Gabriela Nathalie	Gerente	Gerencia
Morocho Guambo María Gladys	Contadora General	Departamento contable
Montenegro Flores Tania Paola	Oficial de Crédito	Departamento de Crédito
García Rojas Chistian Francisco	Asistente de Crédito	Departamento de Crédito
Valdivieso Huilcarema Susana Alejandra	Jefe de captaciones	Departamento de captaciones
Rodriguez Saltos Lilia Piedad	Asistente de operaciones	Departamento de captaciones
Lemache Guevara Silvia Marily	Oficial de cumplimiento	Atención al cliente

Fuente: COAC San Miguel de Pallatanga Ltda.

Realizado por: Silva, M., (2022)

Base legal

Las leyes y reglamentos que rigen la vida jurídica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda., son:

- Constitución de la República del Ecuador
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria
- Reglamento a la Ley de Economía Popular y Solidaria
- Ley de cooperativas
- Ley de Régimen tributario interno
- Código de trabajo
- Estatutos y Reglamentos

Elaborado por:	M.M.S.R	Fecha:	01/09/2021
Revisado por:	J.E.A.E/H.E.S.N	Fecha:	27/10/2021



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE
PALLATANGA” LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN
INDICE DE PAPELES DE TRABAJO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

IPT
1/1

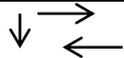
SIGNIFICADO	REFERENCIA
Índice de papeles de trabajo	IPT
Índice de marcas	IM
Programa de Auditoría	PA
Información general	IG
Matriz FODA	M/FODA
Orden de trabajo	OT
Carta de presentación	CP
Notificación de inicio de Auditoría	NIA
Solicitud de información	SI
Notificación de inicio de Auditoría a los involucrados	NIAI
Cuestionario de la entrevista al gerente	CEG
Entrevista al gerente	EG
Visita preliminar	VP
Memorándum de planificación	MP
Cuestionario de control interno	CCI
Matriz de evaluación de riesgos	MER
Informe de Control interno	ICI
Carta a Gerencia	CG
Indicadores de Gestión	IG
Flujogramas	FLUJ
Análisis de la documentación de créditos	ADC
Análisis de Áreas Críticas	AAC
Hojas de hallazgos	HH
Convocatoria a la lectura del informe de Auditoría	CLBI
Lectura del borrador del informe de Auditoría	LBI
Acta de la lectura del borrador del informe	ALBI
Matriz de Seguimiento de recomendaciones	MSR
Jorge Enrique Arias Esparza	J.E.A.E
Homero Eudoro Suárez Navarrete	H.E.S.N
Marjorie Monserrath Silva Rodríguez	M.M.S.R

Elaborado por:	M.M.S.R	Fecha:	02/09/2021
Revisado por:	J.E.A.E/H.E.S.N	Fecha:	27/10/2021



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE
PALLATANGA” LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN
INDICE DE MARCAS
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

IM 1/1

SIGNIFICADO	MARCA
Revisado y verificado	√
Hallazgo	HH
Totalizado	Σ
Debilidad	D
Nudo critico	NC
Incumplimiento de la normativa	X
Inicio- Fin	
Proceso	
Multidocumento	
Decisión	
Flujo de datos	

Elaborado por:	M.M.S.R	Fecha:	02/09/2021
Revisado por:	J.E.A.E/H.E.S.N	Fecha:	27/10/2021

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA” LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN PROGRAMA DE AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	PA 1/2
---	--	---------------

Objetivo general

Evaluar la gestión realizada por la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga Ltda., mediante la utilización de técnicas, herramientas y procedimientos de Auditoría con el fin de poder determinar el nivel de eficiencia, eficacia, ética, ecología y economía en el uso de los recursos de la institución.

Objetivos específicos

- Recolectar información necesaria de la cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga Ltda., mediante la entrevista y la observación a fin de obtener un conocimiento previo de la institución.
- Realizar la evaluación del control interno a través del sistema de gestión de riesgos COSO II con sus respectivos componentes, para poder medir el nivel de riesgo existente en la cooperativa.
- Ejecutar un examen profundo de las áreas críticas mediante el análisis de los flujogramas y los indicadores de gestión a fin de conseguir las hojas de hallazgos con las diferentes observaciones encontradas y poder así emitir las conclusiones y recomendaciones necesarias para la correcta toma de decisiones.
- Elaborar el informe de auditoría el mismo que servirá para comunicar los diferentes hallazgos encontrados a la administración de la cooperativa.

Tabla 15-4: Programa de Auditoría

N°	PROCEDIMIENTOS	REF. P/T	HECHO POR:	FECHA:
FASE I: Familiarización y revisión de legislación y normatividad.				
1	Obtenga la información general de la COAC	IG	M.M.S.R	01/09/2021
2	Elabore el índice de papeles de trabajo	IPT	M.M.S.R	02/09/2021
3	Elabore el índice de marcas	IM	M.M.S.R	02/09/2021
4	Obtenga la matriz FODA	M/FODA	M.M.S.R	03/01/2021
5	Elabore el programa de Auditoría	PA	M.M.S.R	06/09/2021
Elaborado por:		M.M.S.R	Fecha:	06/09/2021
Revisado por:		J.E.A.E/H.E.S.N	Fecha:	27/10/2021

 <p>M.M.S.R AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA” LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN PROGRAMA DE AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</p>	<p>PA 2/2</p>
--	--	----------------------

6	Realice la orden de trabajo	OT	M.M.S.R	07/09/2021
7	Elabore la carta de presentación	CP	M.M.S.R	07/09/2021
8	Elabore la Notificación de inicio de Auditoría	NIA	M.M.S.R	07/09/2021
9	Realice la visita preliminar	VP	M.M.S.R	08/09/2021
10	Elabore el cuestionario de la entrevista al gerentes	CEG	M.M.S.R	09/09/2021
11	Realice la entrevista al gerente	EG	M.M.S.R	10/09/2021
12	Elabore la notificación de inicio del examen a los involucrados	NIAI	M.M.S.R	10/09/2021
13	Elabore la solicitud de información	SI	M.M.S.R	13/09/2021
14	Elabore el memorándum de planificación	MP	M.M.S.R	14/09/2021
FASE II: Evaluación del sistema de control interno				
15	Realice la evaluación del sistema de control internos COSO II	CCI	M.M.S.R	18/09/2021
16	Elabore el informe de control interno	ICI	M.M.S.R	20/09/2021
17	Elabore la carta a Gerencia	CG	M.M.S.R	20/09/2021
FASE III: Desarrollo de los hallazgos o examen profundo de las áreas críticas				
18	Realice el análisis de áreas críticas	AAC	M.M.S.R	22/09/2021
19	Realice el análisis de los procesos flujogramas	FLUJ	M.M.S.R	22/09/2021
20	Realice el análisis de los documentos de crédito	ADC	M.M.S.R	27/09/2021
21	Realice la aplicación de indicadores de gestión	IG	M.M.S.R	29/09/2021
22	Elabore las hoja de hallazgos	HH	M.M.S.R	01/10/2021
FASE IV: Comunicación de resultados e informes de auditoría				
23	Realice la convocatoria a la lectura del borrador del informe	CBI	M.M.S.R	15/10/2021
24	Elabore el borrador del informe	BI	M.M.S.R	15/10/2021
25	Realice la lectura del borrador del informe	LBI	M.M.S.R	27/10/2021
FASE V: Monitoreo estratégico de recomendaciones junto con la administración				
26	Elabore la matriz de seguimiento de recomendaciones	MSR	M.M.S.R	02/11/2021

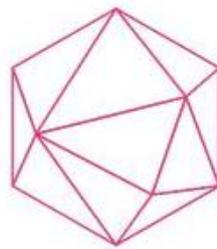
Elaborado por:	M.M.S.R	Fecha:	06/09/2021
Revisado por:	J.E.A.E/H.E.S.N	Fecha:	27/10/2021

ARCHIVO CORRIENTE

ENTIDAD AUDITADA	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MIGUEL DE PALLATANGA LTDA.
TIPO DE AUDITORÍA	Auditoría de Gestión
PERIODO	Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2019
DIRECCIÓN	24 de Mayo y García Moreno
TELEFONO	0996442817
CORREO	coac_san miguel@hotmail.com

ARCHIVO CORRIENTE	ÍNDICE
Notificación de Inicio de Auditoría	AC1
Visita preliminar	AC2
Cuestionario para la entrevista al Gerente	AC3
Entrevista al Gerente	AC4
Notificación de inicio de la Auditoría a los involucrados	AC5
Requerimiento de información a los involucrados	AC6
Memorándum de planificación	AC7
Análisis situacional (FODA)	AC8
Evaluación del sistema de control interno COSO II	AC9
Informe de control interno	AC10
Carta a gerencia	AC11
Análisis de áreas críticas	AC12
Análisis de procesos (flujogramas)	AC13
Análisis de documentos de crédito	AC14
Indicadores de Gestión	AC15
Hojas de hallazgos	AC16
Convocatoria a la lectura del borrador del informe	AC17
Lectura del borrador del informe de auditoría	AC18
Acta de cierre de la lectura del borrador del informe	AC19
Matriz de seguimiento de recomendaciones	AC20

FASE I



M . M . S . R
AUDITORES INDEPENDIENTES

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
SAN MIGUEL DE PALLATAGA LTDA.

**FAMILIARIZACIÓN Y REVISIÓN DE
LA LEGISLACIÓN Y NORMATIVIDAD**

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA” LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN NOTIFICACIÓN DE INICIO DE AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</p>	<p>NIA 1/1</p>
---	--	----------------------------------

Riobamba, 07 de Septiembre del 2021

Ingeniera

Gabriela Coello

GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MIGUEL DE PALLATANGA LTDA.

De mi consideración

De conformidad con la Orden de trabajo N°. 023 AG.2021 emitida, notifico a usted que la Firma Auditora .M.M.S.R Auditores Independientes, iniciara la Auditoría de Gestión a la COAC San Miguel de Pallatanga Ltda., por el período entendido desde el 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2019.

El equipo de auditores estará conformado por:

NOMBRES	CARGO
Ing. Jorge Arias Esparza	Supervisor
Ing. Homero Suarez Navarrete	Jefe de Equipo
Ing. Marjorie Silva Rodríguez	Auditor Senior

Para lo cual solicitamos que nos facilite el acceso a toda la información necesaria para la ejecución de la presente Auditoría, así como la colaboración de todos los trabajadores de la COAC San Miguel de Pallatanga Ltda., la misma que será necesaria para la ejecución del trabajo de Auditoría.

Particular que comunico para los fines legales pertinentes.

Atentamente,

Ing. Jorge Arias Esparza

SUPERVISOR DE M.M.S.R AUDITORES INDEPENDIENTES

Elaborado por:	M.M.S.R	Fecha:	07/09/2021
Revisado por:	J.E.A.E/H.E.S.N	Fecha:	27/10/2021

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA” LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN VISITA PRELIMINAR DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	VP 1/1
---	--	-------------------------

Visita preliminar

El día 17 de Noviembre del 2020 siendo las 10h00, se procedió a realizar la primera visita preliminar, a las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga Ltda., ubicada en las calles 24 de Mayo y García Moreno esq., en el cantón Pallatanga, Provincia de Chimborazo, con la finalidad de reunirme con la señora Gerente de la Cooperativa la Ing. Gabriela Coello, con el fin de presentar la propuesta de la Auditoría de Gestión a la cooperativa cuyos resultados ayudaran a mejorar la gestión interna de la misma, una vez aceptada la propuesta se procedió a solicitar el RUC y la carta de auspicio para proceder a dar inicio con la Auditoría.

El día 25 de Enero del 2021, siendo las 10h00, se realizó la segunda vista a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga Ltda., para reunirme con la Gerente de la cooperativa, quien me manifestó que la cooperativa labora de Lunes a Viernes de 08h00 am hasta las 16h00 pm y los días domingo de 08h00 am hasta las 12h00 pm solo ventanilla, en esta visita se pudo observar que las personas que trabajan en la institución son 18, los mismos que ingresan puntuales a la institución con su respectivo uniforme y respetando las medidas de bioseguridad.

Además se pudo observar que al ingresar a la institución el guardia de seguridad toma la temperatura de las personas que ingresan y coloca alcohol para desinfectar las manos, al momento de subir a las oficinas las personas que trabajan en los diferentes departamentos de la cooperativa, tienen colocadas sus respectivas mascarillas y atienden a los socios de la manera más respetuosa y amable.

La gerente mencionó que anteriormente se habían realizado Auditorías a la cooperativa y que estas ayudan a determinar el nivel de desempeño laboral y cumplimiento de metas y objetivos institucionales, además mencionó que está dispuesta a brindar toda la información que sea requerida para la realización de la Auditoría.

Elaborado por:	M.M.S.R	Fecha:	08/09/2021
Revisado por:	J.E.A.E/H.E.S.N	Fecha:	27/10/2021

 <p>M.M.S.R AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA” LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN CUESTIONARIO PARA LA ENTREVISTA AL GERENTE DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</p>	<p>CEG 1/1</p>
--	---	----------------------------------

Entrevista al gerente

Nombre del entrevistado: Ing. Gabriela Coello

Cargo: Gerente

Entrevistador: Marjorie Silva

Día de la entrevista: 09 de Septiembre del 2021

Hora de la entrevista: 10:00 am

Lugar: Oficina de gerencia

Objetivo: Obtener información necesaria para la realización de la Auditoría de Gestión a la COAC San Miguel de Pallatanga Ltda., con el propósito de poder determinar el nivel de eficiencia, eficacia, ética, ecología y economía de la cooperativa.

1. ¿Cuál es la principal actividad económica que realiza la cooperativa?
2. Se han realizado algún tipo de Auditoría en la cooperativa.
3. ¿Se han desarrollado Auditorías de Gestión anteriormente a la cooperativa?
4. Usted como representante legal de la COAC tiene un conocimiento detallado de las operaciones que se desarrollan en las diferentes áreas de la cooperativa.
5. La COAC cuenta con un manual de funciones, reglamentos internos y políticas que rigen cada una de las actividades que realiza el personal de la cooperativa.
6. ¿La gestión realizada como cooperativa va encaminada al cumplimiento de metas y objetivos planteados?
7. ¿Se han realizado evaluaciones de desempeño al personal de manera periódica en la cooperativa?
8. ¿Cómo evalúa usted la comunicación entre el personal de la cooperativa?
9. Considera usted que los productos y servicios que se ofrece a los socios son los más apropiados para satisfacer en su totalidad las necesidades.
10. ¿Cuál cree usted que es la mayor ventaja y desventaja que posee la cooperativa?

Elaborado por:	M.M.S.R	Fecha:	09/09/2021
Revisado por:	J.E.A.E/H.E.S.N	Fecha:	27/10/2021

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA” LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN ENTREVISTA AL GERENTE DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	EG 1/2
---	--	-------------------------

Entrevista al gerente

Nombre del entrevistado: Ing. Gabriela Coello

Cargo: Gerente

Entrevistador: Marjorie Silva

Día de la entrevista: 09 de Septiembre del 2021

Hora de la entrevista: 10:00 am

Lugar: Oficina de gerencia

Objetivo: Obtener información necesaria para la realización de la Auditoría de Gestión a la COAC San Miguel de Pallatanga Ltda., con el propósito de poder determinar el nivel de eficiencia, eficacia, ética, ecología y economía de la cooperativa.

1. ¿Cuál es la principal actividad económica que realiza la cooperativa?

La principal actividad que realiza la cooperativa es la de intermediación monetaria ya que brindamos a nuestros socios y clientes productos y servicios financieros de calidad.

2. Se han realizado algún tipo de Auditoría en la cooperativa.

Si en la cooperativa se han realizado varios tipos de auditoría ya sea financieras, de gestión, de cumplimiento y tributarias.

3. ¿Se han desarrollado Auditorías de Gestión anteriormente a la cooperativa?

Si

4. Usted como representante legal de la COAC tiene un conocimiento detallado de las operaciones que se desarrollan en las diferentes áreas de la cooperativa.

Si cada una de las áreas de la cooperativa presenta informes detallados de cada una de las actividades que se encuentran realizando.

5. La COAC cuenta con un manual de funciones, reglamentos internos y políticas que rigen cada una de las actividades que realiza el personal de la cooperativa.

Si cuenta con un manual de funciones, reglamentos internos y políticas, los mismos que son socializados cada vez que ingresa un nuevo trabajador a la cooperativa o a al personal que ya se encuentran laborando.

6. ¿La gestión realizada como cooperativa va encaminada al cumplimiento de metas y objetivos planteados?

Si ya que cada inicio de año nos reunimos todos los miembros de la cooperativa para plantear los objetivos y metas que queremos cumplir.

Elaborado por:	M.M.S.R	Fecha:	09/09/2021
Revisado por:	J.E.A.E/H.E.S.N	Fecha:	27/10/2021

 <p>M.M.S.R AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA” LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN ENTREVISTA AL GERENTE DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</p>	<p>EG 2/2</p>
--	--	---------------------------------

7. ¿Se han realizado evaluaciones de desempeño al personal de manera periódica en la cooperativa?

Rara vez se realizan dicha evaluaciones de desempeño ya que consideramos que el personal que tenemos en cada una de las áreas de la cooperativa, es uno de los mejores en cada una de las actividades que realiza.

8. ¿Cómo evalúa usted la comunicación entre el personal de la cooperativa?

Yo considero que es buena ya que cada uno es libre de poder expresar su sentir o realizar algún reclamo que el considere necesario.

9. Considera usted que los productos y servicios que se ofrece a los socios son los más apropiados para satisfacer en su totalidad las necesidades.

Si pero nos gustaría incrementar los productos y servicios que brindamos ya que como Pallatangeños queremos lo mejor para nuestro pueblo, para que así salgan adelante y alcancen sus sueños.

10. ¿Cuál cree usted que es la mayor ventaja y desventaja que posee la cooperativa?

La mayor ventaja que tenemos creo que es la confianza que tiene cada uno de nuestros socios y clientes en dejar su dinero en nuestra institución ya que consideran que tenemos la capacidad de resguardar su dinero y la mayor desventaja sería la situación económica que vive nuestro país por la pandemia del COVID-19 que ha afectado a la economía de nuestros socios.

Elaborado por:	M.M.S.R	Fecha:	09/09/2021
Revisado por:	J.E.A.E/H.E.S.N	Fecha:	27/10/2021

 <p>M.M.S.R AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA” LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN NOTIFICACIÓN DE INICIO DE LA AUDITORÍA A LOS INVOLUCRADOS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</p>	<p>NIAI 1/1</p>
--	--	-----------------------------------

Riobamba, 13 de Septiembre del 2021

Ing. Gladys Morocho

CONTADORA GENERAL DE LA COAC. SAN MIGUEL DE PALLATANGA LTDA.

Ing. Tania Montenegro

OFICIAL DE CRÉDITO DE LA COAC. SAN MIGUEL DE PALLATANGA LTDA.

Ing. Susana Valdivieso

JEFE DE CAPTACIONES DE LA COAC. SAN MIGUEL DE PALLATANGA LTDA.

Ing. Lilia Rodríguez

ASISTENTE DE OPERACIONES DE LA COAC. SAN MIGUEL DE PALLATANGA LTDA.

Ing. Silvia Lemache

OFICIAL DE CUMPLIMIENTO DE LA COAC. SAN MIGUEL DE PALLATANGA LTDA.

Presente.-

De mi consideración

A nombre de M.M.S.R AUDITORES INDEPENDIENTES comunico a usted, que se dio inicio a la Auditoría de Gestión a dicha entidad, correspondiente al período comprendido entre el 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2019, para lo cual solicitamos que nos facilite la información requerida para la ejecución de dicha auditoría, así como todo su apoyo y colaboración.

Sin más que informarle, agradezco su gentil atención.

Atentamente,

Marjorie Silva

AUDITOR SENIOR

Elaborado por:	M.M.S.R	Fecha:	09/09/2021
Revisado por:	J.E.A.E/H.E.S.N	Fecha:	27/10/2021

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA” LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN SOLICITUD DE INFORMACIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</p>	<p>SI 1/6</p>
---	---	----------------------

Riobamba, 13 de Septiembre del 2021

OF N° 00129 AG 2021

Ingeniera

María Gladys Morocho

CONTADORA GENERAL Y JEFE DE TALENTO HUMANO DE LA COAC. SAN MIGUEL DE PALLATANGA LTDA.

Presente:

De mi consideración,

De conformidad con lo dispuesto en la Orden de Trabajo N° 023 AG.2021, se notificó a usted que M.M.S.R AUDITORES INDEPENDIENTES, iniciará la Auditoría de Gestión a la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MIGUEL DE PALLATANGA LTDA., período comprendido del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2019.

Con el fin de dar inicio a la ejecución de la Auditoría de Gestión, se nos ha guiado a usted para establecer contacto y con quien usted designe para la entrega de la siguiente información:

- Estados financieros con corte al 2019
- Nómina del persona
- Ejecución presupuestaria

Requiero que se sirva atender a esta petición en los próximos 5 días laborables a partir de la recepción del presente, conforme a lo que establece la ley.

Atentamente,

Ing. Jorge Arias

SUPERVISOR DE M.M.S.R. AUDITORES INDEPENDIENTES

Elaborado por:	M.M.S.R	Fecha:	13/09/2021
Revisado por:	J.E.A.E/H.E.S.N	Fecha:	27/10/2021

 <p>M.M.S.R. AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA” LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN SOLICITUD DE INFORMACIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</p>	<p>SI 2/6</p>
---	---	----------------------

Riobamba, 13 de Septiembre del 2021

OF N° 00130 AG 2021

Ingeniera

Tania Montenegro

OFICIAL DE CRÉDITO DE LA COAC. SAN MIGUEL DE PALLATANGA LTDA.

Presente:

De mi consideración,

De conformidad con lo dispuesto en la Orden de Trabajo N° 023 AG.2021, se notificó a usted que M.M.S.R AUDITORES INDEPENDIENTES, iniciará la Auditoría de Gestión a la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MIGUEL DE PALLATANGA LTDA., período comprendido del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2019.

