



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
C.P.A**

TESIS DE GRADO

Previa a la obtención del título de:

INGENIEROS EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.

TEMA:

**AUDITORÍA DE CALIDAD PARA OPTIMIZAR LOS PROCESOS
OPERATIVOS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“EDUCADORES DE CHIMBORAZO” LTDA., PERÍODO 2012.**

AUTORES:

**PEDRO FERNANDO LARA ARCE
MARÍA ROSARIO YANZA CHÁVEZ**

Riobamba-Ecuador

2014

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de investigación sobre el Tema AUDITORÍA DE CALIDAD PARA OPTIMIZAR LOS PROCESOS OPERATIVOS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “EDUCADORES DE CHIMBORAZO” LTDA., PERIODO 2012. Previo a la obtención del título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría C.P.A., ha sido desarrollado por los señores PEDRO F. LARA ARCE y MARÍA R. YANZA CHÁVEZ, cumpliendo las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing.MDE. Fernando Veloz Navarrete

Lic. Mónica Elina Brito Garzón

DIRECTOR DE TESIS

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD

Nosotros, Pedro Fernando Lara Arce y María Rosario Yanza Chávez, estudiantes de la Escuela de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría de la Facultad de Administración de Empresas, declaramos que la tesis que presentamos es auténtica y original. Somos responsables de las ideas expuestas y los derechos de autoría corresponden a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Pedro Fernando Lara Arce

María Rosario Yanza Chávez

DEDICATORIA

Este trabajo culminado como lo deseado le dedico principalmente a Dios, por haberme dado la fuerza y la oportunidad de haber llegado hasta este gran momento de mi vida profesional, a mi gran razón de vida mis tres pilares fundamentales, mi madre, mi esposa y mi amado hijo Isaac.

A todas las personas que siempre han estado junto a mí, con sus buenos deseos de que siempre siga hacia adelante.

A mis Abuelos, hermanos, tíos y a mis amigos que siempre me han dado su voto de confianza.

Pedro Fernando Lara Arce

DEDICATORIA

A mis padres Alfonso y Anita, porque creyeron en mí y porque me sacaron adelante, dándome ejemplos dignos de superación y entrega, porque en gran parte gracias a ellos, hoy puedo ver alcanzada mi meta, ya que siempre estuvieron impulsándome en los momentos más difíciles de mi carrera.

También dedico este trabajo a Isaac, mi hijo, quien ha sido mi mayor motivación para nunca rendirme y poder llegar a ser un ejemplo para él;

A mis hermanos William y Marcelo, por haber fomentado en mí el deseo de superación y el anhelo de triunfo en la vida.

Mil palabras no bastarían para agradecerles su apoyo, comprensión y consejos en los momentos difíciles.

A todos, espero no defraudarlos y contar siempre con su valioso apoyo, sincero e incondicional.

María Rosario Yanza Chávez.

AGRADECIMIENTO

Existen personas muy importantes a las que quiero agradecer, su amor, cariño, amistad, y apoyo en las distintas etapas de mí vida y formación profesional.

A mi madre que me dio la oportunidad de ser alguien en la vida, no me equivoco si digo que eres mi madre y padre, la mujer que siempre me dio todo lo que estaba a su alcance por hacer a su hijo un hombre de bien. Te quiero mucho.

A mí esposa por su gran apoyo durante la etapa final de culminación de la carrera, mi hijo que con su forma de ser me llena de alegría y fortaleza para seguir siempre hacia adelante.

Pero también en este momento recuerdo que esto no lo hubiera podido lograr solo por lo que agradezco a mi familia, abuelitos, tíos, hermanos, primos, sobrinos, cuñados, suegros y amigos pues muchas veces su apoyo a sido de gran ayuda.

Y porque no agradecer a mi segunda casa que fue la ESPOCH a mis queridos maestros que con su enseñanza y prestigio laboral educan personas y profesionales de bien.

Pedro Fernando Lara Arce

AGRADECIMIENTO

Me gustaría que estas líneas sirvieran para expresar mi más profundo y sincero agradecimiento en primer lugar a Dios, ser supremo por darme la vida, sabiduría e inteligencia para poder realizar el presente trabajo, en segundo lugar a mis padres, esposo, hijo, hermanos y familiares todos, que de una u otra forma supieron trasmitirme la fortaleza y fe necesarias para seguir adelante en este camino.

A los Ingenieros Fernando Veloz, Mónica Brito y Edgar Montoya, por su apoyo total y su amistad incondicional desde el inicio del presente trabajo aportando con valiosas ideas, necesarias para la elaboración de mi trabajo de tesis.

A mis profesores a quienes les debo gran parte de mis conocimientos, gracias a su paciencia y enseñanzas.

Y finalmente un eterno agradecimiento a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, la cual me abrió sus puertas, preparándome para un futuro competitivo y formándome como una persona de bien.

A todos ustedes y cada uno mil gracias y que Dios los bendiga siempre.

María Rosario Yanza Chávez.

ÍNDICE GENERAL

Portada	i
Certificación del tribunal	ii
Certificado de responsabilidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Agradecimiento.....	v
Índice general.....	vi
Índice de cuadros	x
Índice de gráficos.....	xi
Resumen.....	xii
Summary.....	xiii
Introducción	xiv
CAPÍTULO I.....	1
1 Problema	1
1.1 Planteamiento del problema.....	1
1.1.1 Formulación del problema	1
1.1.2 Delimitación del problema.....	3
1.2 Justificación.....	3
1.3 Objetivos	4

1.3.1	Objetivo General	4
1.3.2	Objetivos Específicos	4
CAPÍTULO II.....		5
2	Marco teórico	5
2.1	Antecedentes investigativos	5
2.1.1	Antecedentes Históricos	6
2.2	Fundamentación teórica	10
2.2.1	Auditoría de Calidad	10
2.2.1.1	Definición	10
2.2.1.2	Objetivos.....	11
2.2.1.3	Importancia	11
2.2.1.4	Alcance	12
2.2.1.5	Fases de la auditoría de calidad	12
2.2.1.6	Control Interno	14
2.2.1.7	Programa de auditoría.....	20
2.2.1.8	Técnicas de auditoría	23
2.2.1.9	Papeles de trabajo	27
2.2.1.10	Índices.....	28
2.2.1.11	Referencias cruzadas	30
2.2.1.12	Marcas de auditoría	30
2.2.1.13	Evidencias.....	31
2.2.1.14	Indicadores de gestión	34
2.2.1.15	Hallazgos de auditoría	34

2.2.1.16	Comunicación de resultados	36
2.2.2	Procesos operativos	38
2.2.2.1	Definición	38
2.2.2.2	Diseño de procesos	40
2.2.2.3	Diagrama de flujo	41
2.2.2.4	Diagrama de procesos	41
2.2.2.5	El proceso y las funciones administrativas	42
2.2.2.6	Manual de procesos	44
2.2.2.7	Manual de procedimientos.....	44
2.3	Hipótesis.....	46
2.3.1	General	46
2.3.2	Específicas.....	46
2.4	Variables	46
2.4.1	Variable independiente.....	46
2.4.2	Variable dependiente.....	46
CAPÍTULO III.....		48
3	Marco metodológico	48
3.1	Modalidad de la investigación	48
3.2	Tipos de investigación.....	48
3.3	Métodos, técnicas e instrumentos	48
3.3.1	Métodos.....	48
3.3.2	Técnicas.....	49

3.3.3	Instrumentos	49
3.4	Población y muestra	49
3.4.1	Población.....	49
3.4.2	Muestra.....	50
3.5	Resultados	51
3.5.1	Encuesta al personal.....	51
CAPÍTULO IV		53
4	Marco propositivo	53
4.1	Plan de Auditoría.....	56
4.1.1	Planificación.....	56
4.1.2	Cronograma de Actividades	57
4.1.3	Información General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda.....	58
4.1.4	Hoja de Marcas	62
4.1.5	Hoja de Abreviaturas.....	63
4.2	Fases de la auditoría	67
4.2.1	Fase I.....	67
4.2.1.1	Memorando de planificación preliminar	67
4.2.1.2	Componente de la auditoría.....	69
4.2.1.3	Entrevista al gerente general.....	70
4.2.1.4	Evaluación de la misión y visión de la cooperativa.....	72
4.2.1.5	Control Interno	76

4.2.1.6	Orden de trabajo	93
4.2.1.7	Minuta de inicio de auditoría.....	94
4.2.2	Fase 2	95
4.2.2.1	Verificación de Procesos Operativos.....	95
4.2.2.2	Elaboración de flujogramas de los procesos a auditar.....	101
4.2.2.3	Cuestionario cumplimiento requisitos del Sistema de Calidad	104
4.2.2.4	Indicadores de gestión de calidad	110
4.2.2.5	Encuesta Satisfacción del Cliente.....	112
4.2.2.6	Matriz de hallazgos.....	115
4.2.3	Fase 3	126
4.2.3.1	Informe de auditoría de calidad	126
4.2.3.2	Minuta de cierre de auditoría.....	133
	Conclusiones.....	134
	Recomendaciones	135
	Bibliografía	136
	Webgrafía.....	137
	Anexos	139

ÍNDICE DE CUADROS

	Clasificación de los papeles de trabajo	28
	Población	49
	Muestra	50
	Encuesta al personal.....	51

Encuesta a los clientes	112
-------------------------------	-----

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Árbol de problemas.....	2
Organigrama estructural	9
Símbolos utilizados en el diagrama de flujo	43
Calidad general del servicio.....	113

RESUMEN

El proyecto de Investigación titulado “Auditoría de calidad para optimizar los procesos operativos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda., período 2012”, tuvo como propósito investigar el sistema de gestión de calidad que se utiliza en la entidad para el desarrollo de sus actividades. La auditoría se inició con la obtención de información general de la cooperativa en lo referente a su organización, y objetivos para tener una idea clara de sus procesos. Posteriormente, se planificó el desarrollo de la auditoría de calidad especificando los procedimientos para cada una de las fases. La metodología utilizada en la investigación se basó en la descripción de hechos relevantes encontrados al utilizarse instrumentos como la encuesta y la observación; los hallazgos se presentan en la matriz respectiva, especificándose la condición de cada hallazgo así como su causa, efecto, conclusión y recomendaciones. En el informe de auditoría se presentan los resultados de la investigación y con base en ellos se sustentan las conclusiones y recomendaciones generales las cuales proveen razonamientos para establecer cambios inmediatos en lo referente al sistema de calidad de la entidad para que este cumpla con la normativa y permita alcanzar el cumplimiento de los objetivos de la entidad.

SUMMARY

The research Project entitled Quality Audit to optimize the operational processes in the cooperative of savings and the credit, “Educadores de Chimborazo” limited company, during 2012”was aimed to study the system of quality management used by this entity to perform its activities. The audit process was initiated by gathering general information about the cooperative regarding to its organization and goals in order to have the clearer idea about its processes. Subsequently, the company performance was planned by specifying the procedures for each of its different stages. The methodology used in the research was based on the description of the relevant facts found after having made use instruments as survey and observation; these findings are presented in the respective matrix, specifying the condition of each finding as well as its cause, effect, conclusions and recommendations. The outcomes from this research are presented in the audit report and, they become into the basis to support the general conclusions and recommendations which provide considerations to establish immediate changes regarding to the quality system of the entity in order it complies with the regulations so, it will enable to achieve compliance with the objectives of the organization.

INTRODUCCIÓN

La tesis “Auditoría de calidad para optimizar los procesos operativos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda., período 2012”, tiene como aspecto general de estudio la ejecución de una auditoría para determinar las condiciones actuales del sistema de gestión de calidad en la cooperativa, determinando inicialmente su organización, principios corporativos y base legal que sustenta su funcionamiento, para con esta información proceder a la ejecución de la auditoría.

La tesis se presente en cinco capítulos. El capítulo I, presenta el Problema, en él se establecen las características propias del problema de investigación así como los objetivos que se pretenden alcanzar, justificando el porqué del estudio.

En el capítulo II, Marco Teórico, se presenta los antecedentes de investigaciones anteriores y la teórica básica relacionada con la auditoría de calidad y los procesos operativos.

En el capítulo III, Marco Metodológico, se determina la metodología utilizada durante la aplicación de la auditoría especificando las técnicas e instrumentos de recolección de la información y el procedimiento para el procesamiento de los datos.

El capítulo IV, Análisis de Resultados, presenta el desarrollo de la propuesta, aplicando los procedimientos inherentes a cada una de las fases de la Auditoría de Calidad, en aplicación a los procesos operativos que se desarrollan en la entidad y que permitieron emitir el respectivo informe de auditoría.

En el capítulo V, se encuentran las Conclusiones generales de la investigación así como las Recomendaciones para cada una de ellas.

Finalmente se incluye la bibliografía utilizada como referente teórico así como los anexos de los instrumentos utilizados.

CAPÍTULO I

1 PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En Ecuador, las cooperativas de ahorro y crédito han alcanzado un gran crecimiento, y la diversificación de sus servicios y productos cubre las necesidades de los distintos segmentos del mercado al que pertenecen sus socios.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda. (CACECH), es una institución financiera cooperativista de carácter gremial cerrado, cuyos socios pertenecen al Magisterio de la Provincia de Chimborazo. Desde el inicio de sus operaciones, la cooperativa ha ofrecido productos de calidad que les ha permitido el incremento paulatino en la captación de recursos y el financiamiento de los créditos.

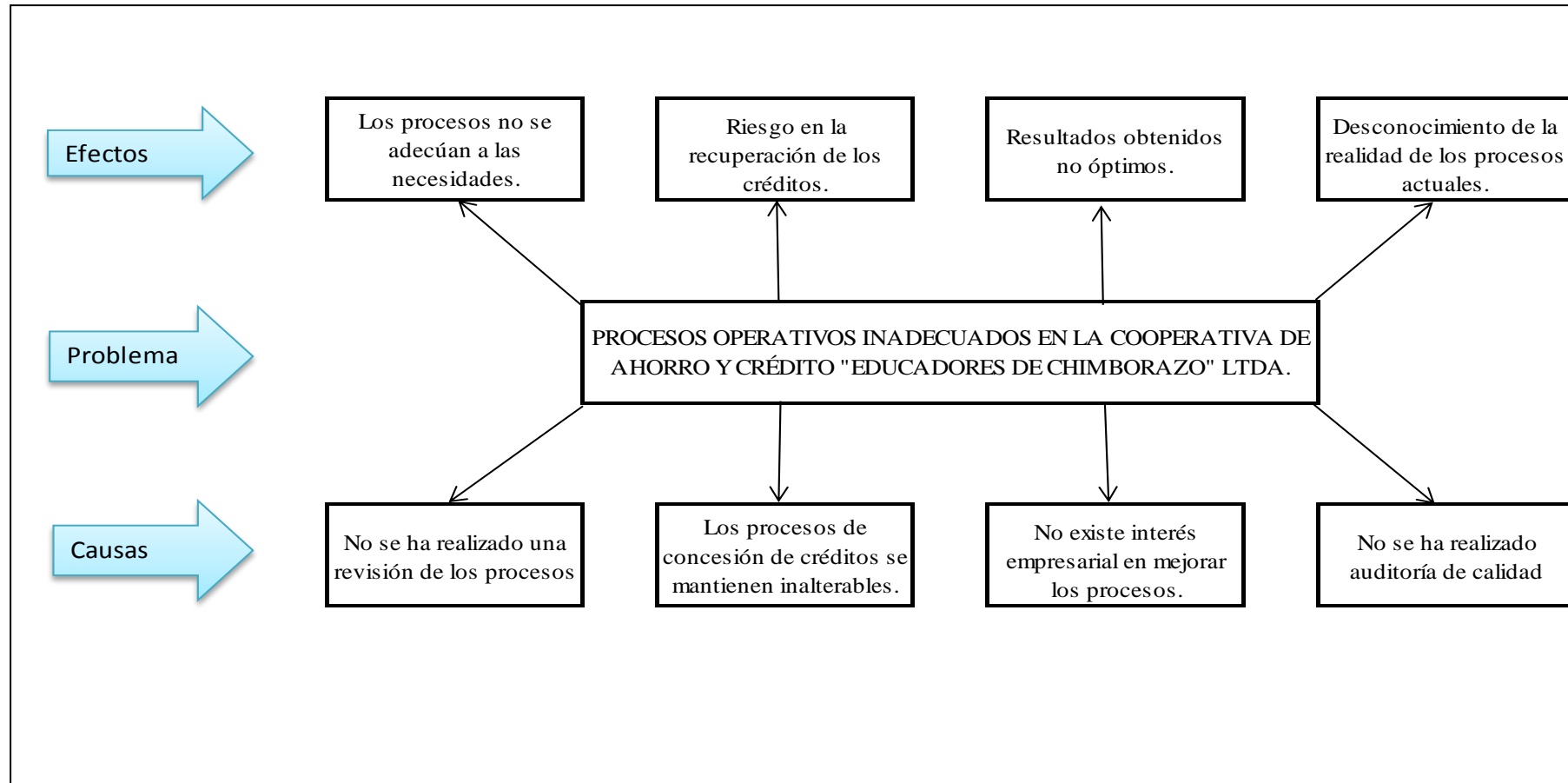
El desarrollo de la cooperativa ha determinado también la ampliación de sus procesos operativos, los que constituyen la base de su actividad, pero estos no han sido revisados, especialmente los procesos de colocación de crédito implicando, por tanto, un riesgo en la recuperación de los recursos financieros de la cooperativa. Esto se debe a la falta de interés empresarial por someter todos los procesos a una revisión exhaustiva ya sea de manera interna o siendo sujeto de auditoría de calidad, cuyo trabajo permitirá verificar la eficacia y eficiencia de cada uno de ellos y su repercusión en la gestión de la organización.

Ante este escenario, es evidente la necesidad de realizar una auditoría de calidad que compruebe lo adecuado de la participación de los elementos del sistema de gestión de la calidad de los procesos, así como verificar su cumplimiento, aportando información para la mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

1.1.1 Formulación del problema

¿De qué manera, la práctica de una auditoría de calidad y la entrega de sus resultados permitirá la optimización de los procesos operativos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda.?

Gráfico No.1Árbol de Problemas



Fuente: Observación diagnóstica a los procesos operativos de la COAC "Educadores de Chimborazo" Ltda.
Elaborado por: Los autores

1.1.2 Delimitación del problema

Con base en la investigación preliminar realizada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda., se delimita el problema como se explica a continuación:

- Objeto de estudio: Análisis de los procesos operativos de la cooperativa.
- Campo de acción: Auditoría de calidad a los procesos operativos que desarrolla la cooperativa.
- El estudio se realizará en las instalaciones de la cooperativa, durante los meses de agosto y septiembre del año 2013.
- La investigación tiene como aspecto principal detectar los problemas que tienen la cooperativa durante el desarrollo de sus procesos financieros a través de la aplicación de una Auditoría de Calidad, por tanto se propone como tema del proyecto de tesis: Auditoría de Calidad para optimizar los procesos operativos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda.

1.2 JUSTIFICACIÓN

Las instituciones financieras sustentan su gestión en la calidad de los procesos que desarrolla en general, pero sobre todo en los procesos operativos por medio de los cuales ofrece sus productos.

En el caso de las cooperativas de ahorro y crédito los procesos operativos se enfocan en la captación de recursos y la entrega de crédito, por lo cual es necesario el análisis permanente de sus procesos para evidenciar falencias y aplicar correctivos pertinentes.

La cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda., es una empresa que crece día a día, gracias a la confianza de sus socios, la misma que se ha alcanzado por la calidad de los servicios que ofrece. Sin embargo de ello, los procesos que se desarrollan en la cooperativa requieren actualizarse continuamente a la par del crecimiento organizacional.

Efectuar una auditoría de calidad en la cooperativa tiene gran relevancia porque permitirá determinar cómo se desarrollan los diferentes procesos y si estos están acordes a la normativa vigente, orientando la investigación a la identificación de los posibles

riesgos así como a la previsión de los mismos a través de la comunicación oportuna de resultados durante toda la ejecución de la auditoría.

Con la aplicación de una auditoría de calidad para los procesos operativos se podrá determinar la calidad de los mismos basados en el cumplimiento de las normas ISO; teniendo como guía la metodología de la auditoría de calidad y sus resultados ofrecerán la información que requieren los directivos de cooperativa para realizar los cambios pertinentes y así alcanzar la eficiencia y efectividad en el desarrollo de sus actividades.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

Realizar una auditoría de calidad para optimizar los procesos operativos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Determinar la efectividad de los elementos del sistema de calidad implantados en la cooperativa.
- Analizar el funcionamiento de los procesos operativos que tiene la cooperativa.
- Emitir el informe de auditoría para que se realicen los correctivos pertinentes en su sistema de gestión de calidad.

CAPÍTULO II

2 MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Con la finalidad de determinar la originalidad de la investigación propuesta, se realizó una indagación sobre temas propuestos en varias universidades del país.

A continuación se presenta un bosquejo de los mismos junto con la conclusión a la cual llegaron cada uno de sus autores.

- “AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL PROCESO DE RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA MULTINACIONAL TIGRE ECUADOR S.A.”. Autora: Vilema Enríquez Cristina Elizabeth (2008), Escuela Politécnica del Ejército. Conclusión: La norma ISO 19011, normaliza los métodos empleados por los auditores para ejecutar auditorías de Sistemas de Gestión de Calidad, sin embargo, la norma aporta con elementos teóricos que permiten efectuar el trabajo,mas se requiere de una guía práctica para facilitar la labor del auditor. Es por ello que se considera que el presente trabajo de investigación, aporta como una guía de consulta práctica, para cualquier interesado en efectuar una auditoría de Sistemas de Gestión de Calidad
- “IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN LA NORMA ISO 9001:2000 EN UNA INDUSTRIA PLÁSTICA”. Autora: Rojas Torres Lady Concepción (2008), Escuela Superior Politécnica El Litoral. Conclusión: El Sistema de Gestión de Calidad ha mostrado que es eficaz ya que los objetivos estratégicos han cumplido con los resultados planificados, incluso se han logrado mejores resultados a los planificados como es el caso de los proyectos de mejora.
- “AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD A LA EMPRESA HOT GALVANIZING CIA. LTDA.” Autora: Chiriboga Maldonado, Karla. (2009), Escuela Politécnica del Ejército.

Conclusión: La interacción de los procesos establecidos dentro del Sistema de Gestión de Calidad de Hot Galvanizing si se está llevando a cabo de manera correcta, lo cual demuestra que los mismos si aportan al sistema.

Comentario.- Las tesis tomadas como antecedentes investigativos tienen como principal objetivo determinar la calidad de los procesos en cada una de las empresas, más en ninguna de ellas se especifica la ejecución de la auditoría en los procesos operativos en busca de su optimización ni son ejecutados en entidad de características similares.

2.1.1 Antecedentes Históricos

Creación:

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo, CACECH; fundada el 26 de Junio de 1964; es una Institución financiera Cooperativista de carácter gremial cerrado; creada para brindar productos y servicios a todos sus socios que tienen como particularidad pertenecer al Magisterio de la Provincia de Chimborazo, quienes al hacer sus aportaciones mensuales, practican la solidaridad, principio fundamental del Cooperativismo.

La CACECH, se encuentre ubicada en el centro histórico la Ciudad de Riobamba, capital de la Provincia de Chimborazo, en las calles Veloz y Espejo; su edificación de corte colonial, brinda un ambiente acogedor para sus socios quienes pueden acercarse a sus instalaciones en horario de 09:00 a 12:00 y de 14:00 a 19:00, en donde serán atendidos con la calidad y calidez propias de su talento humano.

Productos y Servicios:

Entre sus principales productos financieros podemos mencionar: Libretas de Libre Ahorro – Libre Retiro; Libreta de Ahorro Cautivo y Fondos de Reserva; Inversiones a plazo fijo con las mejores tasas del mercado; las mismos que permiten a los socios de la Cooperativa, financiarlos créditos: Anticipo de Sueldo, Emergencia, Ordinario, Tecnológico, CrediAUTO, CrediTURISMO, CrediFLASH, de acuerdo a su necesidad y capacidad de pago, con un monto máximo de 20.000 dólares.

La CACECH, premia la fidelidad de sus socios al entregar el Fondo de Jubilación de 2.500 dólares a los socios que se acogen al beneficio de la jubilación y tienen mínimo 10 años de aportación ininterrumpida. De igual manera, ante la pérdida del cónyuge del socio, la CACECH, se solidariza en esos momentos difíciles con la entrega de 600 USD y, por la muerte del titular entrega a sus familiares un valor de 9.000 USD. Otro de los beneficios de los socios de la cooperativa es la tarjeta de débito Visa Electrón CACECH, es el instrumento más solicitado por nuestros socios que se encuentran en los cantones más alejados de la provincia; pues, mediante ella pueden acceder al sueldo que mensualmente se deposita en su cuenta a través del Sistema de Pagos Interbancarios del Banco Central, con cero costo y en el menor tiempo del sector financiero.

La sinergia entre las políticas de sus consejos de administración, vigilancia y comisiones; las directrices de la gerencia, el esfuerzo de su talento humano y sobre todo la confianza de sus socios hacen que cada día crezcan.(CACECH, 2013)

Misión:

"Somos una Institución Financiera que promueve la iniciativa de ahorro e inversión en el magisterio para mejorar la condición de vida de los socios".

Visión:

“En el año 2013, la Cooperativa liderará un Grupo Corporativo y estratégico para enfrentar los desafíos del futuro como una de las primeras Cooperativas del magisterio ecuatoriano”.

