



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A**

TÍTULO

**“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
PALORA LTDA. UBICADA EN EL CANTÓN PALORA EN LA PROVINCIA DE
MORONA SANTIAGO, EN EL PERÍODO 2012, PARA OPTIMIZAR SUS
RECURSOS”**

AUTORA

ALEXIS GERMANIA ALARCÓN SERRANO

TUTOR

MÁSTER. JHONNY CORONEL

Riobamba

2015

INFORME DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor, y luego de haber revisado el desarrollo de la investigación elaborada por Alexis Germania Alarcón Serrano tengo a bien informar que el trabajo indicado, cumple con los requisitos exigidos para que pueda ser expuesta al público, luego de ser evaluado por el Tribunal designado.

Echamba, febrero del 2015



Miester Jhonny Coronel MsC.

TUTOR



Los miembros del Tribunal de Graduación de la tesis de título **"AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PALORA LTDA. UBICADA EN EL CANTÓN PALORA EN LA PROVINCIA DE MORONA SANTIAGO, EN EL PERÍODO 2012, PARA OPTIMIZAR SUS RECURSOS"** presentado por Alexis Germania Alarcón Serrano y dirigida por el Máster Jhonny Coronel.

Una vez presentada la defensa oral y revisado el informe final de la tesis con fines de graduación escrito en la cual se ha constatado el cumplimiento de las observaciones realizadas remite la presente para uso y custodio en la biblioteca de la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas.

Para constancia de lo expuesto firma.

LIC. OTTO ARELLANO
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL


_____ 10

MS. JHONNY CORONEL
DIRECTOR DE TESIS


_____ 10

MS. MARIO DELGADO
MIEMBRO DEL TRIBUNAL


_____ 10

DEDICATORIAS

DERECHOS DE AUTORÍA

Yo, Alexis Alarcón Serrano, soy responsable de las ideas, doctrinas, resultados y propuestas expuestas en el presente trabajo de investigación y los derechos de autoría pertenecen a la Universidad Nacional de Chimborazo.



160063939-0

DEDICATORIA

Con amor dedico esta tesis que es el resultado de mi esfuerzo y dedicación, en primer lugar a Dios, que ha sido mi guía y modelo a seguir, de manera especial a mis queridos padres quienes con su amor y su apoyo incondicional posibilitaron cumplir con mis sueños, a mi esposo quien con su amor y paciencia me ha alentado a alcanzar esta meta y a toda mi familia quienes me alentaron a superarme, durante toda mi vida universitaria compartiendo mis triunfos y fracasos y llenando de felicidad mis días, a todos ellos dedico este trabajo con amor y respeto

ALEXIS

AGRADECIMIENTO

Al esfuerzo otorgado en la realización de este trabajo agradezco primero:

A Dios por darme los medios suficientes que han permitido dar el esfuerzo diario e inmenso en mi vida, al apoyo y amor incondicional de mis padres y conjuntamente con mi familia quienes me incentivaron a la superación e inculcaron normas y éticas que han sido de mucha utilidad en todos los momentos de mi vida.

Del mismo modo agradezco a mí Tutor de Tesis Máster. Jhonny Coronel, quien con sus amplios conocimientos y experiencia me ha instruido en el desarrollo de la Tesis.

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Palora” Ltda., que bajo su administración la Licenciada María Gabriela Cabrera Cunalata, quien me ha permitido la realización de mi trabajo de investigación.

ALEXIS

ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	i
INFORME DEL TUTOR.....	¡Error! Marcador no definido.
DERECHOS DE AUTORÍA	¡Error! Marcador no definido.v
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
ÍNDICE GENERAL.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS	x
INDICE DE GRÁFICOS.....	xii
RESUMEN	xiii
SUMMARY.....	xv
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	3
1. MARCO REFERENCIAL.....	3
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	3
1.3. OBJETIVOS	4
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	4
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	4
1.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA	4
CAPÍTULO II	6
2. MARCO TEÓRICO.....	6
2.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	6
2.1.1. GENERALIDADES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PALORA LTDA.	6
2.1.1.1. ANTECEDENTES.....	7
2.1.1.2. BASE LEGAL	7
2.1.1.3. OBJETIVOS INSTITUCIONALES	9
2.1.1.4. MISIÓN	10
2.1.1.5. VISIÓN	10
2.1.1.6. VALORES INSTITUCIONALES	10
2.1.1.7. PRINCIPALES ACTIVIDADES Y SERVICIOS	11
2.1.1.8. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL.....	13
2.2. AUDITORÍA.....	14
2.2.1. DEFINICIÓN DE AUDITORÍA.....	14
2.2.2. CLASIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA.....	14