Con el fin de dar inicio a la ejecución de la Auditoría de Gestión, se nos ha guiado a usted para establecer contacto y con quien usted designe para la entrega de la siguiente información:

- Requisitos para créditos
- Documentos de respaldo de solicitudes de créditos
- Lista de los socios que solicitaron crédito en el año 2019

Requiero que se sirva atender a esta petición en los próximos 5 días laborables a partir de la recepción del presente, conforme a lo que establece la ley.

Atentamente,

Ing. Jorge Arias

SUPERVISOR DE M.M.S.R. AUDITORES INDEPENDIENTES

Elaborado por:	M.M.S.R	Fecha:	13/09/2021
Revisado por:	J.E.A.E/H.E.S.N	Fecha:	27/10/2021

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA” LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN SOLICITUD DE INFORMACIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</p>	<p>SI 3/6</p>
---	--	----------------------

Riobamba, 13 de Septiembre del 2021

OF N° 00131 AG 2021

Ingeniero

Chistian García

ASISTENTE DE CRÉDITO DE LA COAC. SAN MIGUEL DE PALLATANGA LTDA.

Presente:

De mi consideración,

De conformidad con lo dispuesto en la Orden de Trabajo N° 023 AG.2021, se notificó a usted que M.M.S.R AUDITORES INDEPENDIENTES, iniciará la Auditoría de Gestión a la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MIGUEL DE PALLATANGA LTDA., período comprendido del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2019.

Con el fin de dar inicio a la ejecución de la Auditoría de Gestión, se nos ha guiado a usted para establecer contacto y con quien usted designe para la entrega de la siguiente información:

- Listado de los socios que solicitaron crédito en el años 2019
- Requisitos que debieron cumplir cada uno de los socios para sacar el crédito.

Requiero que se sirva atender a esta petición en los próximos 5 días laborables a partir de la recepción del presente, conforme a lo que establece la ley.

Atentamente,

Ing. Jorge Arias

SUPERVISOR DE M.M.S.R. AUDITORES INDEPENDIENTES

Elaborado por:	M.M.S.R	Fecha:	13/09/2021
Revisado por:	J.E.A.E/H.E.S.N	Fecha:	27/10/2021

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA” LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN SOLICITUD DE INFORMACIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</p>	<p>SI 4/6</p>
---	---	---------------

Riobamba, 13 de Septiembre del 2021

OF N° 00132 AG 2021

Ingeniera

Susana Valdivieso

JEFE DE CAPTACIONES DE LA COAC. SAN MIGUEL DE PALLATANGA LTDA.

Presente:

De mi consideración,

De conformidad con lo dispuesto en la Orden de Trabajo N° 023 AG.2021, se notificó a usted que M.M.S.R AUDITORES INDEPENDIENTES, iniciará la Auditoría de Gestión a la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MIGUEL DE PALLATANGA LTDA., período comprendido del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2019.

Con el fin de dar inicio a la ejecución de la Auditoría de Gestión, se nos ha guiado a usted para establecer contacto y con quien usted designe para la entrega de la siguiente información:

- Número de socios con sus cuentas activas
- Nivel de captación que recibió la COAC en el año 2019

Requiero que se sirva atender a esta petición en los próximos 5 días laborables a partir de la recepción del presente, conforme a lo que establece la ley.

Atentamente,

Ing. Jorge Arias

SUPERVISOR DE M.M.S.R. AUDITORES INDEPENDIENTES

Elaborado por:	M.M.S.R	Fecha:	13/09/2021
Revisado por:	J.E.A.E/H.E.S.N	Fecha:	27/10/2021

 <p>M.M.S.R. AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA” LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN SOLICITUD DE INFORMACIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</p>	<p>SI 5/6</p>
---	---	----------------------

Riobamba, 13 de Septiembre del 2021

OF N° 00133 AG 2021

Ingeniera

Lilia Rodríguez

ASISTENTE DE OPERACIONES DE LA COAC. SAN MIGUEL DE PALLATANGA LTDA.

Presente:

De mi consideración,

De conformidad con lo dispuesto en la Orden de Trabajo N° 023 AG.2021, se notificó a usted que M.M.S.R AUDITORES INDEPENDIENTES, iniciará la Auditoría de Gestión a la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MIGUEL DE PALLATANGA LTDA., período comprendido del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2019.

Con el fin de dar inicio a la ejecución de la Auditoría de Gestión, se nos ha guiado a usted para establecer contacto y con quien usted designe para la entrega de la siguiente información:

- Plan operativo anual POA
- Objetivos institucionales

Requiero que se sirva atender a esta petición en los próximos 5 días laborables a partir de la recepción del presente, conforme a lo que establece la ley.

Atentamente,

Ing. Jorge Arias

SUPERVISOR DE M.M.S.R. AUDITORES INDEPENDIENTES

Elaborado por:	M.M.S.R	Fecha:	13/09/2021
Revisado por:	J.E.A.E/H.E.S.N	Fecha:	27/10/2021

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA” LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN SOLICITUD DE INFORMACIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</p>	<p>SI 6/6</p>
---	---	----------------------

Riobamba, 13 de Septiembre del 2021

OF N° 00134 AG 2021

Ingeniera

Silvia Lemache

OFICIAL DE CUMPLIMIENTO DE LA COAC. SAN MIGUEL DE PALLATANGA LTDA.

Presente:

De mi consideración,

De conformidad con lo dispuesto en la Orden de Trabajo N° 023 AG.2021, se notificó a usted que M.M.S.R AUDITORES INDEPENDIENTES, iniciará la Auditoría de Gestión a la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MIGUEL DE PALLATANGA LTDA., período comprendido del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2019.

Con el fin de dar inicio a la ejecución de la Auditoría de Gestión, se nos ha guiado a usted para establecer contacto y con quien usted designe para la entrega de la siguiente información:

- Nivel de satisfacción del cliente
- Número total de socios y clientes de la COAC.
- Número de quejas o reclamos de los socios.

Requiero que se sirva atender a esta petición en los próximos 5 días laborables a partir de la recepción del presente, conforme a lo que establece la ley.

Atentamente,

Ing. Jorge Arias

SUPERVISOR M.M.S.R. AUDITORES INDEPENDIENTES

Elaborado por:	M.M.S.R	Fecha:	13/09/2021
Revisado por:	J.E.A.E/H.E.S.N	Fecha:	27/10/2021

 <p>M.M.S.R AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA” LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN RESPUESTA DE LA SOLICITUD DE INFORMACIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</p>	<p>RSI 1/6</p>
--	---	----------------------------------

Riobamba, 15 de Septiembre del 2021

Ingeniero

Jorge Arias

SUPERVISOR DE M.M.S.R AUDITORES INDEPENDIENTES

Presente.-

En respuesta al oficio N° OF N° 00129 AG 2021 emitido por el Ingeniero Jorge Arias Supervisor de M.M.S.R AUDITORES INDEPENDIENTES con fecha 13 de Septiembre del 2021, me permito presentar la siguiente información como Contadora general y jefe de talento humano de la COAC SAN MIGUEL DE PALLATANGA LTDA.

- **Nombre:** María Gladys Morocho Guambo
- **Número de cédula:** 060647382-9
- **Número de teléfono:** 0986327368

Información que espero que sea útil para los fines consiguientes.

Atentamente,

Ing. María Gladys Morocho

CONTADORA GENERAL Y JEFE DE TALENTO HUMANO DE LA COAC SAN MIGUEL DE PALLATANGA LTDA.

Elaborado por:	M.M.S.R	Fecha:	13/09/2021
Revisado por:	J.E.A.E/H.E.S.N	Fecha:	27/10/2021

 <p>M.M.S.R AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA” LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN RESPUESTA DE LA SOLICITUD DE INFORMACIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</p>	<p>RSI 2/6</p>
--	---	----------------------------------

Riobamba, 15 de Septiembre del 2021

Ingeniero

Jorge Arias

SUPERVISOR DE M.M.S.R AUDITORES INDEPENDIENTES

Presente.-

En respuesta al oficio N° OF N° 00130 AG 2021 emitido por el Ingeniero Jorge Arias Supervisor de M.M.S.R AUDITORES INDEPENDIENTES con fecha 13 de Septiembre del 2021, me permito presentar la siguiente información como Oficial de crédito de la COAC SAN MIGUEL DE PALLATANGA LTDA.

- **Nombre:** Tania Paola Montenegro Flores
- **Número de cédula:** 0605326882-0
- **Número de teléfono:** 0991377256

Información que espero que sea útil para los fines consiguientes.

Atentamente,

Ing. Tania Montenegro

OFICIAL DE CRÉDITO DE LA COAC SAN MIGUEL DE PALLATANGA LTDA.

Elaborado por:	M.M.S.R	Fecha:	13/09/2021
Revisado por:	J.E.A.E/H.E.S.N	Fecha:	27/10/2021

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA” LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN RESPUESTA DE LA SOLICITUD DE INFORMACIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</p>	<p>RSI 3/6</p>
---	---	----------------------------------

Riobamba, 15 de Septiembre del 2021

Ingeniero

Jorge Arias

SUPERVISOR DE M.M.S.R AUDITORES INDEPENDIENTES

Presente.-

En respuesta al oficio N° OF N° 00131 AG 2021 emitido por el Ingeniero Jorge Arias Supervisor de M.M.S.R AUDITORES INDEPENDIENTES con fecha 13 de Septiembre del 2021, me permito presentar la siguiente información como Asistente de Crédito de la COAC SAN MIGUEL DE PALLATANGA LTDA.

- **Nombre:** Chistian Francisco García Rojas
- **Número de cédula:** 060523846-0
- **Número de teléfono:** 0986327368

Información que espero que sea útil para los fines consiguientes.

Atentamente,

Ing. Chistian García

ASISTENTE DE CRÉDITOS DE LA COAC SAN MIGUEL DE PALLATANGA LTDA.

Elaborado por:	M.M.S.R	Fecha:	13/09/2021
Revisado por:	J.E.A.E/H.E.S.N	Fecha:	27/10/2021

 <p>M.M.S.R AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA” LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN RESPUESTA DE LA SOLICITUD DE INFORMACIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</p>	<p>RSI 4/6</p>
--	---	----------------------------------

Riobamba, 15 de Septiembre del 2021

Ingeniero

Jorge Arias

SUPERVISOR DE M.M.S.R AUDITORES INDEPENDIENTES

Presente.-

En respuesta al oficio N° OF N° 00132 AG 2021 emitido por el Ingeniero Jorge Arias Supervisor de M.M.S.R AUDITORES INDEPENDIENTES con fecha 13 de Septiembre del 2021, me permito presentar la siguiente información como Jefe de captaciones de la COAC SAN MIGUEL DE PALLATANGA LTDA.

- **Nombre:** Susana Alejandra Valdivieso Huilcarema
- **Número de cédula:** 060935262-7
- **Número de teléfono:** 0999286178

Información que espero que sea útil para los fines consiguientes.

Atentamente,

Ing. Susana Valdivieso

JEFE DE CAPTACIONES DE LA COAC SAN MIGUEL DE PALLATANGA LTDA.

Elaborado por:	M.M.S.R	Fecha:	13/09/2021
Revisado por:	J.E.A.E/H.E.S.N	Fecha:	27/10/2021

 <p>M.M.S.R AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA” LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN RESPUESTA DE LA SOLICITUD DE INFORMACIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</p>	<p>RSI 5/6</p>
--	---	----------------------------------

Riobamba, 15 de Septiembre del 2021

Ingeniero

Jorge Arias

SUPERVISOR DE M.M.S.R AUDITORES INDEPENDIENTES

Presente.-

En respuesta al oficio N° OF N° 00133 AG 2021 emitido por el Ingeniero Jorge Arias Supervisor de M.M.S.R AUDITORES INDEPENDIENTES con fecha 13 de Septiembre del 2021, me permito presentar la siguiente información como Asistente de operaciones de la COAC SAN MIGUEL DE PALLATANGA LTDA.

- **Nombre:** Lilia Rodríguez
- **Número de cédula:** 060273627-1
- **Número de teléfono:** 0986322893

Información que espero que sea útil para los fines consiguientes.

Atentamente,

Ing. Lilia Rodríguez

**ASISTENTE DE OPERACIONES DE LA COAC SAN MIGUEL DE PALLATANGA
LTDA.**

Elaborado por:	M.M.S.R	Fecha:	13/09/2021
Revisado por:	J.E.A.E/H.E.S.N	Fecha:	27/10/2021

	<p style="text-align: center;">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA” LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN RESPUESTA DE LA SOLICITUD DE INFORMACIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</p>	<p style="text-align: center; color: red; font-size: 1.2em;">RSI 6/6</p>
---	---	--

Riobamba, 15 de Septiembre del 2021

Ingeniero

Jorge Arias

SUPERVISOR DE M.M.S.R AUDITORES INDEPENDIENTES

Presente.-

En respuesta al oficio N° OF N° 00134 AG 2021 emitido por el Ingeniero Jorge Arias Supervisor de M.M.S.R AUDITORES INDEPENDIENTES con fecha 13 de Septiembre del 2021, me permito presentar la siguiente información como Oficial de cumplimiento de la COAC SAN MIGUEL DE PALLATANGA LTDA.

- **Nombre:** Silvia Marily Lemache Guevara
- **Número de cédula:** 060564728-3
- **Número de teléfono:** 099012231

Información que espero que sea útil para los fines consiguientes.

Atentamente,

Ing. Silvia Lemache

OFICIAL DE CUMPLIMIENTO DE LA COAC SAN MIGUEL DE PALLATANGA LTDA.

Elaborado por:	M.M.S.R	Fecha:	13/09/2021
Revisado por:	J.E.A.E/H.E.S.N	Fecha:	27/10/2021

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA” LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	MP 1/10
---	--	--------------------------

Memorándum de planificación

Entidad: Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga Ltda.

Naturaleza del trabajo: Auditoría de Gestión

Período: Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2019.

1. Antecedentes

A inicios de 1996 se reúnen un grupo de personas encabezadas por el Padre Luis Antonio Curipoma, quienes preocupados por la falta de financiamiento para invertir en agricultura, ganadería y pequeños negocios, deciden crear una Cooperativa de Ahorro y Crédito, con el asesoramiento y apoyo del Dr. Miguel Gaibor y el Ing. César Oña, funcionarios del CAAP, se inició gestiones, tramites, discrepancias y acuerdos para buscar la creación legal de dicha cooperativa. La subdirección de Cooperativas de Centro Oriental resuelve favorablemente para que la cooperativa obtenga personería jurídica, con fecha del 10 de Mayo de 1996 y el Departamento Jurídico de la Dirección Nacional de Cooperativas mediante memorándum N° 213-DJ aprueba el Estatuto con fecha 17 de Julio de 1996. Se constituyó jurídicamente mediante Acuerdo Ministerial N° 1242 del 06 de Agosto de 1996 e inscrita en el registro general de la Dirección Nacional de Cooperativas con el número de orden 5959.

2. Motivo de la Auditoría

La Auditoria de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga Ltda., se la realizará con el propósito de poder evaluar el nivel de eficiencia, eficacia, ética, ecología y economía de los procesos de gestión que realiza la cooperativa.

3. Objetivos de la Auditoría

3.1. Objetivo General

Evaluar la Gestión realizada por la administración de la COAC San Miguel de Pallatanga Ltda., mediante la aplicación de técnicas y procedimiento de Auditoría de Gestión, con el propósito de poder medir el nivel de eficiencia, eficacia, ética, ecología y economía de los diferentes procesos que realiza la cooperativa.

Elaborado por:	M.M.S.R	Fecha:	14/09/2021
Revisado por:	J.E.A.E/H.E.S.N	Fecha:	27/10/2021

 <p>M.M.S.R AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA” LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</p>	<p>MP 2/10</p>
--	--	----------------------------------

3.2. Objetivos específicos

- Recolectar información necesaria de la cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga Ltda., mediante la entrevista y la observación a fin de obtener un conocimiento previo de la institución.
- Realizar la evaluación del control interno a través del sistema de gestión de riesgos COSO II con sus respectivos componentes, para poder medir el nivel de riesgo existente en la cooperativa.
- Ejecutar un examen profundo de las áreas críticas mediante el análisis de los flujogramas y los indicadores de gestión a fin de conseguir las hojas de hallazgos con las diferentes observaciones encontradas y poder emitir las conclusiones y recomendaciones necesarias para la correcta toma de decisiones.
- Elaborar el informe de auditoría el mismo que servirá para comunicar los diferentes hallazgos encontrados a la administración de la cooperativa.

4. Alcance

La Auditoría de Gestión a la COAC San Miguel de Pallatanga Ltda., se la realizadas al periodo comprendido del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2021.

5. Conocimiento de la entidad

Tabla 16-4: Datos de la COAC San Miguel de Pallatanga Ltda. MP

Razón social	Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga Ltda.
RUC.	0690074397001
Tipo de empresa	Institución financiera
Actividad Económica	Intermediación monetaria
Ubicación	Calle 24 de Mayo y García Moreno
Cantón	Pallatanga
Correo	coac_sanmiguel@hotmail.com
Teléfono	032919327-032919764

Fuente: COAC San Miguel de Pallatanga Ltda.

Realizado por: Silva, M., (2022)

Elaborado por:	M.M.S.R	Fecha:	14/09/2021
Revisado por:	J.E.A.E/H.E.S.N	Fecha:	27/10/2021

 <p>M . M . S . R AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA” LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</p>	<p>MP 3/10</p>
--	--	----------------------------------

6. Principales disposiciones legales

Las leyes y reglamentos que rigen la vida jurídica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda., son:

- Constitución de la República del Ecuador
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria
- Ley de cooperativas
- Ley de Régimen tributario interno
- Código de trabajo
- Estatutos y Reglamento

Elaborado por:	M.M.S.R	Fecha:	14/09/2021
Revisado por:	J.E.A.E/H.E.S.N	Fecha:	27/10/2021

Organigrama estructural

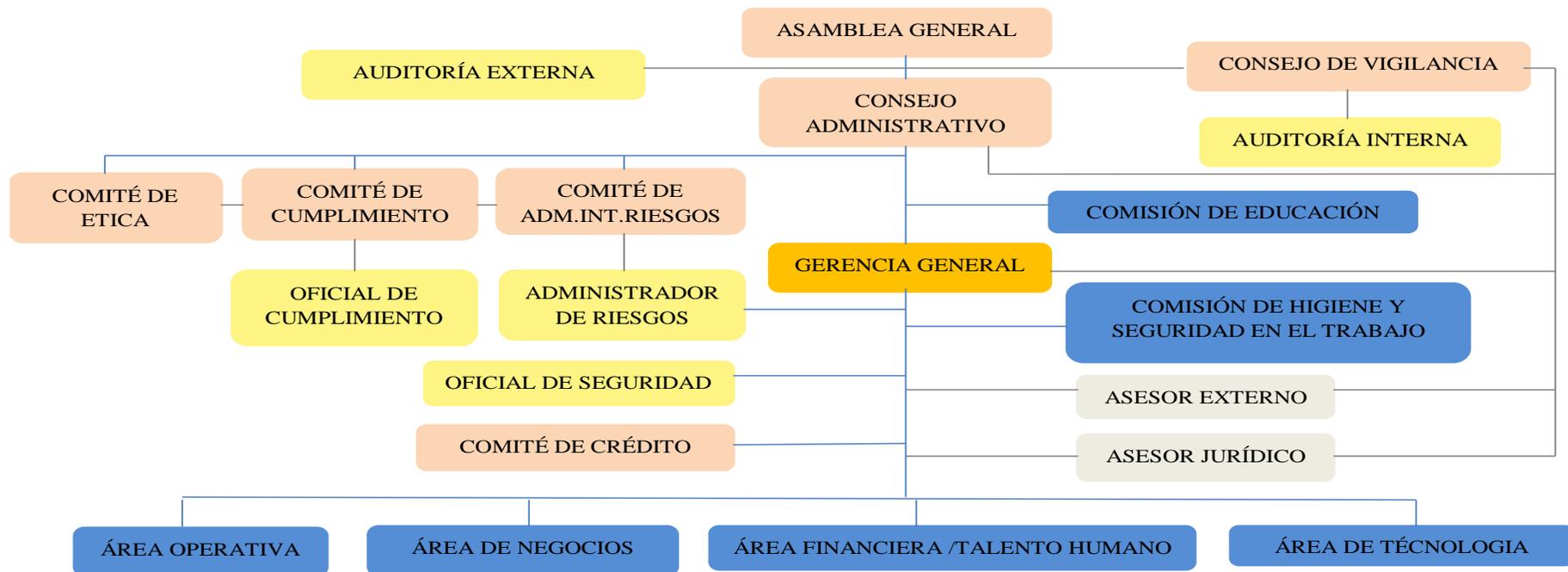


Figura 6-3: Organigrama estructural MP

Realizado por: Silva, M., (2022)

Elaborado por:	M.M.S.R	Fecha:	14/09/2021
Revisado por:	J.E.A.E/H.E.S.N	Fecha:	27/10/2021

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA” LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	MP 5/10
---	--	--------------------------

7. Misión, visión y objetivos institucionales

Misión

Somos una Cooperativa de Ahorro y Crédito que promueve la calidad de vida de nuestros socios y clientes mediante productos y servicios financieros oportunos, adaptados a las necesidades de nuestro mercado objetivo, contando con talento humano y directivos que trabajan en equipo con visión de servicio dentro de una estructura financiera transparente y sostenible.

Visión

Consolidarnos como la mejor alternativa financiera local de crecimiento sostenible y gestión financiera transparente.

Objetos de la COAC San Miguel de Pallatanga Ltda.

- **Financiera:** Mantener un correcto manejo de la cartera y facilitar el acceso a créditos para garantizar la productividad de la cooperativa, lo que permitirá fortalecer el patrimonio, a más de poder aumentar la rentabilidad financiera de la institución partiendo de un incremento de los ingresos.
- **Cliente:** Mejorar la eficiencia del personal, para producir una mayor confiabilidad en los clientes y socios, además participar en el mercados cooperativos y mejorar la imagen corporativa.
- **Internas:** Implementar un plan estratégico regido por normas, reglamentos y estatutos establecidos para cada segmento cooperativista, para poder definir de la manera más efectiva las funciones operativas de tal manera que exista un manejo correcto de la cartera.
- **Crecimiento:** Implementar acuerdo estratégicos con el sector financiero, contando con un personal bien capacitado y recursos tecnológicos solidos que permitan promover el desarrollo de la Cooperativa.