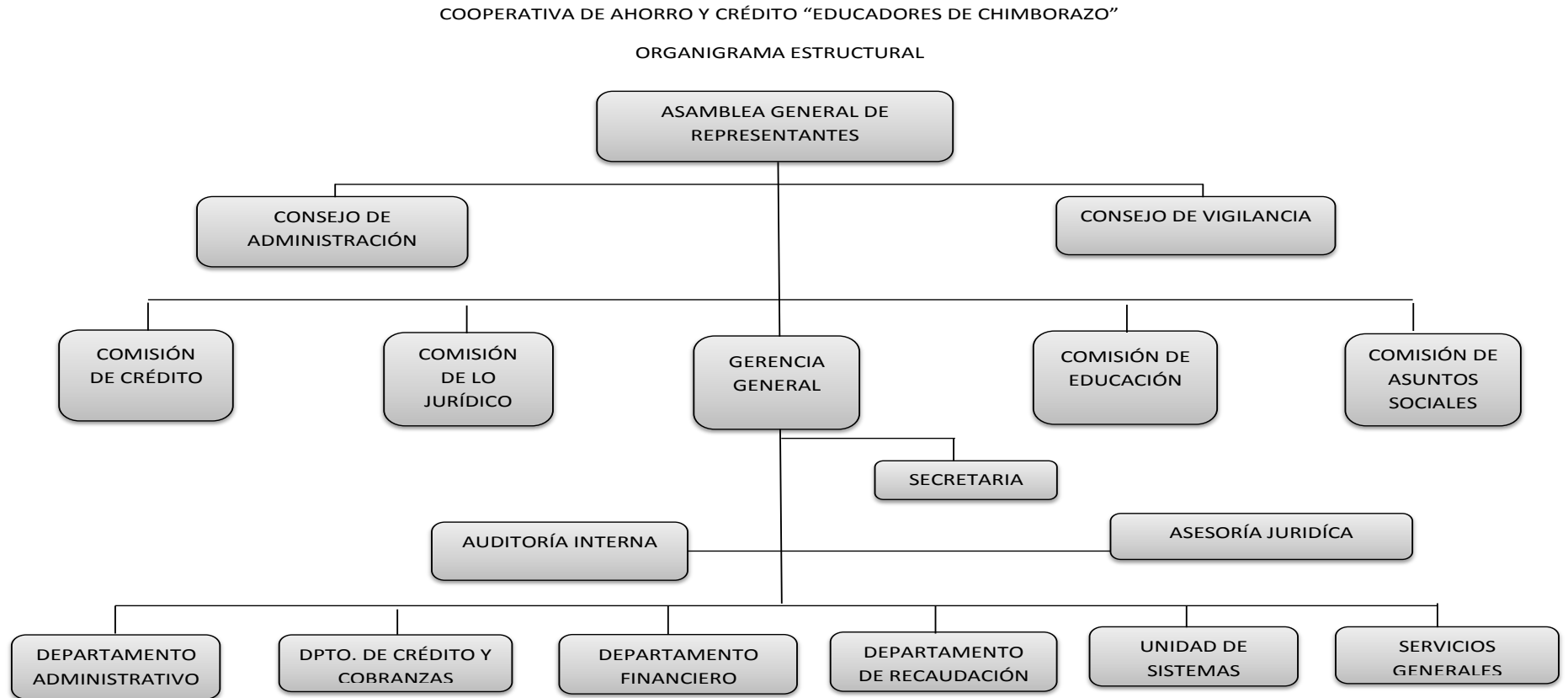
Principios y Valores:

- Respetar a la persona humana.
- Prioridad del servicio a los clientes.
- Mejoramiento continuo.

Valores institucionales personales	Valores institucionales empresariales
Entusiasmo Ética Solidaridad Liderazgo Trabajo en equipo Responsabilidad social Compromiso Confianza Integridad con eficiencia	Productividad Creatividad e Innovación Competitividad Compromiso y cultura de trabajo en equipo Profesionalismo Integración Sanidad, prudencia y transparencia financiera

Estructura Organizacional

Gráfico No.2 Organigrama Estructural



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "Educadores de Chimborazo"

Base Legal

Las actividades y operaciones de la COAC “Educadores de Chimborazo” Ltda., se sujetan a las siguientes disposiciones legales:

- Constitución Política de la República del Ecuador
- Ley de Cooperativas
- Ley de Régimen Tributario Interno
- Código de Trabajo
- Reglamentos, Instructivos, Estatutos, Resoluciones y Disposiciones Generales emitidas en la entidad

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1 Auditoría de Calidad

2.2.1.1 Definición

La norma de vocabulario ISO 9000 (2000), define la auditoría de la calidad como “proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría (registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información) y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría(conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia)”. (Organización Internacional de Normalización, 2002)

Se trata de un examen metódico que se realiza para determinar si las actividades y resultados relativos a la calidad satisfacen las disposiciones previamente establecidas y que realmente se llevan a cabo, además de comprobar que son adecuadas para alcanzar los objetivos propuestos.

Según esta definición, el objetivo de la auditoría es evaluar la suficiencia y efectividad de las disposiciones de calidad de una organización mediante la recolección y uso de evidencia objetiva, e identificar y registrar las instancias de no cumplimiento con las disposiciones de calidad e indicar, donde sea posible, las razones.

Normalmente se realizan las auditorías para los siguientes propósitos:

- a) Determinar la conformidad o no conformidad del sistema de calidad con los requisitos especificados.
- b) Determinar la efectividad del sistema en el cumplimiento de objetivos.
- c) Identificar el potencial para el mejoramiento del sistema de calidad.
- d) Cumplir los requisitos regulatorios.
- e) Para propósitos de certificación (registro) del sistema de calidad. (Informandodepri, 2008)

2.2.1.2 Objetivos

La auditoría de calidad tiene los siguientes objetivos.

- a) Estudiar los documentos del sistema para determinar si se ajustan a las normas de referencia correspondientes.
- b) Evaluar la capacidad del sistema de gestión para asegurar el cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios, contractuales.
- c) Establecer el nivel de cumplimiento de los procedimientos que forman parte del sistema de gestión de la calidad.
- d) Verificar que todos los departamentos y niveles de la organización sigan los procedimientos y procesos establecidos.
- e) Comprobar que el cumplimiento de dichos procedimientos permite alcanzar los objetivos de calidad de la empresa.
- f) Proponer las acciones correctivas y de mejora necesarias para alcanzar el cumplimiento de los procedimientos y de los objetivos.
- g) Proponer la modificación de los procedimientos cuando se demuestre que no son los adecuados para el desarrollo de la empresa.
- h) Identificar las áreas de mejora potencial del sistema de gestión de la calidad. (Fundación ECA Global, 2007)

2.2.1.3 Importancia

La auditoría de calidad es una herramienta de gestión empleada para verificar y evaluar las actividades relacionadas con la calidad en el seno de una organización. Proporciona a la dirección de la empresa evidencias objetivas basadas en hechos y no en hipótesis que permiten la toma de decisiones.

La auditoría de calidad es una herramienta de gran importancia en tres situaciones:

- a) como un requisito de acuerdo al programa y procedimiento para ajustarse a lo establecido por las normas ISO 9000;
- b) como una herramienta que le facilite a la dirección revisar y mejorar de manera continua el sistema de gestión de la calidad implantado y
- c) como la metodología empleada para la evaluación de sus actividades por parte de sus clientes o por parte de los organismos de certificación. (Mora, 2009)

2.2.1.4 Alcance

El alcance describe todo el sistema de gestión de calidad, procedimientos, y de todos los apartados de la norma de calidad aplicada para la implantación del sistema así como la información relativa a documentación legal y administrativa de la empresa por el equipo auditor, en factores tales como la ubicación física, actividades organizacionales, y la forma de realizar los informes.

El alcance de la auditoría debe ser determinado entre el cliente y el auditor líder. El auditado normalmente debe ser consultado cuando se determina el alcance de la auditoría. Cualquier cambio posterior al alcance de la auditoría debe realizarse de común acuerdo entre el cliente y el auditor líder. Los recursos encargados al auditor deben ser suficientes en cantidad y calidad para cumplir con el alcance requerido. (López, 2011)

2.2.1.5 Fases de la auditoría de calidad

Toda auditoría consta de las siguientes etapas:

Planificación, entendiéndose por tal la elección del tipo de auditorías a realizar, la plasmación documental de los procedimientos de realización de las mismas, entendiéndose que en el caso de la realización de una auditoría del producto, es necesaria la programación de mediciones y ensayos a partir de los planos y normas de ensayo, la elección del personal auditor que puede ser único, o distinto en función del tipo de auditoría a realizar, y la fijación de su periodicidad (mensual, anual,...). En ocasiones es conveniente asignar una única persona para planificar y dirigir la realización de todas las auditorías, es decir, nombrar un líder que reúna unas

características idóneas en cuanto a formación y carácter, para la realización de esta tarea.

Realización de auditorías según procedimiento y plan definidos. Es conveniente que el personal que va a ser auditado conozca con antelación tal hecho, y lo mejor desde el punto de vista práctico es que la realización de auditorías sea sistemática, y el propio director o responsable del área a auditar transmita a sus subordinados afectados las fechas concretas en las que estas auditorías sistemáticas van a realizarse para que presten su mayor colaboración.

Posiblemente si se sigue este sistema, al recibir los responsables esta comunicación, tratarán de inculcar en sus subordinados la necesidad de que todo esté "en perfecto estado de revista" como se decía antiguamente, lo que inicialmente podría alterar los resultados, pero si las auditorías son periódicas, esto dejará de producirse, y sin embargo el que el responsable comunique a sus subordinados las fechas de realización, así como la recomendación de que presten su máxima colaboración, confiere a las auditorías un papel destacado e importante dentro del sistema. Los documentos que recojan los resultados de las auditorías, es decir, respuestas, comprobaciones, resultados de medidas y ensayos, etc., han de estar consensuados entre auditor y auditado, de tal forma que recojan la conformidad de ambos, evitándose discusiones inútiles. Se trata de auditar la efectividad del sistema, tanto a través del propio sistema y su grado de cumplimentación, como a través de la calidad del producto obtenido, por lo que es necesario, para poder establecer las acciones correctoras, determinar el grado de cumplimentación del sistema, y su relación con la calidad del producto final. Si el fin del establecimiento de un sistema de calidad es obtener un producto de calidad es totalmente necesario comprobar su efectividad, sino se consigue este objetivo es necesario cambiar el sistema, y discutir o perseguir a las personas que lo aplican.

Evaluación de los resultados de la auditoría. Toda auditoría ha de realizarse para obtener una nota final que sirva, aunque solo sea comparativamente, para medir la evolución, tanto de la implementación del sistema, como de la calidad del producto. Lo que se pretende es la obtención de una valoración totalmente objetiva por lo que

el sistema de valoración ha de ser consensuado, y además, experimentado durante cierto tiempo, para poder fijar las señales de alerta, índices de ponderación, etc.

Redacción de informe y propuesta de medidas correctoras, si se considera necesario, con expresión de su grado de urgencia. Una vez valorada la auditoría y antes de la redacción del informe final y propuesta de las medidas correctoras, es conveniente la reunión con el director o responsable máximo afectado por la auditoría para que sea el primer informado y pueda incluso colaborar en la propuesta de medidas correctoras así como en la decisión sobre la urgencia de las mismas, pues es conveniente que tanto el informe de la auditoría como la propuesta de medidas correctoras, lo asuma como algo propio, entre otras cosas porque a veces, podrá ejercer más presión sobre la Gerencia que el propio auditor, sobre todo si alguna de las medidas propuestas corresponden o requieren inversiones.(Mgar.net, 2011)

2.2.1.6 Control Interno

2.2.1.6.1 Definición

El control interno es un elemento muy importante en el funcionamiento y operación de las empresas y tiene un gran efecto en la calidad, oportunidad y veracidad de la información que genera la empresa. El auditor debe realizar un estudio y evaluación del Control Interno, como parte de una revisión de estados financieros practicada conforme a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas. (Colegio de Contadores de México, 2004)

2.2.1.6.2 Objetivos del control interno

El control interno busca en forma general los siguientes objetivos:

- Proteger los activos
- Verificar la exactitud y confiabilidad de la información financiera
- Promover la eficiencia de las operaciones.

2.2.1.6.3 Estructura del control interno

La estructura de control interno de una entidad consiste en las políticas y procedimientos establecidos para proporcionar una seguridad razonable de poder lograr los objetivos específicos de la entidad y alcanzar los objetivos generales mencionados.

Los elementos de la estructura del control interno son:

- El ambiente de control
- La evaluación de riesgos
- Los sistemas de información y comunicación
- Los procedimientos de control
- La vigilancia

a) Ambiente de control

El ambiente de control representa la combinación de factores que afectan las políticas y procedimientos de una entidad fortaleciendo o debilitando sus controles. Algunos de los factores a considerar son:

- Actitud de la administración hacia el control interno
- Estructura de organización de la entidad
- Funcionamiento del consejo de administración y sus comités
- Métodos para asignar autoridad y responsabilidad
- Métodos de control para supervisar y dar seguimiento (incluyendo auditoría interna)
- Políticas y prácticas de personal
- Influencias externas.

b) Evaluación de riesgos

El segundo elemento de la estructura del control Interno es la evaluación de riesgos, que considera todos aquellos riesgos relevantes que pueden afectar su funcionamiento y operación. El proceso de la evaluación de riesgos relacionados con la información financiera, considera:

- La identificación, análisis y administración de riesgos relevantes en la preparación de estados financieros que pudieran evitar que estos estén razonablemente presentados de acuerdo con los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados o la base de contabilidad aceptada definida por la Empresa.
- Los riesgos relevantes a la información financiera, incluyen eventos o circunstancias externas o internas que pueden ocurrir y afectar la habilidad de la entidad en el Registro, Procesamiento, Agrupación o Reporte de Información.

Algunos de los riesgos relevantes que pueden presentarse en una empresa, y sobre los cuales el auditor debe poner especial interés por el efecto que pueden tener en la información financiera son:

- Cambios en el ambiente operativo
- Nuevo personal
- Sistemas de información nuevos o rediseñados
- Crecimientos acelerados
- Nuevas tecnologías
- Nuevas líneas, productos o actividades
- Reestructuraciones corporativas
- Cambio en pronunciamientos contables
- Personal con mucha antigüedad
- Operaciones en el extranjero

c) Sistema de información y comunicación

Los sistemas de información y comunicación en la empresa consisten en los métodos y registros establecidos para identificar, reunir, analizar, clasificar, registrar y producir información cuantitativa de las operaciones que realiza una entidad económica.

La calidad de los sistemas generadores de información afecta la habilidad de la gerencia en tomar las decisiones apropiadas para controlar las actividades de la entidad y preparar reportes financieros confiables y oportunos.

Para que un sistema contable sea útil y confiable debe contar con métodos y registros que:

- Identifiquen y registren las transacciones reales.
- Describan oportunamente todas las transacciones con el detalle que permita su clasificación.
- Cuantifiquen el valor de las operaciones.
- Registren las transacciones en el periodo correspondiente
- Presenten y revelen adecuadamente dichas transacciones en los Estados Financieros

Los sistemas de comunicación incluyen la forma en que se dan a conocer las funciones y responsabilidades relativas al control interno de los reportes financieros.

d) Procedimientos de control

Los procedimientos y políticas que establece la administración y que proporcionan una seguridad razonable de que se van a lograr en forma eficaz y eficientemente los objetivos específicos de la entidad, constituyen los procedimientos de control. El hecho de que existan formalmente políticas o procedimientos de control, no necesariamente significa que éstos estén operando efectivamente. El auditor debe evaluar la manera en que la entidad ha aplicado las políticas y procedimientos, su uniformidad de aplicación, qué persona las ha llevado a cabo y, finalmente, basado en dicha evaluación, concluir si están operando efectivamente.

Los procedimientos de control persiguen diferentes objetivos y se aplican en distintos niveles de la organización y del procesamiento de las transacciones. También pueden estar integrados por componentes específicos del ambiente de control, de la evaluación de riesgos y de los sistemas de Información y comunicación. Atendiendo a su naturaleza, estos procedimientos pueden ser de carácter preventivo o detectivo.

- Los procedimientos de carácter preventivo son establecidos para evitar errores durante el desarrollo de las transacciones.
- Los procedimientos de control de carácter detectivo tienen como finalidad detectar los errores o las desviaciones que durante el desarrollo de las transacciones, no hubieran sido identificados por los procedimientos de control preventivos.

Los procedimientos de control están dirigidos a cumplir con los siguientes objetivos:

- Debida autorización de transacciones así como de actividades.

- Adecuada segregación de funciones y, a la par, de responsabilidades.
- Diseño y uso de documentos y registros apropiados que aseguren el correcto registro de las operaciones.
- Establecimiento de dispositivos de seguridad que protejan los activos.
- Verificaciones independientes de la actualización de otros y adecuada valuación de las operaciones registradas. (Perúcontadores)

e) Vigilancia

La vigilancia es un proceso que asegura la eficiencia del control interno a través del tiempo, incluye la evaluación del diseño y operación de procedimientos de control en forma oportuna, así como, aplica medidas correctivas cuando sea necesario.

El proceso de vigilancia se lleva a cabo sobre actividades en marcha, evaluaciones separadas o, la combinación de ambas. En él debe incluirse el uso de información o comunicaciones de externos como son las quejas de clientes o usuarios, los registros de comentarios o sugerencias de usuarios, las comunicaciones de auditores externos.

2.2.1.6.4 Evaluación del control interno por el auditor

La evaluación del control interno se realiza en dos etapas, una evaluación preliminar durante la etapa de planeación. En esta etapa, el auditor efectúa un análisis general del riesgo implícito en el trabajo que va a realizar, con objeto de considerarlo en el diseño de sus programas de trabajo de auditoría y para identificar gradualmente las actividades y características específicas de la entidad.

Aun cuando en esta etapa no se han probado los controles internos y por lo tanto, aunque cualquier decisión es preliminar, el auditor deberá formarse un juicio sobre la confianza que podrá depositarse en el control que será probado.

La evaluación final se efectuará al aplicar las pruebas de cumplimiento, que están diseñadas para respaldar la evaluación de la aparente confiabilidad de procedimientos específicos de control. La evaluación se hará determinando si los procedimientos de control están funcionando de manera efectiva. El auditor debe documentar su

conocimiento sobre la estructura del control interno de la empresa y sobre la evaluación que realice del control interno.

2.2.1.6.5 Comunicación de situaciones a informar

El auditor debe emitir una comunicación de situaciones a informar, el contenido de la comunicación es definido por el mismo auditor, para lo cual debe considerar las expectativas de los usuarios respecto del control interno. Algunas de las situaciones a informar pueden ser: asuntos de interés para el cliente y aquellos que llaman la atención del auditor y que en su opinión deben ser comunicadas al cliente, deficiencias o desviaciones y sugerencias.

La comunicación debe ser dirigida a los más altos niveles de autoridad y responsabilidad. El informe deberá contener:

- Indicación de que el propósito de la auditoría es emitir una opinión sobre los estados financieros
- Aspectos considerados como situaciones a informar
- Restricciones establecidas para la distribución de la comunicación.

2.2.1.6.6 Riesgo en la auditoría y el riesgo de control

El riesgo de auditoría tiene como componentes los siguientes riesgos:

- Riesgo inherente
- Riesgo de control
- Riesgo de detección

La evaluación que realice el auditor sobre el control interno incide directamente en su evaluación del Riesgo de Control y por lo tanto en el Riesgo de Detección.

2.2.1.6.7 Clasificación del control interno

Existen dos tipos de controles internos: administrativos y contables

- a) **El control interno administrativo** no está limitado al plan de la organización y procedimientos que se relaciona con el proceso de decisión que lleva a la

autorización de intercambios, sino que se relaciona con la eficiencia en las operaciones establecidas por el ente.

- b) **El control interno contable** comprende el plan de la organización y los registros que conciernen a la salvaguarda de los activos y a la confiabilidad de los registros contables.

Estos tipos de controles brindan seguridad razonable:

- Los intercambios son ejecutados de acuerdo con autorizaciones generales o específicas de la gerencia.
- Se registran los cambios para: mantener un control adecuado y permitir la preparación de los estados financieros.
- Se salvaguardan los activos sólo accesándolos con autorización.
- Los activos registrados son comparados con las existencias. (Huilca, 2010)

2.2.1.7 Programa de auditoría

2.2.1.7.1 Definición

“El programa de auditoría es un enunciado, lógicamente ordenado y clasificado, de los procedimientos de auditoría que han de emplearse, la extensión que se les ha de dar y la oportunidad en que se han de aplicar”.(Tellez, 2004, pág. 223)

Los programas de auditoría se preparan de manera anticipada en la etapa de planeación, pudiendo ser modificados en la medida en que se ejecute el trabajo; para su efecto es necesario tenerse en cuenta los hechos concretos que se vayan observando.

Al respecto las Normas Internacionales de Auditoría indican:

El auditor deberá desarrollar y documentar un programa de auditoría que exponga la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos de auditoría planeados que se requieren para implementar el plan de auditoría global. El programa de auditoría sirve como un conjunto de instrucciones a los auxiliares involucrados en la auditoría y como medio para el control y registro de la ejecución apropiada del trabajo. El programa de auditoría puede también contener los objetivos de la auditoría para cada

área y un presupuesto de tiempos en el que son presupuestadas las horas para las diversas áreas o procedimientos de auditoría.(Normas Internacionales de Auditoría, 1998)

Se acostumbra a elaborar un programa por cada sección a examinar, el cual debe incluir por lo menos el programa de trabajo en un sentido estricto y el programa adscrito al personal del trabajo a realizar. Cada programa de Auditoría permite el desarrollo del plan de trabajo general, pero a un nivel más analítico, aplicado a un área en particular.

El programa de auditoría contiene prácticamente la misma información que el plan de trabajo, pero difiere de este en que se le han adicionado columnas para el tiempo estimado, el tiempo real, la referencia al papel de trabajo donde quedó plasmada la ejecución del programa, la rúbrica de quien realizó cada paso y la fecha del mismo.(Cuellar)

2.2.1.7.2 Características del programa de auditoría

El programa de Auditoría incluye todas las actividades a realizarse durante el proceso de la Auditoría.

El programa de auditoría es flexible, por tanto es aconsejable la elaboración de planes o programas de ámbito más general, dejándose las particularidades para ser estudiadas en cada oportunidad por los responsables de su ejecución. Junto con cada plan se debe hacer un cronograma de trabajo con el nombre de los responsables de su ejecución.

Entre las características que debe tener el programa de auditoría, podemos anotar:

- Debe ser sencillo y comprensivo.
- Debe ser elaborado tomando en cuenta los procedimientos que se utilizarán de acuerdo al tipo de empresa a examinar.
- El programa debe estar encaminado a alcanzar el objetivo principal.
- Debe desecharse los procedimientos excesivos o de repetición.

- El programa debe permitir al auditor a examinar, analizar, investigar, obtener evidencias para luego poder dictaminar y recomendar.
- Las sociedades auditoras, acostumbran tener formatos pre establecidos los cuales deben ser flexibles para que puedan ser adecuados a un determinado tipo de empresa.
- El programa debe ser confeccionado en forma actualizada y con amplio sentido crítico de parte del Auditor.(Alatriste, 2009)

2.2.1.7.3 Contenido de los programas de auditoría

El programa de auditoría, presenta en forma lógica las instrucciones para que el Auditor o el personal que trabaja una Auditoría, pueda seguir los procedimientos que debe emplearse en la realización del examen. En general el programa de auditoría, en cuanto a su contenido incluye los procedimientos específicos para la verificación de cada tipo de activo, pasivo y resultados, en el orden normal que aparecen en los estados económicos y financieros de la empresa.

Existen muchas formas y modalidades de un programa de auditoría, desde el punto de vista del grado de detalle a que llegue, se les clasifica en programas generales y programas detallados.

- Los programas de auditoría generales, son aquellos que se limitan a un enunciado genérico de las técnicas a aplicarse, con indicación de los objetivos a alcanzarse, y son generalmente destinados a uso de los jefes de los equipos de auditoría.
- Los programas de auditoría detallados, son aquellos en los cuales se describen con mayor minuciosidad la forma práctica de aplicar los procedimientos y técnicas de auditoría, y se destinan generalmente al uso de los integrantes del equipo de Auditoría.(Alatriste, 2009)

Generalmente el programa de auditoría comprenderá una sección por cada área de los estados financieros que se examinan. Cada sección del programa de auditoría debe comprender:

- Una introducción que describa la naturaleza de las cuentas examinadas y resuma los procedimientos de contabilidad de la compañía.
- Una descripción de los objetivos de auditoría que se persiguen en la revisión de la sección.
- Una relación de los pasos de auditoría que se consideran necesarios para alcanzar los objetivos señalados anteriormente. Esta sección debe tener columnas para indicar la persona que efectúa el trabajo, el tiempo empleado y referencias cruzadas a las planillas o cédulas donde se realiza el trabajo.

2.2.1.8 Técnicas de auditoría

Las técnicas de Auditoría son los recursos particulares de investigación, utilizados por el auditor para obtener los datos necesarios para corroborar la información que ha obtenido o le han suministrado (Evidencia Primaria). Son los métodos prácticos de investigación y prueba que el contador público utiliza para lograr la información y comprobación necesaria para poder emitir su opinión profesional. Las técnicas de Auditoría pueden aplicarse a los elementos internos de la empresa o a los elementos externos de la misma.

Según las Normas y Procedimientos de Auditoría, las técnicas de auditoría son las siguientes:

a) Estudio general

Apreciación sobre la fisonomía o características generales de la empresa, de sus estados financieros de los rubros y partidas importantes, significativas o extraordinaria. Esta apreciación se hace aplicando el juicio profesional del Contador Público, que basado en su preparación y experiencia, podrá obtener de los datos e información de la empresa que va a examinar, situaciones importantes o extraordinarias que pudieran requerir atención especial. Por ejemplo, el auditor puede darse cuenta de las características fundamentales de un saldo, por la simple lectura de la redacción de los asientos contables, evaluando la importancia relativa de los cargos y abonos anotados. En esta forma semejante, el auditor podrá observar la existencia de operaciones extraordinarias, mediante la comparación de los estados de resultados del ejercicio anterior y del actual. Esta técnica sirve de orientación para la aplicación antes de cualquier otra.

El estudio general, deberá aplicarse con cuidado y diligencia, por lo que es recomendable que su aplicación la lleve a cabo un auditor con preparación, experiencia y madurez, para asegurar un juicio profesional sólido y amplio.

b) **Análisis.**

Clasificación y agrupación de los distintos elementos individuales que forman una cuenta o una partida determinada, de tal manera que los grupos constituyan unidades homogéneas y significativas.

El análisis generalmente se aplica a cuentas o rubros de los estados financieros para conocer cómo se encuentran integrados y son los siguientes:

- **Análisis de saldos:** existen cuentas en las que los distintos movimientos que se registran en ellas son compensaciones unos de otros, por ejemplo, en una cuenta de clientes, los abonos por pagos, devoluciones, bonificaciones, etc., son compensaciones totales o parciales de los cargos por ventas. En este caso, el saldo de la cuenta está formado por un neto que representa la diferencia entre las distintas partidas que se registraron en la cuenta. En este caso, se pueden analizar solamente aquellas partidas que forman parte del saldo de la cuenta. El detalle de las partidas residuales y su clasificación en grupos homogéneos y significativos, es lo que constituye el análisis de saldo.
- **Análisis de movimientos:** en otras ocasiones, los saldos de las cuentas se forman no por compensación de partidas, sino por acumulación de ellas, por ejemplo, en las cuentas de resultados; y en algunas cuentas de movimientos compensados, puede suceder que no sea factible relacionar los movimientos acreedores contra los movimientos deudores, o bien. Por razones particulares no convenga hacerlo. En este caso, el análisis de la cuenta debe hacerse por agrupación, conforme a conceptos homogéneos y significativos de los distintos movimientos deudores y acreedores que constituyen el saldo de la cuenta.

c) **Inspección.**

Examen físico de los bienes materiales o de los documentos, con el objeto de cerciorarse de la existencia de un activo o de una operación registrada o presentada en los estados financieros. En diversas ocasiones, especialmente por lo que hace a los

saldos del activo, los datos de la contabilidad están representados por bienes materiales, títulos de crédito u otra clase de documentos que constituyen la materialización del dato registrado en la contabilidad.