2.2.2.1.	POR LA PROCEDENCIA DEL AUDITOR	14
2.2.1.2.	POR SU ÁREA DE APLICACIÓN.....	15
2.2.1.3.	IMPORTANCIA DE LA AUDITORÍA	16
2.2.2.	AUDITORÍA DE GESTIÓN	17
2.2.2.1.	DEFINICIÓN DE AUDITORÍA DE GESTIÓN	17
2.2.2.2.	CARACTERÍSTICAS DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN	17
2.2.2.2.	HERRAMIENTAS DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN	18
2.2.2.3.	EQUIPO MULTIDICIPLINARIO.....	18
2.2.2.4.	EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO	19
2.2.2.4.1.	COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO	19
2.2.3.	FASES DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN	22
2.2.3.1.	FASE I: CONOCIMIENTO PRELIMINAR O DIAGNÓSTICO	22
2.2.3.2.	FASE II: PLANIFICACIÓN.....	24
2.2.3.3.	FASE III: EJECUCIÓN	25
2.2.3.4.	FASE IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS.....	26
2.2.3.5.	FASE V: SEGUIMIENTO.....	27
2.2.4.	MÉTODOS DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO.....	27
2.2.5.	EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS	30
2.2.5.1.	RIESGO DE AUDITORÍA.....	30
2.2.5.1.	COMPONENTES DE RIESGO	30
2.2.6.	PROGRAMA DE AUDITORÍA.....	32
2.2.7.	PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO.....	32
2.2.7.1.	PRUEBAS SUSTANTIVAS.	32
2.2.7.2.	EJECUCIÓN DE TRABAJO.....	33
2.2.8.	TÉCNICAS DE AUDITORÍA.....	33
2.2.9.	EVIDENCIA DE AUDITORÍA	35
2.2.9.1.	TIPOS DE EVIDENCIA.....	36
2.2.10.	PAPELES DE TRABAJO	37
2.2.10.1.	ESTRUCTURA GENERAL DE LOS PAPELES DE TRABAJO	37
2.2.10.2.	CLASES DE PAPELES DE TRABAJO	38
2.2.11.	MARCAS DE AUDITORÍA	40
2.2.12.	HALLAZGO DE AUDITORÍA	41
2.2.10.1.	ATRIBUTOS DEL HALLAZGO.....	42
2.2.13.	INDICADORES DE GESTIÓN	42
2.2.14.	INFORME DE AUDITORÍA	45
2.2.14.1.	CARTA DE PRESENTACIÓN	45

2.2.14.3.	COMENTARIOS	46
2.2.14.4.	CONCLUSIONES	46
2.2.14.5.	RECOMENDACIONES	47
2.3.	PRINCIPIOS DE AUDITORÍA GENERALMENTE ACEPTADOS.....	48
2.4.	HIPÓTESIS.....	49
2.5.	VARIABLES	49
2.6.	OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	50
	CAPÍTULO III.....	52
3.	MARCO METODOLÓGICO.....	52
3.1	MÉTODO CIENTÍFICO.....	52
3.2.	TIPO DE LA INVESTIGACIÓN.....	52
3.3.	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	53
3.4.	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	53
3.5.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	54
3.6.	TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO PARA EL ANÁLISIS.....	54
3.7.	“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PALORA LTDA. UBICADO EN EL CANTÓN PALORA EN LA PROVINCIA DE MORONA SANTIAGO EN EL PERÍODO 2012, PARA OPTIMIZAR SUS RECURSOS”	55
3.7.1.	CONTRATO DE TRABAJO N° 001	55
3.7.2.	MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	88
3.7.3.	EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA	124
3.7.4.	INDICADORES DE GESTIÓN Y FINANCIEROS AÑO 2012.....	131
3.7.5.	COMUNICACIÓN DE RESULTADOS.....	135
3.7.5.1	INFORME DE AUDITORÍA.....	135
	CAPITULO IV.....	136
4.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	136
	CAPÍTULO V	140
5.	PROPUESTA	140
5.1.	MANUAL DE FUNCIONES PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PALORA LTDA.	140
	BIBLIOGRAFÍA.....	153
	WEBGRAFÍA	154
	ANEXOS.....	155
	ANEXO 1.....	156
	ANEXO 2.....	159
	ANEXO 3.....	161
	ANEXO 4.....	162