Elaborado por:	M.M.S.R	Fecha:	14/09/2021
Revisado por:	J.E.A.E/H.E.S.N	Fecha:	27/10/2021

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA” LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	MP 6/10
---	--	------------

8. Principales actividades, operaciones

Productos financieros

- **Ahorro:** Ahorro a la vista y ahorro BDH
- **Crédito:** Crédito de consumo, Microcrédito y créditos institucionales.

Servicios financieros

- **Bono de desarrollo humano**
- **Servicios varios en ventanilla:** Rubros y multa de la agencia Nacional de Transito, planes de telefonía móvil, claro, tuenti, movistar, CNT; Carga y descarga de dinero electrónico, impuestos del SRI y pago de cuotas, Oriflame, Avon y Yambal.
- **Pago de tarjetas de Crédito:** Pago de tarjetas Diner Club, Pago de tarjeta DISCOVER, pago de tarjeta MASTERCARD y pago de tarjeta VISA.
- **Empresas Privadas:** Transferencia interbancarias, depósitos en bancos como el banco de Loja, el banco Finca, el banco general de Rumiñahui, banco de Pichincha, banco ProCredit y Produbanco.

9. Principales políticas y estrategias funcionales

- Gestionar responsablemente las áreas tanto la directiva, ejecutiva y la parte operativa.
- Comprender las diversas circunstancias que se puedan presentar en el futuro.
- Cumplir con las diversas actividades a realizarse en los tiempos establecidos.
- Realizar trabajos coordinados y efectivos para poder así atraer y mantener a los socios y clientes que posee la cooperativa.

10. Financiamiento

La cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga Ltda., como un institución de intermediación financiera promueve el ahorro de sus socios al proporcionar créditos y otros servicios financieros por lo que tiene la alta necesidad de fluidez de fondos para poder brindar dichos servicios financieros por lo que se recurre a diferentes instituciones financiera ya sea bancos u otros cooperativas para dicho financiamiento.

Elaborado por:	M.M.S.R	Fecha:	14/09/2021
Revisado por:	J.E.A.E/H.E.S.N	Fecha:	27/10/2021

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA” LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	MP 7/10
---	--	------------

11. Funcionarios principales

Apellidos y Nombres	Cargo	Departamento
Coello Rivera Gabriela Nathalie	Gerente	Gerencia
Morocho Guambo María Gladys	Contadora General	Departamento contable
Montenegro Flores Tania Paola	Oficial de Crédito	Departamento de Crédito
García Rojas Chistian Francisco	Asistente de Crédito	Departamento de Crédito
Valdivieso Huilcarema Susana Alejandra	Jefe de captaciones	Departamento de captaciones
Rodríguez Saltos Lilia Piedad	Asistente de operaciones	Departamento de captaciones
Lemache Guevara Silvia Marily	Oficial de cumplimiento	Atención al cliente

12. Principales políticas contables

1. Utilizar el plan de cuentas general de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria
2. Remitir a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria los Estados Financieros
3. Ingresar diariamente las diversas transacciones realizadas al sistema contable.

El registro de las diversas operaciones que realizó la Cooperativa de Ahorro y Crédito San a Miguel de Pallatanga Ltda., se basa en los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGA) en especial el Devengo es decir que los diferentes hechos económicos se deben registrar en el momento en el que ocurren, independientemente del movimiento del dinero.

13. Grado de confiabilidad de la información financiera, administrativa y operacional.

La información financiera tiene un nivel de confiabilidad medio, debido a que no solo el Contador y el Auxiliar de contabilidad se encargan del manejo de los procedimientos financieros de la cooperativa.

La información administrativa y operativa tiene un nivel de confiabilidad medio debido a que no se aplican correctamente los principios básicos de control interno, como la separación de funciones.

Elaborado por:	M.M.S.R	Fecha:	14/09/2021
Revisado por:	J.E.A.E/H.E.S.N	Fecha:	27/10/2021

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA” LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	MP 8/10
---	--	------------

14. Sistema de información automatizada

La información generada por la cooperativa es llevada por medio de los sistemas informáticos los mismos que ayudan a obtener resultados reales y lo más pronto posibles, para la correcta toma de decisiones.

15. Puntos de interés para el examen

- Evaluar el sistema de control interno de los procesos administrativos de la cooperativa.
- Aplicar indicadores de Gestión los que permitirán medir el nivel de eficacia y eficiencia de los procedimientos.
- Revisar el cumplimiento de los objetivos planteados en el POA 2019.

16. Transacciones importantes identificadas

Después de realizada la evaluación preliminar se determina la necesidad de considerar los siguientes componentes para su análisis, de los cuales se realizara el levantamiento de información, evaluación del control interno, medir el nivel de riesgo ya sea inherente, de control y de detención.

17. Estado actual de las observaciones de exámenes anteriores

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga Ltda., se han realizado diversas auditorias anteriormente de este tipo y también como son las financieras, en la que se han tomado en consideración las diferentes conclusiones y recomendaciones dadas por los auditores para el mejoramiento de la cooperativa.

18. Identificación de los componentes importantes a examinar

- Control interno
- Personal y competencia
- Objetivos institucionales
- FODA

Elaborado por:	M.M.S.R	Fecha:	14/09/2021
Revisado por:	J.E.A.E/H.E.S.N	Fecha:	27/10/2021

 M.M.S.R AUDITORES INDEPENDIENTES	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA” LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	MP 9/10
---	---	--------------------------

19. Matriz de evaluación preliminar del riesgo de auditoría

COMPONENTE	FACTORES DE RIEGO	EVALUACIÓN DEL RIEGO	ENFOQUE AUDITORÍA	INS.PLAN. ESPECIFICA
Organización	R.I. Bajo R.C. Medio	Cumple con el reglamento interno y normativa de la cooperativa.	Cumplimiento	Revisar el organigrama y flujogramas de procesos.
Contabilidad	R.I. Medio R.C. Medio	El programa contable es seguro y rápido.	Sustantivas y de cumplimiento	Revisión de los documentos fuente, los registros contables y los estados financieros.
Talento humano	R.I. Alto R.C. Medio	El personal cumple a cabalidad con las funciones encomendadas	Sustantivas y de cumplimiento	Revisión de los registros de entrada y salida del personal.
Sistema informático	R.I. Medio R.C. Medio	El sistema informático y el equipo de cómputo es de última generación y los archivos que contienen están correctamente llevados.	Cumplimiento	Revisión del sistema informático y de la computadoras

20. Recursos a utilizarse

Especificación	Cantidad	Total
Bienes y materiales		
Papel Bond A4 80 gr	1	\$ 3,00
Lápiz Bicolor	1	\$ 0,75
Memoria USB 16 Gb	1	\$ 12,00
Engrapadora	1	\$ 3,00
Perforadora	1	\$ 3,00
Archivador	1	\$ 5,00
Servicios		
Internet	1	\$ 25,00
Impresiones	1	\$ 30,00
Movilidad	1	\$ 20,00
Otros		
Imprevistos	1	\$ 20,00
TOTAL		\$ 121,75

Elaborado por:	M.M.S.R	Fecha:	14/09/2021
Revisado por:	J.E.A.E/H.E.S.N	Fecha:	27/10/2021

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA” LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	MP 10/10
---	--	-------------

21. Tiempo en el cual se desarrollara el examen

El plazo para el desarrollo de la Auditoría de Gestión será de 60 días laborables.

22. Resultados de la auditoría

Con la realización de la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga Ltda., se pretende proporcionar un herramienta para la correcta toma de decisiones para la autoridades, con el fin de mejorar la calidad de los procesos y aumentar la eficiencia en el desempeño de su personal que hasta el momento han tenido.

23. Firmas de responsabilidad

Ing. Jorge Arias Esparza

SUPERVISOR

Ing. Marjorie Silva Rodríguez

AUDITOR SENIOR

Elaborado por:	M.M.S.R	Fecha:	14/09/2021
Revisado por:	J.E.A.E/H.E.S.N	Fecha:	27/10/2021

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA” LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN MATRIZ FODA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</p>	<p>M/FODA 1/1</p>
---	--	-----------------------

4.2.1.2. Matriz FODA

Tabla 17-3: Matriz FODA

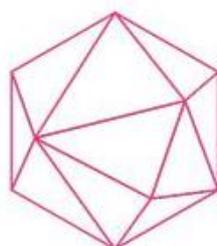
FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia en el mercado. • Fuerte solvencia patrimonial. • Adecuados indicadores financieros donde el 85% son mejores que el segmento 3 y segmento 2. • Nueva infraestructura física renovada para la atención a socios y clientes. • Enfoque de Gestión de riesgos proactivo para la toma de decisiones. • Alto alineamiento de normativa interna a lo requerido por la SEPS para segmento 3. • Excelente cobertura de provisiones. • Incremento de la captación a plazo fijo reflejo de la confianza de la entidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de gestión para la colocación de créditos nuevos. • Falta de herramientas de campo para promoción, prospección y evaluación de créditos. • Sistema operativo no permite generar información de manera ágil para la toma de decisiones. • No contar con un sistema de medición de la satisfacción al cliente. • Poca captación de créditos nuevos. • Débil cultura de servicio al cliente. • Bajo crecimiento de la cartera durante los últimos 5 años. • Falta de compromiso del personal hacia la gestión por resultados. • Limitado mercado que no permite un mayor crecimiento. • Falta de un estructura de captaciones definida bajo enfoque de gestión comercial y riesgos.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Automatización de procesos. • Generar mayor gestión de captaciones y colocaciones con trabajo de campo y venta cruzada. • Aprovechamiento de nueva tecnología para generación de herramientas para créditos y captaciones. • Mejorar la imagen y atención al socio y cliente para recuperación del mercado inactivo. • Generar mayor cultura de ahorro en la comunidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Competencia desleal • Incremento de la inflación • Reducción de tasas de interés de microcréditos. • Sobreendeudamiento del mercado objetivo. • Factores políticos inestables. • Incremento del lavado de activos. • Depósitos caen mientras créditos pierden fuerza. • Incremento de competencia de COAC en la zonas de cobertura en mejores situaciones de competitividad. • Paros y manifestaciones

Fuente: COAC San Miguel de Pallatanga Ltda.

Realizado por: Silva, M., (2022)

Elaborado por:	M.M.S.R	Fecha:	03/09/2021
Revisado por:	J.E.A.E/H.E.S.N	Fecha:	27/10/2021

FASE II



M . M . S . R
AUDITORES INDEPENDIENTES

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
SAN MIGUEL DE PALLATAGA LTDA.

**EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE
CONTROL INTERNO**

 <p>M.M.S.R AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA” LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</p>	<p>CCI 1/16</p>
--	--	-----------------------------------

Componente: Ambiente de control

Tabla 18-3: Ambiente de control

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿La COAC San Miguel de Pallatanga Ltda., ha establecido la misión, visión, metas y objetivos?	X			
2	¿Los trabajadores de la cooperativa conocen la misión, visión y objetivos planteados por la institución?	X			
3	¿La COAC cuenta con un manual de funciones para las diferentes áreas de la institución?	X			
4	¿La COAC dispone con un código de ética?	X			
5	¿Los empleados se acogen a las diferentes normas de conducta establecidas?		X		Los empleados de la cooperativa no se acogen en su totalidad a las normas de conducta establecidas en el código de ética. HH 1
6	¿Existen sanciones a las personas que no cumplan con lo mencionado en el código de ética?	X			
7	¿La COAC cuenta con un plan anual de capacitación, para fortalecer sus conocimientos y adquirir unos nuevos para el beneficio de la institución?	X			
8	¿Se realizan reuniones periódicas para poder analizar el desempeño laboral de sus empleados?		X		No se realizan reuniones periódicamente para analizar el desempeño laboral de los empleados. HH 2
9	¿El buen desempeño profesional es premiado con incentivos?	X			
10	¿En la COAC San Miguel de Pallatanga Ltda., existe un comportamiento ético, integral y agradable entre sus empleados y con la sociedad en general?	X			
	TOTAL	Σ 8	Σ 2		

Realizado por: Silva, M., (2022)

Elaborado por:	M.M.S.R	Fecha:	18/09/2021
Revisado por:	J.E.A.E/H.E.S.N	Fecha:	27/10/2021

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA” LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</p>	<p>CCI 2/16</p>
---	--	---------------------

FORMULA

Nivel de confianza = (CT/TP) * 100

Nivel de riesgo = 100 – NC

Nivel de confianza = (8/10) * 100

Nivel de riesgo = 100 – 80

Nivel de confianza = 80%

Nivel de riesgo = 20%

Tabla 19-3: Nivel de riesgo y confianza 1

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

Fuente: COAC San Miguel de Pallatanga Ltda.

Realizado por: Silva, M., (2022)

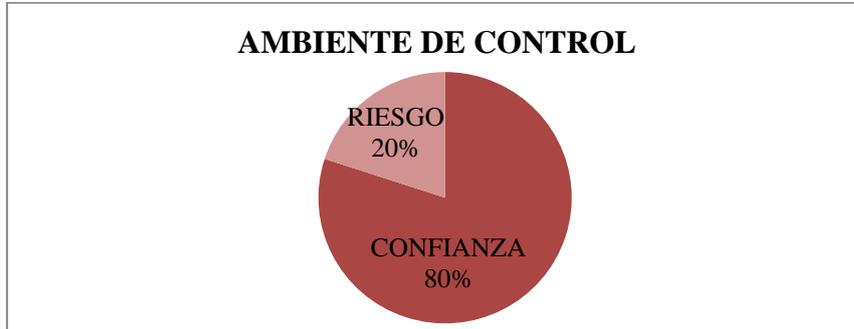


Gráfico 12-3: Ambiente de control

Realizado por: Silva, M., (2022)

Análisis: Después de evaluar el Componente Ambiente de control del COSO II a través del cuestionario de control interno, aplicado a los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga Ltda., se obtuvo un nivel de confianza del 80% considerado ALTO y un nivel de riesgo del 20% considerado BAJO, obteniendo las siguientes observaciones: lo empleados no se acogen a las normas de conducta y no se realiza periódicamente un análisis del desempeño del personal.

Elaborado por:	M.M.S.R	Fecha:	18/09/2021
Revisado por:	J.E.A.E/H.E.S.N	Fecha:	27/10/2021

 <p>M.M.S.R AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA” LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</p>	<p>CCI 3/16</p>
--	--	-----------------------------------

Componente: Establecimiento de objetivos

Tabla 20-3: Establecimiento de objetivos

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿Los objetivos de la COAC San Miguel de Pallatanga Ltda., son claros y van direccionados al cumplimiento de metas?	X			
2	¿Los objetivos que se desean alcanzar son comunicados adecuadamente a todas las áreas de la cooperativa?	X			
3	¿La COAC evalúa cada una de las áreas en relación al cumplimiento de los objetivos planteados?	X			
4	¿Los objetivos se han estado cumpliendo según lo planificado?		X		Los objetivos que se han planteado no han sido cumplidos en su totalidad. HH 3
5	¿Se han establecido los objetivos tomando en cuenta los factores internos y externos que afectan el accionar de la cooperativa?	X			
6	¿La cooperativa utiliza indicadores de Gestión para poder medir en nivel de cumplimiento de los objetivos?		X		La cooperativa no cuenta con indicadores de gestión. HH 4
7	¿Cuenta la cooperativa con los recursos necesarios para el cumplimiento de cada uno de los objetivos?	X			
8	¿Existe un fuerte compromiso de cada uno de los trabajadores de la cooperativa para lograr los objetivos?		X		No existe el compromiso necesario por parte de los empleados para el logro de los objetivos planteados. HH 5
9	¿Cuándo los objetivos no se están cumpliendo a cabalidad, se toman las respectivas medidas para contrarrestar esto?	X			
10	¿La Gerencia de la COAC evalúa el desempeño de cada una de las áreas, en relación al cumplimiento de objetivos y metas planteadas para cada uno de los departamentos?	X			
	TOTAL	Σ 7	Σ 3		

Realizado por: Silva, M., (2022)

Elaborado por:	M.M.S.R	Fecha:	18/09/2021
Revisado por:	J.E.A.E/H.E.S.N	Fecha:	27/10/2021

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA” LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</p>	<p>CCI 4/16</p>
---	--	-----------------------------------

FORMULA

Nivel de confianza = (CT/TP) * 100

Nivel de riesgo = 100 – NC

Nivel de confianza = (7/10) * 100

Nivel de riesgo = 100 – 70

Nivel de confianza = 70%

Nivel de riesgo = 30%

Tabla 21-3: Nivel de riesgo y confianza 2

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

Fuente: COAC San Miguel de Pallatanga Ltda.

Realizado por: Silva, M., (2022)

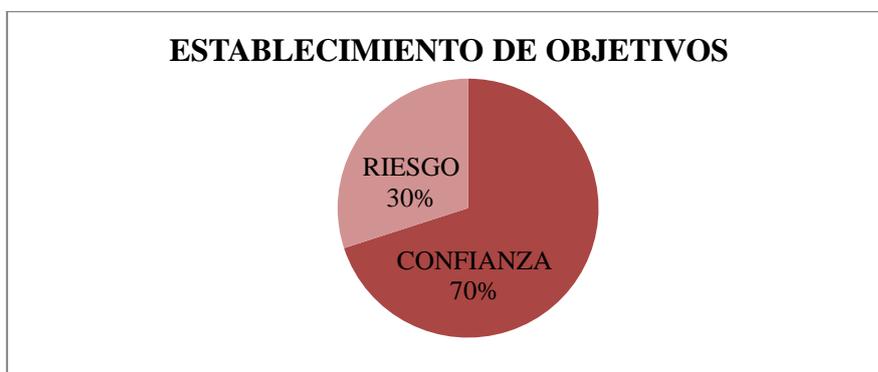


Gráfico 13-3: Establecimiento de objetivos

Realizado por: Silva, M., (2022)

Análisis: Después de evaluar el Componente establecimiento de objetivos del COSO II a través del cuestionario de control interno, se obtuvo un nivel de confianza del 70% considerado MODERADO y un nivel de riesgo del 30% considerado MODERADO, obteniendo las siguientes observaciones: los objetivos planteados no se están cumpliendo, no utilizan indicadores de gestión actualizados, y los empleados no están comprometidos en el cumplimiento de los objetivos.

Elaborado por:	M.M.S.R	Fecha:	18/09/2021
Revisado por:	J.E.A.E/H.E.S.N	Fecha:	27/10/2021

 <p>M.M.S.R AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA” LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</p>	<p>CCI 5/16</p>
--	--	-----------------------------------

Componente: Identificación de eventos

Tabla 22-3: Identificación de eventos

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿Se identifican los riesgos y se dan a conocer a la gerencia para tomar las medidas correctivas necesarias?	X			
2	¿Los diferentes riesgos encontrados son clasificados según su nivel de intensidad?		X		No se clasifican los riesgos según su nivel de intensidad lo que ocasiona un retraso en el accionar para mitigar dicho riesgo. HH 6
3	¿La COAC posee mecanismos para poder identificar los riesgos ya sean ocasionados por factores internos o externos?	X			
4	¿La COAC cuenta con la información necesaria al momento de la identificación los riesgos?	X			
5	¿La COAC identifica los riesgos y toma las medidas necesarias para mitigarlos?	X			
6	¿Al momento de existir quejas de los socios por mal servicio al cliente, la administración toma las medidas necesarias para mitigar esa debilidad en el personal?	X			
7	¿Se toma en cuenta cada uno de los criterios del personal en la identificación de riesgos?	X			
8	¿Se comunica oportunamente cada una de las decisiones tomadas por la cooperativa a lo que se identifica riesgos?	X			
9	¿La COAC cuenta con una matriz FODA?	X			
10	¿La cooperativa a lo que identifica un riesgo, realiza un análisis minucioso de cada una de las áreas de la institución?	X			
	TOTAL	Σ 9	Σ 1		

Realizado por: Silva, M., (2022)

Elaborado por:	M.M.S.R	Fecha:	18/09/2021
Revisado por:	J.E.A.E/H.E.S.N	Fecha:	27/10/2021

FORMULA

Nivel de confianza = (CT/TP) * 100

Nivel de riesgo = 100 – NC

Nivel de confianza = (9/10) * 100

Nivel de riesgo = 100 – 90

Nivel de confianza = 90%

Nivel de riesgo = 10%

Tabla 23-3: Nivel de riesgo y confianza 3

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

Fuente: COAC San Miguel de Pallatanga Ltda.

Realizado por: Silva, M., (2022)

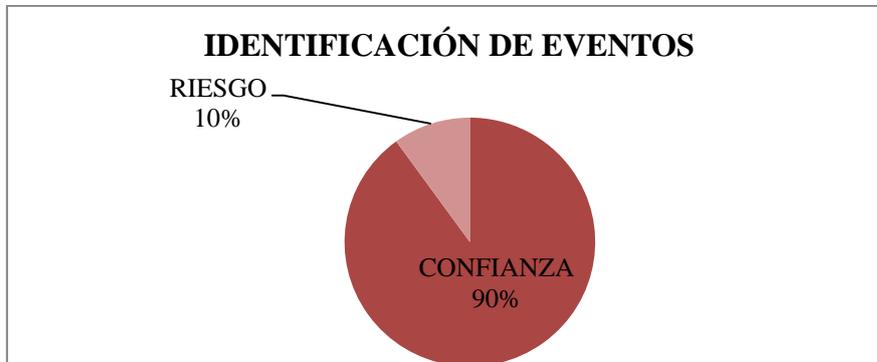


Gráfico 14-3: Identificación de eventos

Realizado por: Silva, M., (2022)

Análisis: Después de evaluar el Componente Identificación de eventos del COSO II a través del cuestionario de control interno, se obtuvo un nivel de confianza del 90% considerado ALTO y un nivel de riesgo del 10% considerado BAJO, obteniendo la siguiente observación: los riesgos no son clasificados según su nivel de intensidad.