En igual forma, algunas de las operaciones de la empresa o sus condiciones de trabajo, pueden estar amparadas por títulos, documentos o libros especiales, en los cuales, de una manera fehaciente quede la constancia de la operación realizada. En todos estos casos, puede comprobarse la autenticidad del saldo de la cuenta, de la operación realizada o de la circunstancia que se trata de comprobar, mediante el examen físico de los bienes o documentos que amparan el activo o la operación.

d) Confirmación

Obtención de una comunicación escrita de una persona independiente de la empresa examinada y que se encuentre en posibilidad de conocer la naturaleza y condiciones de la operación y, por lo tanto, confirmar de una manera válida. Esta técnica se aplica solicitando a la empresa auditada que se dirija a la persona a quien se pide la confirmación, para que conteste por escrito al auditor, dándole la información que se solicita y puede ser aplicada de diferentes formas:

Positiva.- Se envían datos y se pide que contesten, tanto si están conformes como si no lo están. Se utiliza este tipo de confirmación, preferentemente para el activo.

Negativa.- Se envían datos y se pide contestación, sólo si están inconformes. Generalmente se utiliza para confirmar pasivo o a instituciones de crédito.

e) Investigación

Obtención de información, datos y comentarios de los funcionarios y empleados de la propia empresa. Con esta técnica, el auditor puede obtener conocimiento y formarse un juicio sobre algunos saldos u operaciones realizadas por la empresa. Por ejemplo, el auditor puede formarse su opinión sobre la contabilidad de los saldos de deudores, mediante informaciones y comentarios que obtenga de los jefes de los departamentos de crédito y cobranzas de la empresa.

f) Declaración

Manifestación por escrito con la firma de los interesados, del resultado de las investigaciones realizadas con los funcionarios y empleados de la empresa. Esta técnica, se aplica cuando la importancia de los datos o el resultado de las investigaciones realizadas lo ameritan.

Aun cuando la declaración es una técnica de auditoría conveniente y necesaria, su validez está limitada por el hecho de ser datos suministrados por personas que participarlo en las operaciones realizadas o bien, tuvieron injerencia en la formulación de los estados financieros que se está examinando.

g) **Certificación**

Obtención de un documento en el que se asegure la verdad de un hecho, legalizado por lo general, con la firma de una autoridad.

h) **Observación**

Presencia física de cómo se realizan ciertas operaciones o hechos. El auditor se cerciora de la forma como se realizan ciertas operaciones, dándose cuenta ocularmente de la forma como el personal de la empresa las realiza. Por ejemplo, el auditor puede obtener la convicción de que los inventarios físicos fueron practicados de manera satisfactoria, observando cómo se desarrolla la labor de preparación y realización de los mismos.

i) **Cálculo**

Verificación matemática de alguna partida. Hay partidas en la contabilidad que son resultado de cálculos realizados sobre bases predeterminadas. El auditor puede cerciorarse de la corrección matemática de estas partidas mediante el cálculo independiente de las mismas. En la aplicación de la técnica del cálculo, es conveniente seguir un procedimiento diferente al ampliado originalmente en la determinación de las partidas. Por ejemplo, el importe de los intereses ganados originalmente calculados sobre la base de cálculos mensuales sobre operaciones individuales, se puede comprobar por un cálculo global aplicando la tasa de interés anual al promedio de las inversiones del periodo.(Instituto Mexicano de Contadores Públicos A.C.)

2.2.1.9 Papeles de trabajo

2.2.1.9.1 Definición

Los papeles de trabajo son los documentos en que el auditor registra los datos e informaciones obtenidas a lo largo de su examen y los resultados obtenidos de las pruebas realizadas, las que le servirán para poder elaborar su informe o dictamen final que deberá presentar a la empresa o entidad, y quedará como prueba de todo lo trabajado. Los papeles de trabajo deben ser claros y concisos respecto de la cuenta u operación a la que se refieran, del trabajo desarrollado y de las conclusiones obtenidas, esto se logra estableciendo un mínimo de elementos que es conveniente tener en cuenta al elaborarlos.

2.2.1.9.2 Elementos

Algunos de estos elementos que deben contener toda cédula o papel de trabajo de auditoría, son:

- Nombre de la empresa a la que se audita.
- Fecha del cierre del ejercicio examinado.
- Título o descripción breve de su contenido.
- Fecha en que se preparó.
- Nombre de quien lo preparó.
- Fuentes de donde se obtuvieron los datos.
- Descripción concisa del trabajo efectuado.
- Conclusión.

2.2.1.9.3 Objetivos e importancia

- a) Los papeles de trabajo sirven de respaldo para el trabajo del auditor así como de fundamento de los informes, dictámenes y carta de observaciones, que presente.
- b) Sirven de fuente de información posterior al propio cliente o entidad auditada, a otro auditor que se le pueda contratar para opinar sobre el trabajo realizado, a las autoridades de entidades fiscalizadoras del estado y en su caso a las autoridades judiciales.

- c) Con ellos se evidencia el trabajo realizado, su alcance, sus limitaciones y su oportunidad de presentación.
- d) Ellos sirven para comprobar que el auditor realizó un trabajo de calidad profesional.
- e) Sirven de guía para la realización de futuras auditorías y como referencia para determinar la consistencia en la aplicación de los principios de contabilidad generalmente aceptados de un ejercicio a otro.

2.2.1.9.4 Clasificación

Se acostumbra clasificar a los papeles de trabajo desde dos puntos de vista: por su uso y por su contenido.

Cuadro No.1 Clasificación de los papeles de trabajo

Por su uso	De uso continuo: Acta constitutiva, contratos a plazos mayores a un año o indefinidos, cuadros de organización, catálogos de cuentas, manuales de procedimientos, etc.
	De uso temporal Confirmaciones de saldos a una fecha dada, contratos a plazo fijo menor de un año, conciliaciones bancarias, etc.
Por su contenido: Aunque en diseño y contenido los papeles de trabajo son tan variados como la propia imaginación, existen en el transcurso del trabajo de auditoría papeles claves cuyo contenido está más o menos definido, y estos son utilizados de acuerdo al requerimiento y necesidad que tenga el auditor y la experiencia que posea en su uso.	Hoja de trabajo.
	Cédulas sumarias o de Resumen.
	Cédulas de detalle o descriptivas.
	Cédulas analíticas o de comprobación

Fuente: Cuellar, G. (1996) Auditoría

Elaborado por: Los autores

2.2.1.10 Índices

Para facilitar el ordenamiento y archivo de los papeles de trabajo y su rápida localización, se acostumbra ponerles una clave a todos y cada uno de ellos en lugar visible que se escribe generalmente con un lápiz de color denominado "lápiz de auditoría" por lo regular de color rojo.

Esta clave recibe el nombre de índice y mediante él se puede saber de qué papel se trata y el lugar que le corresponde en su respectivo archivo. En teoría no importa qué sistema se escoja como índice, pero el elegido debe proveer un ordenamiento lógico y ser suficientemente elásticos para posibles modificaciones.

Los principales sistemas de indexación utilizados en Auditoría son los siguientes:

- a) **Índice Numérico Alfabético:** Se le asigna una letra mayúscula a las cuentas de Activo y dobles letras mayúsculas a las cuentas de Pasivo y Capital. Las cuentas de Resultado llevarían números arábigos ascendentes.
- b) **Índice Alfabético Doble:** a las cédulas sumarias se les asigna una letra mayúscula, y a las cédulas analíticas dos letras mayúsculas.
- c) **Índice Alfabético Doble Numérico:** Es una combinación de los sistemas Numérico Alfabético y Alfabético Doble. pues se le asigna una letra mayúscula a las cédulas sumarias de Activo y doble letra mayúscula a las sumarias de Pasivo y Capital. Las cédulas analíticas se indexan con la letra o letras de la respectiva sumaria y un número arábigo progresivo. Las cuentas de Resultados se indexan con números arábigos en múltiplos de 10 en forma ascendente. Este es el sistema de mayor utilización por la facilidad de su uso y su popularidad a nivel nacional e internacional.
- d) **Índice Numérico:** a las cédulas sumarias de Activo, Pasivo, Capital y Resultados se le asignan números arábigos progresivos y las cédulas analíticas números fraccionarios. En Colombia resulta muy apropiado usar como índice numérico el código asignado a las cuentas por el Plan Único de Cuentas PUC
- e) **Índice Decimal:** a las cédulas sumarias de Activo, Pasivo, Capital y Resultados se le asignan números arábigos en múltiplos de 1000 y a las cédulas analíticas números arábigos dependientes de los de las sumarias en múltiplos de 100.
- f) **Índice del Plan Único de Cuentas:** este método consiste en asignar como índice el código correspondiente a las clases, grupos, cuentas y subcuentas del Plan Único de Cuentas. Este sistema tiene la ventaja de no necesitar un documento que explique el significado del índice por ser suficientemente conocido por todos, pero tiene la gran desventaja de usar índices con demasiados dígitos en los niveles de cédulas analíticas y subanalíticas lo que dificulta hacer las referencias cruzadas.

2.2.1.11 Referencias cruzadas

La referencia cruzada tiene por objeto relacionar información importante contenida en un papel de trabajo con respecto a otro. Una práctica común constituye la referencia entre los procedimientos de auditoría contenidos en los programas y los papeles de trabajo que lo respaldan o la relación de la información contenida en los papeles de trabajo y las hojas de resumen de hallazgos.

La referencia cruzada es una práctica útil para relacionar información importante, sin embargo, debe evitarse la utilización en situaciones poco relevantes. La referencia se realizará mientras se desarrolla el trabajo, sin dejar esta actividad para el momento de preparar el informe de auditoría. (Contraloría General del Estado, 2001, pág. 239)

La anotación de índices en los papeles de trabajo es indispensable, para lo que se debe definir los códigos a emplear que deben ser iguales a los ya utilizados. Es necesario que los papeles de trabajo contengan referencias cruzadas cuando estén relacionadas entre sí. La codificación de índices y referencias pueden ser de tres formas:

- Alfabéticas
- Numéricas
- Alfanuméricas

Para la referenciación se utiliza lápiz rojo, lo que permite identificar claramente la información referenciada. El criterio de referenciación es el siguiente:

- Pasan.- En el papel de trabajo se lo identifica poniendo el índice del papel de trabajo a dónde va la información, en el lado derecho o inferior derecho del dato que dio lugar a la referenciación.
- Vienen.- Se identifica en el papel de trabajo donde viene la información, colocándolo al lado izquierdo o superior del dato o cifra que se está referenciando.

2.2.1.12 Marcas de auditoría

Todo hecho, técnica o procedimiento que el Auditor efectúe en la realización del examen debe quedar consignado en la respectiva cédula (analítica o subanalítica

generalmente), pero esto llenaría demasiado espacio de la misma haciéndola prácticamente ilegible no solo para los terceros, sino aún para el mismo auditor.

Para dejar comprobación de los hechos, técnicas y procedimientos utilizados en las cédulas o planillas, con ahorro de espacio y tiempo, se usan marcas de auditoría, las cuales son símbolos especiales creados por el auditor con una significación especial.

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

2.2.1.13 Evidencias

Las Normas Técnicas de Auditoría, expresan:

El auditor debe obtener evidencia suficiente y adecuada, mediante la realización y evaluación de las pruebas de auditoría que se consideren necesarias, al objeto de obtener una base de juicio razonable sobre los datos contenidos en las cuentas anuales que se examinan y poder expresar una opinión respecto de las mismas.(Normas Internacionales de Auditoría, 1998)

La calidad de la evidencia está influida por su fuente de procedencia. Las que son independientes de la empresa, en principio, ofrecen mayores garantías que las que están bajo el control de la misma.

La evidencia se puede distinguir entre:

- Evidencia obtenida directamente por el auditor.
- Evidencia externa.
- Evidencia interna.
- Solapamiento de la evidencia.

La evidencia se puede obtener por medio de la inspección, la observación, preguntas, confirmación, cálculo, técnicas de examen analítico, colaboradores y colaboradores.

- a) **Inspección.-** La inspección física es un método apropiado para la consecución de objetivos como el de existencia de ciertos elementos de activo. Sólo las partidas que representan elementos tangibles pueden ser susceptibles de inspección física como, por ejemplo, los inmovilizados materiales, las existencias y el dinero en metálico. Sin embargo, para las inversiones financieras y los inmovilizados inmateriales, la inspección que se puede realizar es documental.
- b) **Observación.-** Se trata de un método apropiado para la realización de pruebas sobre el funcionamiento de los controles internos, así como para tutelar la ejecución de determinadas pruebas sustantivas de detalle en las que se utiliza al personal de la empresa como colaborador. La observación del proceso de toma de inventarios de existencias es un procedimiento habitual, dado que la empresa debe conocer el inventario de existencias al cierre del ejercicio. El auditor observa la correcta ejecución de dicho proceso de toma de inventarios, además de ejecutar algunas inspecciones sobre el mismo como evidencia adicional.
- c) **Preguntas.-** El auditor puede obtener evidencia preguntando al personal de la empresa o a otro ajeno a la misma que tenga los conocimientos necesarios para resolver determinadas circunstancias.

Las preguntas y respuestas pueden ser orales o escritas. La diferencia entre este procedimiento y la confirmación es que el segundo comprende preguntas sobre el contenido de alguna o todas las rúbricas contenidas en las cuentas anuales, mientras que las preguntas no se dirigen a validar una rúbrica en concreto, sino las circunstancias que la rodean. Las respuestas por escrito son más fiables que las verbales, ya que exigen una mayor reflexión al interlocutor. Sin embargo, una respuesta meditada presenta mayores posibilidades de estar sesgada. La persuasión de las preguntas está en función del grado de independencia y competencia del interlocutor que las responde.

- d) **Confirmación.-** La confirmación consiste en la corroboración de una afirmación contenida en los registros contables. La confirmación puede ser oral o escrita, puede obtenerse dentro o fuera de la empresa. Es preferible la escrita a la oral. Es más, casi siempre se realiza por escrito dado que al ser evidencia directa sobre las

afirmaciones contables recogidas en las cuentas anuales, puede llegar a ser única fuente de evidencia sobre alguna de dichas afirmaciones.

La confirmación puede adoptar dos formas diferentes:

- **Confirmación Positiva:** se puede solicitar a la persona que confirma que, expresamente se pronuncie sobre un saldo o incluso señale cuál es su cuantía.
- **Confirmación Negativa:** la persona que confirma tan sólo debe responder cuando no está de acuerdo con el saldo que se envía

- e) **Cálculos.-** Esta técnica pretende aportar evidencia sobre la correcta cuantificación de las transacciones registradas por la empresa, así como del correcto pase de información entre registros y de éstos a las cuentas anuales. Supone una reejecución de los procesos contables, pudiendo ser empleada esta técnica con fines sustantivos, como, por ejemplo, el cálculo de la dotación a la amortización anual del inmovilizado, o como prueba de cumplimiento, aportando evidencia sobre la correcta supervisión de las operaciones.
- f) **Técnicas de examen analítico.-** Las técnicas de revisión analítica utilizan evidencia elaborada por el propio auditor, a partir de los datos que suministran las cuentas anuales, así como cualquier otra información no económica pero que está relacionada con las magnitudes incluidas en los estados financieros.
- g) **Especialistas y colaboradores.-** El equipo de auditoría es un factor importante en la captación de la evidencia. La estructura es triangular, situándose en la base el personal recientemente incorporado al equipo y en la parte superior los más experimentados. Las tareas más rutinarias y definidas, normalmente la ejecución de ciertas pruebas, son asignadas a los miembros con menor experiencia, mientras que los niveles superiores se encargan de las cuestiones menos formalizadas, en las que su experiencia y conocimientos específicos desempeñan un papel crucial.

El auditor suele confiar parte de la captación del trabajo a personal ajeno a su propia organización. En concreto, puede trabajar con el propio personal del cliente o puede recurrir al empleo de especialistas en materias que se escapan a su conocimiento.

2.2.1.14 Indicadores de gestión

Un indicador es la relación entre las variables cuantitativas o cualitativas, que permite observar la situación y las tendencias de cambio generadas en el objeto o fenómeno observado, respecto a objetivos y metas previstas e influencias esperadas. Para establecer los indicadores se requiere tener un conocimiento de la organización, información de soporte, identificación de las necesidades de la organización, claridad en conceptos como eficacia y eficiencia

Los indicadores de gestión pueden ser:

- Continuos: son aquellos que una vez elaborados, se utilizan permanentemente.
- Específicos: son aquellos indicadores que no tienen la posibilidad de contar con serie histórica o de evolución, pues no expresan una relación, tasa o ratio y suponen el desarrollo de una actividad puntual.

Los ámbitos en el cual se pueden desempeñar los indicadores son:

- Calidad: es el grado de satisfacción del cliente
- Cobertura (Eficacia): Es el nivel de atención de las necesidades de bienes y/o servicios que deben ser entregados por la entidad.
- Costo: son los recursos financieros incurridos en la producción de los bienes y/o servicios que brinda la entidad.
- Institucionalidad: está referido a la implementación de cambios en la organización tales como modernización, descentralización y transparencia.

2.2.1.15 Hallazgos de auditoría

El término hallazgo se refiere a debilidades en el control interno detectadas por el auditor. Por lo tanto, abarca los hechos y otras informaciones obtenidas que merecen ser comunicados a los funcionarios de la entidad auditada y a otras personas interesadas.

Son asuntos que llaman la atención del auditor y que en su opinión deben comunicarse a la entidad, ya que representan deficiencias importantes que podrían afectar en forma negativa su capacidad para registrar, procesar, resumir y reportar

información financiera, de acuerdo con las aseveraciones efectuadas por la gerencia en los estados financieros. Pueden referirse a diversos aspectos de la estructura de control interno, tales como: ambiente de control, sistema de contabilidad y procedimientos de control. (Contraloría General del Estado, 1998)

El auditor debe utilizar su buen juicio y criterio profesional para decidir cómo informar determinada debilidad importante identificada en el control interno. La extensión mínima de cada hallazgo de auditoría dependerá de cómo éste debe ser informado, aunque por lo menos, el auditor debe identificar los siguientes elementos:

a) **Condición.-** Nivel de gestión y resultados alcanzados.

Es un factor influyente en una desviación a un criterio de desempeño existente en una o más unidades de análisis de la organización, considerada como elemento explicativo de las oportunidades de cambio de una condición a ser revertida. Se refiere a la situación actual encontrada por el auditor al examinar un área, actividad, función u operación, entendida como “lo que es”.

b) **Criterio.-** Nivel de Gestión y Resultados deseado, esperado o planificado.

Comprende la concepción de “lo que debe ser “, con lo cual el auditor mide la condición del hecho o situación.

c) **Causa.-** Factores influyentes de la variación de la Gestión y/o los Resultados.

Es la razón básica (o las razones) por lo cual ocurrió la condición, o también el motivo del incumplimiento del criterio de la norma. Su identificación requiere de la habilidad y el buen juicio del auditor y, es indispensable para el desarrollo de una recomendación constructiva que prevenga la recurrencia de la condición.

d) **Efecto.-** Impacto de la variación expresado en la CONDICIÓN en una determinada unidad de medida.

Es el resultado adverso o potencial de la condición encontrada, generalmente representa la pérdida en términos monetarios originados por el incumplimiento para el logro de la meta, fines y objetivos institucionales.

- e) **Recomendación.-** Acciones preventivas, correctivas y creativas para rescatar un valor requerido por el CRITERIO.

Es una medida que a juicio del auditor permitirá a la organización lograr, de manera más eficaz, económica y eficientemente, sus objetivos, solucionando sus actuales problemas, previendo otros y aprovechando al máximo las posibilidades que el medio externo y sus propios recursos le ofrecen. Se establecen para superar la CONDICIÓN y CAUSAS de los problemas identificados.

2.2.1.16 Comunicación de resultados

Los resultados, si bien se presentan al concluir la auditoría, también se pueden presentar antes, durante y después del proceso de auditoría.

Para la comunicación del inicio del examen, en el transcurso del examen y la convocatoria a la lectura del borrador de informe, se considerarán las disposiciones constantes en el Reglamento de Delegación de Firmas de la Contraloría General del Estado.

a) Comunicación al inicio de la auditoría

Para la ejecución de una auditoría, el auditor jefe de equipo, mediante oficio notificará el inicio del examen a los principales funcionarios vinculados con las operaciones a ser examinadas de conformidad con el objetivo y alcance de la auditoría. En el caso de servidores que se encuentren desempeñando funciones, procederá de conformidad al reglamento de responsabilidades y cuando el servidor respectivo haya renunciado o salido de su cargo, se citará el artículo pertinente de la ley. Dicha comunicación se la efectuará en forma individual y de ser necesario, en el domicilio del interesado, por correo certificado o a través de la prensa. Para el caso de particulares se les notificará o requerirá información de conformidad con las disposiciones legales pertinentes.

La comunicación inicial, se complementa con las entrevistas a los principales funcionarios de la entidad auditada, en esta oportunidad a más de recabar información, el auditor puede emitir criterios y sugerencias preliminares para corregir los problemas que se puedan detectar en el desarrollo de tales entrevistas.

b) Comunicación en el transcurso de la auditoría

Con el propósito de que los resultados de un examen no propicien situaciones conflictivas y controversias muchas veces insuperables, éstos serán comunicados en el transcurso del examen, tanto a los funcionarios de la entidad examinada, a terceros y a todas aquellas personas que tengan alguna relación con los hallazgos detectados. El informe de evaluación del control interno es una de las principales oportunidades para comunicarse con la administración en forma tanto verbal como escrita.

En el desarrollo del examen, el auditor puede identificar algunos hechos que requieren ser corregidos, los cuales pondrán en conocimiento de los directivos para que se tomen las acciones correctivas, luego, el auditor con la evidencia necesaria, llega a conclusiones firmes, aun cuando no se haya emitido el informe final.

La comunicación de resultados será permanente y no se debe esperar la conclusión del trabajo o la formulación del informe final, para que la administración conozca de los asuntos observados por parte del auditor, éste deberá transmitirlos tan pronto como haya llegado a formarse un criterio firme debidamente documentado y comprobado. Cuando las personas relacionadas con los hallazgos detectados sean numerosas, de acuerdo a las circunstancias se mantendrá reuniones por separado con la máxima autoridad y grupos de funcionarios por áreas. De esta actividad, se dejará constancia en las actas correspondientes.

Las discrepancias de opinión, entre los auditores y los funcionarios de la entidad, serán resueltas en lo posible durante el curso del examen. Para la formulación de las recomendaciones, se incluirá las acciones correctivas que sean más convenientes para solucionar las observaciones encontradas.

c) Comunicación al término de la auditoría

La etapa de comunicación de resultados es la más crítica, considerando que por sí misma no consiste sólo en transmitir información, sino en establecer una comprensión mutua entre las partes que interactúan, Durante una comunicación también intervienen filtros que distorsionan los mensajes, es por esto que las partes

deben asegurarse que no existen problemas de comunicación y que el mensaje ha llegado en forma correcta.(Mora S. , 2008)

La emisión y comunicación de resultados puede realizarse de manera verbal y por escrito y debe estar dirigida a las instancias correspondientes, por cuanto esta información se constituirá en la base para el mejoramiento de los asuntos examinados.

2.2.2 Procesos operativos

2.2.2.1 Definición

Chase (2005) define al proceso como “cualquier parte de una organización que recibe insumos y los transforma en productos o servicios, mismos que se espera sean de mayor valor para la organización de los insumos originales”.

El proceso es:

Todo conjunto articulado de actividades de agregación de valor a los insumos que se llevan a cabo para obtener un resultado esperado. El resultado de un proceso es un producto o servicio (intermedio o final) producido para ser entregado a alguien que lo usará o transformará. (Subsecretaría de la Gestión Pública, 2007)

Es decir, un proceso puede ser analizado como una cadena de valor, ya que en la secuencia de pasos dirigidos a obtener un producto o brindar un servicio, cada uno de esos pasos o tareas debe añadir valor al paso precedente.

El valor que se añade está definido por:

- Las personas y equipos.
- Los recursos disponibles.
- Los procesos que se llevan a cabo.

También se puede definir un proceso como “un conjunto de actividades orientadas a generar un valor añadido a sus entradas para conseguir un resultado que satisfaga los requisitos del cliente”. (Fundación ECA Global, 2007)

El proceso es el desarrollo continuo de tareas o actividades que en un determinado momento están relacionadas y articuladas entre sí, cuya conexión agrega valor de acción, con el objeto de mezclar y transformar los insumos para que produzcan un rendimiento y un resultado o producto interno o externo para la organización. De acuerdo al producto que una organización va a producir, a la capacidad de la empresa y a las necesidades del cliente, se debe elegir cual es la configuración productiva, o el tipo de flujo o proceso más adecuados.

Los procesos que se llevan a cabo dentro de una organización, se pueden clasificar de la siguiente manera:

- a) Procesos sustantivos o primarios.
- b) Procesos de apoyo, secundarios o administrativos.
- c) Procesos de gestión.

a) Procesos sustantivos o primarios

Son todos aquellos que conducen necesariamente al cumplimiento de los objetivos o finalidad de la organización, dando por resultado un producto que es recibido por un ciudadano o usuario externo. Vinculan directamente al organismo con la sociedad.

- Finalidad: cumplimiento de los objetivos fundamentales de la organización.
- Destinatario: Refiere al conjunto social que es referencia y destino de la acción.
- Características: son procesos de alto impacto social, en virtud de cumplir con objetivos centrales o prioritarios.

b) Procesos de apoyo, secundarios o administrativos

Su existencia y operatividad aseguran que los objetivos de los procesos primarios se cumplan. Apoyan las tareas sustantivas, por lo tanto son vitales para la operación de una organización, pero no agregan valor al producto o servicio directamente. Están impulsados por las necesidades de los usuarios internos.

- Finalidad: dar apoyo operativo para el cumplimiento de los objetivos de los procesos sustantivos.

- Destinatario: generalmente dirigidos a un usuario interno. Pueden no ser visibles a los destinatarios finales o usuario externos.
- Características: se desprenden del diseño y análisis de los procesos primario. Generalmente son los primeros en automatizarse (utilizando Tecnologías de la Información y la Comunicación) y definir métodos de autocontrol.

c) **Procesos de gestión**

Son los referidos a la organización vista como un conjunto de procesos interrelacionados por un mismo objetivo o misión. A diferencia de los dos primeros, es importante destacar que raramente están relacionados con la operatividad diaria. Se desarrollan a lo largo de largos períodos de tiempo. Armonizan y regulan el accionar de los dos procesos anteriores.