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 1	SIMBOLOGÍA DE FLUJOGRAMACIÓN.....	29
TABLA N° 2	PONDERACIÓN DEL RIESGO DE AUDITORÍA.....	31
TABLA N° 3	TÉCNICAS DE AUDITORÍA	34
TABLA N° 4	MARCAS DE AUDITORÍA	41
TABLA N° 5	FINANCIAMIENTO.....	82
TABLA N° 6	FUNCIONARIOS PRINCIPALES	83
TABLA N° 7	MATRIZ DE EVALUACIÓN PRELIMINAR	86
TABLA N° 8	MATRIZ DE EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN DE RIESGOS DE AUDITORÍA.....	89
TABLA N° 9	PROGRAMA DE AUDITORÍA PARA LA PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA.....	92
TABLA N° 10	RECURSOS HUMANOS Y DISTRIBUCIÓN DE TIEMPO.....	93
TABLA N° 11	AMBIENTE DE CONTROL.....	94
TABLA N° 12	ACTIVIDADES DE CONTROL	95
TABLA N° 13	DOCUMENTOS DE SOPORTE SUFICIENTE.....	96
TABLA N° 14	REGISTRO INMEDIATO	97
TABLA N° 15	ARQUEOS DE CAJA	98
TABLA N° 16	CODIFICACIÓN DE BIENES	99
TABLA N° 17	MANUAL DE FUNCIONES	100
TABLA N° 18	INGRESO DEL PERSONAL.....	101
TABLA N° 19	INGRESO DEL PERSONAL.....	102
TABLA N° 20	ASISTENCIA Y PERMANENCIA DEL PERSONAL	103
TABLA N° 21	MATRIZ DE PONDERACIÓN	105
TABLA N° 22	REGLAMENTO DE CRÉDITO	106
TABLA N° 23	FUNCIONES DEL COMITÉ DE CRÉDITO.....	107
TABLA N° 24	REQUISITOS DE CRÉDITO	108
TABLA N° 25	PAGARES	109
TABLA N° 26	ESTUDIO Y ANÁLISIS DE CARTERA.....	110
TABLA N° 27	ARCHIVO ADECUADO	111
TABLA N° 28	MATRIZ DE PODERACIÓN	113

TABLA N° 29	SERVICIOS QUE PRESTA LA COOPERATIVA.....	114
TABLA N° 30	ATENCIÓN DE LOS CLIENTES	115
TABLA N° 31	PERSONAL CAPACITADO	116
TABLA N° 32	CONFIANZA EN LA INSTITUCIÓN.....	117
TABLA N° 33	ÁREA ADMINISTRATIVA.....	118
TABLA N° 34	SERVICIOS DE CRÉDITO	119
TABLA N° 35	SERVICIOS FRECUENTES	120
TABLA N° 36	TRÁMITE DE CRÉDITO	121
TABLA N° 37	INCREMENTO DE SERVICIOS	122
TABLA N° 38	NUEVAS LÍNEAS DEE CRÉDITO	123

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N°1	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PALORA LTDA.6	
GRÁFICO N°2	ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PALORA LTDA.	13
GRÁFICO N°3	FASES DE LA AUDITORÍA	22
GRÁFICO N° 4	ESTRUCTURA ORGANICA	75
GRÁFICO N° 5	AMBIENTE DE CONTROL.....	94
GRÁFICO N° 6	ACTIVIDADES DE CONTROL	95
GRÁFICO N° 7	DOCUMENTOS DE SOPORTE SUFICIENTE.....	96
GRÁFICO N° 8	REGISTRO INMEDIATO	97
GRÁFICO N° 9	ARQUEOS DE CAJA	98
GRÁFICO N° 10	CDIFICACIÓN DE BIENES	99
GRÁFICO N° 11	MANUAL DE FUNCIONES	100
GRÁFICO N° 12	INGRESO DEL PERSONAL	101
GRÁFICO N° 13	CAPACITACIÓN Y ENTRETENIMIENTO CONTÍNUO	102
GRÁFICO N° 14	ASISTENCIA Y PERMANENCIA DEL PERSONAL	103
GRÁFICO N° 15	REGLAMENTO DE CRÉDITO	106
GRÁFICO N° 16	FUNCIONES DEL COMITÉ DE CRÉDITO	107
GRÁFICO N° 17	REQUISITOS DE CRÉDITO	108
GRÁFICO N° 18	PAGARES.....	109
GRÁFICO N° 19	ESTUDIO Y ANÁLISIS DE CARTERA	110
GRÁFICO N° 20	ARCHIVO ADECUADO	111
GRÁFICO N° 21	SERVICIOS QUE PRESTA LA COOPERATIVA	114
GRÁFICOS N° 22	ATENCIÓN A LOS CLIENTES.....	115
GRÁFICO N° 23	PERSONAL CAPACITADO.....	116
GRÁFICO N° 24	CONFIANZA EN LA INSTITUCIÓN	117
GRÁFICO N° 25	ÁREA ADMINISTRATIVA	118
GRÁFICO N° 26	SERVICIOS DE CRÉDITO.....	119
GRÁFICOS N° 27	SERVICIOS FRECUENTES	120
GRÁFICO N° 28	TRÁMITE DE CRÉDITO.....	121
GRÁFICO N° 29	INCREMENTO DE SERVICIOS	122
GRÁFICO N° 30	NUEVAS LÍNEAS DE CRÉDITO	123