Elaborado por:	M.M.S.R	Fecha:	18/09/2021
Revisado por:	J.E.A.E/H.E.S.N	Fecha:	27/10/2021

 <p>M.M.S.R AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA” LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</p>	<p>CCI 7/16</p>
--	--	-----------------------------------

Componente: Evaluación de riesgos

Tabla 24-3: Evaluación de riesgos

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿La Cooperativa realiza estudios para saber la probabilidad de ocurrencia de los riesgos que se presentan?	X			
2	¿Se evalúa los riesgos y se toman las medidas necesarias para poder mitigarlos?	X			
3	¿Se analizan cada una de las consecuencias que pueden ocasionar los riesgos?	X			
4	¿La COAC cuenta con un plan de mitigación de riesgos?	X			
5	¿Existe alguna persona encargada de analizar cada uno de los riesgos encontrados?	X			
6	¿Se evalúa cada uno de los riesgos de manera cualitativa y cuantitativa?	X			
7	¿Existen límites de máximos y mínimos para que la cooperativa acepte un riesgo?		X		La cooperativa no cuenta con un límite máximo y mínimo para aceptar un riesgo. HH 7
8	¿La administración de la Cooperativa aplica las medidas necesarias para afrontar los riesgos encontrados?	X			
9	¿La COAC obtiene la suficiente información de los eventos que ocasionaron el riesgo, para poder determinar su probabilidad de ocurrencia?	X			
10	¿Se revisan y actualizan los diferentes controles para evitar los riesgos?	X			
	TOTAL	Σ 9	Σ 1		

Fuente: COAC San Miguel de Pallatanga Ltda.

Realizado por: Silva, M., (2022)

Elaborado por:	M.M.S.R	Fecha:	18/09/2021
Revisado por:	J.E.A.E/H.E.S.N	Fecha:	27/10/2021

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA” LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</p>	<p>CCI 8/16</p>
---	---	-----------------------------------

FORMULA

Nivel de confianza = (CT/TP) * 100

Nivel de riesgo = 100 – NC

Nivel de confianza = (9/10) * 100

Nivel de riesgo = 100 – 90

Nivel de confianza = 90%

Nivel de riesgo = 10%

Tabla 25-3: Nivel de riesgo y confianza 4

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

Fuente: COAC San Miguel de Pallatanga Ltda.

Realizado por: Silva, M., (2022)

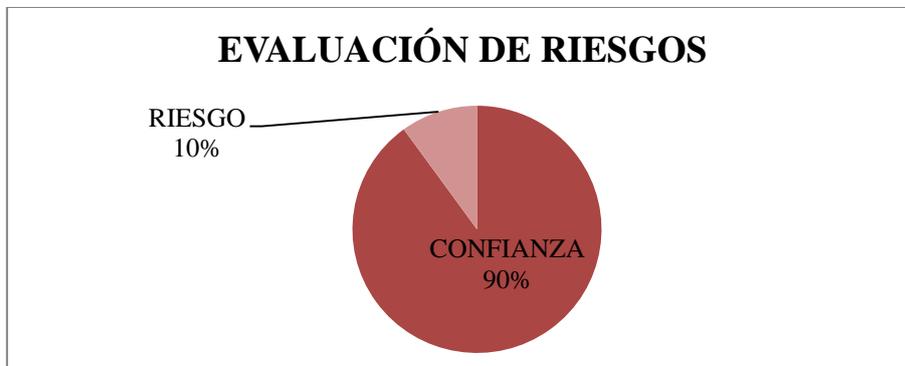


Gráfico 15-3: Evaluación de riesgos

Realizado por: Silva, M., (2022)

Análisis: Después de evaluar el Componente Evaluación de riesgos del COSO II a través del cuestionario de control interno, se obtuvo un nivel de confianza del 90% considerado ALTO y un nivel de riesgo del 10% considerado BAJO, obteniendo la siguiente observación: la cooperativa no cuenta con un límite máximo y mínimo para aceptar un riesgo.

Elaborado por:	M.M.S.R	Fecha:	18/09/2021
Revisado por:	J.E.A.E/H.E.S.N	Fecha:	27/10/2021

 <p>M.M.S.R AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA” LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</p>	<p>CCI 9/16</p>
--	--	-----------------------------------

Componente: Respuesta al Riesgo

Tabla 26-3: Respuesta al riesgo

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿La COAC ha planteado alternativas que aseguren el accionar de los directivos ante posibles riesgos?	X			
2	¿Se toman las acciones necesarias para evitar pérdidas económicas graves?	X			
3	¿El personal de la cooperativa está en la capacidad de reaccionar ante posibles riesgos?		X		No, ya que algunos riesgos necesitan la asesoría de expertos en el tema. HH 8
4	¿La COAC está en la capacidad de reaccionar adecuadamente e inmediatamente ante posibles riesgos?	X			
5	¿Se le comunica al personal la existencia de riesgos en la institución?	X			
6	¿La COAC tiene algún mecanismo para anticiparse ante posibles cambios que puedan afectar a la institución?	X			
7	¿La COAC ha implementado algún plan de mitigación y prevención de riesgos?	X			
8	¿La respuesta a los riesgos encontrados han sido los más óptimos y eficientes?	X			
9	¿Cuenta la Cooperativa con un departamento de Riesgos?	X			
10	¿En el caso de suscitarse un riesgo el accionar de la cooperativa es inmediato?	X			
	TOTAL	Σ 9	Σ 1		

Realizado por: Silva, M., (2022)

Elaborado por:	M.M.S.R	Fecha:	18/09/2021
Revisado por:	J.E.A.E/H.E.S.N	Fecha:	27/10/2021

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA” LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	CCI 10/16
---	--	--------------

FORMULA

Nivel de confianza = (CT/TP) * 100

Nivel de riesgo = 100 – NC

Nivel de confianza = (9/10) * 100

Nivel de riesgo = 100 – 90

Nivel de confianza = 90%

Nivel de riesgo = 10%

Tabla 27-3: Nivel de riesgo y confianza 5

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

Fuente: COAC San Miguel de Pallatanga Ltda.

Realizado por: Silva, M., (2022)



Gráfico 16-3: Respuesta al riesgo

Realizado por: Silva, M., (2022)

Análisis: Después de evaluar el Componente Evaluación de riesgos del COSO II a través del cuestionario de control interno, se obtuvo un nivel de confianza del 90% considerado ALTO y un nivel de riesgo del 10% considerado BAJO, obteniendo la siguiente observación: el personal no está en la capacidad total de reaccionar ante un riesgo lo que necesita de la asesoría de expertos en el tema.

Elaborado por:	M.M.S.R	Fecha:	18/09/2021
Revisado por:	J.E.A.E/H.E.S.N	Fecha:	27/10/2021

 <p>M.M.S.R AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA” LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</p>	<p>CCI 11/16</p>
--	--	------------------------------------

Componente: Actividades de control

Tabla 28-3: Actividades de Control

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿Se clasifican las actividades de inspección en los controles preventivos y detectivos?	X			
2	¿Se han implementado actividades de control en base a los objetivos de la cooperativa?	X			
3	¿La COAC realiza controle físicos de los bienes que posee para poder corroborar su existencia?	X			
4	¿Se controla la eficiencia de las diferentes áreas de la cooperativa mediante indicadores de Gestión?		X		La cooperativa no cuenta con indicadores de gestión. HH 9
5	¿La COAC San Miguel de Pallatanga Ltda., cuenta con un software que ayuda a registrar, supervisar y controlar cada una de las actividades que se realizan en la institución?	X			
6	¿El acceso a los registros y documentación está protegido por un usuario y una contraseña lo que da seguridad y limitado acceso al personal que no está autorizado a dicha información?	X			
7	¿Se realiza revisiones periódicas de la documentación física que se encuentra archivada con la que está ingresada en el sistema?	X			
8	¿Existe una persona encargada del manejo y mantenimiento periódico de los sistemas informáticos?	X			
9	¿El software que maneja la cooperativa, sirve además para obtener información que facilite la correcta toma de decisiones?	X			
10	¿La COAC cuenta con un sistema de medición de la satisfacción al cliente?		X		No cuenta con un sistema de medición de la satisfacción al cliente. HH 10
	TOTAL	Σ 8	Σ 2		

Realizado por: Silva, M., (2022)

Elaborado por:	M.M.S.R	Fecha:	18/09/2021
Revisado por:	J.E.A.E/H.E.S.N	Fecha:	27/10/2021

FORMULA

Nivel de confianza = (CT/TP) * 100

Nivel de riesgo = 100 – NC

Nivel de confianza = (8/10) * 100

Nivel de riesgo = 100 – 80

Nivel de confianza = 80%

Nivel de riesgo = 20%

Tabla 29-3: Nivel de riesgo y confianza 6

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

Fuente: COAC San Miguel de Pallatanga Ltda.

Realizado por: Silva, M., (2022)

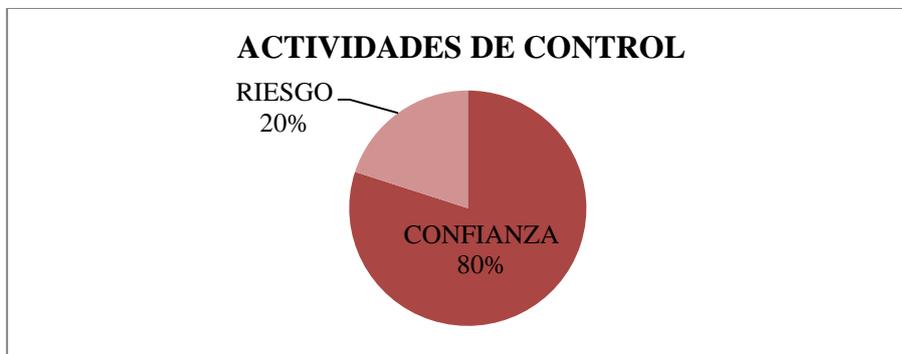


Gráfico 17-3: Actividades de control

Realizado por: Silva, M., (2022)

Análisis: Después de evaluar el Componente Actividades de control del COSO II a través del cuestionario de control interno, se obtuvo un nivel de confianza del 80% considerado ALTO y un nivel de riesgo del 20% considerado BAJO, obteniendo las siguientes observaciones: la cooperativa no cuenta con un sistema de medición de la satisfacción del cliente e indicadores de gestión desactualizados.

Elaborado por:	M.M.S.R	Fecha:	18/09/2021
Revisado por:	J.E.A.E/H.E.S.N	Fecha:	27/10/2021

 <p>M.M.S.R AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA” LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</p>	<p>CCI 13/16</p>
--	--	------------------------------------

Componente: Información y comunicación

Tabla 30-3: Información y comunicación

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿Se utiliza la información de la manera más correcta y oportuna para la toma de decisiones?	X			
2	¿Toda información ya sea interna o externa de la COAC San Miguel de Pallatanga Ltda., es remitida a cada una de las áreas de la misma para la toma de decisiones?	X			
3	¿Los medios de recolección de información son los más apropiados y correctos?	X			
4	¿Se revisa la veracidad de la información proporcionada antes de realizar la presentación de los respectivos informes de cada uno de los departamentos de la cooperativa?	X			
5	¿Cada una de las áreas presenta sus informes de manera puntual y oportuna?		X		No todas las áreas presentan sus informes a tiempo. HH 11
6	¿La Cooperativa cuenta con algún lugar distinto a la misma para poder almacenar y salvaguardar la información de los archivos en casos de alguna eventualidad o desastre natural?		X		No cuenta con otro lugar además de las instalaciones de la cooperativa para salvaguardar la información. HH 12
7	¿La información que se obtiene internamente permite que las actividades y responsabilidades del personal se lleven de la mejor manera?	X			
8	¿La COAC comunica oportunamente y por escrito a todo el personal, cualquier evento o reunión a realizarse con anticipación?	X			
9	¿Cuándo se realiza algún actividad los directivos comunican al personal cada uno de los puntos a tratarse de manera entendible y minuciosa?	X			
10	¿Existen canales de comunicación abiertos con las partes externas y las diferentes áreas de la cooperativa?	X			
	TOTAL	Σ 8	Σ 2		

Realizado por: Silva, M., (2022)

Elaborado por:	M.M.S.R	Fecha:	18/09/2021
Revisado por:	J.E.A.E/H.E.S.N	Fecha:	27/10/2021

FORMULA

Nivel de confianza = (CT/TP) * 100

Nivel de riesgo = 100 – NC

Nivel de confianza = (8/10) * 100

Nivel de riesgo = 100 – 80%

Nivel de confianza = 80%

Nivel de riesgo = 20%

Tabla 31-3: Nivel de riesgo y confianza 7

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

Fuente: COAC San Miguel de Pallatanga Ltda.

Realizado por: Silva, M., (2022)

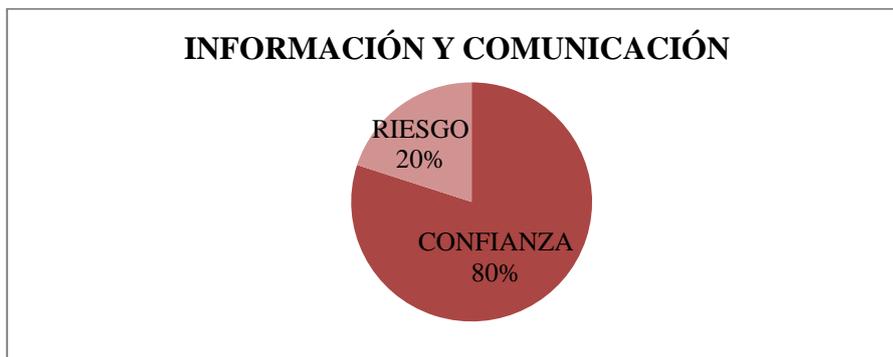


Gráfico 18-3: Información y comunicación

Realizado por: Silva, M., (2022)

Análisis: Después de evaluar el Componente Información y comunicación del COSO II a través del cuestionario de control interno, se obtuvo un nivel de confianza del 80% considerado ALTO y un nivel de riesgo del 20% considerado BAJO, obteniendo las siguientes observaciones: la cooperativa no cuenta con algún otro lugar para resguardar la información y no todas las áreas de la cooperativa presentan a tiempo los informes.

Elaborado por:	M.M.S.R	Fecha:	18/09/2021
Revisado por:	J.E.A.E/H.E.S.N	Fecha:	27/10/2021

 <p>M.M.S.R AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA” LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</p>	<p>CCI 15/16</p>
--	--	------------------------------------

Componente: Supervisión y monitoreo

Tabla 32-3: Supervisión y monitoreo

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿La gerencia realiza actividades de dirección y supervisión al personal en las labores que desempeñan?	X			
2	¿Se realizan periódicamente auditorías de cualquier tipo en la cooperativa, para evaluar la situación en la que se encuentra?	X			
3	¿En el COAC se analizan con todo el personal los diferentes informes de auditoría generados en los exámenes especiales?	X			
4	¿Se realiza comparaciones de la información generada internamente con la información preparada de fuentes externas, para determinar el nivel de eficacia y eficiencia de la información?	X			
5	¿Se compara el desempeño actual del personal con el de periodos anteriores?	X			
6	¿Se verifica que la información generada por cada departamento de la cooperativa sea la correcta?	X			
7	¿Se supervisa periódicamente al personal al momento de desempeñar sus actividades diarias?	X			
8	¿Se realiza un seguimiento periódico de las observaciones dadas en los informes de Auditorías, para asegurar la correcta toma de acciones correctivas?		X		No se da el seguimiento adecuado a las observaciones dadas en las Auditorías anteriores. HH 13
9	¿Los métodos de supervisión empleados en la cooperativa han permitido que el control interno sea el más eficiente?	X			
	TOTAL	Σ 8	Σ 1		

Realizado por: Silva, M., (2022)

Elaborado por:	M.M.S.R	Fecha:	18/09/2021
Revisado por:	J.E.A.E/H.E.S.N	Fecha:	27/10/2021

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA” LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	CCI 16/16
---	--	--------------

FORMULA

Nivel de confianza = (CT/TP) * 100

Nivel de riesgo = 100 – NC

Nivel de confianza = (8/9) * 100

Nivel de riesgo = 100 – 89

Nivel de confianza = 89%

Nivel de riesgo = 11%

Tabla 33-3: Nivel de riesgo y confianza 8

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

Fuente: COAC San Miguel de Pallatanga Ltda.

Realizado por: Silva, M., (2022)

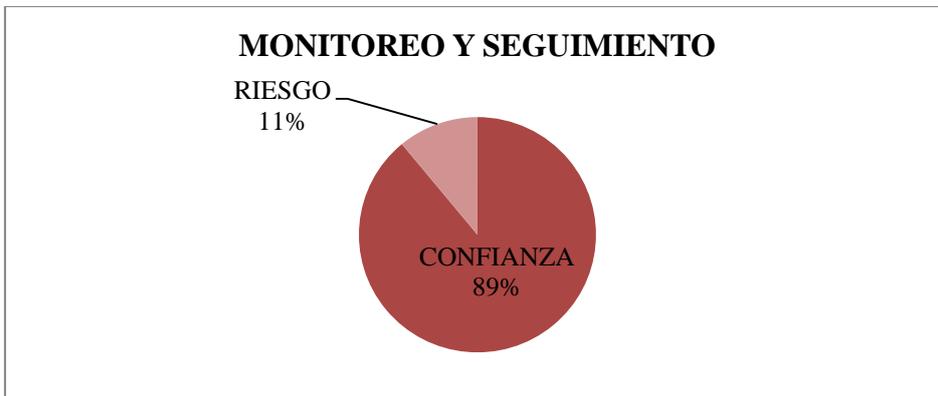


Gráfico 19-3: Monitoreo y seguimiento

Realizado por: Silva, M., (2022)

Análisis: Después de evaluar el Componente Monitoreo y seguimiento del COSO II a través del cuestionario de control interno, se obtuvo un nivel de confianza del 89% considerado ALTO y un nivel de riesgo del 11% considerado BAJO, obteniendo la siguiente observación: no se da el seguimiento adecuado a las observaciones dadas en Auditorías anteriores.

Elaborado por:	M.M.S.R	Fecha:	18/09/2021
Revisado por:	J.E.A.E/H.E.S.N	Fecha:	27/10/2021

 M.M.S.R AUDITORES INDEPENDIENTES	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA” LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN MATRIZ DE EVALUACIÓN DE RIEGOS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	MER 1/1
---	---	------------------------------

Tabla 34-3: Matriz de evaluación de riesgos

COMPONENTE	NIVEL DE RIESGO		NIVEL DE CONFIANZA	
	Porcentaje	Ponderación	Porcentaje	Ponderación
Ambiente de control	20%	Bajo	80%	Alto
Establecimiento de objetivos	30%	Moderado	70%	Moderado
Identificación de eventos	10%	Bajo	90%	Alto
Evaluación de riesgos	10%	Bajo	90%	Alto
Respuesta al riesgo	10%	Bajo	90%	Alto
Actividades de control	20%	Bajo	80%	Alto
Información y comunicación	20%	Bajo	80%	Alto
Supervisión y monitoreo	11%	Bajo	89%	Alto
PROMEDIO	Σ 16%	Bajo	Σ 84%	Alto

Realizado por: Silva, M., (2022)

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

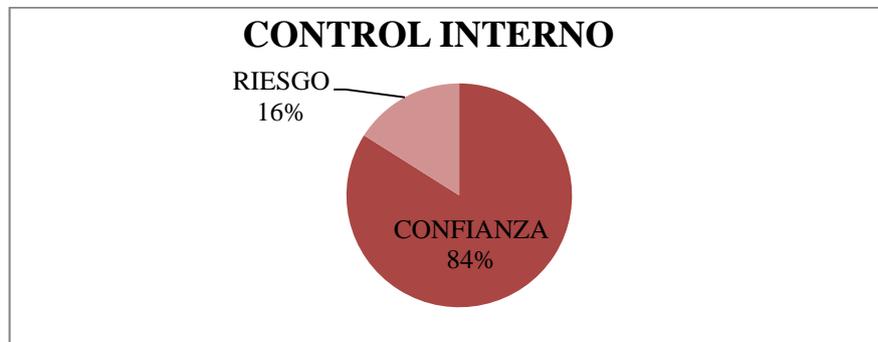


Gráfico 20-3: Control interno

Realizado por: Silva, M., (2022)

Análisis: Después de haber evaluado el sistema de control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga Ltda., se pudo determinar un nivel de confianza del 84% considerado ALTO y un nivel de Riesgo del 16% considerado Bajo.

Elaborado por:	M.M.S.R	Fecha:	19/09/2021
Revisado por:	J.E.A.E/H.E.S.N	Fecha:	27/10/2021

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA” LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN INFORME DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</p>	<p>ICI 1/4</p>
---	--	----------------------------------

Riobamba, 20 de Septiembre del 2021

Ingeniera.

Gabriela Coello

GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA” LTDA.

Presente.-

De mi consideración:

Reciba un cordial y atento saludo de M.M.S.R AUDITORES INDEPENDIENTES al mismo tiempo me permito comunicarle que como parte de trabajo de la Auditoría de Gestión y en base a la planificación se ha procedido a evaluar el sistema de control interno de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MIGUEL DE PALLATANGA LTDA., del cantón Pallatanga, período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2019, mediante los cuestionarios de control interno aplicando el COSO II.

Los resultados obtenidos tras la evaluación del Sistema de Control Interno a través del método COSO II y sus 8 componentes nos permitió establecer resultados que evidencian la gestión realizada por la administración con un nivel de confianza alta del 84% y un nivel de riesgo baja del 16%.

Por lo que a continuación se detalla cada uno de los hallazgos encontrados:

AMBIENTE DE CONTROL

HH 1: Los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga Ltda., no se acogen en su totalidad a las diferentes normas de conducta establecidas en el código de ética de la institución.

Elaborado por:	M.M.S.R	Fecha:	20/09/2021
Revisado por:	J.E.A.E/H.E.S.N	Fecha:	27/10/2021

 <p>M.M.S.R AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA” LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN INFORME DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</p>	<p>ICI 2/4</p>
---	---	--------------------

Recomendación: Se recomienda al jefe de talento humano implementar medidas que ayuden al cumplimiento de las diferentes normas de conducta establecidas en el código de ética, las mismas que deben ser cumplir cada uno de los empleados de cooperativa.