- Finalidad: organizar y facilitar la conducción de la totalidad de los procesos de la organización.
- Destinatario: la propia organización y la coordinación de todos los procesos.
- Características: tienen incidencia en el desarrollo futuro de la organización.

2.2.2.2 **Diseño de procesos**

Ciertas herramientas nos ayudan a comprender las complejidades del diseño y rediseño del proceso. Son maneras sencillas para que tenga sentido lo que sucede o debe suceder en un proceso.

- **Diagrama de flujo.-** Es un esquema o dibujo del movimiento de materiales, productos o personas.
- **Gráfica de función- tiempo.-** Es un diagrama de flujo en el que se agrega el tiempo en el eje horizontal, estas gráficas se denominan gráfica de función- tiempo o mapeo del proceso, este tipo de gráficos permite que los usuarios identifiquen y eliminen desperdicios, como pasos de más, duplicidades y demoras.
- **Diagramas del proceso.-** Los diagramas del proceso comprenden símbolos, tiempo y distancia, con la finalidad de ofrecer una forma objetiva y estructurada para analizar y registrar las actividades que agregan valor. (Render)

2.2.2.3 Diagrama de flujo

Los diagramas de flujo, también llamados flujogramas, son gráficos que señalan el movimiento, desplazamiento o curso de alguna cosa, que bien puede ser una actividad, un formulario, un informe, materiales, personas o recursos.

Los flujogramas son de gran importancia para toda empresa y persona porque brinda elementos de juicio idóneos para la representación de procedimientos y procesos, así como las pautas para su manejo en sus diferentes versiones. La selección de los símbolos dependen del procedimiento que va a ponerse en las gráficas y del empleo que vaya a darse en las mismas, por tal motivo es fundamental que se empleen de forma correcta, al colocar un símbolo en un sitio inadecuado, cambia el sentido del flujograma.

El Diagrama de Flujo es una representación gráfica de la secuencia de pasos que se realizan para obtener un cierto resultado. Este puede ser un producto, un servicio, o bien una combinación de ambos. (Ver gráfico N° 2)

Los diagramas de flujo tienen las siguientes características:

- **Capacidad de comunicación:** permite la puesta en común de conocimientos individuales sobre un proceso, y facilita la mejor comprensión global del mismo.
- **Claridad:** proporciona información sobre los procesos de forma clara, ordenada y concisa.

2.2.2.4 Diagrama de procesos

Ayuda a comprender el trabajo como un proceso y a identificar en qué parte del proceso está el problema. Es muy importante comprender que cada paso en el proceso crea relaciones o dependencias entre unos y otros para lograr la realización del trabajo.

Cada paso del proceso depende en uno o varios proveedores de materiales o servicios y en algunos casos de información o recursos, los cuales deben ser: confiables, libres de defectos, oportunos y completos. En contraposición, aquellos que son los receptores del o de los productos del proceso deben asentar claramente sus requerimientos y dar a conocer cuando no están recibiendo lo esperado.

Es también muy importante que el diagrama de flujo de cualquier proceso se encuentre al día, para no desvirtuar la identificación de problemas reales. Cada proceso es un sistema y debe ser tratado de tal manera con todas las partes con las que conecta. Si se cambia una de las partes del subsistema siempre se verá afectado el cómo actúa el sistema en su totalidad.

Para elaborar el diagrama de procesos debe:

- Utilizar símbolos para mostrar el flujo de las acciones y decisiones involucradas en el proceso de principio a fin
- Enlistar todos los pasos del proceso como se están realizando. Mantenga tan simple como sea posible su descripción.
- Validar el diagrama de flujo y las medidas de desempeño del mismo con los propietarios o los que llevan a cabo el proceso y con los usuarios del mismo. Antes de que un equipo pueda mejorar algún proceso, necesitan entenderlo.
- Las personas que pueden evaluarlo son las que participan en el proceso o reciben algún producto, servicio o información de él.
- Se debe confirmar la precisión del proceso conforme se desarrolla el diagrama de flujo, así como el tiempo estimado/ real de cada paso, tal como se lleva a cabo actualmente.
- Se debe identificar y registrar el valor, tiempo invertido y costo de cada paso en el proceso

2.2.2.5 El proceso y las funciones administrativas

“Las funciones del administrador son básicamente planeación, Organización, Dirección y Control”.

Cada función tiene sus propósitos específicos que se complementan para alcanzar los objetivos de la empresa.

- Planeación.- Se encarga del establecimiento de los objetivos organizacionales y departamentales; de la definición de los planes para alcanzarlos; y la programación de actividades

- Organización.- Ordena los recursos y actividades para alcanzar los objetivos; establece órganos y cargos; atribuye autoridad y responsabilidad.
- Dirección.- Designa los cargos; trata de la comunicación, liderazgo y motivación del personal así como de la dirección para los objetivos.
- Control.- Tiene como tarea la definición de estándares para medir el desempeño; la corrección de desviaciones y discrepancias; garantiza el cumplimiento de la planeación.

Las funciones administrativas consideradas como un todo, conforman el proceso administrativo secuencial, lineal, es decir, se inicia con el planeamiento, sigue la organización, dirección y control. Cuando se las considera aisladamente, planeación, organización, dirección y control son funciones administrativas; cuando se consideran en su enfoque global para alcanzar objetivos, forman el proceso administrativo, el cual está determinado por el conjunto de funciones administrativas de manera interactiva, influyéndose mutuamente. (Universidad Nacional del Noreste)

Gráfico No.2 Símbolos utilizados en el diagrama de flujo

Simbología para diagramas de flujo		
Símbolo	Conector	Descripción
	Actividad o tarea.	Acción llevada a cabo en un proceso, representa cortes, cambios, modificaciones, ensambles; puede tener muchas entradas una salida.
	Decisión	Sirve para indicar puntos donde se toman decisiones: Si, No.
	Demora (no programada)	Retraso no programado de materiales o información; partes o productos; espera.
	Transporte / movimiento	Cualquier acción que desplaza información, objetos o personas.
	Almacenaje / Archivo	Retraso programado de materiales, partes o productos, se quedan en piso, almacén.
	Inicio o final	Para marcar los extremos de un diagrama, podría implicar la actividad de inicio y fin.

Fuente: <http://www.pymesycalidad20.com/wp-content/uploads/2012/02/simbolos-de-diagramas.png>

2.2.2.6 Manual de procesos

La existencia del manual de procesos en la configuración de la organización permite facilitar la adaptación de cada factor de la empresa (tanto de planeación como de gestión) a los intereses primarios de la organización. Las funciones básicas del manual de procesos son las siguientes:

- El establecimiento de objetivos
- La definición de políticas, guías, procedimientos y normas.
- La evaluación del sistema de organización.
- Las limitaciones de autoridad y responsabilidad.
- Las normas de protección y utilización de recursos.
- La aplicación de un sistema de méritos y sanciones para la administración de personal.
- La generación de recomendaciones.
- La creación de sistemas de información eficaces.
- El establecimiento de procedimientos y normas.
- La institución de métodos de control y evaluación de la gestión.
- El establecimiento de programas de inducción y capacitación de personal.
- La elaboración de sistemas de normas y trámites de los procedimientos.

Como se puede observar, los factores en los que influye el manual son de máxima importancia en la organización, y son fundamentales para la correcta gestión de la empresa. (Universidad Nacional de Colombia)

2.2.2.7 Manual de procedimientos

2.2.2.7.1 Definición

El Manual de Procedimientos es un elemento del Sistema de Control Interno, el cual es un documento instrumental de información detallado e integral, que contiene, en forma ordenada y sistemática, instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y reglamentos de las distintas operaciones o actividades que se deben realizar individual y colectivamente en una empresa, en todas sus áreas, secciones, departamentos y servicios.

Requiere identificar y señalar ¿quién?, ¿cuándo?, ¿cómo?, ¿dónde?, ¿para qué?, ¿por qué?, de cada uno de los pasos que integra cada uno de los procedimientos.

2.2.2.7.2 Objetivos, políticas y componentes del manual de procedimientos

- El desarrollo y mantenimiento de una línea funcional de autoridad y responsabilidad para complementar los controles de la organización.
- Una definición clara de las funciones y las responsabilidades de cada departamento, así como la actividad de la organización, esclareciendo todas las posibles lagunas o áreas de responsabilidad indefinida.
- Un sistema contable que suministre una oportuna, completa y exacta información de los resultados operativos y de organización en el conjunto.
- Un sistema de información para la dirección y para los diversos niveles ejecutivos basados en datos de registro y documento contable y diseñado para presentar un cuadro lo suficientemente informativo de las operaciones, así como para exponer con claridad, cada uno de los procedimientos.
- La existencia de un mecanismo dentro de la estructura de la empresa, conocido como evaluación y autocontrol que asegure un análisis efectivo y de máxima protección posible contra errores, fraude y corrupción.
- La existencia del sistema presupuestario que establezca un procedimiento de control de las operaciones futuras, asegurando, de este modo, la gestión proyectada y los objetivos futuros.
- La correcta disposición de los controles válidos, de tal forma que se estimulen la responsabilidad y desarrollo de las cualidades de los empleados y el pleno reconocimiento de su ejercicio evitando la necesidad de controles superfluos así como la extensión de los necesarios.
- Elementos esenciales para practicar auditorías, interventorías y en general evaluaciones internas e independientes o externas. (Universidad Nacional de Colombia)

2.3 HIPÓTESIS

2.3.1 General

La aplicación de una auditoría de calidad a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda., permitirá optimizar sus procesos operativos.

2.3.2 Específicas

- La verificación de los objetivos, planes y políticas permitirá determinar la efectividad de los elementos del sistema de calidad implantados en la cooperativa.
- El análisis del funcionamiento de los procesos operativos que tiene la cooperativa comprobará el cumplimiento de la norma de calidad.
- La emisión del informe de auditoría proveerá a la cooperativa de un instrumento para implantar los correctivos pertinentes en su sistema de gestión de calidad.

2.4 VARIABLES

2.4.1 Variable independiente

Auditoría de Calidad

2.4.2 Variable dependiente

Procesos Operativos

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Variable Independiente: Auditoría de Calidad	Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría (registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información) y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.	Proceso Evidencias Criterios	Contabilidad Caja Crédito Documentos Registros Norma ISO 9001:2008	¿Se presenta puntualmente la declaración de Impuesto a la Renta? ¿Se programan las reuniones del comité de Crédito? ¿Se concilia diariamente en el sistema el efectivo de caja?	Observación: *Ficha de observación Encuesta: * Cuestionario Entrevista: *Guía de entrevista
Variable Dependiente: Procesos Operativos	Lineamientos implicados directamente con la prestación del servicio que se siguen con el objetivo de obtener los resultados que se ha propuesto alcanzar en un tiempo determinado.	Lineamientos Prestación del servicio	Control Interno Manual de Procedimientos Entrega de productos y servicios	¿Existen manuales y políticas de recuperación de créditos en mora? ¿Se realizan reuniones frecuentes y oportunas con los responsables financieros y/o contables, auditores internos y externos?	Observación: *Ficha de observación Encuesta: * Cuestionario Entrevista: *Guía de entrevista

CAPÍTULO III

3 MARCO METODOLÓGICO

3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La modalidad de estudio será cuali-cuantitativa al requerirse el análisis de las características de la población investigada y la aplicación de indicadores para determinar el cumplimiento de los resultados esperados por la entidad.

3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación es Descriptiva y Explicativa.

- Descriptiva porque, con base en la observación directa y el análisis de los documentos a ser examinados, se procura reseñar la situación real de la entidad.
- Explicativa, porque se investigará el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto.

3.3 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.3.1 Métodos

Para la investigación se utilizarán dos tipos de métodos: teóricos y empíricos.

Métodos teóricos:

- Método deductivo-inductivo: la información obtenida servirá para difundir los sucesos y en base a ellos establecer los indicios particulares para la búsqueda de soluciones específicas.
- Método analítico-sintético: será necesario desglosar los elementos constitutivos del todo de la investigación en función de su análisis particular para luego ser unificados y poder tomar las decisiones pertinentes.

Métodos empíricos:

- Observación directa: servirá para que los investigadores se relacionen con el hecho investigado.
- Método de recolección de información: para obtener los datos primarios y someterlos a su interpretación posterior.

3.3.2 Técnicas

Las técnicas que se utilizaron son:

- Encuesta: al personal de los procesos a auditar.
- Entrevista al gerente general
- Observación del cumplimiento de los procesos.

3.3.3 Instrumentos

- Cuestionario
- Guía de entrevista
- Guía de observación

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1 Población

Cuadro No.1 Población

Población	N°
Directivos del consejo de administración	9
Directivos del consejo de vigilancia	5
Funcionarios y empleados	14
Socios	3.500
Total	3.528

Fuente: Archivos de la CACECH
Elaborado por: Los autores

3.4.2 Muestra

Cuadro No.2 Muestra

Muestra	N°
Funcionarios y empleados	8
Socios	72
Total	100

Fuente: Cuadro N° 3.1

Elaborado por: Los autores

Se obtuvo una muestra intencional de 8 personas para el caso de funcionarios y empleados; para los socios se aplicó la fórmula respectiva y se obtuvo una muestra de 72 personas.

Donde:

N = Total de la población

$Z_{\alpha} = 1.95$ al cuadrado (si la seguridad es del 95%)

p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)

q = 1 – p (en este caso 1-0.05 = 0.95)

d = precisión (en su investigación use un 5%).

$$n = \frac{3500 * 1,95^2 * 0,05 * 0,95}{0,05^2 * (3500 - 1) + 1,95^2 * 0,05 * 0,95}$$

$$n = \frac{638,66}{8,84}$$

$$n = 72$$

3.5 RESULTADOS

3.5.1 Encuesta al personal

La encuesta se aplicó 7 empleados que laboran en los Departamentos: Financiero, Crédito y Cobranzas, y Recaudaciones, con el objetivo de medir el conocimiento de los empleados sobre la Gestión de Calidad.

Cuadro N° 3 Encuesta al personal

N°	Preguntas	0	1	2	3	4
1	¿Se comunica al personal la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios?	0	0	0	1	6
2	¿Está establecida la política de calidad y los objetivos de la calidad?	0	5	0	2	0
3	¿Se llevan a cabo revisiones del sistema de calidad por la gerencia?	0	0	0	7	0
4	¿Están definidas las responsabilidades y autoridad de los funcionarios?	0	0	0	0	7
5	¿Tiene la COACECH un Manual de Calidad?	7	0	0	0	0
6	¿Asegura la dirección la disponibilidad de los recursos necesarios: humanos, equipos, instalaciones?	0	0	0	0	7
7	¿Impulsa y apoya la gerencia actividades de mejora dentro de la Cooperativa?	0	0	0	7	0
8	¿Existe reconocimiento de las labores realizadas por el personal?	0	3	4	0	0
9	¿Se revisan los requisitos del producto o servicio antes de comprometerse con el cliente?	0	1	3	3	0
10	¿Se revisan los planes comparando resultados con objetivos?	0	7	0	0	0
11	¿Existe un sistema de información que permita mantener comunicaciones adecuadas dentro de la COACECH?	0	0	7	0	0
12	¿Están los procesos orientados a los clientes?	0	0	0	7	0
13	¿Se protegen adecuadamente los recursos del cliente?	0	0	0	0	7
14	¿Están identificados los procesos clave y se controlan sus parámetros más importantes?	0	0	0	7	0
15	¿Muestran los indicadores financieros resultados positivos?	0	0	0	7	0
Total		7	16	14	41	27

Valoración	0	1	2	3	4
Total de X	7	16	14	41	27
Subtotal (Valoración por Total de X)	0	16	28	123	108
Suma total de puntos obtenidos	275,00				
RESULTADO (Suma total de puntos obtenidos/0,60/7)	65%				

Análisis e interpretación

El porcentaje obtenido es del 65%, lo que indica que el sistema global de calidad se cumple con leves deficiencias en cuanto a documentación o a la continuidad y sistemática de su cumplimiento, o respecto a la fidelidad con las actividades realmente realizadas. Se deberán solucionar las deficiencias a corto plazo, para que el sistema no deje de ser eficaz pues su tendencia hacia la calidad en la gestión es muy positiva. Es recomendable analizar los puntos sobresalientes y aplicar medidas correctivas para eliminar los aspectos con puntuación baja.

CAPÍTULO IV

4 MARCO PROPOSITIVO

AUDITORÍA DE CALIDAD PARA OPTIMIZAR LOS PROCESOS OPERATIVOS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “EDUCADORES DE CHIMBORAZO” LTDA.

Legajo permanente

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito "Educadores de Chimborazo" Ltda.

DIRECCIÓN: Veloz 22-11 y Espejo (esquina)

NATURALEZA DEL TRABAJO: Auditoría de Calidad

PERÍODO: Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2012

LEGAJO PERMANENTE

	INICIALES Y FECHA	
	PLANIFICACIÓN	FINAL
AUTORES DE LA AUDITORÍA	MY; P.L	MY; P.L
	02/12/2013	09/01/2014

ÍNDICE

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “EDUCADORES DE CHIMBORAZO” LTDA.

LEGAJO PERMANENTE

LEGAJO PERMANENTE	
Plan de Auditoría	PA
Información General	IG
Hoja de marcas	HM
Hoja de abreviaturas	HA

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	MY.; P.L.	02/12/2013
Revisado por:	F.V.	02/12/2013

4.1 Plan de Auditoría

4.1.1 Planificación

PLAN DE AUDITORÍA DE CALIDAD				Auditoría N° 1		
				Fecha		
Nombre de la Empresa	Cooperativa de Ahorro y Crédito "Educadores de Chimborazo" Ltda.	Tipo de Auditoría:	De Calidad	Día	Mes	Año
				9	12	2013
Área auditada:	Departamentos: Financiero, Crédito y Cobranzas					
Objetivo:	Determinar el grado de cumplimiento del sistema de calidad con las normas establecidas y evaluar la eficacia de dichas normas.					
Alcance:	Los Departamentos: Financiero, Créditos y Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Educadores de Chimborazo" Ltda, para el período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2012.					
Documentos	Normas ISO 9001:2008					
Fecha de ejecución:	9 de diciembre de 2013.					
Reunión de apertura:	9 de diciembre de 2013	Lugar:	Oficina de la Gerencia de la COAC "Educadores de Chimborazo" Ltda.			
Reunión de cierre:	31 de enero de 2014	Lugar:	Oficina de la Gerencia de la COAC "Educadores de Chimborazo" Ltda.			
Equipo auditor	Pedro Lara María Yanza	Personal auditado:	Contador General			
			Auxiliar de Contabilidad			
			Jefe de Caja			
			Cajero			
			Jefe de Crédito			
			Asistente de Crédito			
			Oficial de Captaciones y Cobranza			
Socios						

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	MY.; P.L.	02/12/2013
Revisado por:	F.V.	02/12/2013

4.1.2 Cronograma de Actividades

N°	Área puesto de trabajo	Mes/Día									Equipo Auditor
		Diciembre				Enero					Y&L AA
		9	16	19	27	6	10	14	17	24	
00	Reunión de apertura de auditoría	09H00 a 10H00									PL/MY
01	Gerente General		14H00 a 15H00								PL
02	Contador General			14H00 a 15H00							PL/MY
03	Auxiliar de Contabilidad				14H00 a 15H00						PL
04	Jefe de Caja					14H00 a 15H00					PL/MY
05	Cajero						14H00 a 15H00				MY
06	Jefe de Crédito							14H00 a 15H00			PL/MY
07	Asistente de crédito								14H00 a 15H00		MY
08	Oficial de Captaciones y Cobranza									14H00 a 15H00	MY

Elaboró: Pedro Lara

Auditor Líder

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	MY.; P.L.	02/12/2013
Revisado por:	E.V.	02/12/2013

4.1.3 Información General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda.

Reseña Histórica

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo, CACECH; fundada el 26 de Junio de 1964; es una institución financiera cooperativista de carácter gremial cerrado; creada para brindar productos y servicios a todos sus socios que tienen como particularidad pertenecer al Magisterio de la Provincia de Chimborazo, quienes al hacer sus aportaciones mensuales, practican la solidaridad, principio fundamental del Cooperativismo.

La CACECH, se encuentre ubicada en el centro histórico la Ciudad de Riobamba, capital de la Provincia de Chimborazo, en las calles Veloz y Espejo; su edificación de corte colonial, brinda un ambiente acogedor para sus socios quienes pueden acercarse a sus instalaciones en horario de 09:00 a 12:00 y de 14:00 a 19:00, en donde serán atendidos con la calidad y calidez propias de su talento humano.

Misión:

"Somos una Institución Financiera que promueve la iniciativa de ahorro e inversión en el magisterio para mejorar la condición de vida de los socios".

Visión:

“En el año 2013, la Cooperativa liderará un Grupo Corporativo y estratégico para enfrentar los desafíos del futuro como una de las primeras Cooperativas del magisterio ecuatoriano”.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.Y.; P.L.	02/12/2013
Revisado por:	F.V.	02/12/2013

Valores institucionales personales	Valores institucionales empresariales
Entusiasmo	Productividad
Ética	Creatividad e Innovación
Solidaridad	Competitividad
Liderazgo	Compromiso y cultura de trabajo en equipo
Trabajo en equipo	Profesionalismo
Responsabilidad social	Integración
Compromiso	Sanidad, prudencia y transparencia
Confianza	financiera
Integridad con eficiencia	

Productos y Servicios

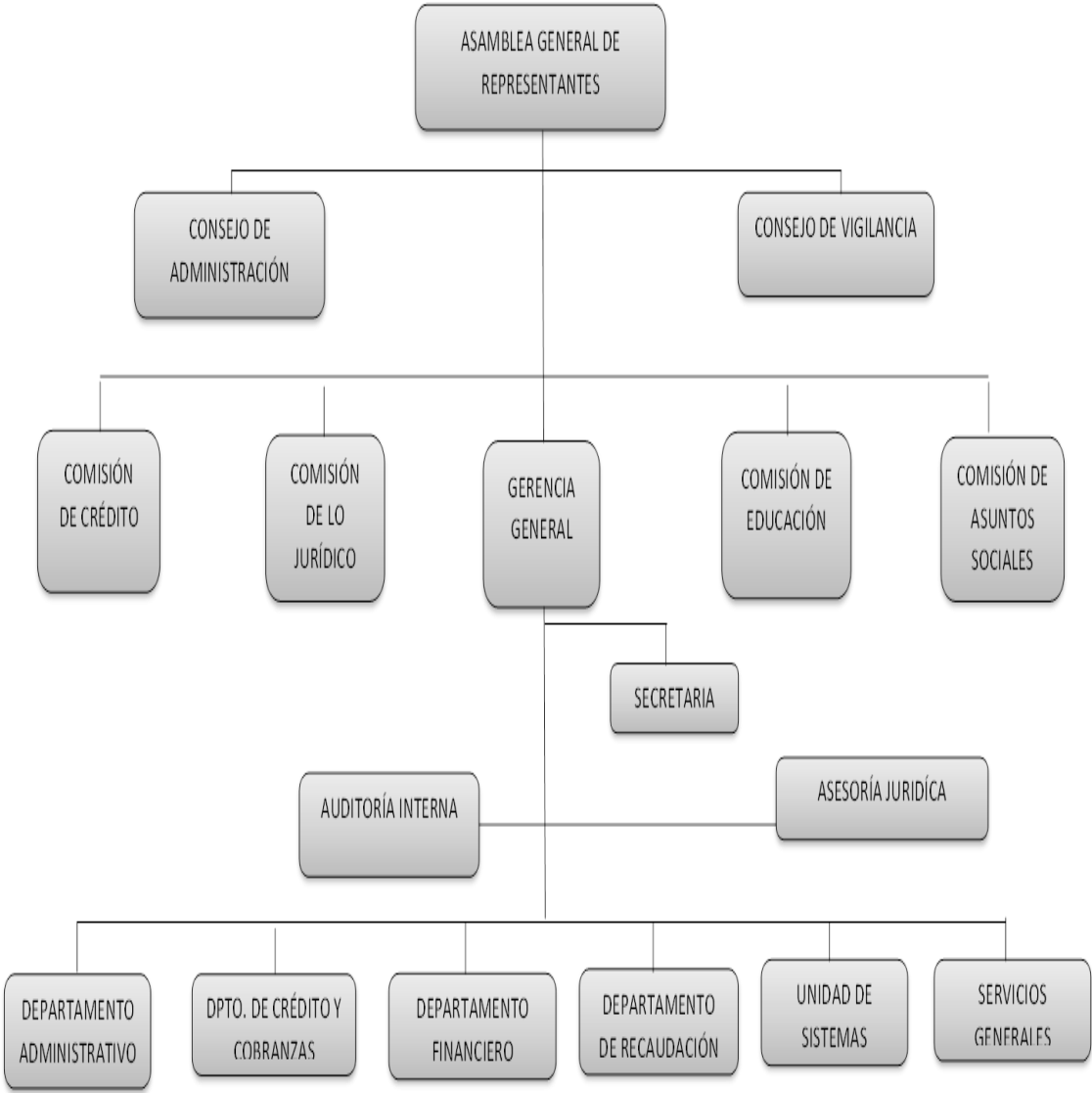
Productos Financieros	Ahorros	Libretas de Libre Ahorro – Libre Retiro; Libreta de Ahorro Cautivo y Fondos de Reserva; Inversiones a plazo fijo.
	Crédito	Anticipo de Sueldo, Emergencia, Ordinario, Tecnológico, CrediAUTO, CrediTURISMO, CrediFLASH
Servicios	Fondo de Jubilación, apoyo por pérdida del cónyuge y muerte del titular.	