RESUMEN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Palora Ltda. Es una entidad dedicada a la intermediación de recursos financieros, principalmente en los sectores populares de la economía.

La entidad obtiene los recursos a través de los depósitos de sus socios y los destina a actividades productivas, contribuyendo con el desarrollo económico.

En toda entidad financiera las principales áreas de negocio son las captaciones, colocaciones y recaudaciones, es por ello que se hace imprescindible el estudio y análisis de los procesos que se llevan a cabo dentro de estas áreas de la organización.

He ahí la realización de la Auditoría de Gestión a los departamentos más importantes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Palora” Ltda., la misma que ha permitido tener un conocimiento global de la institución así como el desenvolvimiento de sus actividades durante el período 2012, en el que se podrá medir los niveles de eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos y actividades realizadas en dichas áreas. La cual ha permitido identificar riesgos que pueden atentar al cumplimiento de metas y objetivos planteados dentro de su Plan Operativo Anual.

Este trabajo se encuentra dividido en varios capítulos y unidades, los cuales están organizados de la siguiente manera:

El **primer capítulo**, contiene el Marco Referencial, el problema que nos conduce a la indagación de hallazgos en los procesos de la Cooperativa, objetivos de la investigación y justificación con el que se sustenta este presente trabajo de investigación.

El **segundo capítulo**, se refiere al Marco Teórico, sustentación epistemológica, generalidades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Palora” Ltda., conceptualizaciones básicas sobre Auditoría de Gestión, Importancia, Alcance, Objetivos, Propósito, Fases de la Auditoría que permiten brindar un marco de actuación para todas las acciones que se emprendieron en estas diversas fases el que contribuyó dirigir el trabajo en forma unificada; y entre otras conceptualizaciones.

El **tercer capítulo**, comprende el Marco Metodológico, en el que constan el tipo de investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos, entre otras.

Además dentro de éste capítulo, se presenta el desarrollo de la “Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Palora” Ltda., para optimizar sus recursos, en el periodo 2012”.

El **cuarto capítulo** corresponde, las Conclusiones y Recomendaciones, encontradas luego de la realización de la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Palora” Ltda., para optimizar sus recursos, en el periodo 2012, como también constan la bibliografía y los respectivos anexos.

El **quinto capítulo** se presenta la propuesta la misma que se refiere al desarrollo de un Manual de Funciones para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Palora el mismo que busca el mejor desarrollo de las funciones de cada uno de los colaboradores en sus cargos.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CENTRO DE IDIOMAS

SUMMARY

The Cooperativa de Ahorro y Crédito Palora Ltda., is a corporate banking entity intended to deliver on banking services mainly in favor of the popular sectors of the economy.

The financial capacity of the entity lays on monetary proceeds from the clients' monetary deposits, which are devoted to lines of loans for productive activities contributing with the economic development.

In any financial entity the main business are the banking operations that generate monetary proceeds such the deposits captation, and credit collocations. The study and analysis of these banking operations and the processes implied in them are the purpose of these research.

With the purpose of this study, it was carried out an auditing to the gestión of the Cooperativa Ahorro y Crédito Palora Ltda., main departaments which allowed us to have a general understanding of the entity as well as to determine not only the efficiency, effectiveness and efficacy levels in the development of its banking operations during the period 2012, but also identify the risks could prevent the Annual Operational Plan aims and bjectives achievement.