HH 2: No se realizan reuniones periódicas para analizar el desempeño laboral de los empleados.

Recomendación: Se recomienda a la señora Gerente y al jefe de talento humano elaborar un cronograma de reuniones, para analizar el desempeño laboral de cada uno de los empleados.

ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS

HH 3: Los objetivos que se han planteado no han sido cumplidos en su totalidad

Recomendación: Se recomienda al gerente y al consejo administrativo diseñar objetivos que sean realizables y de fácil de cumplimiento, para poder así cumplir es su totalidad cada uno de los objetivos y metas planteadas por la cooperativa en su respectiva planificación estratégica.

HH 4: La cooperativa no cuenta con indicadores de Gestión.

Recomendación: Se recomienda a la gerente elaborar e implementar los indicadores de gestión para poder así evaluar el nivel de eficacia, eficiencia, ética, economía y ecología.

HH 5: No existe el compromiso necesario por parte de los empleados para el logro de los objetivos planteados por la cooperativa.

Recomendación: Al jefe de talento humano realizar capacitaciones o implementar algún tipo de incentivo, que promueva el compromiso de cada uno de los empleados hacia el cumplimiento de metas y objetivos a favor de sociedad y de la cooperativa.

IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS

HH 6: No se clasifican los riesgos según su nivel de intensidad lo que ocasiona un retraso en el accionar para poder mitigar dicho riesgo.

Elaborado por:	M.M.S.R	Fecha:	20/09/2021
Revisado por:	J.E.A.E/H.E.S.N	Fecha:	27/10/2021

 <p>M.M.S.R AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA” LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN INFORME DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</p>	<p>ICI 3/4</p>
--	---	----------------------------------

Recomendación: Se recomienda al administrador de riesgos que efectúe la clasificación de los riesgos según su nivel de intensidad para poder así evitar retrasos y poder tener un plan de acción para poder mitigarlos y que ocurra el menor riesgo posible.

EVALUACIÓN DE RIESGOS

HH 7: La cooperativa no cuenta con un límite máximo y mínimo para aceptar un riesgo.

Recomendación: Se recomienda al administrador de riesgos y al gerente que determinen un nivel de riesgos máximo y mínimo para poder aceptar dichos riesgos.

RESPUESTA AL RIEGO

HH 8: Los empleados de la cooperativa no se encuentran en la capacidad de reaccionar ante posibles riesgos ya que a veces es necesario acudir a un experto en el tema para poder solucionarlo.

Recomendación: Se recomienda al gerente y al jefe de talento humano realizar capacitaciones al personal, sobre posibles riesgos que pueden existir en la cooperativa ya sean informáticos o financieros, para que cuando un riesgo ocurra el personal esté preparado para reaccionar rápido y efectivamente.

ACTIVIDADES DE CONTROL

HH 9. No se puede evaluar la eficiencia de las diferentes áreas de la cooperativa ya que no cuentan con indicadores de gestión.

Recomendación: Al gerente se recomienda elaborar e implementar los indicadores de gestión para poder así medir el nivel de eficiencia, eficacia, ética, economía y ecología que posee la cooperativa en sus diferentes áreas.

HH 10: La cooperativa no cuenta con un sistema de medición de satisfacción al cliente.

Recomendación: Se recomienda al gerente implementar un sistema de medición de la satisfacción del cliente ya que el mismo ayudará a determinar el nivel de aceptación que tiene la cooperativa en la sociedad Pallatanguña.

Elaborado por:	M.M.S.R	Fecha:	20/09/2021
Revisado por:	J.E.A.E/H.E.S.N	Fecha:	27/10/2021

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA” LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN INFORME DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	ICI 4/4
---	---	--------------------------

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

HH 11: No todas las áreas de la cooperativa presentan sus informes a tiempo.

Recomendación: Se recomienda al gerente desarrollar e implementar medidas correctivas ante la impuntualidad de ciertas áreas al momento de presentar sus informes, ya que dichos documentos son necesarios para saber cómo han sido desarrolladas cada una de las actividades que realiza la cooperativa.

HH 12: La cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga Ltda., no cuenta con otro lugar a de más de las instalaciones de la cooperativa para salvaguardar la información de posible eventualidades o desastres naturales.

Recomendación: Se recomienda al gerente alquilar o comprar un lugar seguro donde pueda ser almacenado cada uno de los documentos de la cooperativa ante posibles eventualidades o desastres naturales que pueden ocurrir.

MONITOREO Y SEGUIMIENTO

HH 13: No se da un seguimiento adecuado a las diferentes observaciones dadas en las auditorías realizadas anteriormente a la cooperativa.

Recomendación: Se recomienda al gerente y al auditor interno dar el respectivo seguimiento a cada una de las observaciones, conclusiones y recomendaciones, dadas por los auditores externos en anteriores auditorías a la cooperativa.

Por la atención que se brinde a las recomendaciones mencionadas anteriormente, con el fin de mejorar el control interno y el correcto manejo de los recursos de la cooperativa, emitimos nuestro más sincero agradecimiento.

Atentamente,

Ing. Jorge Arias

SUPERVISOR DE M.M.S.R AUDITORES INDEPENDIENTES

Elaborado por:	M.M.S.R	Fecha:	20/09/2021
Revisado por:	J.E.A.E/H.E.S.N	Fecha:	27/10/2021

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA” LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN CARTA A GERENCIA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</p>	<p>CG 1/1</p>
---	---	---------------------------------

Riobamba, 20 de Septiembre del 2021

Ingeniera

Gabriela Coello

GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MIGUEL DE PALLATANGA LTDA.

De mi consideración.

Según nuestra orden de trabajo OF. N° 023 AG.2021, efectuamos la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga Ltda., correspondiente al periodo 2019 y con base al examen realizado pudimos observar ciertos hallazgos en el sistema de Control interno a través del método COSO II, las mismas que sometemos a su consideración en esta carta a gerencia, después de haber concluido con la evaluación a dicho sistema.

Considerando el carácter de las pruebas selectivas en la que basamos nuestro trabajo de Auditoría, usted puede apreciar que se puede confiar en el método de control interno, como principal protección ante posibles irregularidades que se puedan presentar, si es que existe algún tipo de riesgo que pueda afectar a las actividades diarias de la cooperativa. Dicha observaciones realizadas no van dirigidas a un funcionario en específico, sino únicamente a fortalecer el sistema de control interno que posee la misma.

Agradecemos una vez más por la atención recibida a la presente y estamos a la disposición de usted para ampliar o aclarar el informe cuando usted lo considere necesario.

Atentamente,

Ing. Jorge Arias Esparza

SUPERVISOR DE M.M.S.R AUDITORES INDEPENDIENTES

Elaborado por:	M.M.S.R	Fecha:	20/09/2021
Revisado por:	J.E.A.E/H.E.S.N	Fecha:	27/10/2021

FASE III



M . M . S . R
AUDITORES INDEPENDIENTES

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN
MIGUEL DE PALLATANGA LTDA.

**DESARROLLO DE LOS HALLAZGOS O
EXAMEN PROFUNDO A LAS ÁREAS CRÍTICA**

 <p>M.M.S.R AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA” LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN ANÁLISIS DE ÁREAS CRÍTICAS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</p>	<p>AAC 1/2</p>
--	---	----------------------------------

Análisis de áreas críticas

Gerencia general

Hallazgos

- Los objetivos planteados no han sido cumplidos en su totalidad.
- No se cuenta con indicadores de gestión.
- No se puede evaluar la eficiencia de las diferentes áreas de la cooperativa ya que no cuenta con indicadores de gestión.
- No cuenta con un sistema de medición de satisfacción al cliente.
- No todas las áreas presentan los informes a tiempo.
- No cuenta con otro lugar a de más de las instalaciones de la cooperativa para salvar guardar la información ante posibles eventualidades.

Recomendaciones:

Se recomienda a la gerencia diseñar objetivos que sean realizables y de fácil cumplimiento, elaborar e implementar los indicadores de gestión los mismos que servirán para medir el nivel de eficacia y eficiencia de la entidad, también implementar un sistema para la medición de la satisfacción al cliente, además de desarrollar medidas para corregir la impuntualidad de ciertas áreas que no presentan sus informes a tiempo.

Área financiera y de talento humano

Hallazgos

- Los empleados de la cooperativa, no se acogen en su totalidad a las diferentes normas de conducta establecidas en el código de ética.
- No se realizan reuniones periódicas para analizar el desempeño laboral de los empleados.
- No existe el compromiso necesario por parte de los empleados para lograr los objetivos planteados por la cooperativa.
- Los empleados no se encuentran en la capacidad de reaccionar ante posibles riesgos ya que a veces se necesita acudir a un experto en el tema para poder solucionarlo.

Elaborado por:	M.M.S.R	Fecha:	20/09/2021
Revisado por:	J.E.A.E/H.E.S.N	Fecha:	27/10/2021

 <p>M.M.S.R AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA” LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN ANÁLISIS DE ÁREAS CRÍTICAS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</p>	<p>AAC 2/2</p>
--	---	----------------------------------

Recomendaciones:

Esta área debería implementar diferentes medidas que puedan ayudar al cumplimiento de las normas de conducta que deben cumplir cada uno de los empleados, además de elaborar un cronograma de reuniones y capacitaciones para poder evaluar y analizar su desempeño laboral, y su capacidad de reaccionar ante posible riesgos que puedan surgir en las actividades que realiza diariamente.

Comité de administración de riesgos- Administrador de riesgos

Hallazgos

- No se clasifican los riesgos según su nivel de intensidad lo que retrasa el accionar para poder mitigar dichos riesgos.
- La cooperativa no cuenta con un límite máximo ni mínimo para aceptar un riesgo.

Recomendación:

Realizar la respectiva clasificación de los riesgos según su nivel de intensidad, para de ahí poder determinar un nivel máximo y mínimo para aceptar dicho riesgo o poder tomar las medidas necesarias para mitigar dicho riesgo antes de que se convierta en un problema grave para la cooperativa.

Auditoría interna

- No se da el seguimiento adecuado a las diferentes observaciones dadas en las auditorías anteriores.

Recomendación:

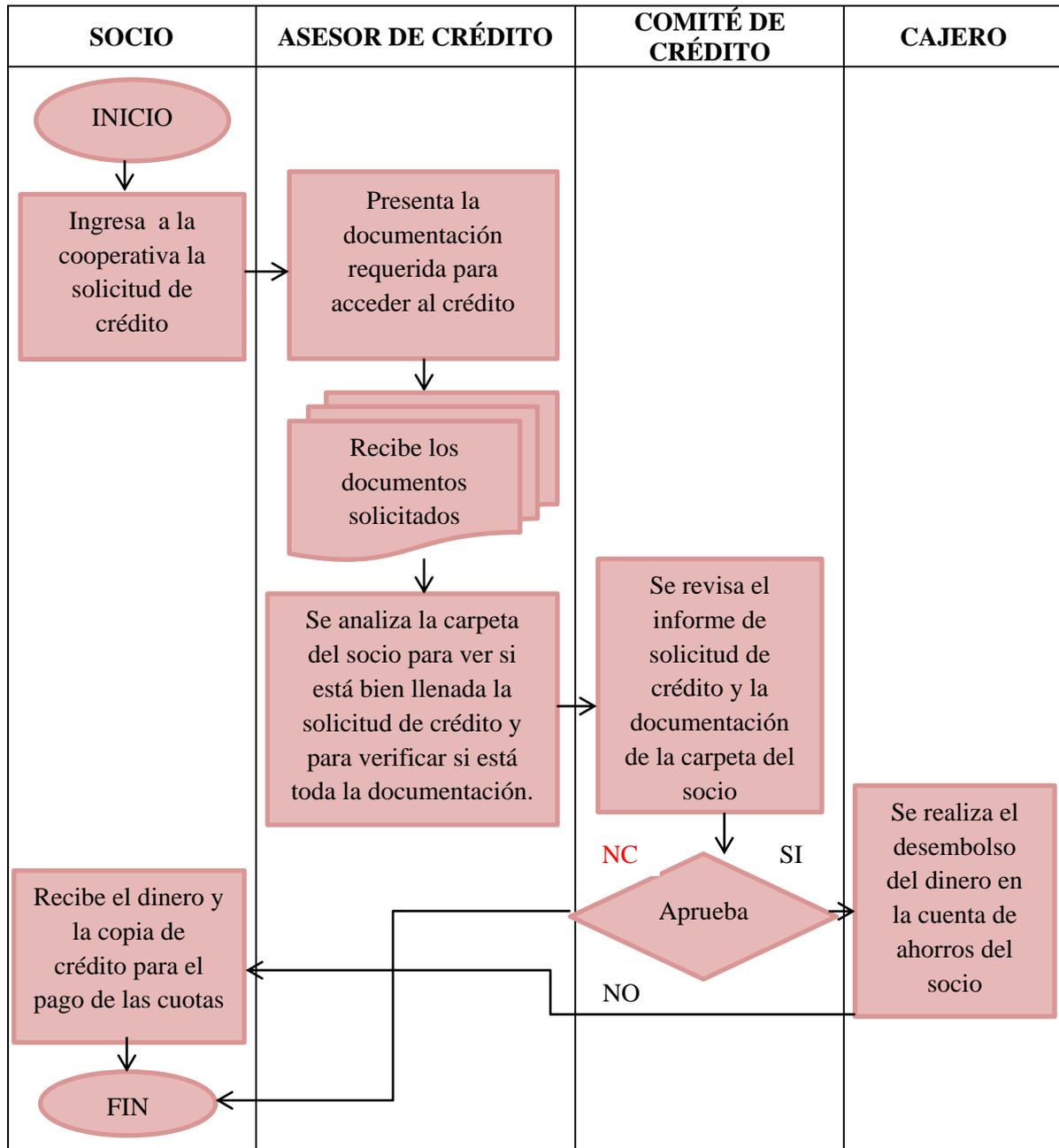
Se recomienda realizar el respectivo seguimiento a cada una de las observaciones, conclusiones y recomendaciones dadas por las auditorías anteriormente realizadas.

Elaborado por:	M.M.S.R	Fecha:	20/09/2021
Revisado por:	J.E.A.E/H.E.S.N	Fecha:	27/10/2021

FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS

Proceso: Otorgamiento de créditos

Tabla 35-3: Proceso de otorgamiento de créditos



Realizado por: Silva, M., (2022)

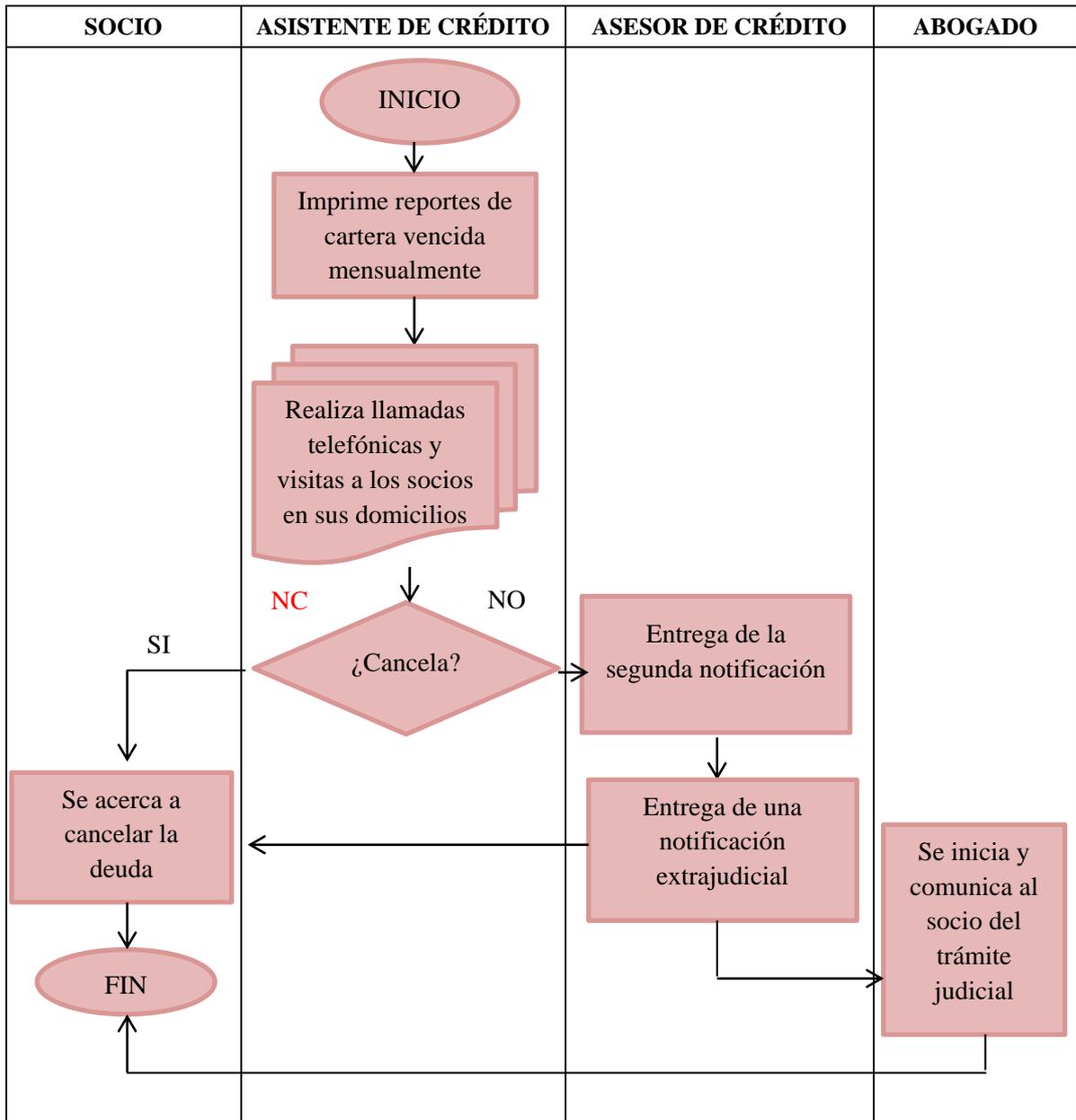
NC Nudo crítico

Elaborado por:	M.M.S.R	Fecha:	22/09/2021
Revisado por:	J.E.A.E/H.E.S.N	Fecha:	27/10/2021

FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS

Proceso: Recuperación de créditos

Tabla 36-3: Proceso de recuperación de créditos



Realizado por: Silva, M., (2022)

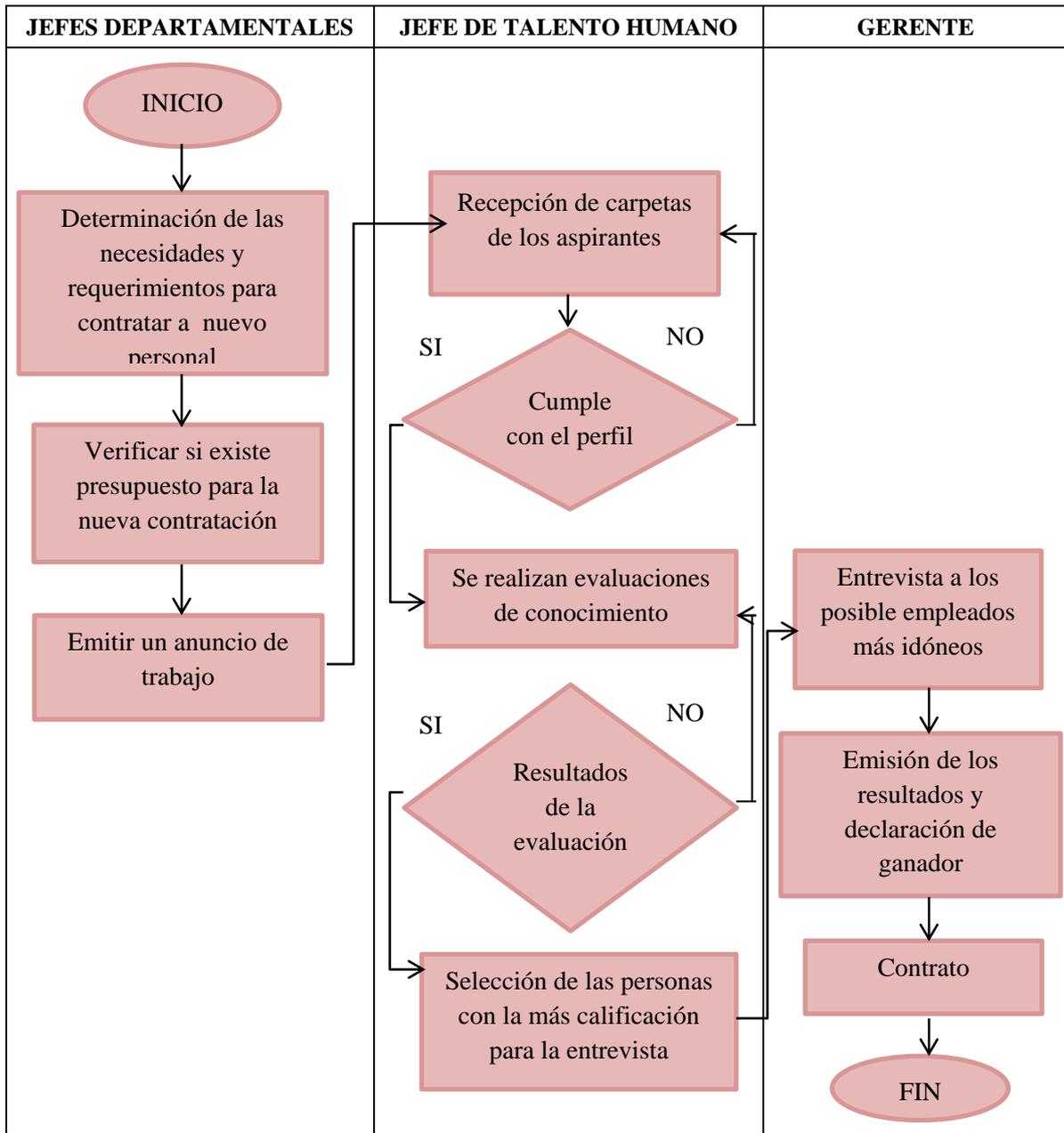
NC Nudo critico

Elaborado por:	M.M.S.R	Fecha:	22/09/2021
Revisado por:	J.E.A.E/H.E.S.N	Fecha:	27/10/2021

FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DEL PERSONAL

Proceso: Selección y contratación del personal

Tabla 37-3: Proceso de selección y contratación del personal



Realizado por: Silva, M., (2022)

Elaborado por:	M.M.S.R	Fecha:	22/09/2021
Revisado por:	J.E.A.E/H.E.S.N	Fecha:	27/10/2021

 <p>M.M.S.R AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA” LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN ANÁLISIS DE DOCUMENTOS DE CRÉDITO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</p>	<p>ADC 1/2</p>
--	--	----------------------------------

ANALÍTICA DE CRÉDITOS OTORGADOS PARA VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS POR PARTES DE LOS ASESORES DE CRÉDITO, DE LOS SOCIOS QUE REALIZARON CRÉDITOS EN EL MES DE SEPTIEMBRE DEL 2019.