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.Y.; P.L.	02/12/2013
Revisado por:	F.V.	02/12/2013

Organigrama Estructural

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "EDUCADORES DE CHIMBORAZO"

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



Fuente: COAC “Educadores de Chimborazo” Ltda.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	MY.; P.L.	02/12/2013
Revisado por:	F.V.	02/12/2013

Base legal

- Constitución Política de la República del Ecuador
- Ley de Cooperativas
- Ley de Régimen Tributario Interno
- Código de Trabajo
- Reglamentos, Instructivos Estatutos, Resoluciones y Disposiciones Generales emitidas en la entidad

Proceso operativos









Gráfico No.1 Procesos Operativos

MACROPROCESO	SUBPROCESO	PRODEDIMIENTO
Contabilidad	Ciclo Contables	Contabilización de las transacciones diarias
Caja	Ingreso y Egreso de Dinero	Depósitos y Retiros
Crédito	Concesión y Recuperación de dinero	Apertura de Crédito
		Recuperación de Crédito

Fuente: COACECH
Elaborado por: Los autores

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	MY.; P.L.	02/12/2013
Revisado por:	F.V.	02/12/2013

4.1.4 Hoja de Marcas

MARCAS	SIGNIFICADO
	Notas Aclaratorias
	Sumatoria
	Revisado o verificado
	Hallazgo
	Riesgo
	Incumplimiento de la normativa y reglamentos
	Inexistencia de manuales
	Confianza

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.Y.; P.L.	02/12/2013
Revisado por:	F.V.	02/12/2013

4.1.5 Hoja de Abreviaturas

ABREVIATURAS	SIGNIFICADO
PA	Plan de Auditoría
IG	Información General
HM	Hoja de Marcas
HA	Hoja de Abreviaturas
PAC	Programa de Auditoría de Calidad
MP	Memorando de Planificación Preliminar
CA	Componente de la Auditoría
EG	Entrevista al Gerente
EMV	Evaluación de la Misión y Visión
CI	Control Interno
ICI	Informe de Control Interno
OT	Orden de Trabajo
MIA	Minuta de Inicio de Auditoría
FP	Flujogramas Procesos
VPO	Verificación Procesos Operativos
CSC	Cuestionario Sistema de Calidad
IGC	Indicadores de Gestión de Calidad
MH	Matriz de Hallazgos
IAC	Informe de Auditoría de Calidad
MCA	Minuta de Cierre de Auditoría
MY	María Yanza
PL	Pedro Lara
FV	Fernando Veloz

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.Y.; P.L.	02/12/2013
Revisado por:	F.V.	02/12/2013

PROGRAMA DE AUDITORÍA DE CALIDAD

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda.

TIPO DE AUDITORÍA: Auditoría de Calidad

COMPONENTE: Procesos operativos

PERÍODO AUDITORÍA: Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2012

OBJETIVO: Obtener información preliminar de la Cooperativa de Ahorro y Crédito

No.	DESCRIPCION	REF. PT	ELABORADO POR	FECHA
FASE I				
1	Realice el Memorándum de Planificación Preliminar.	MPP	M.Y.; P.L.	02/12/2013
2	Seleccione el Componente de Auditoría a realizar.	CA	M.Y.; P.L.	03/12/2013
3	Realice una entrevista al Gerente de la cooperativa.	EG	M.Y.; P.L.	16/12/2013
4	Elabore y aplique cuestionario de control interno a los responsables de los procesos operativos: contabilidad, caja, crédito, cobro.	CCI	M.Y.; P.L.	17/12/2013 al 20/12/2013
5	Evalúe el control Interno de los procesos operativos.	ECI	M.Y.; P.L.	26/12/2013
6	Elabore la matriz de ponderación y determine el nivel de confianza y riesgo.	MP	M.Y.; P.L.	26/12/2013
7	Elabore el informe de control interno.	ICI	M.Y.; P.L.	27/12/2013
8	Realice la orden de trabajo para iniciar la fase 2	OT	M.Y.; P.L.	27/12/2013
FASE II				
9	Verificar los procesos operativos de la Cooperativa		M.Y.; P.L.	06/01/2014
	* Contabilización de las transacciones diarias	CTD	M.Y.; P.L.	06/01/2014
	* Depósitos y retiros	DR	M.Y.; P.L.	06/01/2014
	* Apertura y recuperación de crédito	ARC	M.Y.; P.L.	06/01/2014
10	Elaborar flujogramas de los procesos auditados	FPA	M.Y.; P.L.	07/01/2014
12	Aplicar indicadores de gestión de calidad a los procesos auditados	IGC	M.Y.; P.L.	09/01/2014
13	Elaborar y aplicar encuestas para medir la satisfacción de los clientes.	ESC	M.Y.; P.L.	10/01/2014 al 12/01/2014
14	Elaborar matriz de hallazgos.	MH	M.Y.; P.L.	13/01/2014
FASE III				
15	Presentar al Gerente el Informe final de Auditoría de Calidad.	IAC	M.Y.; P.L.	28/01/2014
17	Elaborar la minuta de cierre de auditoría	MCA	M.Y.; P.L.	28/01/2014

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.Y.; P.L.	02/12/2013
Revisado por:	F.V.	02/12/2013

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito "Educadores de Chimborazo" Ltda.
DIRECCIÓN: Veloz 22-11 y Espejo (esquina)
NATURALEZA DEL TRABAJO: Auditoría de Calidad
PERÍODO: Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2012

LEGAJO CORRIENTE

	INICIALES Y FECHA	
	PLANIFICACIÓN	FINAL
AUTORES DE LA AUDITORÍA	M.Y; P.L	M.Y; P.L
	02/12/2013	09/01/2014

ÍNDICE

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “EDUCADORES DE CHIMBORAZO” LTDA.

LEGAJO CORRIENTE	
FASE I	
Memorándum de planificación	MP
Componente de Auditoría	CA
Entrevista al Gerente	EG
Cuestionarios de análisis de la misión y visión	CMV
Evaluación del Control Interno	ECI
Informe de Control Interno	ICI
Orden de trabajo	OT
FASE II	
Verificar los procesos operativos de la cooperativa	PO
Elaboración de flujogramas de los procesos auditados	FPA
Aplicar indicadores de gestión de calidad	IGC
Aplicar encuestas de satisfacción del cliente	ESC
Elaborar la Hoja de hallazgos	H
FASE III	
Informe Final de Auditoría de Calidad	IAC
Minuta de Cierre de Auditoría	MCA

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	MY.; P.L.	02/12/2013
Revisado por:	F.V.	02/12/2013

4.2 Fases de la auditoría

MPP1/2

4.2.1 Fase I

4.2.1.1 Memorando de planificación preliminar

Número de Auditoría: 01	Tipo de Auditoría: Calidad	Fecha de elaboración: 02/12/2013
Entidad a Revisar:	Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda.	
Procesos a revisar:	Procesos Operativos	

I. Antecedentes

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda. se encuentra ubicada en la Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo. Es una entidad de carácter cerrado que acoge a los maestros de la provincia.

Su principal objetivo es brindar servicios de crédito y captación de ahorros, para su efecto se desarrollan tres procesos operativos: contabilidad, caja y crédito.

Desde su creación, estos procesos no han sido sujetos de una auditoría de calidad por tanto se desconoce de su eficacia así como el nivel de aporte de cada proceso al crecimiento de la cooperativa.

La auditoría de calidad es requerida por la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda., con el propósito de verificar el cumplimiento de las normas de calidad establecidos según la norma ISO 9001 y que es la normativa bajo la cual labora, pues, a pesar de sus años de existencia en el mercado no ha sido sujeto de un auditoría de calidad.

II. Requerimiento de auditoría

Informe de auditoría

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.Y.; P.L.	02/12/2013
Revisado por:	F.V.	02/12/2013

III. Fecha de intervención

Orden de trabajo:

Inicio de trabajo de campo:

Finalización del trabajo de campo:

Presentación del Informe Final de Auditoría:

IV. Objetivo

Determinar el grado de cumplimiento del sistema de calidad con las normas establecidas y evaluar la eficacia de dichas normas.

V. Alcance

Este procedimiento aplica para la ejecución de la auditoría de calidad a los procesos operativos desarrollados en los departamentos Financiero y de Crédito y Cobranzas y determina si estos procesos están conformes con los demás requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por la entidad y satisfacen plenamente los requisitos establecidos por la norma ISO 9001.

VI. Personal auditor

Nombre	Iniciales	Firma
Pedro Lara	PL	Pedro Lara
María Yanza	MY	María Yanza

Elaboró: María Yanza
Auditora Operativa
María Yanza

Aprobó: Pedro Lara
Auditor Líder
Pedro Lara

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	MY; P.L.	02/12/2013
Revisado por:	F.V.	02/12/2013

4.2.1.2 Componente de la auditoría

Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda.

El alcance de la auditoría de calidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda., durante el período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2012, son los procesos operativos de los departamentos Financiero y de Crédito y Cobranzas de la entidad.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.Y.; P.L.	03/12/2013
Revisado por:	F.V.	03/12/2013

4.2.1.3 Entrevista al gerente general

P1. ¿Dispone de un sistema de gestión de calidad la cooperativa?

Actualmente no posee un sistema de gestión de calidad específico. Se vigila la calidad a través del cumplimiento de los procesos en relación con la Norma ISO 9001/2008. Está en proceso de elaboración el manual de calidad.

P2. ¿Cómo se maneja la provisión de recursos?

Se determina la necesidad de los recursos y se procede a proporcionarlos para el funcionamiento de los procesos.

P3. ¿Cómo se evidencia la competencia del personal?

Para establecer el grado de competencia se revisan: el currículum, la ficha del empleado, los resultados de la evaluación del desempeño y se contrasta con el perfil para cada puesto de trabajo.

P4. ¿Se realiza de manera periódica la evaluación del personal?

No, aún se encuentra en proceso la elaboración de políticas de administración del talento humano.

P5. ¿Se ha elaborado un plan de mantenimiento para la infraestructura?

No, el mantenimiento se realiza según se presente deterioro en la infraestructura.

P6. ¿Cuáles son los aspectos que se observan en el ambiente de trabajo?

Especialmente los procesos de crédito y atención al cliente.

P7. ¿Se planifica el trabajo en las diferentes áreas de la cooperativa?

Sí, y se verifica el cumplimiento de las actividades planificadas.

.../...

P7. ¿Se planifica el trabajo en las diferentes áreas de la cooperativa?

Sí, y se verifica el cumplimiento de las actividades planificadas.

P8. ¿Existen instrucciones para realizar el trabajo?

Sí. Están establecidas en el manual de procesos.

P9. ¿Cómo se validan los procesos operativos de la Cooperativa?

Por medio del cumplimiento de metas en relación con la competencia del personal.

P10. ¿Se protege la información de los socios?

Sí, porque ellos han depositado su confianza en la cooperativa.

P11. ¿Se realiza el seguimiento de los productos y servicios ofrecidos por la cooperativa?

Sí, con el propósito de medir la satisfacción y de proteger los recursos de la cooperativa.

P12. ¿Qué procesos utilizan para medir la calidad de los procesos?

La auditoría interna.

P13. ¿Cuáles son los métodos utilizan para medir la satisfacción del cliente?

Encuestas de satisfacción.

P14. ¿Se utilizan indicadores para medir los procesos?

Sí. Indicadores para entrega de crédito y captación de recursos.

P15. ¿Cómo evidencia la mejora continua en la Cooperativa?

Por medio de la aplicación de acciones correctivas en actividades de los procesos.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.Y.; P.L.	16/12/2013
Revisado por:	F.V.	16/12/2013

4.2.1.4 Evaluación de la misión y visión de la cooperativa

Evaluación de la misión

"Somos una Institución Financiera que promueve la iniciativa de ahorro e inversión en el magisterio para mejorar la condición de vida de los socios".

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito "Educadores de Chimborazo" Ltda.
TIPO DE AUDITORÍA: Auditoría de Calidad
PERÍODO AUDITORÍA: Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2012
OBJETIVO: Conocer si la misión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Educadores de Chimborazo" Ltda., contribuye a que el personal oriente sus acciones de manera adecuada.

N°	PREGUNTAS	SI	NO	COMENTARIOS
1	¿Existe una definición de misión que exprese de manera clara la razón de ser de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo" Ltda. ?	8	0	
2	¿Se difunde la misión y se la mantiene presente entre los diferentes departamentos y unidades de la Cooperativa?	7	1	
3	¿Se mantiene como propósito de los departamentos y unidades obtener resultados finales relacionados con la misión de la Cooperativa?	5	3	
4	¿Establecen los jefes de cada departamento actividades a cumplir en cada unidad?	7	1	
5	¿Replantea el Gerente la misión en función a los cambios que surgen en la cooperativa?	6	2	Se replanteó en el año 2010.
6	¿La difusión es deseable particularmente para el personal, porque en ella se identifica oportunidades de desarrollo y objetivos personales?	5	3	
	TOTAL	38	10	

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.Y.; P.L.	16/12/2013
Revisado por:	F.V.	16/12/2013

TABLA DE RIESGO Y CONFIANZA		
RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15% - 50%	ALTO	BAJO
51% - 75%	MEDIO	MODERADO
76% - 95%	BAJO	ALTO

$$\text{Confianza} = \frac{38}{48} = 0,79$$

$$\text{Confianza} = 79\%$$

$$\text{Riesgo} = 21\%$$

Los resultados de la evaluación de la misión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda., determinan que la misión tiene un 79% de confianza y un riesgo del 21%.

El riesgo es la consecuencia de una falta de empoderamiento de los empleados, por lo cual no se la tiene en cuenta de manera constante cuando se desarrollan las actividades; además algunos empleados desconocen que la misión ya fue replanteada y consideran que en ella no se hace alusión al desarrollo del personal.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.Y.; P.L.	16/12/2013
Revisado por:	F.V.	16/12/2013

Evaluación de la visión

“En el año 2013, la Cooperativa liderará un Grupo Corporativo y estratégico para enfrentar los desafíos del futuro como una de las primeras Cooperativas del magisterio ecuatoriano”.

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda.

TIPO DE AUDITORÍA: Auditoría de Calidad

PERÍODO AUDITORÍA: Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2012

OBJETIVO: Conocer si la visión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Educadores de Chimborazo" Ltda., define lo que la entidad quiere alcanzar a largo plazo.

N°	PREGUNTAS	SI	NO	COMENTARIOS
1	¿Tiene la Cooperativa una visión que defina lo que quiere alcanzar a largo plazo?	8	0	
2	¿Se difunde la visión entre el personal y socios de la cooperativa?	6	2	Muchos socios desconocen la visión.
3	¿Se incluye en la visión los valores que guían la cooperativa?	0	8	No hace alusión a los filosofía de la entidad.
4	¿Se destaca en la visión las oportunidades de desarrollo para el personal?	5	3	
5	¿Es congruente el trabajo de funcionarios y empleados con la visión de la cooperativa?	8	0	
6	¿Se evalúa la visión y se replantea en función de nuevos objetivos a largo plazo?	8	0	El Gerente está replanteando la visión para someterla a conocimiento del Consejo Administrativo.
	TOTAL	35	13	

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.Y.; P.L.	16/12/2013
Revisado por:	F.V.	16/12/2013

TABLA DE RIESGO Y CONFIANZA		
RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15% - 50%	ALTO	BAJO
51% - 75%	MEDIO	MODERADO
76% - 95%	BAJO	ALTO

$$\text{Confianza} = \frac{35}{48} = 0,73$$

$$\text{Confianza} = 73\%$$

$$\text{Riesgo} = 29\%$$

La evaluación de la visión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda., indica que el nivel de confianza en ella es del 73%. El 29% de riesgo es inherente a que su difusión no es efectiva porque los socios no la conocen, además en ella no se contemplan la filosofía de la entidad, y hay una percepción que en ella no se hace alusión al desarrollo que pueda tener el personal en un futuro.

Para la fecha de ejecución de la auditoría, el tiempo para el cual fue elaborada la visión estaba a término, razón por la cual el Gerente la estaba analizando para su respectiva reforma.





	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.Y.; P.L.	16/12/2013
Revisado por:	F.V.	16/12/2013

4.2.1.5 Control Interno

4.2.1.5.1 Ambiente de Control

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "EDUCADORES DE CHIMBORAZO" LTDA.
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO - MATRIZ DE PONDERACIÓN
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012**




COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL

1.1 INTEGRIDAD Y VALORES ÉTICOS				
Nº	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	¿Tiene la Cooperativa un código de ética?		1	 La Cooperativa no tiene un Código de Ética.
2	¿Se fomenta un comportamiento basado en valores éticos y morales?	1		
3	¿Existen sanciones para quienes no respeten los valores Éticos y morales?	1		
4	¿Se comunican y fortalecen los valores éticos?	1		
5	¿Se ha diagnosticado el Clima Laboral?		1	 La Cooperativa a la fecha no ha realizado este diagnóstico.
TOTALES		3	2	5
CONFIANZA		60%		
RIESGO		40%		

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.Y.; P.L.	17/12/2013
Revisado por:	F.V.	17/12/2013

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "EDUCADORES DE CHIMBORAZO" LTDA.
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO - MATRIZ DE PONDERACIÓN
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012**

COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL

1.2 COMPETENCIA PROFESIONAL DEL TALENTO HUMANO				
Nº	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	¿Existen descripciones formales o informales sobre las funciones en cada uno de los puestos de trabajo?	1		
2	¿Se analizan los conocimientos y las habilidades requeridos del talento humano para realizar el trabajo adecuadamente?	1		
3	¿Se preocupan por la formación profesional de sus directivos y empleados?	1		
4	¿Demuestra el personal deseos de superarse para contribuir con la entidad?	1		
5	¿Se valoran las habilidades de los empleados?		1	 El desarrollo del Talento Humano ha sido postergado.
TOTALES		4	1	5
CONFIANZA		80%		
RIESGO		20%		

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.Y.; P.L.	17/12/2013
Revisado por:	F.V.	17/12/2013

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "EDUCADORES DE CHIMBORAZO" LTDA.
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO - MATRIZ DE PONDERACIÓN
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012**

COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL

1.3 DESARROLLO DE ACTIVIDADES				
Nº	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	¿Se analizan los riesgos y beneficios de negociaciones por parte de la Gerencia.	1		
2	¿Existe delegación de autoridad y de responsabilidad?	1		
3	¿Hay permanencia del personal en las funciones operativas.	1		
TOTALES		3	0	3
CONFIANZA		100%	✓	
RIESGO		0%	▲	

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.Y.; P.L.	17/12/2013
Revisado por:	F.V.	17/12/2013

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "EDUCADORES DE CHIMBORAZO" LTDA.
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO - MATRIZ DE PONDERACIÓN
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012**

COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL

1.4 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA				
Nº	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	¿Es apropiada la estructura organizativa?	1		
2	¿ Se define claramente en el organigrama estructural las líneas de autoridad y responsabilidad?	1		
3	¿ Es adecuada la definición de responsabilidades de los empleados?	1		En el año 2014 se realizará la revisión de las funciones de los empleados.
4	¿Reflejan los directivos los conocimientos necesarios para cumplir con sus responsabilidades?	1		
5	¿Hay empleados con las competencias requeridas para ocupar los puestos de trabajo?	1		
TOTALES		5	0	5
CONFIANZA		100%	✓	
RIESGO		0%	▲	

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.Y.; P.L.	17/12/2013
Revisado por:	F.V.	17/12/2013

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "EDUCADORES DE CHIMBORAZO" LTDA.
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO - MATRIZ DE PONDERACIÓN
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012**

COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL

1.5 ASIGNACIÓN DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD				
N°	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	¿Existen políticas que describan las prácticas apropiadas para las actividades que desarrolla la Cooperativa?	1		
2	¿Delegan autoridad para la consecución de los objetivos de la Cooperativa?	1		
3	Se revisa el cumplimiento de las funciones designadas a los jefes departamentales?	1		
4	¿Se delega autoridad con base en el desenvolvimiento de cada empleado?	1		
TOTALES		4	0	4
CONFIANZA		100%		
RIESGO		0%		

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.Y.; P.L.	17/12/2013
Revisado por:	F.V.	17/12/2013

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "EDUCADORES DE CHIMBORAZO" LTDA.
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO - MATRIZ DE PONDERACIÓN
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012**

COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL




1.6 POLÍTICAS Y PRÁCTICAS EN MATERIA DE RECURSOS HUMANOS					
N°	PREGUNTAS	SI	NO		OBSERVACIÓN
1	¿Se convoca a concurso para la selección del personal?	1			
2	¿Tienen políticas y procedimientos para la contratación del personal?	1			
3	¿Se procede con la entrevista previa, pruebas de conocimiento y técnicas?	1			
4	¿Se verifican las referencias personales y profesionales en el reclutamiento del personal?	1			
5	¿Se incentiva a los empleados a la constante preparación y actualización?		1		Programa de capacitación en proceso de elaboración.
TOTALES		4	1		5
CONFIANZA		80%			
RIESGO		20%			

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.Y.; P.L.	17/12/2013
Revisado por:	F.V.	17/12/2013

4.2.1.5.2 Evaluación del Riesgo

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "EDUCADORES DE CHIMBORAZO" LTDA.
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO - MATRIZ DE PONDERACIÓN
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012**




COMPONENTE: EVALUACIÓN DEL RIESGO

2.1 OBJETIVOS					
Nº	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIÓN	
1	¿Son claros los objetivos organizacionales?	1			
2	¿Se han definido los objetivos en función de áreas estratégicas?		1		Objetivos generales
3	¿Cumple la Cooperativa con las leyes y regulaciones establecidas en el país para su industria?	1			
4	¿En caso de incumplimiento de los objetivos se toman las debidas precauciones?	1			
5	¿Se evalúa el desempeño de cada área con relación a la meta institucional?	1			
TOTALES		4	1		5
CONFIANZA		80%			
RIESGO		20%			

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.Y.; P.L.	17/12/2013
Revisado por:	F.V.	17/12/2013

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "EDUCADORES DE CHIMBORAZO" LTDA.
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO - MATRIZ DE PONDERACIÓN
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012**

COMPONENTE: EVALUACIÓN DEL RIESGO

2.2 RIESGOS					
Nº	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIÓN	
1	Se identifican los riesgos y se discuten abiertamente	1			
2	Se clasifican los riesgos según el nivel de importancia	1			
3	En el proceso de identificación de riesgos se determinan si son factores internos y externos		1		Riesgos en general
4	Se recopila y comunica oportunamente la información interna y externa importante, a aquellos que deben tomar acción	1			
5	Es confiable la preparación de informes financieros	1			
TOTALES		4	1		5
CONFIANZA		80%			
RIESGO		20%			

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.Y.; P.L.	17/12/2013
Revisado por:	F.V.	17/12/2013

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "EDUCADORES DE CHIMBORAZO" LTDA.
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO - MATRIZ DE PONDERACIÓN
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012**

COMPONENTE: EVALUACIÓN DEL RIESGO

2.3 EVALUACIÓN DE RIESGOS				
N°	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	¿Se analizan los riesgos y se toman acciones para mitigarlos?	1		
2	¿Se valora la probabilidad de ocurrencia del riesgo?		1	
4	¿En caso de cumplirse un determinado riesgo existen medidas de precaución para actuar de manera inmediata?		1	
TOTALES		1	2	3
CONFIANZA		33%		
RIESGO		67%		

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.Y.; P.L.	17/12/2013
Revisado por:	F.V.	17/12/2013

4.2.1.5.3 Actividades de Control

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "EDUCADORES DE CHIMBORAZO" LTDA.
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO - MATRIZ DE PONDERACIÓN
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012**

COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL

3.1 TIPOS DE ACTIVIDADES DE CONTROL				
N°	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	¿Las tareas y responsabilidades relacionadas al tratamiento, autorización, registro y revisión de las transacciones las realizan personas diferentes?	1		
2	¿Cada área opera coordinada e interrelacionadamente con las otras áreas de la organización?	1		
3	¿Es exacta y completa la documentación sobre los diferentes procesos de la Cooperativa?	1		
4	¿Se cuenta siempre con la autorización de la Gerencia para los diversos actos y transacciones de la Cooperativa en los que se requiere de ella?	1		
5	¿Se registran las transacciones en el momento de su ocurrencia y se procesan de manera inmediata?	1		
6	¿Se protegen adecuadamente los recursos, activos, registros y comprobantes utilizando mecanismos de seguridad y limitando a las personas autorizadas?	1		
7	¿Cuenta con indicadores de desempeño para supervisar y evaluar la gestión administrativa y financiera?	1		
	TOTALES	7	0	7
	CONFIANZA	100%	✓	
	RIESGO	0%	▲	

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.Y.; P.L.	17/12/2013
Revisado por:	F.V.	17/12/2013

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "EDUCADORES DE CHIMBORAZO" LTDA.
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO - MATRIZ DE PONDERACIÓN
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012**

COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL

3.2 CONTROL SOBRE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN				
N°	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	¿Ayuda el sistema a registrar, supervisar acciones y eventos en el momento que ocurren?	1		
2	¿El software permite identificar errores de entrada y manipuleo del sistema?	1		
3	¿Monitorea la administración en forma rutinaria los controles que debe realizarse en las operaciones?	1		
4	¿Quiénes manejan el sistema entienden todas las aplicaciones del mismo?	1		
5	¿Se limita el acceso a los archivos de acuerdo a las responsabilidades del personal?	1		
6	¿El sistema refleja la información financiera de manera completa y exacta, colaborando en la toma de decisiones?	1		
TOTALES		6	0	6
CONFIANZA		100%	✓	
RIESGO		0%	▲	

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.Y.; P.L.	17/12/2013
Revisado por:	F.V.	17/12/2013

4.2.1.5.4 Información y Comunicación

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "EDUCADORES DE CHIMBORAZO" LTDA.
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO - MATRIZ DE PONDERACIÓN
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012**




COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

4.1 INFORMACIÓN				
Nº	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	¿Se identifica, captura, procesa y comunica información de un determinado proceso en la forma y tiempo indicados?	1		Según lo planificado.
2	¿Se recopila la información mediante sistemas de información?	1		
3	¿Se coordina los sistemas de información con información externa?	1		Informes del Sistema de la Economía Popular y Solidaria.
4	¿Se utilizan reportes para brindar información de acuerdo al nivel de autoridad?	1		
TOTALES		4	0	4
CONFIANZA		100%	✓	
RIESGO		0%	▲	

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.Y.; P.L.	17/12/2013
Revisado por:	F.V.	17/12/2013

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "EDUCADORES DE CHIMBORAZO" LTDA.
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO - MATRIZ DE PONDERACIÓN
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012**

COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN






4.2 COMUNICACIÓN					
Nº	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIÓN	
1	¿Son comunicados los datos que recibe el personal con claridad y efectividad?	1			
2	¿Existen canales abiertos de comunicación en la Cooperativa?	1			
3	¿La Gerencia brinda información actualizada del desempeño u ocurrencias del personal al Comité de Administración de la Cooperativa?		1		A solicitud del Comité
4	¿Se comunican los aspectos relevantes del control interno de la Cooperativa?	1			
5	¿Existe comunicación abierta con personal externo que realiza auditorías, evaluaciones, etc.?	1			
	TOTALES	4	1		5
	CONFIANZA	80%			
	RIESGO	20%			

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.Y.; P.L.	17/12/2013
Revisado por:	F.V.	17/12/2013

4.2.1.5.5 Supervisión

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "EDUCADORES DE CHIMBORAZO" LTDA.
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO - MATRIZ DE PONDERACIÓN
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012**




COMPONENTE: SUPERVISIÓN

5.1 ACTIVIDADES DE MONITOREO					
Nº	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIÓN	
1	¿Se supervisa al personal en las actividades regulares que desempeña?	1			
2	¿Se analizan los informes de auditoría?		1		No se han realizado auditorías de calidad.
3	¿Realiza el Gerente una evaluación por sus medios para verificar la situación de la Cooperativa?		1		Delega esta actividad a los jefes departamentales.
4	¿Se compara información generada internamente con otra preparada por personal externo?		1		A la fecha no se ha contratado personal externo para monitoreo de actividades.
TOTALES		1	3		4
CONFIANZA		25%			
RIESGO		75%			

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.Y.; P.L.	17/12/2013
Revisado por:	F.V.	17/12/2013

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "EDUCADORES DE CHIMBORAZO" LTDA.
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO - MATRIZ DE PONDERACIÓN
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012**

COMPONENTE: SUPERVISIÓN

5.2 REPORTE DE DEFICIENCIAS					
Nº	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIÓN	
1	¿Se consideran los informes provenientes de fuentes externas para valorar el sistema de control interno?		1		
2	¿Se comunica los hallazgos de deficiencias a los superiores inmediatos y a los responsables de la función o actividad implicada?	1			
3	¿Se informa al nivel directivo los hallazgos de las investigaciones para que se tome las medidas necesarias?	1			Al Consejo de Vigilancia
TOTALES		2	1		3
CONFIANZA		67%			
RIESGO		33%			

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.Y.; P.L.	17/12/2013
Revisado por:	F.V.	17/12/2013

Análisis de los Niveles de Confianza y Riesgo

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	CONFIANZA	RIESGO
Ambiente de Control	Integridad y Valores Éticos	60%	40%
	Competencia profesional del talento humano	80%	20%
	Desarrollo de Actividades	100%	0%
	Estructura Organizativa	100%	0%
	Asignación de Autoridad y Responsabilidad	100%	0%
	Políticas y prácticas en materia de recursos humanos	80%	20%
Evaluación del Riesgo	Objetivos	80%	20%
	Riesgos	80%	20%
	Evaluación de riesgos	33%	67%
Actividades de Control	Tipos de Actividades de Control	100%	0%
	Control sobre los sistemas de información	100%	0%
Información y Comunicación	Información	100%	0%
	Comunicación	80%	20%
Supervisión	Actividades de monitoreo	25%	75%
	Reporte de deficiencias	67%	33%
TOTAL CONFIANZA Y RIESGO		79%	21%

TABLA DE RIESGO Y CONFIANZA		
RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15% - 50%	ALTO	BAJO
51% - 75%	MEDIO	MODERADO
76% - 95%	BAJO	ALTO

En promedio, el nivel de confianza del Control Interno es Alto con el 79%, frente a un nivel de riesgo bajo del 21% determinado por falta de cumplimiento en los subcomponentes: integridad y valores éticos, competencia profesional del talento humano, políticas y prácticas en materia de recursos humanos; objetivos riesgos y evaluación de riesgos; comunicación; actividades de monitoreo y reporte de deficiencias. Cabe recalcar que el mayor riesgo se detectó en las actividades de monitoreo.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.Y.; P.L.	17/12/2013
Revisado por:	F.V.	17/12/2013

4.2.1.5.6 Informe de control interno

ICI/1

**INFORME DE CONTROL INTERNO
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “EDUCADORES DE
CHIMBORAZO” LTDA.**

Riobamba, 27 de diciembre de 2013

Ingeniero

César Oña

Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito

“Educadores de Chimborazo” Ltda.