This work consists of several chapters which are divided in units as follow:

The chapter I, contains the referential frame work which present the fundamentals of the research, in this part the study problem, objectives and justification are stated to a better understanding of the reseach implications.

The chapter II, makes reference to the theoretical frame which support epistemologically the study. It presents the concepts and constructs which allow us to build the generalities of the auditing prodedures of the gestion of Cooperativa Ahorro y Crédito Palora Ltda., as well as the stages of auditing process which guide the research actions.

The chapter III, covers the Methological framework in regarding the type of reseach, techniques and tools for data collection, analisis and the result interpretation, among others. It also draws the auditing process to be carried out to the Cooperativa Ahorro y Crédito Palora Ltda., to optimize the resources in the piriod 2012.

The chapter IV, presents the study conclusions and recommendations based on study findings from auditing carried out to the gestion of the Cooperativa Ahorro y Crédito



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CENTRO DE IDIOMAS

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CENTRO DE IDIOMAS

ora Ltda., to optimize its resources in the period 2012. This chapter also contains the
liography and the study anexos.

e chapter V, present the study proposal of developing a Manual of Functions to
operativa Ahorro y Crédito Palora Ltda., which aim is to improve the exercise of
ptences of every functionary.

viewed by Dra. Eulalia Pumagualle

X  

INTRODUCCIÓN

La Auditoría de Gestión y el Control Interno es importante porque ayuda a tener un control adecuado y eficiente de toda la organización, nos permite de una manera técnica salvaguardar los recursos de la empresa, recursos que no han sido utilizados de una manera eficiente y lucrativa para la empresa o en su caso su uso se ha tornado rentable para terceros y perjudiciales para la entidad propietaria provocando daños en la parte tanto financiera como Cooperativa.

Las entidades bancarias son empresas cuya finalidad es la captación y colocación de los recursos financieros de las personas naturales y jurídicas, junto a la prestación de servicios a sus clientes y a la mediación en los mercados financieros nacionales e internacionales. Las cooperativas por su estructura y funcionamiento tienen unas características muy concretas que las diferencian de otras compañías que también prestan servicios.

Las cooperativas gestionan y administran grandes volúmenes de fondos ajenos materializados en efectivo a pesar de contar con sofisticados sistemas informáticos su organización comercial requiere de amplias redes de sucursales y plantillas muy numerosas. La gestión y movimiento de dinero por un gran número de personas ocasionan que estas entidades sean muy propensas al fraude, por lo que sus departamentos financieros suelen implementar y desarrollar de manera continuada complejos sistemas de control a la vez que cuentan con importantes departamentos de auditoría interna.

El presente trabajo se realizó con la intención de evaluar la situación actual con que se dieron los procesos en la Cooperativa en el período 2012, por medio de la aplicación de las Normas Auditoría Generalmente Aceptadas.

En esta investigación se aplicó procedimientos de auditoría, así como del cálculo de los indicadores de gestión, determinando los niveles de eficiencia, eficacia y efectividad, con los cuales se están realizando los procesos que compone la Cooperativa, a fin de emitir las recomendaciones respectivas, las cuales permitan el mejoramiento de los procesos

examinados y de esta manera colaborar con el logro de los objetivos planteados para la Cooperativa en general.

El motivo principal para realizar este trabajo, es expresar los conocimientos adquiridos en los años de estudio universitario, reflejándolos en una de auditoría gestión aplicado a una Cooperativa de Ahorro y Crédito, con la finalidad de generar un direccionamiento para los trabajadores de dicha área.

CAPÍTULO I

1. MARCO REFERENCIAL

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Palora Ltda.; es una Institución Financiera aprobada bajo Acuerdo Ministerial 257 de fecha 17 de febrero de 1983 del Ministerio de Bienestar Social.

Al efectuar un estudio preliminar en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Palora Ltda., se ha determinado que no se ha efectuado una evaluación a los procesos en términos de eficiencia, efectividad, economía y ética, desde su inicio, por lo tanto necesitan ser evaluados y verificados.

Examinar y evaluar la planificación, dirección y control interno administrativo, la economía y la eficiencia con que se han empleado los recursos humanos, materiales financieros y tecnológicos, así como los resultados de las operaciones previstas, a fin de determinar el cumplimiento de las metas propuestas.