Tabla 38-3: Análisis de documentos de crédito

N° DE CUENTA DEL SOCIO	NOMBRES Y APELLIDOS	CÉDULA	MONTO	REQUISITOS MINIMOS PARA EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS						TIPO DE PRÉSTAMO
				Solicitud de créditos, socio y garante.	Copia de cédula y papeleta de votación del socio y garante	Verificación en la central de riesgos del socio y garante	Copia del predio urbano	Carta de pago de servicios básicos	Justificación de ingresos del socio y garante.	
32161	Silva Noboa Martha Patricia	060140344-7	1.000,00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Microcrédito
24041	Herrera Pincay Lida Raquel	060126788-0	1.500,00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Microcrédito
16453	Escobar Flor Alexis Huber	060523748-6	900,00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Microcrédito
23896	Rosero Rivera Edgar Fabián	060523486-2	2.000,00	*	-	⊗	✗	⊗	✓	Microcrédito
33265	Mejía García Jean Peter	170583233-0	1.500,00	✓	?	✓	✓	✓	✓	Microcrédito
14578	Muños Sánchez Andrés Paul	060236483-4	500,00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Microcrédito
32567	Flores Encalada Dorian Jouly	095643879-3	15.000,00	✓	✓	⊗	✓	✓	✓	Microcrédito
34345	Gavidia Rivera Gabriela	064584738-0	3.000,00	✓	✓	✓	✓	-	≠	Microcrédito
32438	Gavilanes Simbaña Ana Lucia	180343456-1	5.000,00	✓	-	✓	✓	✗	*	Microcrédito
32678	Lozano Sánchez Juan Carlos	060523864-6	12.000,00	✓	✓	✓	✗	✓	✓	Microcrédito
24988	Borja Mejía Mauricio Andrés	060543856-2	10.000,00	✓	✓	⊗	✓	✓	✓	Microcrédito
24367	Rodríguez Silva Norma Irma	060546890-0	5.000,00	✓	✓	✓	✓	≠	≠	Microcrédito

Realizado por: Silva, M., (2022)

Elaborado por:	M.M.S.R	Fecha:	27/09/2021
Revisado por:	J.E.A.E/H.E.S.N	Fecha:	27/10/2021



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SAN MIGUEL DE PALLATANGA" LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ANÁLISIS DE DOCUMENTOS DE CRÉDITO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

ADC
2/2

MARCA DE AUDITORÍA	SIGNIFICADO
√	Verificado mediante inspección física
∅	No cumple con el requisito
≠	Existencia de anomalías
*	Alteración de la información
x	No consta
-	Documento caducado
?	Falta de papeleta de votación

Comentario:

Un socio no había entregado la solicitud de crédito, en el requisito de la copia de la cedula y la papeleta de votación se encontró que no contaba con la papeleta y que tenían la cedula caducada.

En la verificación de la central de riesgos se encontró que tres de los socios que no cumplían con este requisito ya que tenían deudas que cubrir todavía además dos de los socios no tenían la copia del predio urbano.

En la carta de pago de servicios básicos no cumplen con el requisito y existe una alteración en la información, también en la justificación de los ingresos existen anomalías por la alteración de la información en algunas de ellas.

Elaborado por:	M.M.S.R	Fecha:	27/09/2021
Revisado por:	J.E.A.E/H.E.S.N	Fecha:	27/10/2021

 <p>M.M.S.R AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA” LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN INDICADORES DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</p>	<p>IG 1/5</p>
--	---	---------------------------------

Indicadores de eficiencia

Tabla 39-3: Indicador de eficiencia 1

Tipo de indicador	Eficiencia
Nombre del Indicador	Cantidad de créditos concedidos por la cooperativa en el año 2019.
Fórmula	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de créditos concedidos en el año 2019}}{\text{N}^\circ \text{ de créditos proyectados a dar en el año 2019}} * 100$ $\frac{125}{200} * 100 = 63\%$
Interpretación	La cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga Ltda., en el año 2019 ha concedido 125 créditos lo que representa el 63% de los créditos planificados a conceder entre microcréditos y préstamos quirografarios.

Realizado por: Silva, M., (2022)

Tabla 40-3: Indicador de eficiencia 2

Tipo de indicador	Eficiencia
Nombre del indicador	Nivel de satisfacción al socio de la cooperativa en el año 2019
Fórmula	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de socios satisfechos}}{\text{Total de socios de la COAC San Miguel de Pallatanga Ltda.}} * 100$ $\frac{6.483}{10.125} * 100 = 64 \%$
Interpretación	En el año 2019 el 64 % de los socios de la cooperativa han estado satisfechos con la atención brindada por el personal de la COAC.

Realizado por: Silva, M., (2022)

Elaborado por:	M.M.S.R	Fecha:	29/09/2021
Revisado por:	J.E.A.E/H.E.S.N	Fecha:	27/10/2021

 <p>M.M.S.R AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA” LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN INDICADORES DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</p>	<p>IG 2/5</p>
--	---	---------------------------------

Indicadores de eficacia

Tabla 41-3: Indicador de eficacia 1

Tipo de indicador	Eficacia
Nombre del Indicador	Número de empleados que cumplen con todas sus actividades en el año 2019
Fórmula	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de empleados que cumplen con sus actividades, año 2019}}{\text{N}^\circ \text{ total de empleados de la COAC en el año 2019}} * 100$ $\frac{15}{18} * 100 = 83\%$
Interpretación	De un total de 18 empleados el 83 % de ellos en el 2019, cumplen con todas sus actividades asignadas a cabalidad y a tiempo.

Realizado por: Silva, M., (2022)

Tabla 42-3: Indicador de eficacia 2

Tipo de indicador	Eficacia
Nombre del indicador	Crecimiento de la cartera de créditos.
Fórmula	$\frac{\text{Monto de crecimiento del cartera en el año 2019}}{\text{Monto de crecimiento proyectado de la cartera, año 2019}} * 100$ $\frac{577.890}{643.987} * 100 = 89,74\%$
Interpretación	En el año 2019 la cartera de créditos de COAC San Miguel de Pallatanga Ltda., creció en un 89,74% lo que representa un incremento en comparación con los años anteriores.

Realizado por: Silva, M., (2022)

Elaborado por:	M.M.S.R	Fecha:	29/09/2021
Revisado por:	J.E.A.E/H.E.S.N	Fecha:	27/10/2021

 <p>M.M.S.R AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA” LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN INDICADORES DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</p>	<p>IG 3/5</p>
--	---	---------------------------------

Indicadores de economía

Tabla 43-3: Indicador de economía 1

Tipo de indicador	Economía
Nombre del Indicador	Número de empleados capacitados
Fórmula	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de empleados capacitados en el año 2019}}{\text{N}^\circ \text{ total de empleados de la COAC en el año 2019}} * 100$ $\frac{18}{18} * 100 = 100 \%$
Interpretación	De un total de 18 empleados el 100% de ellos en el 2019, han sido capacitados para cumplir a cabalidad con cada una de sus funciones, lo que permite obtener nuevos conocimientos y fortalecer lo ya obtenidos.

Realizado por: Silva, M., (2022)

Tabla 44-3: Indicador de economía 2

Tipo de indicador	Economía
Nombre del indicador	Presupuesto utilizado en el año 2019
Fórmula	$\frac{\text{Presupuesto utilizado en el año 2019}}{\text{Total del presupuesto planificado para el año 2019}} * 100$ $\frac{145.000}{150.000} * 100 = 97\%$
Interpretación	En el año 2019 la COAC ha utilizado el 97% del presupuesto asignado para realizar sus actividades.

Realizado por: Silva, M., (2022)

Elaborado por:	M.M.S.R	Fecha:	29/09/2021
Revisado por:	J.E.A.E/H.E.S.N	Fecha:	27/10/2021

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA” LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN INDICADORES DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	IG 4/5
---	---	-------------------------

Indicadores de ética

Tabla 45-3: Indicador de ética

Tipo de indicador	Ética
Nombre del Indicador	Formación del personal
Fórmula	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de empleados con título del 3er nivel}}{\text{N}^\circ \text{ total de empleados de la COAC}} * 100$ $\frac{16}{18} * 100 = 89\%$
Interpretación	De un total de 18 empleados el 89% de ellos tienen título de 3 ^{er} nivel, lo que permite obtener la confianza necesaria de que los conocimientos y capacidades que posee cada uno de ellos, son las necesarias para realizar las tareas asignadas.

Realizado por: Silva, M., (2022)

Tabla 46-3: Indicador de ética 2

Tipo de indicador	Ética
Nombre del indicador	Cumplimiento del código de ética
Fórmula	$\frac{\text{N}^\circ \text{ empleados con llamadas de atención por incumplimiento de código de ética en el año 2019}}{\text{Total de personal de la COAC en el año 2019}} * 100$ $\frac{2}{18} * 100 = 11\%$
Interpretación	De un total de 18 empleados en el año 2019 el 11% de ellos han recibido en alguna ocasión, un llamado de atención por el incumplimiento del código de ética de la institución.

Realizado por: Silva, M., (2022)

Elaborado por:	M.M.S.R	Fecha:	29/09/2021
Revisado por:	J.E.A.E/H.E.S.N	Fecha:	27/10/2021

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA” LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN INDICADORES DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	IG 5/5
---	---	-------------------------

Indicadores de ecología

Tabla 47-3: Indicador de ecología 1

Tipo de indicador	Ecología
Nombre del Indicador	Programas de protección ambiental
Fórmula	$\frac{\text{Nº de programas de protección ambiental ejecutados}}{\text{Nº de programas de protección ambiental planificados}} * 100$ $\frac{3}{5} * 100 = 60 \%$
Interpretación	<p>La COAC San Miguel de Pallatanga Ltda., en el año 2019 ha ejecutado el 60% de sus programas de protección ambiental planificados, lo que ha permitido concientizar a las personas sobre el cuidado del medio ambiente</p>

Realizado por: Silva, M., (2022)

Elaborado por:	M.M.S.R	Fecha:	29/09/2021
Revisado por:	J.E.A.E/H.E.S.N	Fecha:	27/10/2021



Hoja de hallazgos

REF.	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
CCI 1/16	Los empleados de la cooperativa no se acogen a las normas de conducta establecidas en el código de ética.	Según el Manual de Control Interno de la Cooperativa en el Numeral 3.3.1. Integridad y valores éticos: menciona que en un taller de capacitación interna se dará a conocer la misión, visión, valores, objetivos, políticas y el código de ética, el mismo que será entregado a los directivos, administradores y empleados nuevos que ingresen a la entidad y será socializado de nuevo por lo menos una vez al año.	El consejo administrativo no ha realizado socializaciones del código de ética de la cooperativa por lo cual los empleados no cumplen con dicha normas.	El incumplimiento del código de ética de la cooperativa se genera a una serie de malos comportamientos por parte de los empleados dentro de la misma, afectándola en tiempo y dinero.	El código de ética en una institución, es un pilar fundamental para regular el comportamiento de las personas y la buena convivencia entre sí, por lo cual es muy importante dar a conocer la normativa interna ya que es de cumplimiento obligatorio.	Al Consejo Administrativo, socializar el código de ética con todos los empleados, a fin de prestar un servicio de calidad a cada uno de los socios y clientes que posee la cooperativa.
CCI 1/16	No se realizan reuniones periódicamente para analizar el desempeño laboral de los empleados	Según la Manual de control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga Ltda., en el numeral 3.3.4. Políticas y prácticas del talento humano: Los empleados deben ser evaluados semestralmente con el fin de poder medir su desempeño laboral, mediante la aplicación del Manual de evaluación del desempeño.	Falta de conocimiento del Manual de Evaluación del desempeño donde se menciona que se debe realizar la evaluación al personal de manera semestral.	Existencia de ciertas deficiencias en el desempeño laboral de los empleados de la cooperativa por falta de una evaluación al personal.	La realización de evaluaciones del desempeño al personal mediante el Manual de Evaluación del desempeño genera soluciones a los problemas ya que se llega a saber cuál es su nivel de conocimientos que posee.	Se recomienda a la señora Gerente y al jefe de talento humano elaborar un cronograma de reuniones, para analizar y evaluar el desempeño laboral de cada uno de los empleados según el Manual de Evaluación.

Elaborado por:	M.M.S.R	Fecha:	01/10/2021
Revisado por:	J.E.A.E/H.E.S.N	Fecha:	27/10/2021

 M.M.S.R AUDITORES INDEPENDIENTES	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA” LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN HOJA DE HALLAZGOS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	HH 2/6
---	--	-------------------------

REF.	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
CCI 3/16	Los objetivos que han sido planteados por la cooperativa no han sido cumplidos en su totalidad.	En la Norma de Control Interno 200-8 Adhesión a las políticas institucionales: los trabajadores de las entidades observaran las políticas institucionales y las específicas aplicables a su área de trabajo, que hayan sido emitidas por la máxima autoridad.	La falta de estrategias por cada una de las áreas, no permite el cumplimiento de todos los objetivos de la COAC.	Los objetivos planteados por la administración no han sido cumplidos en su totalidad.	Los objetivos planteados por la cooperativa no han sido cumplidos, ya que no han sido enmarcados a cada una de las áreas estratégicas de la misma.	Al Gerente General plantear objetivos que sean realizables tomando en cuenta la planificación estratégica para el correcto establecimiento de objetivos.
CCI 3/16 CCI 11/16	La cooperativa no cuenta con indicadores de gestión.	Incumplimiento de la Norma de Control Interno 200-02 Administración estratégica.- Las entidades pondrán en funcionamiento y actualizaran el sistema de planificación, así como el establecimiento de indicadores de gestión que permita evaluar el cumplimiento de los fines, objetivos y la eficacia de la gestión institucional.	La COAC San Miguel de Pallatanaga Ltda. no ha establecido los indicadores de Gestión los mismos que serán utilizados para medir la eficiencia, eficacia, ética, economía y ecología.	Se genera un desconocimiento de los niveles de eficacia, eficiencia, ética, economía y ecología que posee la institución.	La COAC debe establecer todos los indicadores de gestión necesarios, para medir la gestión realizada en las diferentes áreas de la institución, con el fin de lograr el cumplimiento de metas y objetivos institucionales	A Gerente General establecer los indicadores de Gestión los mismos que serán utilizados para medir el nivel de eficiencia, eficacia, ética, economía y ecología en el desempeño de las actividades que realizan cada una de la áreas de la cooperativa.

Elaborado por:	M.M.S.R	Fecha:	01/10/2021
Revisado por:	J.E.A.E/H.E.S.N	Fecha:	27/10/2021

 M.M.S.R AUDITORES INDEPENDIENTES	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA” LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN HOJA DE HALLAZGOS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	HH 3/6
---	--	-------------------------

REF.	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
CCI 3/16	No existe el compromiso necesario por parte de los empleados para el logro de los objetivos planteados.	En la Norma de Control Interno 407-04: Evaluación del desempeño.- Menciona que se debe realizar evaluaciones al desempeño del personal la misma que se realizara bajo los criterios técnicos, en función a las actividades establecidas en cada puesto de trabajo y de las asignadas en los planes operativos de la entidad.	Descuido por parte del gerente de la cooperativa en hacer la evaluación de cada uno de los empleados en las actividades que deben realizar para poder así alcanzar los objetivos planteados.	Incumplimiento de los objetivos planteados por la institución.	El gerente general no realiza las evaluaciones de las actividades que se realizan en cada una de las áreas de la cooperativa, lo que conlleva a un incumplimiento de los objetivos planteados por la COAC.	Al Gerente General realizar las evaluaciones a cada uno de los empleados de la cooperativa para poder así verificar el cumplimiento de cada uno de los objetivos planteados por la cooperativa.
CCI 5/16	No se clasifican los riesgos según su nivel de intensidad lo que ocasiona un retraso en el accionar para poder mitigar dicho riesgo.	Incumplimiento de la LOEPS Art. 92: Administración y calificación de riesgos.- Las cooperativa de ahorro y crédito deberán contratar calificadoras de riesgos y realizar la administración integral de riesgos de acuerdo al segmento al que pertenezca, de conformidad a los dispuesto por el órgano regulador.	La COAC no ha realizado la clasificación e identificación de cada uno de los riesgos que posee según su intensidad.	La cooperativa se encuentra vulnerable a los riesgos inherentes al desarrollo de sus actividades, ya que puede mitigar rápidamente dichos riesgos.	La cooperativa no cuenta con los mecanismos necesarios para la clasificación de los riesgos según su intensidad, los mismos que pueden afectar, el normal cumplimiento de las actividades que realiza la institución	Se recomienda al administrador de riesgos que efectué la clasificación de los riesgos según su nivel de intensidad, para poder así evitar retrasos y poder tener un plan de acción para poder mitigarlos y que tengan el menor impacto posible.

Elaborado por:	M.M.S.R	Fecha:	01/10/2021
Revisado por:	J.E.A.E/H.E.S.N	Fecha:	27/10/2021

 M.M.S.R. AUDITORES INDEPENDIENTES	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA” LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN HOJA DE HALLAZGOS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	HH 4/6
--	--	-------------------------

REF.	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
CCI 7/16	La cooperativa no cuenta con un límite máximo ni mínimo para aceptar un riesgo.	En la Norma de Control Interno 300-03: Valoración de los riesgos.- Se debe valorar los riesgos a partir de dos perspectivas, la probabilidad e el impacto. Estos supuestos se determinaran considerando técnicas de valoración y datos de eventos pasados observados, los que promoverán una base objetiva en comparación con los estimados.	Falta de la valoración de los riesgos que puede poseer la cooperativa según su nivel de ocurrencia e impacto.	Bajo nivel de reacción ante posibles riesgos, ya que no se prevenido a tiempo dichos riesgos.	La determinación de los límites para poder aceptar un riesgo, permite a la cooperativa saber el nivel de ocurrencia e impacto que puede tener un riesgo, para poder así tomar las medidas necesarias para mitigarlos.	Se recomienda al administrador de riegos y al gerente que determinen un nivel de riesgo máximo y mínimo para poder aceptar dicho riesgo.
CCI 9/16	El personal de la cooperativa no se encuentra en la capacidad de reaccionar ante posibles riegos, por lo que se necesita la asesoría de expertos en el tema.	En la Norma de Control Interno 407-06 Capacitación y entrenamiento continuo menciona que los directivos deberán promover de forma constante y continua la capacitación y entrenamiento de sus trabajadores en todos los niveles de la entidad a fin de actualizar sus conocimientos y obtener un mejor rendimiento y calidad en su trabajo.	Falta de un cronograma de capacitación continua hacia al personal y de una persona que se encargue de dicha capacitación.	Lentitud y un bajo nivel de reacción por parte del personal ante posibles riesgos.	La cooperativa no cuenta con un cronograma de capacitación enfocado hacia su personal, la misma que servirán para fortalecer sus conocimientos en cada una de las áreas de la trabajo.	Al Gerente General y al Jefe de talento humano establecer un cronograma de capacitaciones dirigido a su personal, el cual estará enfocado en la capacidad de reacción ante posibles riesgos que puedan afectar el cumplimiento de objetivos planteados.

Elaborado por:	M.M.S.R	Fecha:	01/10/2021
Revisado por:	J.E.A.E/H.E.S.N	Fecha:	27/10/2021

 M.M.S.R AUDITORES INDEPENDIENTES	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA” LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN HOJA DE HALLAZGOS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	HH 5/6
---	--	-------------------------

REF.	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
CCI 11/16	La cooperativa no cuenta con un sistema de medición de la satisfacción al cliente.	En la norma de Control Interno 410-08 Adquisición de infraestructura tecnológica.- Menciona que dicha adquisición estará alineada a los objetivos de la organización, principios de calidad de servicio, portafolio de proyectos y servicios que contarán en el plan anual aprobado por la institución o caso contrario será autorizado por la máxima autoridad previa justificación.	La falta de gestión por parte de la gerencia para adquirir un sistema informático que ayude a obtener datos sobre la satisfacción del cliente sobre la actuación de los empleados y la administración de la cooperativa ante la sociedad.	La falta de un sistema de medición de satisfacción del cliente ocasiona un desconocimiento de los niveles de aceptación que tiene la cooperativa ante la sociedad.	El sistema de medición de la satisfacción al cliente nos ayuda a saber si los productos y servicios que brinda la cooperativa son los necesarios y si cumplen con las expectativas de cada uno de los socios y cliente.	Se recomienda al gerente implementar un sistema de medición de la satisfacción del cliente ya que el mismo ayudará a determinar el nivel de aceptación que tiene la cooperativa en la sociedad Pallatanguña.
CCI 13/16	No todas las áreas de la cooperativa no presentan sus informes a tiempo	En el reglamento interno de la cooperativa y la Norma de control interno 500 se establece que se debe entregar reportes mensualmente en forma detallada a la máxima autoridad, para poder evaluar los resultados de su gestión en la entidad versus los objetivos predefinidos.	Irresponsabilidad de algunas áreas de la cooperativa lo que ocasiona un retraso en la información.	Retraso en la entrega de informes a la gerencia por parte de algunas áreas de la cooperativa.	En la institución existen retrasos en la presentación de los informes los mismos que servirán para la toma de decisiones administrativas y para el control operacional.	Al Gerente General establecer las llamadas de atención o las respectivas sanciones en caso de retrasos en la emisión de los informes de cada una de las áreas de la cooperativa.