Presente.-

En cumplimiento de la auditoría de calidad para mejorar los procesos operativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda., período 2012, se realizó la evaluación del Control Interno.

Los resultados de la evaluación indican que el nivel de confianza es alto para el ambiente de control especialmente para los subcomponentes: competencia profesional del talento humano, desarrollo de actividades, estructura organizacional, asignación de autoridad y responsabilidad, políticas y prácticas; para la evaluación del riesgo, en los subcomponentes: objetivos y riesgos; actividades de control e información y comunicación en todos sus componentes. El nivel de confianza es moderado en la integridad y valores éticos y en el reporte de deficiencias, componentes ambiente de control y supervisión, respectivamente. La confianza es baja en la evaluación de riesgos y en las actividades de monitoreo, pertenecientes a los componentes evaluación de riesgo y supervisión respectivamente.

Pedro Lara
Pedro Lara
Auditor Líder

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.Y.; P.L.	27/12/2013
Revisado por:	F.V.	27/12/2013

4.2.1.6 Orden de trabajo

OT 1/1

Y&L AUDITORES ASOCIADOS
Orden de Auditoría No. 001-Y&L AA
Riobamba, 27 de diciembre de 2013

Sra. María Yanza
Presente.-

Asunto: Se comunica el inicio de la auditoría de calidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda.

Con referencia a la carta de convenio enviada y aceptada por el Ing. César Oña, Gerente, informo a usted que se llevará a cabo la auditoría de calidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda., con clave AUD-01 a los procesos de Contabilidad, Caja y Crédito.

Sobre el particular, envío a usted la agenda que contiene el grupo de trabajo conformado para la ejecución de la auditoría y la programación detallada de las actividades, en las que se incluyen a las áreas correspondientes a cada uno de los procesos operativos.

La auditoría tiene como objetivos los siguientes:

- Determinar los procesos operativos de la cooperativa.
- Verificar el sistema de calidad.
- Emitir el informe de auditoría de calidad.

La auditoría se realizará con el siguiente equipo de trabajo:

- Auditor Líder: Sr. Pedro Lara
- Auditor Operativo: Sra. María Yanza

Le informo que la revisión se practicará del 16 de diciembre de 2013 al 24 de enero de 2014.

Además señalo que los resultados obtenidos en la auditoría, serán comentados con el personal auditado, previo a la presentación del informe de auditoría.

Pedro Lara
Sr. Pedro Lara
GERENTE Y&L AUDITORES ASOCIADOS

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.Y.; P.L.	27/12/2013
Revisado por:	F.V.	27/12/2013

4.2.1.7 Minuta de inicio de auditoría

Clave de Auditoría: AUD-01

Entidad: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda.

Período: Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2012

En la Ciudad de Riobamba, siendo las 09H0 del día 9 de diciembre de 2013, se reunieron en la oficina del Departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda., domiciliada en la calle Veloz 22-11 y Espejo, esquina de la Ciudad de Riobamba, el personal y autoridades de la cooperativa y el equipo de auditores de calidad, cuyos nombres, cargos y firmas aparecen en la relación de asistencia anexa a esta minuta de trabajo.

La reunión tiene por finalidad que el Auditor Líder, Pedro Lara, presente el plan de auditoría de calidad, exponiendo principalmente el objetivo, alcances, procesos a auditar, período de revisión y el equipo de auditores que desarrollarán estos trabajos, conforme con la Orden de Auditoría No. 001-Y&L AA, de fecha 27 de noviembre de 2013, remitida por el Gerente de la Empresa al señor Pedro Lara.

Sin más asuntos que tratar, se da por concluida la reunión, siendo las 10H00 del día 9 de diciembre de 2013.

REUNIÓN DE INICIO DE LA AUDITORÍA	
Lista de asistencia	
Número de la Auditoría de Calidad : AUD-01	Fecha de inicio: 6 de enero de 2014

NOMBRE	CARGO	FIRMA
Lic. Miguel Llerena	Presidente Consejo de Administración	<i>Miguel Llerena</i>
Lic. Alfonso Brito	Presidente Consejo de Vigilancia	<i>Alfonso Brito</i>
Ing. César Oña Mendoza	Gerente General	<i>César Oña</i>
Lic. Blanca Carrillo Romero	Contador General	<i>Blanca Carrillo</i>
Ing. Byron Araujo Jaramillo	Jefe de Crédito	<i>Byron Araujo</i>
Sr. Alberto Coello	Jefe de Caja	Albert o Coello
		INICIALES
		FECHA
Elaborado por:	M.Y.; P.L.	06/01/2014
Revisado por:	F.V.	06/01/2014

4.2.2 Fase 2

PO 1/5

4.2.2.1 Verificación de Procesos Operativos



AUDITORÍA DE CALIDAD A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “EDUCADORES DE CHIMBORAZO” LTDA. ATENCIÓN AL CLIENTE					
No.	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	NA	
1	¿Existe un manual para la apertura de cuentas?		1		Indicaciones generales. Ω
2	¿Se llena la declaración jurada al momento de aperturar una cuenta?	1			Cuando excede \$10.000, según disposiciones Ley.
3	¿Existe un control de los contratos de apertura de cuentas?	1			
4	¿Existe una persona responsable de verificar el proceso de apertura de cuentas?	1			
5	¿Se lleva un registro de los números de emisión de libretas de ahorro por reposición?	1			
6	¿Se permite la apertura de cuenta de ahorros con firmas mancomunadas?	1			
7	¿Se permite la apertura de cuentas a personas jurídicas?	1			
8	¿Existe límite para el retiro en cuenta de ahorros?	1			Según horarios.
9	¿Se cobra comisión por la reposición de libreta de ahorros?	1			
10	¿Existe un monto mínimo para la apertura de cuenta?	1			
DEPÓSITOS A PLAZO					
11	¿Existe un manual para el manejo de Depósitos a plazo fijo?	1			
12	¿Existen restricciones para la apertura de depósitos a plazo?	1			
13	¿Se pagan intereses a los depósitos de acuerdo al mercado?	1			
14	¿Se permite la cancelación de un depósito a plazo antes del vencimiento?	1			
15	¿Se autoriza retiros parciales de los depósitos a plazo antes del vencimiento?	1			
16	¿Se mantiene un registro de las fechas de vencimiento de los depósitos a plazo?	1			
17	¿Se comunica a los socios sobre el vencimiento de los depósitos a plazo?	1			

.../...


.../...

APORTACIONES			
18	¿Se actualizan de manera frecuente los datos de los socios?	1	
19	¿Existen libretas pre-numeradas para registrar las aportaciones de los socios?	1	
20	¿Se aplica una tasa de interés autorizada por los organismos competentes?	1	
21	¿Se informa a gerencia sobre el crecimiento o disminución de las aportaciones de los socios?	1	
22	¿Se da incentivos a los socios por sus aportaciones?		1 No es política. ✓
23	¿Se realiza una verificación mensual de las aportaciones de los socios?	1	
24	¿Se permite el retiro parcial de las aportaciones?	1	
25	¿Se permite el retiro de los dividendos generados por las aportaciones?	1	
26	¿Los dividendos no reitrados generan interés a favor del socios?	1	
TOTAL		24	2


	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.Y.; P.L.	06/01/2014
Revisado por:	F.V.	06/01/2014

AUDITORÍA DE CALIDAD A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “EDUCADORES DE CHIMBORAZO” LTDA.					
PROCESO: CONTABILIDAD					
No.	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	NA	
1	¿Existe autorización para la utilización del actual sistema contable?		1		 Está en proceso de aprobación.
2	¿Se envía mensualmente la lista de empleados, sueldos y retenciones los primeros 30 días de cada año?	1			
3	¿Se presenta puntualmente la declaración de Impuesto a la Renta?	1			
4	¿Se pagan los impuestos sobre la renta dentro del plazo estipulado?	1			
5	¿Se registran oportunamente las operaciones contables?	1			
6	¿Se realizan reuniones frecuentes y oportunas con los responsables financieros y/o contables, auditores internos y externos?	1			
7	¿Se ha legalizado los libros contables pertinentes?	1			
8	¿Se preparan los Estados Financieros en forma mensual y con sus respectivos anexos?	1			
9	¿Se controlan las cuentas inactivas?	1			
10	¿Se realiza el seguimiento de las diferencias detectadas en la conciliación?	1			
11	¿Se pagan oportunamente las planillas de personal?	1			
12	¿Se pagan oportunamente las obligaciones al IESS?	1			
13	¿Se examina la existencia de asientos contables anormales por su naturaleza y/o monto?	1			
14	¿Existe un control relacionado con el acceso y emisión de cheques de caja, cheques certificados y otros?	1			
15	¿Se encuentran pre-numerados todos los cheques?	1			
16	¿Se limita la cantidad en la emisión de cheques?		1		 La emisión está de acuerdo a necesidades.
17	¿Están autorizadas las personas que firman los cheques?	1			
18	¿Está prohibido firmar cheques en blanco?	1			
19	¿Se revisan al momento de entrega los documentos de respaldo y las aprobaciones de los comprobantes por el firmante de los cheques?	1			
20	¿Se registran y guardan los cheques anulados o dañados para prevenir su uso indebido?	1			
TOTAL		18	2		





	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.Y.; P.L.	06/01/2014
Revisado por:	F.V.	06/01/2014

AUDITORÍA DE CALIDAD A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “EDUCADORES DE CHIMBORAZO” LTDA.					
CAJA					
No.	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	NA	
1	¿Existen procedimientos escritos del uso de la caja?	1			
2	¿Existen formatos de reportes de caja?	1			
3	¿Se realizan arquezos sorpresivos de caja?		1		 Sólo por pedido de Gerencia
4	¿Existen límites máximos de efectivo diarios para la entrega de fondos a bóveda?	1			
5	¿Se establece el acceso y custodia exclusiva de una caja?	1			
6	¿Se realiza la preparación y firma del reporte de cuadro diario por cada cajero, detallando el efectivo, de acuerdo con la cantidad de billetes y monedas recibidas.	1			
7	¿Se concilia diariamente en el sistema el efectivo de caja?	1			
8	¿Se concilian diariamente las diferencias en cada caja?	1			
9	¿Se reportan las diferencias encontradas y las revisa un superior?	1			
10	¿Se toman las medidas pertinentes de acuerdo con los resultados de las diferencias en caja?	1			
11	¿Se supervisa y autoriza las transferencias de dinero entre cajeros?		1		La Cooperativa tiene un cajero. ♀
12	¿Se prohíbe la transacciones personales de cajeros en sus cajas asignadas?	1			
13	¿Se asegura cada caja al salir del área y la trasladan a bóveda al finalizar su día de trabajo?	1			
14	¿Existe un control restringido sobre las llaves de las cajas?	1			
15	¿Es exclusivo del trabajo de los cajeros en su departamento?	1			
16	¿Se restringe a los cajeros el acceso a los registros contables?	1			
17	¿Se realiza la verificación minuciosa de los documentos y firmas del socio?	1			
18	¿Es adecuada el área de caja?	1			
TOTAL		16	2		

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.Y.; P.L.	06/01/2014
Revisado por:	F.V.	06/01/2014

AUDITORÍA DE CALIDAD A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “EDUCADORES DE CHIMBORAZO” LTDA.					
GESTIÓN DE CRÉDITO					
No.	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	NA	
1	¿Existe un manual de políticas de crédito?		1		 Reglamento de Crédito.
2	¿Cuenta la Cooperativa con un Comité de Crédito?	1			
3	¿Se programan las reuniones del comité de Crédito?	1			
4	¿Existe un responsable de autorizar los créditos?	1			
5	¿Existe doble firma para la aprobación y autorización de los créditos?	1			
6	¿Existe un tiempo establecido para otorgar los créditos?	1			
7	¿Se verifica la información recibida en la solicitud de crédito?	1			
8	¿Se deja constancia de la verificación de la información?	1			
9	¿Existe límites de montos de crédito según la línea crediticia?	1			
10	¿Se acude al Buró de Crédito para verificar el riesgo del cliente?	1			
11	¿Se otorgan créditos con pago en ventanilla?	1			
12	¿Se exige la firma de órdenes de descuento por parte del deudor y fiador?	1			
13	¿Existen diferentes líneas de crédito?	1			
14	¿Existen diferentes políticas de pago de las cuotas de crédito?	1			
15	¿Se aceptan diferentes tipos de garantías?	1			Según la línea de crédito.✓
16	¿Se monitorean los créditos?	1			
17	¿Se capacita a los ejecutivos de crédito?	1			
18	¿Se verifican las recomendaciones dentro del proceso de aprobación de créditos?	1			
19	¿Se aplican metas mensuales para verificar el trabajo de los ejecutivos de crédito?	1			
TOTAL		18	1		

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.Y.; P.L.	06/01/2014
Revisado por:	F.V.	06/01/2014

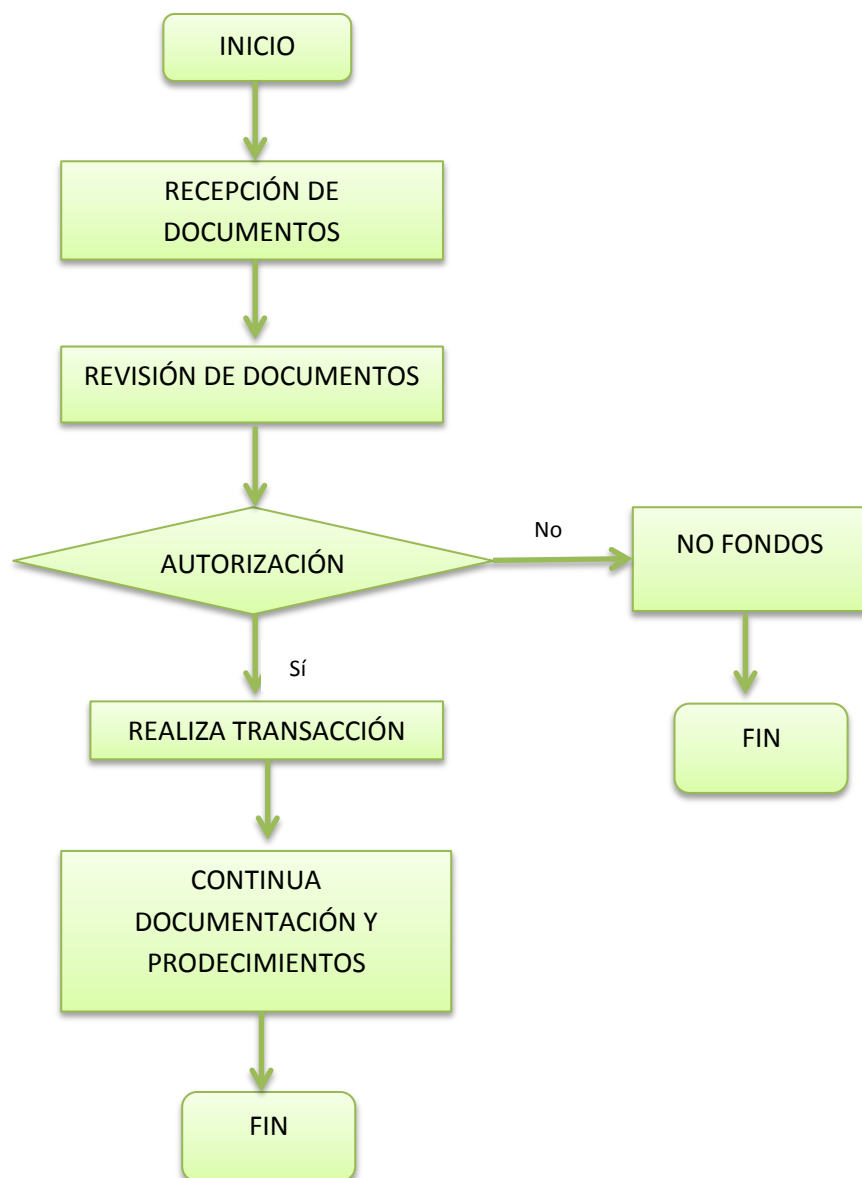
AUDITORÍA DE CALIDAD A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “EDUCADORES DE CHIMBORAZO” LTDA.					
COBRO					
No.	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	NA	
1	¿Existen manuales y políticas de recuperación de créditos en mora?	1			
2	¿Existe un comité encargado de los préstamos en mora?	1			
3	¿Existe un monitoreo de cartera de morosidad?	1			
4	¿Se deja evidencia en el expediente de los socios sobre la gestión de cobro?		1		 No se registran llamadas telefónicas.
5	¿Se coordinan las actividades entre el departamento de cobros y el departamento jurídico?	1			Asesoría jurídica externa.
6	¿Se establecen metas mensuales de cobro?		1		Cobros según fechas. ✓
7	¿Existe un reporte en el sistema sobre el comportamiento de cartera?	1			
8	¿Se lleva un control de llamadas telefónicas realizadas a los socios?	1			
9	¿Existen suficientes gestores para el seguimiento de los créditos en mora?	1			
10	¿Existe un procedimiento para depurar la cartera morosa?		1		 A pedido de Gerencia.
11	¿Cuenta con procedimientos para actuar en la vía extrajudicial?	1			
12	¿Se programan las reuniones del comité de préstamos en mora?		1		 A pedido de Gerencia.
13	¿Existen restricciones para acuerdos con los socios que tienen saldos en mora?		1		 Se realizan acuerdos después del primer mes de mora.
14	¿Se reporta a otro departamento los créditos en mora?	1			
	TOTAL	9	5		

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.Y.; P.L.	06/01/2014
Revisado por:	F.V.	06/01/2014

4.2.2.2 Elaboración de flujogramas de los procesos a auditar

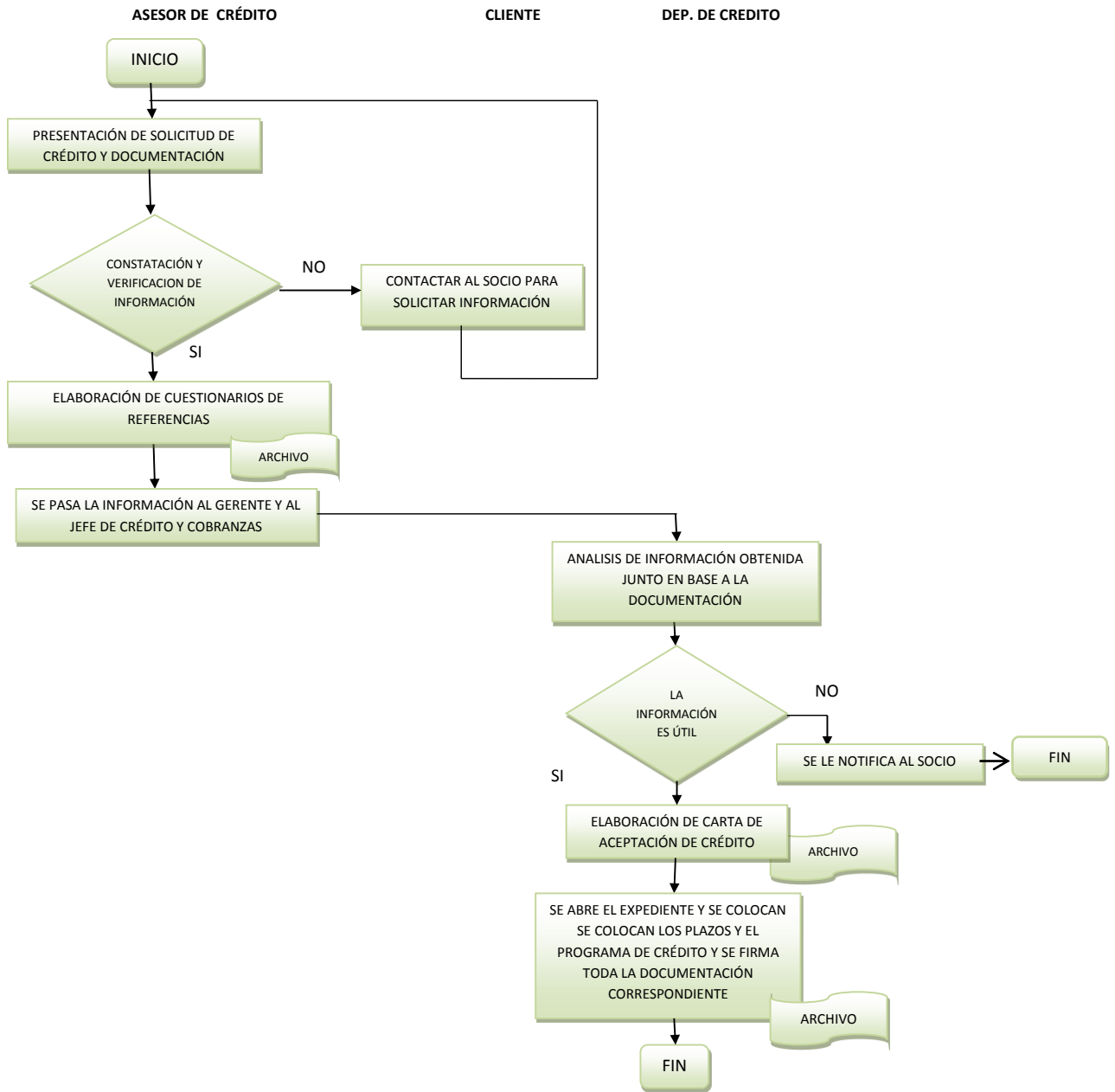
FLUJOGRAMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE

RECIBIDOR/PAGADOR EN CAJA



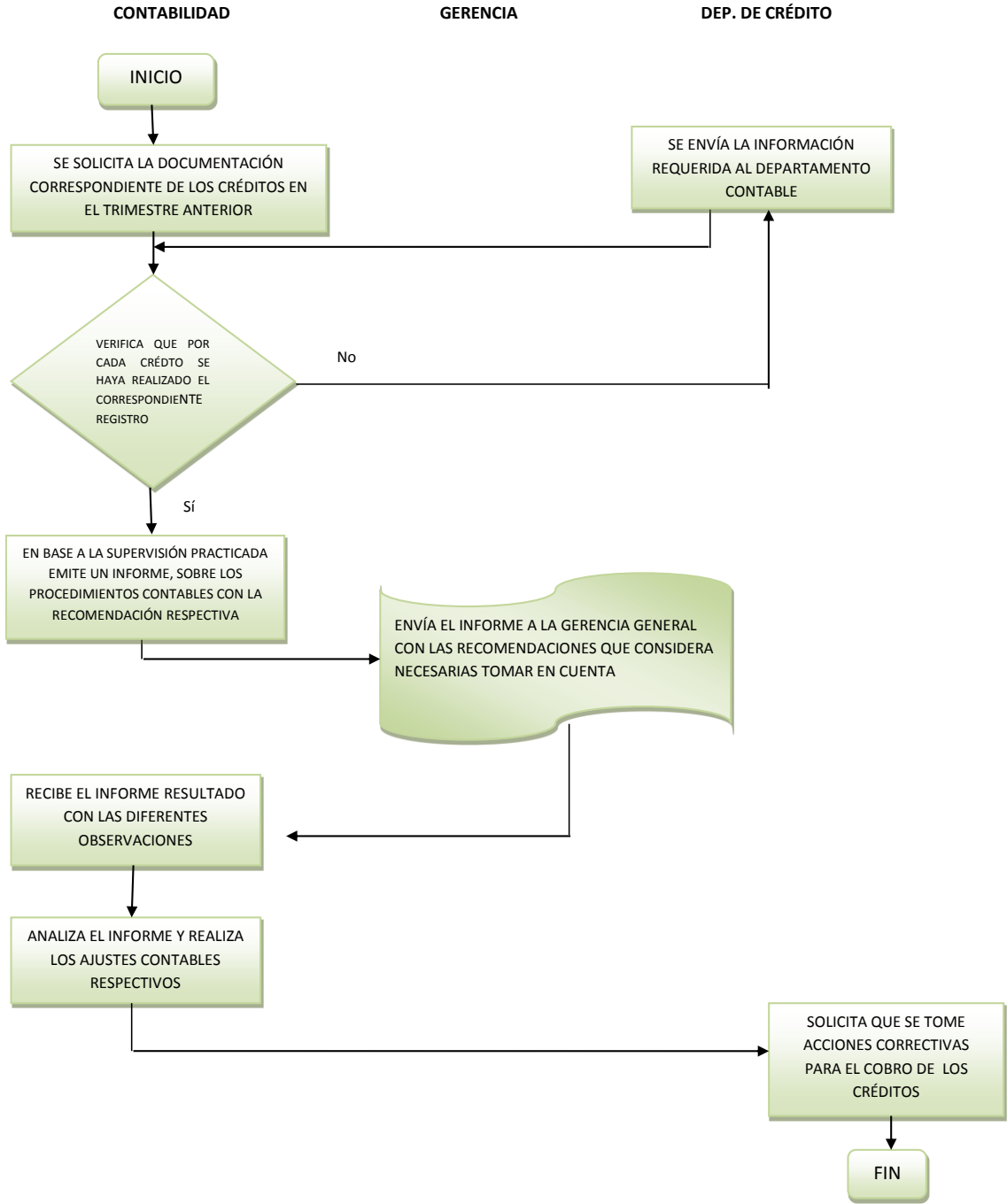
	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.Y.; P.L.	07/01/2014
Revisado por:	F.V.	07/01/2014

FLUJOGRAMA DE GESTIÓN DE CRÉDITOS



	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.Y.; P.L.	07/01/2014
Revisado por:	F.V.	07/01/2014

FLUJOGRAMA DE CONTABILIZACIÓN DE LOS CRÉDITOS EXTENDIDOS



	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.Y.; P.L.	07/01/2014
Revisado por:	F.V.	07/01/2014

4.2.2.3 Cuestionario cumplimiento requisitos del Sistema de Calidad

REQUISITO	SÍ	NO	PONDERACIÓN	
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD				
4.1 Requisitos generales				
¿Se encuentran identificados los procesos del sistema?	X		1	
Se identifican y controlan los procesos subcontratados externamente?	X		1	
4.1 Requisitos de la documentación				
4.2.1 Generalidades				
¿Existe un documento de política de calidad?		X		1
¿Existe un documento de objetivos de calidad?		X		1
¿Existe un manual de calidad?		X		1
¿Existen procedimientos documentados exigidos por la norma y necesarios para el desarrollo del sistema?	X		1	
4.2.2 Manual de la calidad				
¿El manual incluye el alcance del sistema de gestión de la calidad?		X		1
¿El manual incluye o cita a todos los procedimientos documentados?		X		1
¿El manual de calidad incluye la interacción de los procesos?		X		1
4.2.3 Control de los documentos				
¿Existe un procedimiento documentado para el control de documentos?	X		1	
¿Existe una metodología documentada adecuada para la aprobación de documentos?	X		1	
¿Los documentos revisados cumplen con esta metodología de aprobación?	X		1	
¿Existe una metodología adecuada para la revisión y actualización de documentos?	X		1	
¿Los documentos son legibles e identificables?	X		1	
4.2.4 Control de los registros				
¿Existe un procedimiento documentado para el control de los registros?	X		1	
¿Existe una metodología para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación y disposición de los registros?	X		1	
¿Los registros revisados cumplen con esta metodología?	X		1	
¿El procedimiento describe la conservación y protección de registros en formato digital?	X		1	
¿Se realizan copias de seguridad de los registros informáticos?	X		1	
SUBTOTAL			13	6

.../...