Al no aplicarse un control interno en el desempeño de las actividades, existe el riesgo que la ejecución de programas y proyectos no se cumplan de acorde a la planificación institucional, dando lugar a que existan posibles desviaciones o irregularidades en el manejo y uso de los recursos.

Por lo cual, es indispensable la ejecución de la Auditoría de Gestión con el fin de verificar el cumplimiento de objetivos y metas, medir la eficiencia, eficacia, economía y el manejo adecuado de la utilización de sus recursos.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

¿Cómo la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Palora Ltda., ubicada en el Cantón Palora en la provincia de Morona Santiago en el periodo 2012 permitirá la optimización de sus recursos?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Identificar como la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Palora Ltda., ubicada en el Cantón Palora en la Provincia de Morona Santiago en el período 2012, permitirá la optimización de sus recursos.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Evaluar el grado de cumplimiento de las políticas y metas establecidas.
- Establecer si los controles gerenciales son efectivos y eficientes en las operaciones que realiza la entidad.
- Comprobar si la entidad adquiere, protege y emplea sus recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos, de manera eficiente y efectiva.

1.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

La empresa constantemente demanda de herramientas que le permita evaluar el adecuado cumplimiento de los procesos administrativos, financieros y operativos, el propósito principal es ayudar a desarrollar adecuadamente sus operaciones y actividades con el fin de encontrar posibles errores o irregularidades.

Por lo tanto, el presente trabajo investigativo está encaminado a realizar una Auditoría de Gestión, con la finalidad de verificar si las disposiciones emitidas por parte de la gerencia, así como su ejecución se llevaron a cabo por parte de sus colaboradores, durante el periodo 2012, atendiendo a principios y normas que emiten las entidades reguladoras de la institución.

Por el alto número de actividades existe la posibilidad de errores en la práctica, lo cual puede ocasionar retrasos en los cronogramas establecidos y pérdidas tanto materiales como económicas, incumpliendo así con los objetivos y metas institucionales.

El resultado de la aplicación de una Auditoría de Gestión se verá reflejado en un Informe que incluirán comentarios, conclusiones, y principalmente recomendaciones, las mismas que serán de beneficio para la institución ya que estas son el resultado del análisis a los procesos examinados en las cuales se sugiere la aplicación de medidas correctivas a falencias detectadas.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

La presente investigación se fundamenta teóricamente en la afirmación de MANTILLA, donde manifiesta que la Auditoría de Gestión: “Es la evaluación de todo o parte de los procesos de una organización en términos de eficiencia, efectividad, economía, ética y ecología con la finalidad de informar los resultados obtenidos y proponer recomendaciones para optimizar la gestión institucional en el corto, mediano y largo plazo”.

Además se sustenta en el art.124 De la Ley de Economía Popular y Solidaria donde manifiesta que “Las organizaciones asociativas y cooperativas y los organismos de integración, cuyos activos excedan del monto que fije el Consejo Nacional, contarán con un informe anual de auditoría externa sobre sus estados financieros”.

2.1.1. GENERALIDADES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PALORA LTDA.

GRÁFICO N° 1

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PALORA LTDA.



Fuente: (<http://sites.amarillasinternet.com/cacpepalora/inicio.html>, 2014)

2.1.1.1. ANTECEDENTES

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Palora es una entidad financiera constituida mediante Acuerdo Ministerial No. 257 del Ministerio de Bienestar Social el 17 de febrero de 1983 y Registrada en la Dirección Nacional de Cooperativas con el N° de Orden 3565, controlada por el MIES, Ley de Economía Popular y Solidaria, el Reglamento General, el Estatuto, los principios de cooperativismo y los reglamentos Internos que se dictaren, para lograr el bienestar económico y social de sus socios y para cumplir con este objetivo no escatiman esfuerzos ni recursos, para brindar los servicios que sean necesarios.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña de Palora se inició con un Capital Social de dos mil sucres suscrito por cada miembro y doscientos sucres como cuenta de ingreso, cuyo valor tiene el carácter de irrenunciable. La cooperativa se encuentra ubicada en la Ciudad de Palora, Cantón Palora, Provincia de Morona Santiago.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Palora es una entidad que crece día a día, administrando los recursos financieros de los socios a través de captaciones y colocaciones eficientes, ofreciendo servicios ágiles, oportunos y con tasas de interés competitivos, a través de su personal competente y comprometido, logrando obtener rentabilidad efectiva para sus socios, inversionistas y bienestar a sus trabajadores.