Elaborado por:	M.M.S.R	Fecha:	01/10/2021
Revisado por:	J.E.A.E/H.E.S.N	Fecha:	27/10/2021

 M.M.S.R AUDITORES INDEPENDIENTES	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA” LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN HOJA DE HALLAZGOS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	HH 6/6
---	--	-----------------------------

REF.	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
CCI 13/16	La cooperativa no cuenta con otro lugar además de las instalaciones de la cooperativa para salvaguardar la información.	En el Estatuto de la cooperativa en el Art 41.- Conservación de archivos: La cooperativa deberá mantener obligatoriamente por un periodo mínimo de 7 años a partir de la fecha del cierre del ejercicio, los archivos de la documentación contable que sustente las actividades económicas reflejadas en los estados financieros además de la documentación sobre sus empleados por el período que permanezcan trabajando y hasta 3 años después de terminada su relación laboral.	La falta de gestión por parte de la administración de la cooperativa para comprar o alquilar un lugar seguro, para salvaguardar la documentación importante en caso de desastres.	En caso de desastres naturales la diferente documentación archivada de la cooperativa podría sufrir daños por la falta de un lugar seguro donde resguardarla.	Tener un lugar seguro donde resguardar la información relevante es muy importante ya que se genera una seguridad de que la documentación está en un lugar seguro para el momento en que la necesitamos.	Se recomienda al gerente alquilar o comprar un lugar seguro donde pueda ser almacenado cada uno de los documentos de la cooperativa ante posibles eventualidades o desastres naturales que pueden ocurrir.
CCI 15/16	No se da un seguimiento adecuado a las observaciones dadas por auditorías anteriores.	Inobservancia de la Norma de Control Interno 600 Seguimiento: Las máximas autoridades de la entidad deberán efectuar el seguimiento constante de las observaciones de Auditorías anteriores lo que permitirá conocer a aplicar medidas oportuna sobre las condiciones actuales o potenciales que afecten el desarrollo de las actividades institucionales y el cumplimiento de objetivos.	La falta de seguimiento a cada una de las observaciones dada por las Auditorías anteriores realizadas a la Gestión de la COAC.	Se genera una irresponsabilidad por parte de la Administración ya que no cumplen ni hacen cumplir cada una de las recomendaciones brindadas por los Auditores.	Por la falta de seguimiento adecuado a cada una de las recomendaciones dadas por los Auditores ha generado una irresponsabilidad por parte de la administración.	Se recomienda al gerente y al auditor interno dar el respectivo seguimiento a cada una de las observaciones, conclusiones y recomendaciones, dadas por los auditores, en anteriores auditorías a la cooperativa.

Elaborado por:	M.M.S.R	Fecha:	01/10/2021
Revisado por:	J.E.A.E/H.E.S.N	Fecha:	27/10/2021

FASE IV



M . M . S . R
AUDITORES INDEPENDIENTES

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN
MIGUEL DE PALLATANGA LTDA.

**COMUNICACIÓN DE RESULTADOS E
INFORMES DE AUDITORÍA**

 <p>M.M.S.R AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA” LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN CONVOCATORIA A LA LECTURA DEL BORRADOR DEL INFORME DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</p>	<p>CLBI 1/1</p>
--	---	-----------------------------------

Pallatanga, 15 de Octubre del 2021

Ingeniera

Gabriela Coello Rivera

GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MIGUEL DE PALLATANGA LTDA.

Presente,

De mi consideración:

Por medio de la presente me permito convocar a una reunión con el fin de proceder con la lectura del borrador del informe de Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga Ltda., por el período comprendido entre el 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2019.

Dicha reunión se la realizara el día 27 de Octubre del 2021 a partir de 10H00 en las instalaciones de la cooperativa ubicada en las calles 24 de Mayo y García Moreno esquina.

Por la atención prestada a la presente, anticipo mis más sinceros agradecimientos

Atentamente,

Marjorie Monserrath Silva Rodríguez

Auditor Senior

Elaborado por:	M.M.S.R	Fecha:	15/10/2021
Revisado por:	J.E.A.E/H.E.S.N	Fecha:	27/10/2021

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA” LTDA.



INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

Informe de Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga Ltda., del Cantón Pallatanga, Provincia de Chimborazo, período 2019.

NOMBRES	CARGO
Ing. Jorge Enrique Arias Esparza	Supervisor
Ing. Homero Eudoro Suárez Navarrete	Jefe de equipo
Ing. Marjorie Monserrath Silva Rodríguez	Auditor senior

PALLATANGA- ECUADOR

2021

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA” LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN BORRADOR DEL INFORME DE AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</p>	<p>BI 1/9</p>
---	---	----------------------

Pallatanga, 15 de Octubre del 2021

Ingeniera

Gabriela Coello Rivera

GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MIGUEL DE PALLATANGA LTDA.

Presente,

De mi consideración:

A los 18 días del mes de Febrero del presente año, posteriormente a la realización de la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga Ltda., del Cantón Pallatanga, Provincia de Chimborazo, período 2019, se presenta a continuación el informe de Auditoría con la respectiva opinión del Auditor, en función a la documentación revisada, con sus respectivos hallazgos encontrados en el proceso de gestión que es realizada por parte de la administración de la cooperativa con el fin de alcanzar los objetivos y metas anteriormente planteadas por la institución.

De acuerdo a la naturaleza del informe y el trabajo realizado por el auditor, los resultados de la Auditoría se encuentran formulados en las respectivas conclusiones y recomendaciones que constan en el presente informe.

Atentamente,

Marjorie Monserrath Silva Rodríguez

Auditor Senior

Elaborado por:	M.M.S.R	Fecha:	15/10/2021
Revisado por:	J.E.A.E/H.E.S.N	Fecha:	27/10/2021

 <p>M.M.S.R AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA” LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN BORRADOR DEL INFORME DE AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</p>	<p>BI 2/9</p>
--	--	----------------------

Capítulo I:

Información introductoria

1. Motivo del examen

La Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga Ltda., se la realizará con el propósito de poder evaluar el nivel de eficiencia, eficacia, ética, ecología y economía de los procesos de gestión que realiza la institución.

2. Objetivos

2.1. Objetivo general

Evaluar la Gestión realizada por la administración de la COAC San Miguel de Pallatanga Ltda., mediante la aplicación de técnicas y procedimiento de Auditoría de Gestión, con el propósito de poder medir el nivel de eficiencia, eficacia, ética, ecología y economía de los diferentes procesos que realiza la cooperativa.

2.2. Objetivos específicos

- Recolectar información necesaria de la cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga Ltda., mediante la entrevista y la observación a fin de obtener un conocimiento previo de la institución.
- Realizar la evaluación del control interno a través del sistema de gestión de riesgos COSO II con sus respectivos componentes, para poder medir el nivel de riesgo existente en la cooperativa.
- Ejecutar un examen profundo de las áreas críticas mediante el análisis de los flujogramas y los indicadores de gestión a fin de conseguir las hojas de hallazgos con las diferentes observaciones encontradas y poder emitir las conclusiones y recomendaciones necesarias para la correcta toma de decisiones.
- Elaborar el informe de auditoría el mismo que servirá para comunicar los diferentes hallazgos encontrados a la administración de la cooperativa.

Elaborado por:	M.M.S.R	Fecha:	15/10/2021
Revisado por:	J.E.A.E/H.E.S.N	Fecha:	27/10/2021

 <p>M.M.S.R AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA” LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN BORRADOR DEL INFORME DE AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</p>	<p>BI 3/9</p>
--	--	----------------------

3. Alcance de la Auditoría

La Auditoría de Gestión a la COAC San Miguel de Pallatanga Ltda., se la realizadas al periodo comprendido del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2021.

4. Reseña histórica

A inicios de 1996 se reúnen un grupo de personas encabezadas por el Padre Luis Antonio Curipoma, quienes preocupados por la falta de financiamiento para invertir en agricultura, ganadería y pequeños negocios, deciden crear una Cooperativa de Ahorro y Crédito, con el asesoramiento y apoyo del Dr. Miguel Gaibor y el Ing. César Oña, funcionarios del CAAP, se inició gestiones, tramites, discrepancias y acuerdos para buscar la creación legal de dicha cooperativa. La subdirección de Cooperativas de Centro Oriental resuelve favorablemente para que la cooperativa obtenga personería jurídica, con fecha del 10 de Mayo de 1996 y el Departamento Jurídico de la Dirección Nacional de Cooperativas mediante memorándum N° 213-DJ aprueba el Estatuto con fecha 17 de Julio de 1996. Se constituyó jurídicamente mediante Acuerdo Ministerial N° 1242 del 06 de Agosto de 1996 e inscrita en el registro general de la Dirección Nacional de Cooperativas con el número de orden 5959.

5. Misión

Somos una Cooperativa de Ahorro y Crédito que promueve la calidad de vida de nuestros socios y clientes mediante productos y servicios financieros oportunos, adaptados a las necesidades de nuestro mercado objetivo, contando con talento humano y directivos que trabajan en equipo con visión de servicio dentro de una estructura financiera transparente y sostenible.

6. Visión

Consolidarnos como la mejor alternativa financiera local de crecimiento sostenible y gestión financiera transparente.

Elaborado por:	M.M.S.R	Fecha:	15/10/2021
Revisado por:	J.E.A.E/H.E.S.N	Fecha:	27/10/2021

 <p>M.M.S.R AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA” LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN BORRADOR DEL INFORME DE AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</p>	<p>BI 4/9</p>
--	--	----------------------

Capítulo II

Resultados de la Auditoría

Hallazgo N° 01

Los empleados de la cooperativa no se acogen a las normas de conducta establecidas en el código de Ética.

Conclusión:

El código de ética en una institución, es un pilar fundamental para regular el comportamiento de las personas y la buena convivencia entre sí, por lo cual es muy importante dar a conocer la normativa interna ya que es de cumplimiento obligatorio.

Recomendación:

Al Consejo Administrativo, socializar el código de ética con todos los empleados, a fin de prestar un servicio de calidad a cada uno de los socios y clientes que posee la cooperativa.

Hallazgo N° 02

No se realizan reuniones periódicamente para analizar el desempeño laboral de los empleados.

Conclusión:

La realización de las evaluaciones del desempeño al personal mediante el Manual de Evaluación del desempeño genera soluciones a los problemas ya que se llega a saber cuál es su nivel de conocimiento que posee.

Recomendación:

Se recomienda a la señora Gerente General y al Jefe de talento humano elaborar un cronograma de reuniones, para analizar y evaluar el desempeño laboral de cada uno de los empleados según el Manual de Evaluación.

Elaborado por:	M.M.S.R	Fecha:	15/10/2021
Revisado por:	J.E.A.E/H.E.S.N	Fecha:	27/10/2021

 <p>M.M.S.R AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA” LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN BORRADOR DEL INFORME DE AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</p>	<p>BI 5/9</p>
--	--	----------------------

Hallazgo N° 03

Los objetivos que han sido planteados por la cooperativa no han sido cumplidos en su totalidad.

Conclusión:

Los objetivos planteados por la cooperativa no han sido cumplidos, ya que no han sido enmarcados a cada una de las áreas estratégicas de la misma.

Recomendación:

Al Gerente General plantear objetivos realizables tomando en cuenta la planificación estratégica para el correcto establecimiento de los objetivos.

Hallazgo N°04

La cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga Ltda., no cuenta con indicadores de gestión.

Conclusión:

La COAC debe establecer todos los indicadores de gestión necesarios, para medir la gestión realizada en las diferentes áreas de la institución con el fin de lograr el cumplimiento de metas y objetivos institucionales.

Recomendación:

Al Gerente General establecer los indicadores de gestión, los mismos que serán utilizados para medir el nivel de eficiencia, eficacia, ética, economía y ecología en el desempeño de las actividades que realizan cada una de las áreas de la cooperativa.

Elaborado por:	M.M.S.R	Fecha:	15/10/2021
Revisado por:	J.E.A.E/H.E.S.N	Fecha:	27/10/2021

 <p>M . M . S . R AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA” LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN BORRADOR DEL INFORME DE AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</p>	<p>BI 6/9</p>
--	--	----------------------

Hallazgo N° 05

No existe el compromiso necesario por parte de los empleados para el logro de los objetivos planteados.

Conclusión:

El Gerente General no realiza las evaluaciones de las actividades que se realizan en cada una de las áreas de la cooperativa, lo que conlleva a un incumplimiento de los objetivos planteados por la COAC.

Recomendación:

Al Gerente General realizar las evaluaciones a cada uno de los empleados de la cooperativa para poder así verificar el cumplimiento de cada uno de los objetivos planteados por la cooperativa.

Hallazgo N° 06

No se clasifican los riesgos según su nivel de intensidad lo que ocasiona un retraso en el accionar para poder mitigar dicho riesgo.

Conclusión:

La cooperativa no cuenta con los mecanismos necesarios para la clasificación de los riesgos según su intensidad, los mismos que pueden afectar el normal cumplimiento de las actividades que realiza la institución.

Recomendación:

Se recomienda al administrador de riesgos que efectúe la clasificación de los riesgos, según su nivel de intensidad para poder así evitar retrasos y poder tener un plan de acción para poder mitigarlos y que tengan el menor impacto posible.

Elaborado por:	M.M.S.R	Fecha:	15/10/2021
Revisado por:	J.E.A.E/H.E.S.N	Fecha:	27/10/2021

 <p>M.M.S.R AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA” LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN BORRADOR DEL INFORME DE AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</p>	<p>BI 7/9</p>
--	--	----------------------

Hallazgo N° 07

La cooperativa no cuenta con un límite máximo ni mínimo para aceptar un riesgo.

Conclusión:

La determinación de los límites para poder aceptar un riesgo, permite a la cooperativa saber el nivel de ocurrencia e impacto que puede tener un riesgo, para poder así tomar las medidas necesarias para mitigarlos.

Recomendación:

Se recomienda al administrador de riesgos y al gerente que determinen un nivel máximo y mínimo para poder aceptar dicho riesgo.

Hallazgo N° 08

El personal de la cooperativa no se encuentra en la capacidad de reaccionar ante posibles riesgos, por lo que se necesita la asesoría de expertos en el tema.

Conclusión:

La cooperativa no cuenta con un cronograma de capacitación enfocado hacia el personal, la misma que servirá para fortalecer sus conocimientos en cada una de las áreas de trabajo.

Recomendación:

Al Gerente General y al jefe de talento humano establecer un cronograma de capacitación dirigido a su personal, el cual estará enfocado en la capacidad de reacción ante posibles riesgos que pueden afectar al cumplimiento de los objetivos planteados.

Elaborado por:	M.M.S.R	Fecha:	15/10/2021
Revisado por:	J.E.A.E/H.E.S.N	Fecha:	27/10/2021

 <p>M.M.S.R AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA” LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN BORRADOR DEL INFORME DE AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</p>	<p>BI 8/9</p>
--	--	----------------------

Hallazgo N° 09

La cooperativa no cuenta con un sistema de medición de la satisfacción al cliente.

Conclusión:

El sistema de medición de la satisfacción al cliente nos ayuda a saber si los productos y servicios que brinda la cooperativa son los necesarios y si cumplen con las expectativas de cada uno de los socios y clientes.

Recomendación:

Se recomienda al gerente implementar un sistema de medición de la satisfacción del cliente ya que el mismo ayudara a determinar el nivel de aceptación que tiene la cooperativa en la sociedad Pallatanguña.

Hallazgo N° 10

No todas las áreas de la cooperativa presentan sus informes a tiempo.

Conclusión:

En la institución existen retrasos en la presentación de los informes, los mismos que servirán para la toma de decisiones administrativas y para el control operacional de la institución.

Recomendación:

Al Gerente General establecer llamadas de atención o las respectivas sanciones en caso de retrasos en la emisión de los informes de cada una de las áreas de la cooperativa.

Elaborado por:	M.M.S.R	Fecha:	15/10/2021
Revisado por:	J.E.A.E/H.E.S.N	Fecha:	27/10/2021

 <p>M.M.S.R AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA” LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN BORRADOR DEL INFORME DE AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</p>	<p>BI 9/9</p>
--	--	----------------------

Hallazgo N° 11

La cooperativa no cuenta con otro lugar además de las instalaciones de la cooperativa para salvaguardar la información.

Conclusión:

Tener un lugar seguro donde resguardar la información relevante es muy importante ya que se genera una seguridad de que la documentación está en un lugar seguro para el momento en que la necesitemos.

Recomendación:

Se recomienda al Gerente alquilar o comprar un lugar seguro donde pueda ser almacenado cada uno de los documentos de la cooperativa ante posibles eventualidades o desastres naturales que puedan ocurrir.

Hallazgo N° 12

No se da un seguimiento adecuado a las observaciones dadas por auditorías anteriores.

Conclusión:

Por la falta de seguimiento adecuado a cada una de las recomendaciones dadas por los Auditores anteriormente ha generado una irresponsabilidad por parte de la administración.

Recomendación:

Se recomienda al Gerente y al Auditor Interno dar el respectivo seguimiento a cada una de las conclusiones y recomendaciones dadas por los auditores, en las anteriores auditorías a la cooperativa.

Elaborado por:	M.M.S.R	Fecha:	15/10/2021
Revisado por:	J.E.A.E/H.E.S.N	Fecha:	27/10/2021

 <p>M.M.S.R AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA” LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN ACTA LECTURA BORRADOR DEL INFORME DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</p>	<p>ALBI 1/1</p>
--	--	----------------------------

En el Cantón Pallatanga, provincia de Chimborazo a los 27 días del mes de Octubre del 2021, a las 10:00 am el Ingeniero Jorge Arias Supervisor de **M.M.S.R AUDITORES INDEPENDIENTES** declaro instalada la reunión en la sala de juntas de la cooperativa, contando con la presencia de la Gerente General la Ingeniera Gabriela Coello Rivera, con la finalidad de dejar constancia de la comunicación final de resultados mediante la lectura del borrador de informe de Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga Ltda., por el período comprendido entre el 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2019, la misma que fue realizada por el equipo de trabajo de **M.M.S.R AUDITORES INDEPENDIENTES** de conformidad con la Orden de Trabajo N° 023 AG.2021

En cumplimiento con lo dispuesto en el programa de Auditoría, se convocó mediante oficio N° 300, a las autoridades e involucrados con el examen, con la finalidad de que asistan a la presente diligencia, la misma que se cumplió en los términos previstos por la ley y las normas profesionales sobre la materia.

A efecto, en presencia de los abajo firmantes, se procedió a la lectura del borrador del informe y se procedió a analizar los resultados del examen donde consta los comentarios, conclusiones y recomendaciones.

Para constancia de lo actuado, las personas asistentes suscriben la presente acta en original y dos copias a las personas que intervienen:

NOMBRES	CARGO	FIRMA
Ing. Gabriela Coello	Gerente General	
Ing. Gladys Morocho	Contadora	
Ing. Paulina Procel	Presidenta del Consejo Administrativo	
Lic. Patricia Guadalupe	Presidenta del Consejo de Vigilancia	
Ing. Jorge Arias	Supervisor	
Ing. Homero Suárez	Jefe de Equipo	
Ing. Marjorie Silva	Auditor senior	

Elaborado por:	M.M.S.R	Fecha:	27/10/2021
Revisado por:	J.E.A.E/H.E.S.N	Fecha:	27/10/2021

FASE V



M.M.S.R
AUDITORES INDEPENDIENTES

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN
MIGUEL DE PALLATANGA LTDA.