.../...

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN				
5.1 Compromiso de la dirección				
¿La alta dirección comunica a la organización la importancia de satisfacer los requisitos de los clientes y los requisitos legales?	X		1	
¿La alta dirección establece la política de la calidad?	X		1	
¿Asegura el establecimiento de objetivos de la calidad?		X		1
¿Asegura la disponibilidad de recursos?	X		1	
5.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación				
5.5.1 Responsabilidad y autoridad				
¿Se encuentran definidos los cargos o funciones de la organización en organigrama y fichas de puesto?	X		1	
¿Se encuentran documentadas las responsabilidades de cada puesto de trabajo referidas al sistema de gestión de la calidad?	X		1	
¿Se encuentran comunicadas las responsabilidades a cada uno de los empleados de la organización?	X		1	
5.5.2 Representante de la dirección				
¿Se encuentra documentada la asignación de representante de la dirección a algún cargo o puesto de la organización?	X		1	
¿En las responsabilidades del representante de la dirección se incluye el aseguramiento del establecimiento, implementación y mantenimiento de los procesos del sistema?		X		1
¿En las responsabilidades del puesto de trabajo de representante de la dirección se incluye la de informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema y de las necesidades de mejora?	X		1	
¿Dentro de las responsabilidades del puesto de trabajo de representante de la dirección se incluye la de asegurarse de la promoción de la toma de conciencia de los requisitos del cliente?	X		1	
¿Existen evidencias documentadas del cumplimiento de las responsabilidades?	X		1	
5.5.3 Comunicación interna				
¿Se encuentra evidencia de procesos de comunicación eficaces para el correcto desempeño de los procesos?	X		1	
5.6 Revisión por la dirección				
5.6.1 Generalidades				
¿Se encuentra definida la frecuencia de realización de las revisiones del sistema por la dirección?		X		1
¿Se incluye en el registro de informe de revisión el análisis de oportunidades de mejora, la necesidad de cambios en el sistema y el análisis de la política y los objetivos de la calidad?		X		1
SUBTOTAL			11	4

.../...

.../...

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS				
6.1 Provisión de recursos				
¿Dispone la organización de los recursos necesarios para mantener el sistema de gestión de la calidad y aumentar la satisfacción de los clientes?	X		1	
6.2 Recursos humanos				
6.2.1 Generalidades				
¿Es el personal competente para la realización de sus trabajos?	X		1	
6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia				
¿Se encuentra definida la competencia necesaria para cada puesto de trabajo teniendo en cuenta la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas?	X		1	
¿Existe un plan de formación o de logro de competencias?		X		1
¿Existe una metodología definida para la evaluación de la eficacia de las acciones formativas emprendidas?	X		1	
¿Existen registros de plan de formación, competencia necesaria de cada puesto, ficha de empleado y actos o certificados de formación, o similares?		X		1
6.3 Infraestructuras				
¿Se encuentra identificada la infraestructura necesaria y existente para la realización de los procesos?	X		1	
¿Existen planes o rutinas de mantenimiento preventivo para cada uno de los equipos?	X		1	
¿Existe una metodología definida para la realización de estas tareas de mantenimiento?	X		1	
6.4 Ambiente de trabajo				
Si existen condiciones específicas de trabajo, ¿se encuentran definidas tales condiciones?	X		1	
SUBTOTAL			8	2

.../...

.../...

7 REALIZACIÓN DEL PRODUCTO				
7.2 Procesos relacionados con el cliente				
7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto				
¿Se encuentran documentados los requisitos del cliente, incluyendo condiciones de entrega y posteriores?	X		1	
¿Se han definido requisitos no especificados por el cliente pero propios del producto o servicio?	X		1	
¿Se han definido los requisitos legales o reglamentarios del producto?	X		1	
7.2.3 Comunicación con el cliente				
¿Existe metodología eficaz para la comunicación con el cliente?	X		1	
¿Se registran los resultados de satisfacción del cliente y sus quejas?	X		1	
7.4 Compras				
7.4.1 Proceso de compras				
¿Se encuentran definidos por escrito los productos y los requisitos solicitados a los proveedores?	X		1	
¿Existe una selección de proveedores y se encuentran definidos los criterios de selección?	X		1	
¿Existe una evaluación de proveedores y sus criterios de evaluación?	X		1	
¿Existen registros de las evidencias de cumplimiento de los criterios de selección, evaluación y reevaluación?	X		1	
7.4.2 Información de las compras				
¿Existe una metodología adecuada para la realización de los pedidos de compra?	X		1	
¿Los pedidos de compra contienen información sobre todos los requisitos deseados?	X		1	
¿Se cumple la metodología definida para los requisitos de compra?	X		1	
7.4.3 Verificación de los productos comprados				
¿Está definida una metodología adecuada para inspección de los productos comprados?	X		1	
¿Están definidas las responsabilidades para la inspección de los productos comprados?	X		1	
7.5 Producción y prestación del servicio				
7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio				
¿Existe una metodología adecuada definida para la producción o prestación del servicio?	X		1	
¿Se realizan las inspecciones adecuadas durante el proceso de producción y prestación del servicio?	X		1	
¿Se utilizan los medios y los equipos adecuados?	X		1	
¿El personal es competente para la realización de los trabajos?	X		1	
7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio				
Si existen procesos para validar, ¿se han definido los requisitos para esta validación?		X		1
¿Existen registros de la validación de los procesos?		X		1
7.5.3 Identificación y trazabilidad				
¿Se encuentran identificado el producto a lo largo de todo el proceso productivo?	X		1	
SUBTOTAL			19	2

.../...

.../...

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA				
8.1 Generalidades				
¿Existen definidos procesos para realizar el seguimiento, medición, análisis y mejora?	X		1	
¿Se están empleando técnicas estadísticas?	X		1	
8.2 Seguimiento y medición				
8.2.1 Satisfacción del cliente				
¿Existe definida una metodología adecuada para el análisis de la satisfacción del cliente?	X		1	
¿Existen registros conformes a la metodología definida?		X		1
¿Se emprenden acciones a partir del análisis de satisfacción?	X		1	
8.2.2 Auditoría interna				
¿Se encuentra definida la frecuencia y planificación de las auditorías?		X		1
¿La auditoría interna comprende todos los procesos del sistema de gestión de la calidad y la norma ISO 9001?	X		1	
¿Son objetivos e imparciales los auditores internos?	X		1	
¿Se encuentran definidos y se cumplen los requisitos que deben cumplir los auditores internos para la realización de las auditorías internas?	X		1	
¿Existe un procedimiento documentado para las auditorías internas?	X		1	
¿Existen registros de las auditorías internas?	X		1	
¿El responsable de área toma las decisiones sobre las correcciones a realizar después de la auditoría?	X		1	
8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos				
¿Existen indicadores adecuados para cada uno de los procesos del sistema de gestión de la calidad?	X		1	
¿Está definida la responsabilidad y la frecuencia para la realización del seguimiento de los indicadores?		X		1
¿Se emprenden acciones a partir del análisis de indicadores?	X		1	
8.4 Análisis de datos				
¿Existe evidencia del análisis de datos del sistema?	X		1	
¿Se emprenden acciones a partir de este análisis?	X		1	
8.5 Mejoras				
8.5.1 Mejora continua				
¿Existe evidencia de acciones emprendidas para la mejora continua?		X		1
8.5.2 Acción correctiva				
¿Existen procedimiento documentado para las acciones correctivas?		X		1
¿Existen registros conformes a este procedimiento?		X		1
¿Existe análisis de causas?		X		1
¿Se verifica el cierre y la eficacia de las acciones?		X		1
8.5.3 Acción preventiva				
¿Existe procedimiento documentado para las acciones preventivas?		X		1
¿Existen registros conformes a este procedimiento?		X		1
¿Existe análisis de causas?		X		1
¿Se verifica el cierre y la eficacia de las acciones?		X		1
SUBTOTAL			14	12
TOTAL			65	26

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.Y.; P.L.	08/01/2014
Revisado por:	F.V.	08/01/2014

Análisis de Confianza y Riesgo

Componente	Sí	No	Total	Confianza	Riesgo	Total
Sistema de Gestión de Calidad	13	6	19	68%	32%	100%
Responsabilidad de la dirección	11	4	15	73%	27%	100%
Gestión de los recursos	8	2	10	80%	20%	100%
Realización del producto	19	2	21	90%	10%	100%
Medición, análisis y mejora	14	12	26	54%	46%	100%
TOTAL	65	26	91	71%	29%	100%

TABLA DE RIESGO Y CONFIANZA		
RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15% - 50%	ALTO	BAJO
51% - 75%	MEDIO	MODERADO
76% - 95%	BAJO	ALTO

El cumplimiento de los requisitos del sistema de calidad indica una confianza del 71% frente a un riesgo del 29%. El riesgo se presenta en todos los componentes del sistema de calidad con mayor proporción en lo relacionado a la medición, análisis y mejora del sistema con un 46%, al no definirse aspectos relativos a las mejoras y acciones correctivas y preventivas; seguido por no cumplimiento de generalidades en los requisitos de documentación y la ausencia de un manual de calidad con el 32%. En menor proporción el riesgo es del 27% para la falta de compromiso de la dirección al no establecer objetivos de calidad ni realizar revisiones periódicas. Con el 20% se encuentra la falta de aplicación de planes de formación para la gestión de los recursos. Por último, el riesgo en la realización del producto es del 10% al no validarse los procesos de producción y de la prestación del servicio.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.Y.; P.L.	08/01/2014
Revisado por:	F.V.	08/01/2014

4.2.2.4 Indicadores de gestión de calidad

Cobertura	Número de visitas realizadas	$\times 100 = \frac{1956}{2381} \times 100 = 82\%$
	Visitas programadas a los solicitantes de crédito	

La calidad en la cobertura de crédito alcanza el 82% pues no se cubrieron 425 visitas programadas a los solicitantes de crédito.

Atención a socios	Número de créditos entregados	$\times 100 = \frac{1457}{2381} \times 100 = 61\%$
	Número de créditos solicitados	

La atención a los solicitantes de crédito fue del 61%, no se entregó crédito a 924 socios.

No conformidades de los clientes	Número de no conformidades atendidas	$\times 100 = \frac{49}{112} \times 100 = 44\%$
	Número de no conformidades de los clientes	

La atención del número de quejas y reclamos presentadas por los socios es del 44%, no se atendieron 63 no conformidades.

Satisfacción del cliente	Número de clientes satisfechos	$\times 100 = \frac{36}{72} \times 100 = 50,00\%$
	Número de clientes encuestados	

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	MY.; P.L.	09/01/2014
Revisado por:	F.V.	09/01/2014

De los 72 socios encuestados sobre su nivel de satisfacción con la Cooperativa, el 50% califica las actividades como excelente, frente a un 50% que las califica como muy buenas y buenas.

Capacitación programada	Número de cursos realizados	$\frac{1}{2} \times 100 = 50,00\%$
	Número de cursos programados	

De los cursos programados el 50% llego a ejecutarse.

Tiempo de atención	Tiempo de atención - Tiempo de atención estándar	$\frac{20-15}{15} \times 100 = 33\%$
	Tiempo de atención estándar	

El tiempo de atención estándar al cliente es 15 minutos. En la Cooperativa se observa una desviación de 5 minutos por tanto la calidad en la atención es del 33%.

Sistema de Gestión de Calidad	Número de componentes cumplidos	$\frac{65}{91} \times 100 = 71\%$
	Número de componentes del Sistema analizados	

De acuerdo con el análisis de los componentes del sistema de gestión de calidad analizados, su cumplimiento es del 71%.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.Y.; P.L.	09/01/2014
Revisado por:	F.V.	09/01/2014

4.2.2.5 Encuesta Satisfacción del Cliente

Cuadro No. 4 Encuesta a los clientes

N°	Preguntas	Nivel de satisfacción					Total
		Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	
1	Calidad del servicio recibido en la Cooperativa.	25	31	16	0	0	72
2	Productos y servicios ajustados a sus necesidades.	49	23	0	0	0	72
3	Claridad y comprensión en la información recibida al momento de una asesoría o trámite.	38	29	5	0	0	72
4	Tiempo de respuesta a sus solicitudes de crédito o cualquier trámite.	25	35	12	0	0	72
5	Agilidad en la atención del personal de Caja.	37	35	0	0	0	72
6	Eficiencia de las respuestas a sus necesidades.	37	32	3	0	0	72
7	Organización de las oficinas para un adecuado	18	38	16	0	0	72
8	Ubicación y acceso de las oficinas.	18	35	19	0	0	72
9	Horario de atención para realizar sus trámites en la	48	10	14	0	0	72
10	Asesoría telefónica que le brinda el personal sobre los productos y servicios que ofrece la Cooperativa.	21	22	29	0	0	72
11	Tasas y tarifas que maneja la Cooperativa.	54	18	0	0	0	72
12	Beneficios que le brinda la Cooperativa por ser socio.	67	5	0	0	0	72

Fuente: Encuesta a clientes

Elaborado por: Los autores

Gráfico No.3 Calidad general del servicio



Fuente: Encuesta a clientes

Análisis e interpretación

En cuanto a la satisfacción de los clientes, a continuación se presentan los porcentajes más altos para cada pregunta realizada.

Como excelente se califica a:

- Beneficios que la cooperativa da a los socios, 93%
- Tasas y tarifas que maneja la cooperativa, 75%
- Horario de atención para realizar trámites, 67%
- Productos y servicios ajustados a sus necesidades, 63%
- Claridad y comprensión en la información recibida, 53%
- Eficiencia de las respuestas y agilidad en la atención del personal de caja, 51% respectivamente.

Como muy buenas califican a:

- La organización de las oficinas, 53%
- Ubicación y acceso a las oficinas, tiempo de respuesta a las solicitudes de crédito o cualquier trámite, 49% respectivamente.
- Calidad del servicio general recibido en la cooperativa, 43%

Califican como buena a:

- La asesoría telefónica que les brinda el personal, 40%

Promediando los porcentajes, el 51% de los clientes considera que las actividades de la cooperativa son excelentes, frente a un 36% que las considera muy buenas y 13% buenas.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.Y.; P.L.	10/01/2014
Revisado por:	F.V.	10/01/2014

4.2.2.6 Matriz de hallazgos

MH1/11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DE CHIMBORAZO
MATRIZ DE HALLAZGOS
AMBIENTE DE CONTROL

HALLAZGO	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
No existe un Código de Ética	La Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo no tiene un Código de Ética que guíe el comportamiento de sus socios y empleados.	Inobservancia de la Norma de Control Interno 200-01; Integridad y Valores Éticos.	La falta de un Código de Ética indica una gestión de Talento Humano sin estrategias definidas para guiar el clima organizacional.	Los empleados y socios actúan según su propio criterio.	La Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo no tiene un Código de Ética por tanto la cultura organizacional se mantiene bajo criterios personales sin apoyar el logro de los objetivos organizacionales.	A los Directivos y Gerente de la Cooperativa: Elaborar el Código de Ética y difundirlo entre los socios y empleados.
No se ha realizado un diagnóstico del clima laboral.	En la COAC Educadores de Chimborazo no se diagnostica el clima laboral.	Inobservancia de la Norma de Control Interno 200-03; sobre el Talento Humano como lo más valiosos que posee una entidad.	Ausencia de un sistema de Talento Humano moderno para el tratamiento del personal en la Cooperativa.	Se desconoce el comportamiento de los empleados y socios dentro de la entidad.	El Gerente no ha planificado realizar diagnósticos del clima laboral sólo se considera el desempeño de cada empleado para medir los resultados de la gestión.	Al Gerente: Establecer como política de Talento Humano diagnósticos periódicos del clima laboral dentro de la Cooperativa.

No se valoran las habilidades de los empleados	En la COAC Educadores de Chimborazo se limita el desarrollo de habilidades de los empleaadados.	Inobservancia de la Norma de Control Interno 200-03; sobre el Talento Humano como lo más valiosos que posee una entidad.	La falta de criterios definidos sobre evaluación de desempeño no permite valorar las habilidades de los empleados.	Se desconoce las habilidades de los empleados por tanto no se las aprovecha en beneficio de la cooperativa.	El Gerente no ha contemplado, dentro de la evaluación del desempeño, la valoración adecuada de las habilidades de los empleados.	Al Gerente y Directivos: El gerente debe establecer dentro de la evaluación del desempeño criterios para valorar la habilidades de los empleados.
No es adecuada la definición de responsabilidades de los empleados.	En la COAC Educadores de Chimborazo suele duplicarse las funciones debido a que no se ha actualizado el Manual de Funciones.	Inobservancia de la Norma de Control Interno 200-03; sobre el Talento Humano como lo más valiosos que posee una entidad.	La falta de actualización del Manual de Funciones propicia la interpretación personal de los empleados en cuanto a sus responsabilidades.	La duplicidad de ciertas funciones produce confusión en los empleados al momento de cumplir con sus respnsabilidades.	La duplicidad de funciones produce desperdicio de recursos humanos y materiales dentro de la Cooperativa.	Al Gerente y Directivos: El gerente debe actualizar las funciones de los empleados para que no se presente duplicidad de responsabilidad.
No se incentiva a los empleados a la constante preparación y actualización.	En la COAC Educadores de Chimborazo no se da la importancia debida a la preparación y actualización de los conocimientos de los empleados.	Inobservancia de la Norma de Control Interno 200-03; sobre el Talento Humano como lo más valiosos que posee una entidad.	La falta de un programa de Capacitación impide que los empleados preparen actualicen.	Los empleados se encuentran descontentos por no tener conocimientos y actualizados que les permitan ser más competitivos en sus puestos de trabajo.	La capacitación al personal se ha descuidado por tanto los empleados no actualizan sus conocimientos ni se sienten incentivados.	Al Gerente Preparar un programa de capacitación que permita a los empleados adquirir conocimientos actualizados inherentes a sus puestos de trabajo.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	MY.; P.L.	11/01/2014
Revisado por:	F.V.	11/01/2014

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DE CHIMBORAZO
MATRIZ DE HALLAZGOS
EVALUACIÓN DEL RIESGO

MH3/11

HALLAZGO	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
No se han definido los objetivos en función de áreas estratégicas.	En la COAC Educadores de Chimborazo los objetivos están definidos en forma general y no por áreas estratégicas.	Inobservancia de la Norma de Control Interno 200-08: Adhesión a las políticas institucionales.	Falta de estrategias establecidas por áreas estratégicas.	Los objetivos de la Cooperativa se ven afectados por su incumplimiento en determinadas áreas.	En la COAC Educadores de Chimborazo no se han definido los objetivos de acuerdo con sus áreas estratégicas.	Al Gerente: Incluir en la Planificación Estratégica objetivos en función de las áreas estratégicas de la Cooperativa.
En el proceso de identificación de riesgos no se determinan sin son factores internos y externos.	En la COAC Educadores de Chimborazo no se han identificado la procedencia de los riesgos.	Inobservancia de la Norma Técnica 300-01-02-03-04: Identificación, Plan de mitigación, Valoración y Respuesta a los riesgos.	Falta de identificación de la procedencia de los riesgos.	Se desconoce el origen de los riesgos para poder tomar medidas correctivas adecuadas.	La COAC Educadores de Chimborazo no ha definido un proceso de identificación de riesgos ni de su procedencia.	Al Gerente: Establecer procesos adecuados que permitan identificar los riesgos así como su procedencia.

MH4/11

No se valora la probabilidad de ocurrencia del riesgo.	En la COAC Educadores de Chimborazo la probabilidad de ocurrencia del riesgo no está identificada.	Inobservancia de la Norma Técnica 300-01-02-03-04: Identificación, Plan de mitigación, Valoración y Respuesta a los riesgos.	Falta de valoración de la probabilidad de riesgos.	Los riesgos se presentan afectando el normal desarrollo de las actividades de la Cooperativa.	La COAC Educadores de Chimborazo no dispone de procedimientos para detectar la probabilidad de ocurrencia de riesgos.	Al Gerente: Establecer procedimientos para detectar los riesgos.
No hay evaluación de riesgos. En caso de cumplirse un determinado riesgo no existen medidas de precaución para actuar de manera inmediata	La COAC Educadores de Chimborazo no ha identificado y evaluado los riesgos de la gestión tanto internos como externos.	Inobservancia de la Norma Técnica 300-01-02-03-04: Identificación, Plan de mitigación, Valoración y Respuesta a los riesgos.	Falta de identificación y evaluación de los riesgos así como su procedencia.	La COAC Educadores de Chimborazo se encuentra vulnerable a los riesgos inherentes al desarrollo de sus actividades.	La COAC Educadores de Chimborazo no dispone de mecanismos para evaluar los riesgos internos y externos que puedan afectar el normal cumplimiento de actividades como parte de la gestión de la entidad.	Al Gerente: Establecer los mecanismos para evaluar el riesgo inherente a la gestión de la cooperativa.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	MY.; P.L.	11/01/2014
Revisado por:	F.V.	11/01/2014

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DE CHIMBORAZO
MATRIZ DE HALLAZGOS
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

MH5/11

HALLAZGO	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
La gerencia no brinda información actualizada del desempeño u ocurrencias del personal al Comité de Administración de la Cooperativa.	El Gerente de la COAC Educadores de Chimborazo no informa al Comité de Administración sobre la evaluación del desempeño del personal.	Inobservancia de la Norma de Control Interno 500: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Dentro de las funciones del Gerente no se contempla la emisión de informes periódicos sobre el desempeño del personal.	El Comité de Administración desconoce sobre el desempeño del personal.	El Comité de Administración no informe periódicamente sobre el desempeño del personal, sólo lo realiza a solicitud de este comité.	Al Gerente: Emitir informes periódicos sobre el desempeño del personal para que el Comité de Admnsitración tenga conocimiento sobre el particular.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	MY.; P.L.	11/01/2014
Revisado por:	F.V.	11/01/2014

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DE CHIMBORAZO
MATRIZ DE HALLAZGOS
SUPERVISIÓN

MH6/11

HALLAZGO	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
No se analizan los informes de auditoría	En la COAC Educadores de Chimborazo no se ha analizado los informes de auditoría interna.	Inobservancia de la Norma de Control Interno 600: Seguimiento.	Los informes de auditoría no son analizados adecuadamente.	No se aplican correctivos basados en los informes de auditoría.	En la COAC Educadores de Chimborazo al no realizarse el pertinente análisis de los informes no se han tomado medidas correctivas.	Al Gerente: Todos los informes de auditoría deben ser analizados inmediatamente a su presentación con la finalidad de aplicar los correctivos pertinentes.