2.1.1.2. BASE LEGAL

Que se ha enviado al Ministerio de Trabajo y Bienestar Social, la documentación correspondiente a la aprobación del estatuto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “PALORA LTDA.”, domiciliado en la ciudad de Palora, Provincia de Morona Santiago.

Que la Sección Crédito de la Dirección Nacional de Cooperativas, con fecha 20 de diciembre de 1982, emite informe favorable para su aprobación.

Que la Sección Jurídica de la misma dirección, con memorándum del 4 de febrero de 1983, emite informe favorable al respecto.

Que el Director Nacional de cooperativas, con memorando de la fecha anterior, solicita al señor Ministro de Bienestar Social, la aprobación del estatuto de la indicada entidad.

En una de las atribuciones que le confiere el Art. 7 de la Ley de Cooperativas, acuerda:

Art. 1.- Aprobar el estatuto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito” PALORA LTDA”. Domiciliada en la ciudad de Palora, Cantón Palora, Provincia de Morona Santiago, con las siguientes modificaciones:

- a. En el Art. 15, al final agregar: igualmente se liquidaran los correspondientes haberes, de acuerdo con las leyes de la materia, a las personas que se retiraren voluntariamente o fueren excluidas o expulsadas de la Cooperativa.
- b. Art. 22.- Cámbiese en su orden "1ro de abril" y " 31 de marzo" por "1ro de enero" y " 30 de diciembre".
- c. Art.23.- Al final agregar “Los mismo que no podrán ser diferentes a aquellos legalmente establecidos”
- d. Art.24.- Cámbiese su texto por el siguiente: los balances serán semestrales y serán puestos en consideración de los socios, con quince días de anticipación de la sesión de Asamblea general de socios que deba llevarse a efecto al final de cada semestre".
- e. Art.27.- Suprímase "del excedente neto también deberá deducirse el 15% de bonificación para los empleados de la Cooperativa, de acuerdo al artículo 96 del Código de Trabajo" por cuanto esta deducción ya se considera en el Art. 26 del estatuto.
- f. Antes del Art. 29, inclúyase uno que diga "la Asamblea General de socios estará compuesta por los socios debidamente calificados como tales por la Dirección Nacional de Cooperativas y se conformará, para las respectivas sesiones, conforme lo señalan la Ley y Reglamento General de Cooperativas”
- g. Art. 35, literal b) al final agregar "que fueren de beneficio exclusivo para el objetivo fundamental de la Cooperativa, esto es el ahorro y crédito".
- h. Agregar un literal que señale “Las demás atribuciones que le otorgan la Ley y Reglamento General de Cooperativas”

Art. 2 calificar en calidad de socios fundadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "PALORA LTDA" domiciliada en la ciudad de Palora, Provincia de Morona Santiago, a las siguientes personas, ANGEL ARAUZ, LAURO AREVALO, MARTHA ANDRADE, LUIS CAJAS, LUIS CARRERA, LUIS CHINGO, CARLOS FREIRE, FLAVIO

GONZALEZ, JUAN GUTIERREZ, JOSE IDROVO, SEGUNDO IDROVO, TEODORO JARAMILLO, GUSTAVO LOPEZ, CARLOS MENA, PEDRO MOLINA, GONZALO MOYON, DANIEL MUÑOZ, CESAR ORTIZ, JORGE PATIÑO, MIGUEL PLACENCIA, JUAN RODRIGUEZ, JUAN SALAZAR Y TELMO VILLALVA.

Art. 3 Disponer que las personas que ingresen a la Cooperativa de Ahorro y Crédito "PALORA LTDA." para poder hacer uso de sus derechos y obligaciones como socios, previamente deberán ser aprobados y calificados por la Dirección Nacional de Cooperativa.

Art. 4 reconocer la personería Jurídica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "PALORA LTDA." Domiciliada en la ciudad de Palora, Cantón Palora, Provincia de Morona Santiago, la que no podrá apartarse de las actividades específicas para las cuales se constituye, ni operar en otra clase de actividades que no sea la de ahorro y crédito, bajo las prevenciones legales y previstas en la Ley y Reglamento General de Cooperativas, inclusive su disolución.