**MONITOREO ESTRATEGICO DE
RECOMENDACIONES JUNTO CON LA
ADMINISTRACIÓN**



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA” LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN
MATRIZ DE SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

MSR 1/3

Matriz de seguimiento a las recomendaciones

N°	RECOMENDACIÓN	TIEMPO												RESPONSABLE	OBSERVACIÓN		
		TRIM 1			TRIM 2			TRIM 3			TRIM 4						
1	Al Consejo Administrativo, socializar el código de ética con todos los empleados, a fin de prestar un servicio de calidad a cada uno de los socios y clientes que posee la cooperativa.															Gerente General	
2	Se recomienda a la señora Gerente General y al Jefe de talento humano elaborar un cronograma de reuniones, para analizar y evaluar el desempeño laboral de cada uno de los empleados según el Manual de Evaluación.															Gerente General y Jefe de Talento Humano	
3	Al Gerente General plantear objetivos realizables tomando en cuenta la planificación estratégica para el correcto establecimiento de los objetivos.															Gerente General	
4	Al Gerente General establecer los indicadores de gestión, los mismos que serán utilizados para medir el nivel de eficiencia, eficacia, ética, economía y ecología en el desempeño de las actividades que realizan cada una de las áreas de la cooperativa.															Gerente General	

Elaborado por:	M.M.S.R	Fecha:	02/11/2021
Revisado por:	J.E.A.E/H.E.S.N	Fecha:	18/11/2021



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA” LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN
MATRIZ DE SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

MSR 2/3

N°	RECOMENDACIÓN	TIEMPO												RESPONSABLE	OBSERVACIÓN	
		TRIM 1		TRIM 2		TRIM 3		TRIM 4								
5	Al Gerente General realizar las evaluaciones a cada uno de los empleados de la cooperativa para poder así verificar el cumplimiento de cada uno de los objetivos planteados por la cooperativa.														Gerente General	
6	Se recomienda al administrador de riesgos que efectué la clasificación de los riesgos, según su nivel de intensidad para poder así evitar retrasos y poder tener un plan de acción para poder mitigarlos y que tengan el menor impacto posible.														Gerente General y al Administrador de riesgos.	
7	Se recomienda al administrador de riesgos y al gerente que determinen un nivel máximo y mínimo para poder aceptar dicho riesgo.														Administrador de riesgos	
8	Al Gerente General y al jefe de talento humano establecer un cronograma de capacitación dirigido a su personal, el cual estará enfocado en la capacidad de reacción ante posibles riesgos que pueden afectar al cumplimiento de los objetivos planteados.														Gerente General y Jefe de Talento Humano	

Elaborado por:	M.M.S.R	Fecha:	02/11/2021
Revisado por:	J.E.A.E/H.E.S.N	Fecha:	18/11/2021



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA” LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN
MATRIZ DE SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

MSR 3/3

N°	RECOMENDACIÓN	TIEMPO												RESPONSABLE	OBSERVACIÓN
		TRIM 1			TRIM 2			TRIM 3			TRIM 4				
9	Se recomienda al gerente implementar un sistema de medición de la satisfacción del cliente ya que el mismo ayudara a determinar el nivel de aceptación que tiene la cooperativa en la sociedad Pallatanguña.													Gerente General	
10	Al Gerente General establecer llamadas de atención o las respectivas sanciones en caso de retrasos en la emisión de los informes de cada una de las áreas de la cooperativa.													Gerente General y Jefe de Talento Humano	
11	Se recomienda al Gerente alquilar o comprar un lugar seguro donde pueda ser almacenado cada uno de los documentos de la cooperativa ante posibles eventualidades o desastres naturales que puedan ocurrir													Gerente General	
12	Se recomienda al Gerente y al Auditor Interno dar el respectivo seguimiento a cada una de las conclusiones y recomendaciones dadas por los auditores, en las anteriores auditorías a la cooperativa.													Gerente General y al Auditor Interno	

Elaborado por:	M.M.S.R	Fecha:	02/11/2021
Revisado por:	J.E.A.E/H.E.S.N	Fecha:	18/11/2021

CONCLUSIONES

- Al efectuar la primera fase de la Auditoría de Gestión, se pudo obtener un conocimiento general de la cooperativa desde su reseña histórica, su filosofía institucional, sus objetivos y políticas, además del FODA el mismo que sirvió para poder determinar las diferentes fortalezas y debilidades que posee la cooperativa, las mismas debilidades en que se establecieron las observaciones, conclusiones y recomendaciones en el informe.
- Aplicando el cuestionario de control interno a través del método COSO II y los indicadores de gestión se pudo determinar que la cooperativa no posee dichos indicadores lo que representa una gran falencia, ya que no se puede medir el nivel de cumplimiento de objetivos y metas institucionales, ya que a través de la medición continua de los indicadores de gestión mediante las 5 “E”(eficiencia, eficacia, ética, economía y ecología), ayuda a realizar los ajustes necesarios, para poder tener una medición mucho más precisa, ágil y oportuna.
- Tras la evaluación a la cooperativa se pudo evidenciar los diferentes hallazgos y falencias que posee la institución, entre las que tenemos el incumplimiento del código de ética, no se realizan las evaluaciones al desempeño del personal por lo que los objetivos planteados no han sido cumplidos en su totalidad, no se clasifican los riesgos según su nivel de intensidad ni se ha propuesto un límite máximo ni mínimo para aceptar dichos riesgos además la cooperativa no cuenta con un sistema de medición de la satisfacción al cliente, ni de alguna otra instalación a parte del edificio de la misma para guardar los archivos importantes en caso de eventualidades, los mismos hallazgos que han sido un poco desfavorables para el desarrollo de la institución, por lo que la realización de la Auditoría de Gestión contribuye al mejoramiento de los diferentes procesos y a la correcta toma de decisiones.

RECOMENDACIONES

- Al Gerente General y al Consejo Administrativo se recomienda tomar en cuenta cada una de las debilidades que posee la cooperativa las mismas que fueron tomadas en cuenta para la evaluación del control interno, las mismas que servirán para poder mitigar dicha debilidades y fortalecer a la cooperativa.
- Se recomienda al Gerente General determinar y aplicar los indicadores de gestión de manera continua para poder evaluar y optimizar la utilización de los recursos tanto humanos, materiales y financieros de la cooperativa en términos de eficiencia, eficacia, ética, economía y ecología.
- Se recomienda al Gerente General y al Auditor Interno tomar en cuenta cada una de las observaciones dadas en el informe de Auditoría, las mismas que contienen sus respectivas conclusiones y recomendaciones de los diferentes hallazgos encontrados, y monitorear el buen funcionamiento de los controles establecidos, con el fin de mejorar los distintos procesos y actividades que realiza la cooperativa.

BIBLIOGRAFÍA

- 9001-2015, I. (22 de Septiembre de 2020). *Definición de riesgo y peligros según ISO 9001*. Recuperado el 17 de 12 de 2020, de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2020/09/definicion-de-riesgos-y-peligros-segun-iso-9001/#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20un%20riesgo%20seg%C3%BAn,para%20obtener%20un%20resultado%20satisfactorio>.
- Alvin Arens, Randal Elder & Mark Beasley. (2007). *Auditoría un enfoque integral*. México: Pearson Educación.
- Américas, C. d. (30 de Julio de 2014). *Nuevo informe estadístico mundial sobre las cooperativas de ahorro y crédito*. Recuperado el 22 de 12 de 2020, de [https://www.aciamericas.coop/Nuevo-informe-estadistico-mundial#:~:text=El%20Consejo%20Mundial%20de%20Cooperativas%20de%20Ahorro%20y%20Cr%C3%A9dito%20es,cooperativas%20de%20ahorro%20y%20cr%C3%A9dito.&text=A%20nivel%20mundial%2C%2057%2C000%20cooperativas,a%](https://www.aciamericas.coop/Nuevo-informe-estadistico-mundial#:~:text=El%20Consejo%20Mundial%20de%20Cooperativas%20de%20Ahorro%20y%20Cr%C3%A9dito%20es,cooperativas%20de%20ahorro%20y%20cr%C3%A9dito.&text=A%20nivel%20mundial%2C%2057%2C000%20cooperativas,a%20)
- Armas, R. (2008). *Auditoría de gestión: Conceptos y métodos*. La Habana: Felix Varela.
- AUDITOOL. (18 de Abril de 2018). *NIA 500, Evidencia de Auditoría. Lo que todo auditor debería saber*. Recuperado el 17 de 12 de 2020, de <https://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/5948-nia-500-evidencia-de-auditoria-lo-que-todo-auditor-debe-saber>
- Benavides, L. H. (2011). *Gestión, liderazgo y valores en la administración*. Recuperado el 14 de 12 de 2021, de https://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/2039/3/Benavides_Gaibor_Luis_Hernan.pdf
- Corral, A. (2001). *Manual de Auditoría de Gestión, Contraloría General del Estado*. Quito: Quito.ediciones.
- Crédito, C. L. (2020). *Cooperativas Financieras frente al reto de Innovaciones Financieras y Monetarias*. Recuperado el 22 de 12 de 2020, de <https://www.colac.coop/noticias/291/cooperativas-financieras-frente-al-reto-de-innovaciones-financieras-y-monetarias#:~:text=Actualmente%2C%20en%20Am%C3%A9rica%20Latina%20existen,de%20la%20poblaci%C3%B3n%20econ%C3%B3micamente%20activa>.
- Cuellar, G. (2006). *Teoría general de la Auditoría y revisión fiscal*. Recuperado el 15 de Diciembre de 2020, de <https://docplayer.es/11390663-Clasificacion-de-la-auditoria.html>
- Efraín Becerra, Gabriela Sulca & Verónica Espinoza. (Enero de 2016). *Control Interno Coso II*. Recuperado el 17 de 12 de 2020, de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/21014/1/Control%20interno%20Coso%20II.pdf>
- Español, C. d. (2016). *Principios y Normas de Auditoría del Sector Público*. Recuperado el 14 de 12 de 2021, de <http://www.acuentascanarias.org/documentos/normasaudpublico.pdf>
- Estupiñán, R. (2015). *Control interno y fraudes analisis de informe COSO I, II, III con base en los ciclos transaccionales*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Falconí, O. (2006). *Auditoría y la Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas*. Lima: Departamento Academico de Ciencias Administrativas.

- Hipo, S. (2019). *Auditoría de Gestión al departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI Ltda. Agencia Riobamba, Provincia de Chimborazo, período 2018*. Recuperado el 11 de Diciembre de 2020, de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/13453/1/82T01008.pdf>
- Intriago, F. (2017). *Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., sucursal Riobamba, Provincia de Chimborazo, Período 2016*. Recuperado el 07 de Diciembre de 2020, de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/12697/1/72T00998.pdf>
- Luna, B. Y. (2015). *Auditoría Integral: Normas y procedimientos*. Ecoe ediciones.
- Maldonado, M. (2011). *Auditoría de Gestión 4° ed.* Quito: Abya-Yala.
- Marco Antonio Quintanilla & Geoconda Trujillo. (13 de 10 de 2015). *La Gestión en la Auditoría*. Recuperado el 15 de 12 de 2021, de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/14177/1/La%20gesti%C3%B3n%20en%20la%20auditor%C3%ADa.pdf>
- Martínez, C. (04 de Septiembre de 2015). *Importancia de la Auditoría*. Recuperado el 16 de Diciembre de 2020, de <https://www.jrconsultores.cl/importancia-de-la-auditoria/#:~:text=Una%20auditor%C3%ADa%20permitir%C3%A1%20identificar%20errores,rumbo%20correcto%20en%20la%20empresa.&text=Pero%20una%20auditor%C3%ADa%20puede%20ayudar,lograr%20importantes%20ahorros%20de%20c>
- Marulanda, L. (2016). *Hallazgos de Auditoría*. Recuperado el 21 de 12 de 2020, de https://www.contraloriabga.gov.co/files/HALLAZGOS_LEMT.pdf
- Mayra Aguilar, Yuri Acaro, Karina Sagbay, Marya Zhigüe & Verónica Castillo. (07 de Octubre de 2012). *AUDITORIA, CONCEPTO, CLASIFICACIÓN Y OBJETIVOS*. Recuperado el 16 de 12 de 2020, de <https://auditworld.wordpress.com/author/quintobconta/>
- Mesén, V. (2009). *El Riesgo de Auditoría y sus efectos sobre el trabajo del Auditor Independiente*. Recuperado el 13 de 12 de 2021, de [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-ElRiesgoDeAuditoriaYSusEfectosSobreElTrabajoDelAud-3201923%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-ElRiesgoDeAuditoriaYSusEfectosSobreElTrabajoDelAud-3201923%20(1).pdf)
- Morales, J. d. (2014). *Revisión del Control Interno*. Recuperado el 12 de 12 de 2021, de <https://www.conalep.edu.mx/UODDF/Planteles/venustiano-carranza-I/docentes/PublishingImages/MATERIAL/CONT/5toSemestre/Revisi%C3%B3n%20de%20control%20interno/-Control%20interno.pdf>
- Riquelme, M. (09 de 11 de 2017). *web y Empresas*. Recuperado el 16 de 12 de 2020, de <https://www.webyempresas.com/diferencia-entre-eficacia-y-eficiencia/>
- Rodríguez, J. (2010). *Auditoría Administrativa*. México D.F: Trilla.
- Root, S. J. (1998). *Más allá de Coso: control interno para mejorar el gobierno corporativo*. New York: John Wiley.
- Sánchez, A. (Julio de 2007). *INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DE LAS COOPERATIVAS EN EL IV CENSO NACIONAL ECONÓMICO*. Recuperado el 17 de 12 de 2020, de [http://www4.congreso.gob.pe/comisiones/2006/recomendacion_193/_documentos/Informacion-estadistica-cooperativas\(I\).pdf](http://www4.congreso.gob.pe/comisiones/2006/recomendacion_193/_documentos/Informacion-estadistica-cooperativas(I).pdf)

- Sánchez, M. (2017). *Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito " Andina" LTDA., del Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi, período 2016*. Recuperado el 14 de 12 de 2021, de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/7987/1/82T00819.pdf>
- Santillana, J. R. (2001). *Establecimiento de sistemas de Control Interno*. Perason.
- Sefla, V. (2019). *Auditoría de Gestión al departamento de Talento Humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema LTDA., Cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2017-2018*. Recuperado el 11 de Diciembre de 2020, de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/13431/1/82T01001.pdf>
- Sergio Gonzáles, Danilo Viteri, Aída Izquierdo & Guillermo Verdezoto. (07 de 2020). *Modelo de Gestión administrativa para el desarrollo Empresarial del Hotel Barros en la Ciudad de Quevedo*. Recuperado el 15 de 12 de 2021, de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>
- Solidaria, S. d. (2015). *Ecuador tiene un total de 887 cooperativas de ahorro y crédito*. Recuperado el 22 de 12 de 2020, de <https://www.seps.gob.ec/noticia?ecuador-tiene-un-total-de-887-cooperativas-de-ahorro-y-credito>
- Solidaria, S. d. (13 de 2 de 2015). *Seps*. Recuperado el 17 de 12 de 2020, de <https://www.seps.gob.ec/noticia?nueva-segmentacion-sector-financiero-popular-y-solidario>
- Solidario, L. O. (28 de Abril de 2011). *Lexis*. Recuperado el 17 de 12 de 2020, de http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_econ.pdf
- Torres, I. (2020). *Que son lo Hallazgos de Auditoría, definición + 21 ejemplos* . Recuperado el 17 de 12 de 2020, de <https://iveconsultores.com/hallazgos-de-auditoria/#:~:text=Por%20lo%20tanto%2C%20un%20hallazgo,lo%20que%20se%20est%20est%C3%A1%20auditando.>
- Vilcarromero, R. (2017). *La Gestión en la Productividad*. Recuperado el 13 de 12 de 2021, de https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/908/Raul%20Vilcarromero%20Ruiz_Gestion%20de%20la%20produccion.pdf?sequence=6&isAllowed=y
- Villafuerte, V. (03 de 10 de 2016). *Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Divino Niño, Cantón Cumán, provincia de Chimborazo, período 2014*. Recuperado el 15 de 12 de 2021, de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/12499/1/72T00902.pdf>
- Villaroel, E. (12 de Octubre de 2007). *Auditoría Operativa*. Recuperado el 16 de 12 de 2020, de https://www.emagister.com/uploads_courses/Comunidad_Emagister_67166_67166.pdf
- Yamile Juez & Jenifer Mejía. (13 de Septiembre de 2018). *Auditoría de gestión en la Concesión de Créditos de la Cooperativa de Ahorros y Crédito "CoorAmbato"* . Recuperado el 11 de Diciembre de 2020, de https://issuu.com/pucesd/docs/9a_ica_juez_mejia_trabajo_de_titula


DIRECCION DE BIBLIOTECAS
Y RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE
Y LA INVESTIGACION
Ing. Jhonatan Furreño Ugullas MBA
ANALISTA DE BIBLIOTECA 1

ANEXOS

Anexo A: Carta de auspicio de la COAC.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“San Miguel de Pallatanga Ltda.”
Acuerdo Ministerial: 12-42 del 6 de Agosto de 1996

CARTA DE AUSPICIO

Pallatanga, 17 de Diciembre del 2020

Ingeniero
Homero Suárez Navarrete
DIRECTOR DE LA CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA DE LA ESPOCH
Presente.-

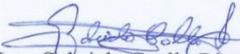
De mi consideración

A nombre de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga Ltda., reciba un cordial y atento saludo deseándole éxitos en las funciones que usted acertadamente desempeña.

Por medio de la presente tengo a bien comunicar que la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga Ltda., apoyará con la información requerida por la Srta. **MARJORIE MONSERRATH SILVA RODRÍGUEZ**, con C.I. 060523860-9 estudiante de la carrera de Contabilidad y Auditoría de la ESPOCH, para que realice el trabajo de titulación **“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MIGUEL DE PALLATANGA LTDA., DEL CANTÓN PALLATANGA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2019”**.

Expresando mi sentido de consideración y estima me suscribo de usted.

Atentamente,


Ing. Gabriela Coello-Rivera
GERENTE DE LA COAC.
SAN MIGUEL DE PALLATANGA



Matriz Pallatanga: 24 de Mayo y García Moreno (esq)
Telf.: 032 919 327 • 032 919 764
Email.: coac_sanmiguel@hotmail.com

Agencia la Troncal: Av. 25 de agosto y 1ero. de Mayo
Telf.: 07 2 424 233
Email.: cgarcia@coacsmc.com

Anexo B: RUC de la COAC San Miguel de Pallatanga Ltda.



REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES



NÚMERO RUC: 0690074397001

RAZÓN SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN MIGUEL DE PALLATANGA

NOMBRE COMERCIAL:

REPRESENTANTE LEGAL: COELLO RIVERA GABRIELA NATHALIE

CONTADOR: MOROCHO GUAMBO MARIA GLADYS

CLASE CONTRIBUYENTE: OTROS

TIPO DE CONTRIBUYENTE: POPULAR Y SOLIDARIO/ SISTEMA FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO/ COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD: SI **CALIFICACIÓN ARTESANAL:** S/N

NÚMERO: S/N

FEC. NACIMIENTO:

FEC. INSCRIPCIÓN: 18/11/1996 **FEC. INICIO ACTIVIDADES:** 06/08/1986

FEC. SUSPENSIÓN DEFINITIVA:

FEC. ACTUALIZACIÓN: 02/04/2019

FEC. REINICIO ACTIVIDADES:

ACTIVIDAD ECONÓMICA PRINCIPAL

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS.

DOMICILIO TRIBUTARIO

Provincia: CHIMBORAZO Canton: PALLATANGA Parroquia: PALLATANGA Barrio: CENTRAL Calle: 24 DE MAYO Numero: 7 Interseccion: GARCIA MORENO
Referencia ubicacion: A UNA CUADRA DE LA IGLESIA, CASA DE TRES PISOS COLOR CREMA Telefono Trabajo: 032919327 Telefono Trabajo: 032919764 Email: coac_sanmiguel@hotmail.com Celular: 0996442817

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS

- * ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- * ANEXO REPORTE DE OPERACIONES Y TRANSACCIONES ECONÓMICAS FINANCIERAS
- * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- * DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA_SOCIEDADES
- * DECLARACIÓN DE IVA
- * DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE

*Son derechos de los contribuyentes: Derechos de trato y confidencialidad, Derechos de asistencia o colaboración, Derechos económicos, Derechos de información, Derechos procedimentales; para mayor información consulte en www.sri.gov.ec.
Las personas naturales cuyo capital, ingresos anuales o costos y gastos anuales sean superiores a los límites establecidos en el Reglamento para la aplicación de la ley de régimen tributario interno están obligados a llevar contabilidad, convirtiéndose en agentes de retención, no podrán acogerse al Régimen Simplificado (RISE) y sus declaraciones de IVA deberán ser presentadas de manera mensual.
Recuerde que sus declaraciones de IVA podrán presentarse de manera semestral siempre y cuando no se encuentre obligado a llevar contabilidad, transfiera bienes o preste servicios únicamente con tarifa 0% de IVA y/o sus ventas con tarifa diferente de 0% sean objeto de retención del 100% de IVA.*

# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS			
# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS	2	ABIERTOS	2
JURISDICCIÓN	\ ZONA 3\ CHIMBORAZO	CERRADOS	0




Código: RIMRUC2020002509009

Fecha: 01/09/2020 14:23:45 PM



REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES



NÚMERO RUC: 0690074397001
RAZÓN SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN MIGUEL DE PALLATANGA

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS

No. ESTABLECIMIENTO: 001
Estado: ABIERTO - MATRIZ
FEC. INICIO ACT.: 06/08/1996
NOMBRE COMERCIAL:
FEC. CIERRE:
FEC. REINICIO:
ACTIVIDAD ECONÓMICA:
ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS.
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:
 Provincia: CHIMBORAZO Canton: PALLATANGA Parroquia: PALLATANGA Barrio: CENTRAL Calle: 24 DE MAYO Numero: 7 Interseccion: GARCIA MORENO
 Referencia: A UNA CUADRA DE LA IGLESIA, CASA DE TRES PISOS COLOR CREMA Telefono Trabajo: 032919327 Telefono Trabajo: 032919764 Email:
 coac_sanmiguel@hotmail.com Celular: 0996442817 Email principal: servicioalcliente@coacsmp.com

No. ESTABLECIMIENTO: 002
Estado: ABIERTO - LOCAL COMERCIAL
FEC. INICIO ACT.: 01/06/2011
NOMBRE COMERCIAL:
FEC. CIERRE:
FEC. REINICIO:
ACTIVIDAD ECONÓMICA:
ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS.
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:
 Provincia: CAÑAR Canton: LA TRONCAL Parroquia: LA TRONCAL Calle: 25 DE AGOSTO Numero: 7 Interseccion: HEROES DE CENEPA Y HEROES DE V Referencia:
 JUNTO A LA AGENCIA NACIONAL DE TRANSITO Piso: 0 Celular: 0994360704 Telefono Trabajo: 032919327 Email: sanmigueldepallatanga@coacsmp.com Email
 principal: servicioalcliente@coacsmp.com



Código: RIMRUC2020002509009
 Fecha: 01/09/2020 14:23:45 PM

Anexo C: Encuesta aplicada a los trabajadores.



Auditoría de Gestión a la COAC San Miguel de Pallatanga Ltda. Encuesta

Evaluar el nivel de eficiencia, eficacia, ética, ecología y economía en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga Ltda.

 silva.marjorie1996@gmail.com (no compartidos)
[Cambiar de cuenta](#)

***Obligatorio**

1. ¿Anteriormente se ha realizado Auditoría de Gestión a la Cooperativa San Miguel de Pallatanga Ltda.? *

SI

No

Anexo D: Visita a las instalaciones de la COAC.





epoch

Dirección de Bibliotecas y
Recursos del Aprendizaje

UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS Y ANÁLISIS BIBLIOGRÁFICO Y
DOCUMENTAL

REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA

Fecha de entrega: 31 / 05 / 2022

INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)
Nombres – Apellidos: MARJORIE MONSERRATH SILVA RODRÍGUEZ
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL
Facultad: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Carrera: CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
Título a optar: INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.
f. Analista de Biblioteca responsable: Ing. CPA. Jhonatan Rodrigo Parreño Uquillas. MBA.

31 / 05 / 2022

0756-DBRA-UTP-2022