El Gerente no realiza una evaluación por sus medios para verificar la situación de la Cooperativa.	En la COAC Educadores de Chimborazo, las evaluaciones de la situación de la entidad no son realizadas por el Gerente.	Inobservancia de la Norma de Control Interno 600: Seguimiento.	El Gerente delega a sus jefes departamentales realizar evaluaciones de la situación de cada departamento.	El análisis de situación de la Cooperativa proviene de los jefes departamentales y no de la gestión directa del Gerente.	El Gerente de la COAC Educadores de Chimborazo no realiza evaluaciones para verificar la situación de la cooperativa.	Al Gerente: Realizar evaluaciones periódicas de la situación de la Cooperativa incluyendo para compararla con las presentadas por los jefes departamentales.
No se compara la información generada internamente con otra preparada por personal externo. No se consideran los informes provenientes de fuentes externas por valorar el sistema de control interno	En la COAC Educadores de Chimborazo, no se realizan comparaciones de información interna y externa.	Inobservancia de la Norma de Control Interno 600: Seguimiento.	En la Cooperativa no se considera fuente de información la preparada por personal externo no contratado expresamente por la COAC.	No se pueden realizar comparaciones entre información interna y externa.	En la COAC Educadores de Chimborazo no se contrata personal externo para realizar estudios de la entidad, por tanto no se dispone de información para compararla con los estudios internos.	Al Gerente: Autorizar la realización de estudios por personal externo para poder comparar con los estudios realizados por personal interno.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	MY.; P.L.	11/01/2014
Revisado por:	F.V.	11/01/2014

**MATRIZ DE HALLAZGOS
PROCESOS**

HALLAZGO	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
El sistema contable utilizado no tiene la autorización respectiva.	La COAC Educadores de Chimborazo utiliza un sistema contable no autorizado para el registro de sus operaciones financieras.	Incumplimiento del numeral 7.5.1 de la Norma ISO 9001:2008 Control de la producción y de la prestación del servicio.	La falta de un sistema contable no autorizado indica una acción directiva no acorde con el sistema de calidad.	El registro de las operaciones contables no tienen la validez suficiente y pueden ser sujeto de revisión o nulidad.	La Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo no tiene un Sistema contable autorizado provocando la desconfianza en el registro de sus operaciones contables y en la validez de los resultados.	Al Gerente de la Cooperativa: Gestionar la autorización respectiva para la utilización del sistema contable.
No se ha establecido un límite para emisión de cheques.	En la COAC Educadores de Chimborazo los cheques se emiten según criterio de los responsables.	Se incumple el numeral 6.2.2 de la Norma ISO 9001:2008 Competencia, formación y toma de conciencia.	Ausencia de una normativa que limite la emisión de cheques.	Se emiten cheques según criterio de sus custodios.	El Gerente junto con los custodios de la chequera no han elaborado una normativa que especifique cuando debe emitirse un cheque.	Al Gerente: Elaborar y difundir la normativa respecto a la emisión de cheques.

<p>No se realizan arqueos sorpresivos de Caja</p>	<p>En la COAC Educadores de Chimborazo la revisión del dinero por medio de arqueos sorpresivos no es una política.</p>	<p>Se evidencia debilidad en el cumplimiento del numeral 7.1 de la Norma ISO 9001:2008 Planificación de la realización del producto.</p>	<p>La falta de arqueos sorpresivos de caja indica una debilidad en el control de los recursos.</p>	<p>Se desconoce la eficiencia y eficacia en el tratamiento del dinero manejado por el Cajero.</p>	<p>El Gerente no ha establecido como política de control la realización de arqueos sorpresivos de caja.</p>	<p>Al jefe de Caja: Realizar arqueos sorpresivos de caja.</p>
<p>No existe un manual de políticas de crédito.</p>	<p>En la COAC Educadores de Chimborazo el tratamiento de los créditos se encuentra dispuesto en el Reglamento de Crédito.</p>	<p>Incumplimiento del numeral 7.1 de la Norma ISO 9001:2008 Planificación de la realización del producto.</p>	<p>Se toma como referente general el Reglamento de Crédito dejando de lado las políticas.</p>	<p>Se aplican criterios generales para el tratamiento de los créditos.</p>	<p>El Consejo de Vigilancia no ha realizado revisión de la normativa que debe amparar las gestiones de crédito.</p>	<p>Al Gerente y Directivos: Actualizar la normativa según las disposiciones de la SEPS.</p>

<p>No se deja evidencia de las llamadas telefónicas realizadas como parte de la gestión de cobro.</p>	<p>En la COAC Educadores de Chimborazo los encargados de la gestión de cobro no mantienen una evidencia completa de las actividades realizadas en el seguimiento y recuperación de créditos.</p>	<p>Se evidencia debilidad en el cumplimiento del numeral 7.5.2 de la Norma ISO 9001:2008 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio</p>	<p>Dentro de los procedimientos para seguimiento y recuperación de créditos no se contempla el registro de llamadas telefónicas como parte de las gestiones de crédito.</p>	<p>La eficiencia y eficacia de las acciones realizadas por el personal de crédito no puede ser determinada en su totalidad.</p>	<p>En las gestiones de cobro las llamadas telefónicas no se consideran parte de evidencia del trabajo del personal de crédito.</p>	<p>Al Gerente: Disponer que todas las acciones realizadas con la finalidad de realizar el seguimiento y recuperación de crédito sean registradas en el expediente del socio.</p>
<p>No existe un procedimiento para depurar la cartera morosa.</p>	<p>En la COAC Educadores de Chimborazo se han omitido procedimientos para depurar la cartera morosa.</p>	<p>Se evidencia debilidad en el cumplimiento del numeral 7.5.2 de la Norma ISO 9001:2008 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio.</p>	<p>Falta de procedimientos para depurar la cartera morosa.</p>	<p>Se mantienen un registro no idóneo de los sujetos de crédito.</p>	<p>En la COAC Educadores de Chimborazo no se han establecido procedimientos adecuados para depurar la cartera morosa por tanto se reincide en la entrega de créditos a socios que tienen un historial de crédito no óptimo.</p>	<p>Al Gerente: Elaborar procedimientos adecuados para depurar la cartera morosa.</p>

MH11/11

<p>No se programan las reuniones del comité de préstamos en mora.</p>	<p>En la COAC Educadores de Chimborazo las reuniones del comité de préstamos en mora se realiza por pedido del Gerente.</p>	<p>Se evidencia debilidad en el cumplimiento del numeral 7.5.2 de la Norma ISO 9001:2008 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio.</p>	<p>Falta de normativa que regule la reunión del Comité de préstamos en mora.</p>	<p>Los préstamos en mora permanecen por largos períodos sin ser tratados, incrementándose el riesgo de recuperación de los créditos.</p>	<p>En la COAC Educadores de Chimborazo el Comité de préstamos en mora no tienen fecha periódica de reunión por tanto se afecta la recuperación de estos créditos.</p>	<p>Al Gerente: Establecer la normativa que regule las reuniones del Comité de préstamos en mora.</p>
<p>No existen restricciones para acuerdos con los socios que tienen saldos en mora.</p>	<p>En la COAC Educadores de Chimborazo los créditos los socios con saldos en mora son sujetos de acuerdos sin restricciones para refinanciar sus deudas.</p>	<p>Se evidencia debilidad en el cumplimiento del numeral 7.5.2 de la Norma ISO 9001:2008 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio.</p>	<p>Falta de normativa que regule los acuerdos con los socios sobre sus saldos en mora.</p>	<p>De manera continua los socios se benefician con refinanciamientos y permanecen por largos períodos como beneficiarios de crédito.</p>	<p>La COAC Educadores de Chimborazo aplica una normativa clara que regule acuerdos con socios que mantienen saldos en mora.</p>	<p>Al Gerente: Establecer la normativa que regule los acuerdos con los socios sobre saldos en mora.</p>

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.Y.; P.L.	11/01/2014
Revisado por:	F.V.	11/01/2014

4.2.3 Fase 3

IAC1/7

4.2.3.1 Informe de auditoría de calidad

Oficio No. 005- Y&L-AA-2014

Riobamba, 28 de enero de 2014

Ingeniero
César Oña
Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito
“Educadores de Chimborazo” Ltda.
Presente.-

De nuestra consideración:

Hemos efectuado la Auditoría de Calidad a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda. período 2012. Nuestra responsabilidad es expresar una opinión acerca de la Calidad de los procesos de la entidad, basados en expresar una opinión sobre si la información, actividades y procesos presentados y desarrollados se los realizan y ejecutan de manera idónea con base en nuestra auditoría.

Nuestra Auditoría de Calidad fue realizada de acuerdo con las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas. Estas normas requieren que la auditoría sea planificada y ejecutada para obtener certeza razonable que la información y documentación examinada no contiene exposiciones erróneas de carácter significativo, igualmente, que las operaciones a las cuales corresponden se hayan efectuado de conformidad a las disposiciones legales y reglamentarias, políticas y demás normas aplicables.

Se analizaron, como componentes dentro de la auditoría de calidad, la evaluación del sistema de control interno, el sistema de gestión de calidad de los procesos y el cumplimiento de las disposiciones legales que regulan las actividades de la institución.

En nuestra opinión, excepto por las observaciones adjuntadas posteriormente la gestión se presenta razonablemente en todos los aspectos importantes de los componentes examinados en relación con la Gestión de Calidad Norma ISO 9001: 2008.

A continuación detallaremos los hechos encontrados en el transcurso de la Auditoría de Calidad a través de conclusiones y recomendaciones que hemos creído conveniente deberán ser aplicadas por la máxima autoridad en un futuro inmediato con objeto de mejorar la gestión institucional de la Cooperativa.

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

CONTROL INTERNO

Observación 1

La Cooperativa no cuenta con un código de ética, por tanto la práctica de los valores y principios es responsabilidad de cada empleado.

Recomendación 1

Elaborar e implementar el código de ética y difundirlo entre el personal de la Cooperativa de manera que se tenga una guía general de cómo los empleados deben conducirse en el desempeño de sus funciones sin dar lugar a interpretaciones individuales.

Observación 2

El clima laboral de la cooperativa no ha sido sujeto de diagnóstico por tanto se desconoce su situación actual.

Recomendación 2

Realizar diagnósticos periódicos del clima laboral para conocer la satisfacción interna del personal y el nivel de productividad en relación con la utilización correcta de los equipos y materiales de los cuales son responsables cada empleado.

Observación 3

Las habilidades de los empleados no se valoran ni se los incentiva para que se preparen y actualicen, esto revela una postergación en el desarrollo del talento humano de la cooperativa.

Recomendación 3

Mantener programas de capacitación permanentes que permitan desarrollar las habilidades de los empleados e incrementen los conocimientos académicos requeridos para sus funciones, en miras de su crecimiento personal y profesional.

Observación 4

Los objetivos no se han definido en función de las áreas estratégicas.

Recomendación 4

Establecer objetivos en cada área estratégica para que sirvan de apoyo al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Observación 5

La cooperativa identifica los riesgos más no se determinan si son factores internos y externos

Recomendación 5

Identificar la procedencia de los riesgos para determinar su grado de incidencia en la gestión de la cooperativa.

Observación 6

No se valora la probabilidad de ocurrencia del riesgo ni existen medidas de precaución para actuar de manera inmediata.

Recomendación 6

Mantener una cultura de comunicación de los riesgos que pueden presentarse en la ejecución de las funciones de cada uno de los empleados, motivándolos a participar en los procesos de capacitación que se planifiquen y cuyo objetivo debe ser mitigar los posibles riesgos.

Observación 7

La administración no monitorea en forma rutinaria los controles que debe realizarse en las operaciones

Recomendación 7

Establecer controles rutinarios de las operaciones de la cooperativa para mantener un registro del cumplimiento de cada una de ellas.

Observación 8

La Gerencia brinda información actualizada del desempeño u ocurrencias del personal al Comité de Administración de la cooperativa sólo a pedido del mismo.

Recomendación 8

Establecer como política gerencial la comunicación permanente del desempeño del personal.

Observación 9

No se han realizado auditorías de calidad por tanto no existen referentes para monitoreo.

Recomendación 9

Realizar auditorías internas y externas con la finalidad de evaluar el cumplimiento de las actividades según lo esperado.

Observación 10

No se han realizado evaluaciones de la situación de la cooperativa por parte del Gerente, esta activada se delega a los jefes departamentales.

Recomendación 10

Establecer como política personal del Gerente la evaluación de la cooperativa para comparar los resultados con los proporcionados por los jefes departamentales.

Observación 11

La información generada internamente no puede ser comparada con información generada externamente porque no se ha contratado personal para estas actividades de monitoreo.

Recomendación 11

Confrontar información interna con resultados externos cuando estos se realicen con el propósito de mejorar los controles internos.

GESTIÓN DE CALIDAD**Observación 12**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo no tiene un sistema contable autorizado provocando la desconfianza en el registro de sus operaciones contables y en la validez de los resultados.

Recomendación 12

Al Gerente de la cooperativa: Gestionar la autorización respectiva para la utilización del sistema contable.

Observación 13

El Gerente junto con los custodia de la chequera no han elaborado una normativa que especifique cuando debe emitirse un cheque.

Recomendación 13

Al Gerente: Elaborar y difundir la normativa respecto a la emisión de cheques.

Observación 14

El Gerente no ha establecido como política de control la realización de arquezos sorpresivos de caja.

Recomendación 14

El control del dinero en efectivo que se recibe o entrega mediante Caja, debe efectuarse con la aplicación de arqueos sorpresivos a fin de verificar la eficiencia y eficacia en su manejo en un momento determinado. Al jefe de caja: Realizar arqueos sorpresivos de caja.

Observación 15

El Consejo de Vigilancia no ha realizado revisión de la normativa que debe amparar las gestiones de crédito.

Recomendación 15

El Gerente debe elaborar e implementar el manual de políticas de crédito para cumplir con las disposiciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria de manera que la gestión de crédito esté regulada debidamente. Al Gerente y Directivos: Actualizar la normativa según las disposiciones de la SEPS.

Observación 16

En las gestiones de cobro las llamadas telefónicas no se consideran parte de evidencia del trabajo del personal de crédito.

Recomendación 16

Al Gerente: Disponer que todas las acciones realizadas con la finalidad de realizar el seguimiento y recuperación de crédito sean registradas en el expediente del socio.

Observación 17

En la COAC Educadores de Chimborazo no se han establecido procedimientos adecuados para depurar la cartera morosa por tanto se reincide en la entrega de créditos a socios que tienen un historial de crédito no óptimo.

Recomendación 17

Al Gerente: Elaborar procedimientos adecuados para depurar la cartera morosa.

Observación 18

En la COAC Educadores de Chimborazo el Comité de préstamos en mora no tienen fecha periódica de reunión por tanto se afecta la recuperación de estos créditos.

Recomendación 18

Al Gerente: Establecer la normativa que regule las reuniones del comité de préstamos en mora.

Observación 19

La COAC Educadores de Chimborazo no aplica una normativa clara que regule acuerdos con socios que mantienen saldos en mora.

Recomendación 19

Al Gerente: Establecer la normativa que regule los acuerdos con los socios sobre saldos en mora.

Pedro Lara

Pedro Lara

Auditor Líder

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.Y.; P.L.	28/01/2014
Revisado por:	F.V.	28/01/2014

4.2.3.2 Minuta de cierre de auditoría

Clave de Auditoría: AUD-01

Entidad: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda.

Período: Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2012

En la Ciudad de Riobamba, siendo las 11H00 del día 30 de enero de 2014, se reunieron en la oficina del departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda., domiciliada en la calle Veloz 22-11 y Espejo, esquina de la Ciudad de Riobamba, el personal de la cooperativa y el equipo de auditores de calidad, cuyos nombres, cargos y firmas aparecen en la relación de asistencia anexa a esta minuta de trabajo.

La reunión tiene por finalidad que el Auditor Líder, Pedro Lara, presente los resultados de la Auditoría de Calidad AUD-01, la cual se desarrolló conforme con la orden de auditoría No. 001-Y&L AA, de fecha 27 de noviembre de 2013, remitida por el Gerente de la Empresa al señor Pedro Lara.

Sin más asuntos que tratar, se da por concluida la reunión, siendo las 18H15 del día 31 de enero de 2014.

REUNIÓN DE CIERRE DE LA AUDITORÍA	
Lista de asistencia	
Número de la Auditoría de Calidad : AUD-01	Fecha de cierre: 30 de enero de 2014

NOMBRE	CARGO	FIRMA
Ing. César Oña Mendoza	Gerente General	<i>César Oña</i>
Ing. Byron Araujo Jaramillo	Jefe de Crédito	<i>Byron Araujo</i>
Tlgo. César Castillo Rivera	Asistente de Crédito	<i>César Castillo</i>
Lic. Darío Quiroz Lara	Oficial de Captaciones y Cobranza	<i>Darío Quiroz</i>

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.Y.; P.L.	28/01/2014
Revisado por:	F.V.	28/01/2014

CONCLUSIONES

La Auditoría de Calidad realizada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda. tuvo como objetivo determinar el grado de cumplimiento del sistema de calidad con respecto a los procesos operativos inherentes a su actividad: contabilidad, caja y crédito.

Al respecto se llegó a las siguientes conclusiones generales:

- La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda. , no cuenta con un sistema de gestión de calidad, pues trabaja bajo los lineamientos generales de la Norma ISO 9001:2008.
- La inexistencia del manual de calidad establece la falta de decisión gerencial para mantener documentación pertinente que regule las actividades y tareas de cada uno de los procesos operativos de la cooperativa.
- Existen ciertas inconsistencias en el proceso de cobro. A pesar de tener un manual y políticas las actividades de cobro no se cumplen en su totalidad especialmente en lo referente al tratamiento de préstamos en mora.
- Las transacciones contables se registran en un sistema contable implantado pero que se encuentra en proceso de aprobación.

RECOMENDACIONES

- El Gerente General debe elaborar y socializar un sistema de gestión de calidad propio para la entidad, que teniendo como soporte macro la Norma ISO 9001:2008 proteja y guíe la gestión de calidad de los procesos de la cooperativa. Una vez socializado debe ser implantado y cumplido con revisiones periódicas que mantengan la actualidad de los postulados allí plasmados.
- A la par del sistema de gestión de calidad debe elaborar documentos como el manual de calidad, detallando con claridad los lineamientos que deben seguir cada uno de los procesos en cumplimiento de la normativa y de los objetivos de la entidad.
- La eficiencia y eficacia de los reglamentos y políticas de crédito, cobro y caja deben ser medidos para establecer la calidad del documento con relación al servicio prestado y a los productos entregados.
- Brindar capacitación al personal de la cooperativa sobre los sistemas de gestión de calidad para que el trabajo realizado por cada empleado se enmarque en su cumplimiento.

BIBLIOGRAFÍA

Colegio de Contadores de México. (2004). *El Control Interno*. México.

Contraloría General del Estado. (1998). *Manual de Auditoría Gubernamental*.

Dávila, S. (2007). *Cinco momentos estratégicos para hacer la reingeniería de procesos*. Quito: Cámara Ecuatoriana del Libro.

Fundación ECA Global. (2007). *El auditor de calidad*. Madrid: FC.

Instituto Mexicano de Contadores Públicos A.C. (s.f.). *Normas y procedimientos de auditoría*. México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos A.C.:

Kell, W. &. (1987). *Auditoría Moderna*; CECSA, 1ª edición, México. México: CECSA, 1ª edición.

Mora, S. (Junio de 2008). Comunicación de resultados en el proceso de auditoría. *Comunicación de Resultados en el Proceso de Auditoría*, 12-13. Argentina.

Normas Internacionales de Auditoría. (1998).

Organización Internacional de Normalización. (2002). *Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental*. Suiza: ISO.

Render, H. (s.f.). *Principios de Administración de Operación* .

Subsecretaría de la Gestión Pública. (2007). *Guía para el diseño de procesos*. Buenos Aires.

Tellez, B. (2004). *Auditoría un enfoque práctico*. Thomson.

WEBGRAFÍA

Alatraste, M. (26 de 01 de 2009). *Ética y Contabilidad*. Obtenido de Programa de Auditoría: <http://miguelalatrasta.blogspot.com/2009/01/programa-de-auditora.html>

Asociación Española para la Calidad. (2008). *Auditorías de Calidad*. Obtenido de http://www.aec.es/c/document_library/get_file?uuid=783d8fbd-12df-43f3-b12c-b1c5ca5ce5d7&groupId=10128

CACECH. (2013). *Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo*. Recuperado el 1 de 10 de 2013, de <http://www.coaceducadoreschimborazo.fin.ec/>

Cuellar, G. (s.f.). *Auditoría*. Obtenido de <http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse67.html>

Escuela Superior Politécnica del Ejército. (s.f.). *Manual de Auditoría Gubernamental*. Obtenido de Comunicación de Resultados: <http://ai.espe.edu.ec/wp-content/uploads/2012/07/Manual-de-Auditor%C3%ADa-Gubernamental-Cap-VII.pdf>

Huilca. (2010). Obtenido de [http://dspace.espoch.edu.ec/bitstream/123456789/428/1/82T00051\(2\).pdf](http://dspace.espoch.edu.ec/bitstream/123456789/428/1/82T00051(2).pdf)

Informandodepri. (09 de 04 de 2008). *Informando de calidad*. Obtenido de Definición de auditoría de calidad: <http://informandodecalidad.wordpress.com/2008/04/09/definicion-de-Auditoría-de-calidad/>

López, M. (10 de 04 de 2011). *Auditoría de calidad y su alcance*. Obtenido de <http://www.filosofia.mx/index.php?/foros/viewthread/1911/>

Mgar.net. (2011). *Documentos*. Obtenido de Auditorías de Calidad: <http://www.mgar.net/soc/isoaud.htm>

Mora, C. (10 de 11 de 2009). *Gestión de la calidad*. Obtenido de La importancia de la auditoría de calidad: <http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia/importancia-de-la-Auditoría-de-la-calidad.htm>

Perúcontadores. (s.f.). *Normas y Procedimientos de auditoría y Normas para atestiguar*. Obtenido de Boletín 3050 Estudio y Evaluación del Control Interno: <http://www.percucontadores.com/boletines/3050estudiocontrolinterno.pdf>

Universidad Nacional de Colombia. (s.f.). *Fundamentos de Administración*. Recuperado el 29 de 09 de 2013, de Manuales de Procesos y Procedimientos: http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/economicas/2006862/lecciones/capitulo%209/cap9_f.htm

Universidad Nacional del Noreste. (s.f.). *Administración*. Recuperado el 02 de 10 de 2013, de El proceso administrativo: <https://sites.google.com/site/administracionmodulo de ingreso/menu/unidades-tematicas/ii---el-proceso-administrativo--funciones-basicas-o-esenciales>

ANEXOS

Solicitud de Auditoría

Riobamba, 21 de noviembre de 2013

Señor
Pedro Lara
Gerente de Y&L AUDITORES ASOCIADOS.
Presente.-

De mi consideración:

Por medio de la presente ponemos en su conocimiento que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda. dentro de sus objetivos de calidad contempla la realización de una auditoría de calidad a los procesos operativos, razón por la cual deseamos contratar los servicios de su empresa.

La auditoría deberá realizarse bajo los siguientes parámetros:

- Tipo de Auditoría: Auditoría de Calidad
- Período a auditar: 1 de enero y el 31 de diciembre del año 2012.

Mucho agradeceré enviar su respuesta en una carta convenio.

Atentamente;

Ing. César Oña
Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y
Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda.

Aceptación para ejecutar la Auditoría

CARTA CONVENIO

Oficio N° 012- Y&L-AA-2013

Riobamba, 26 de noviembre de 2013

Ingeniero

César Oña

Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo”
Ltda.

Presente.-

De nuestra consideración:

Por medio de la presente aceptamos realizar la auditoría de calidad a los procesos operativos de la cooperativa, la que se realizará bajo las siguientes condiciones:

- a) **Período.-** El convenio será por un período máximo de 2 meses que iniciará el 1 de diciembre de 2013.
- b) **Obligaciones.-** Las obligaciones que incluyen son:
 - Aplicación de una auditoría de calidad.
 - Preparación y exposición del informe final ante el personal y autoridades de la cooperativa.
- c) **Equipo de Auditoría.-** Estará integrado por Pedro Lara, Auditor Líder; y María Yanza, miembro del Equipo.
- d) **Costos.-** Todos los costos de la auditoría correrán por cuenta de los auditores en aplicación del programa de responsabilidad social de nuestra empresa.

Atentamente,

Pedro Lara

GERENTE Y&L AUDITORES ASOCIADOS

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "EDUCADORES DE CHIMBORAZO" LTDA.
ENCUESTA**

Objetivo: Medir el conocimiento de los empleados sobre la Gestión de Calidad.

Indicaciones: Marque con una X, según usted valore cada una de las preguntas del cuestionario. Para su efecto en el siguiente cuadro se indica el significado de cada valor.

0	Prácticamente no se realiza
1	Se realiza parcialmente
2	Se realiza generalmente
3	Se realiza sistemáticamente y en casi todas las áreas.
4	Se realiza siempre y de forma total.

Nº	Preguntas	0	1	2	3	4
1	¿Se comunica al personal la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios?					
2	¿Está establecida la política de calidad y los objetivos de la calidad?					
3	¿Se llevan a cabo revisiones del sistema de calidad por la gerencia?					
4	¿Están definidas las responsabilidades y autoridad de los funcionarios?					
5	¿Tiene la COACECH un Manual de Calidad?					
6	¿Asegura la dirección la disponibilidad de los recursos necesarios: humanos, equipos, instalaciones?					
7	¿Impulsa y apoya la gerencia actividades de mejora dentro de la Cooperativa?					
8	¿Existe reconocimiento de las labores realizadas por el personal?					
9	¿Se revisan los requisitos del producto o servicio antes de comprometerse con el cliente?					
10	¿Se revisan los planes comparando resultados con objetivos?					
11	¿Existe un sistema de información que permita mantener comunicaciones adecuadas dentro de la COACECH?					
12	¿Están los procesos orientados a los clientes?					
13	¿Se protegen adecuadamente los recursos del cliente?					
14	¿Están identificados los procesos clave y se controlan sus parámetros más importantes?					
15	¿Muestran los indicadores financieros resultados positivos?					

VALORACIÓN DEL RESULTADO

Menos de 40 por ciento: El sistema global de calidad con respecto al modelo ISO 9001:2008 no se cumple, se cumple en aspectos parciales o tiene una fidelidad muy baja con las actividades realmente realizadas, y deben tomarse medidas correctoras urgentes y globales para implantar un sistema de calidad eficaz.

Entre 40 y 60 por ciento: El sistema global de calidad se cumple, pero con deficiencias en cuanto a documentación o a la continuidad y sistemática de su cumplimiento, o tiene una fidelidad deficiente con las actividades realmente realizadas. Se deberán solucionar las deficiencias urgentemente, para que el sistema sea eficaz.

Entre 60 y 85 por ciento: El sistema global de calidad se cumple, pero con leves deficiencias en cuanto a documentación o a la continuidad y sistemática de su cumplimiento, o respecto a la fidelidad con las actividades realmente realizadas. Se deberán solucionar las deficiencias a corto plazo, para que el sistema no deje de ser eficaz. Su tendencia hacia la Gestión de la Calidad es muy positiva. Les sugerimos analicen sus puntos sobresalientes y apliquen medidas similares a los temas con más baja puntuación.

Más de 85 por ciento: Su empresa se gestiona de acuerdo con el modelo ISO 9001:2000, y son ejemplo para otras empresas del sector

Fuente:<http://www.cig-calidad.com/Cuestionario%20autoevaluaci%F3n%20respecto%20a%20ISO%209000%202000.pdf>

Adaptado por los autores de la tesis.