2.1.1.3. OBJETIVOS INSTITUCIONALES

- Mantener la solidaridad entre sus socios y las comunidades, para preservar la paz, la armonía y la tranquilidad en el seno de las mismas.
- Conseguir asistencia técnica y crediticia de instituciones nacionales y extranjeras para mejorar los servicios a sus socios;
- Recibir aportaciones de sus socios en certificados, recibir ahorros y depósitos, hacer descuentos y préstamos a sus socios y verificar pagos y cobros;
- Efectuar cobros, pagos y todas aquellas operaciones financieras con sus socios, siempre que no impliquen intermediación financiera; Otorgar préstamos a sus asociados de conformidad con el Reglamento Interno que se expida, en función de la facultad que le otorga la obtención de la personalidad jurídica, celebrar toda clase de convenios y contratos que fuesen necesarios para el cumplimiento de su finalidad;
- Promover el ahorro y la cooperación económica entre sus socios,
- Proporcionar a sus socios la adecuada capacitación y asesoría para que sean más eficientes en sus actividades productivas, administrativas y comercialización;

- Integrarse o asociarse con otras organizaciones afines de la Provincia y del país, que no persigan fines de lucro, para actuar con reciprocidad en aras de la defensa y beneficio mutuo; y,
- Realizar otras actividades y ofrecer otros servicios que contribuyan al mejoramiento económico y social de sus miembros, los mismos que deberán estar encuadrados dentro de las normas legales y estatutarias de la entidad.

2.1.1.4. MISIÓN

“Somos una empresa amazónica de carácter privado que busca mejorar la calidad de vida de sus socios, ofreciéndoles servicios financieros y sociales, manteniendo solidez, y, regidos por los valores y principios Cooperativistas”

2.1.1.5. VISIÓN

“La CACPE Palora pretende convertirse en la Cooperativa de Ahorro y Crédito netamente amazónica, líder de la provincia de Morona Santiago, ofreciendo calidad en sus servicios, promoviendo el desarrollo socio - económico de la comunidad y ser reconocida como una entidad que ofrece confianza, solidez y solvencia”.

2.1.2. VALORES INSTITUCIONALES

Para el cumplimiento de su Misión y el logro de su Visión la cooperativa ha establecido como guías de conducta de todos quienes hacen la cooperativa los siguientes valores:

- **Solidaridad:** Comprender y aceptar los sentimientos, necesidades y formas de ser de los clientes y reflejarlo en una atención de calidad. Mantener un espíritu de cooperación y ayuda con el cliente interno y externo cuando sea necesario, de forma sincera, sin esperar nada a cambio.
- **Transparencia:** Presentar de manera clara y sobre la verdad la información relativa a los servicios financieros ofertados por la institución y en general sobre su situación y evolución.

- **Honestidad:** Actuar de acuerdo con principios morales incluso cuando uno se siente presionado a hacer otra cosa, manteniendo respeto en el uso de los recursos de la institución y protegiendo la confianza de los asociados y del público en general.
- **Equidad:** Brindar igualdad de oportunidades a todas las personas sin discriminación de género, raza, religión o condiciones tanto en la prestación de servicios como en la gestión organizacional.
- **Integración:** Actuar de manera proactiva en la integración y sinergia institucional en la perspectiva de promover el crecimiento institucional y del sector de la Economía Popular y Solidaria.

2.1.2.1. PRINCIPALES ACTIVIDADES Y SERVICIOS

- Recibir depósitos a la vista y a plazo, bajo cualquier mecanismo o modalidad autorizada;
- Otorgar préstamos a sus socios
- Efectuar servicios de caja y tesorería;
- Efectuar cobranza, pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas o las de instituciones financieras nacionales y extranjeras;
- Recibir y conservar objetos muebles, valores y documentos en depósito para su custodia y arrendar casilleros o cajas de seguridad para depósitos de valores;
- Asumir obligaciones por cuenta de terceros a través de aceptaciones, endosos o avales de títulos de crédito, así como por el otorgamiento de garantías, fianzas y cartas de crédito internas y externas, cualquier otro documento, de acuerdo con las normas y prácticas y usos nacionales e internacionales;
- Recibir préstamos de instituciones financieras y no financieras del país y del exterior;
- Invertir preferentemente, en ese orden, en el Sector Financiero Popular y Solidario, sistema financiero nacional y en el mercado secundario de valores y de manera complementaria en el sistema financiero internacional;
- Efectuar inversiones en el capital social de cajas centrales.

a) Productos de Captación

- Cuenta de Ahorros
- Depósitos a Plazo Fijo

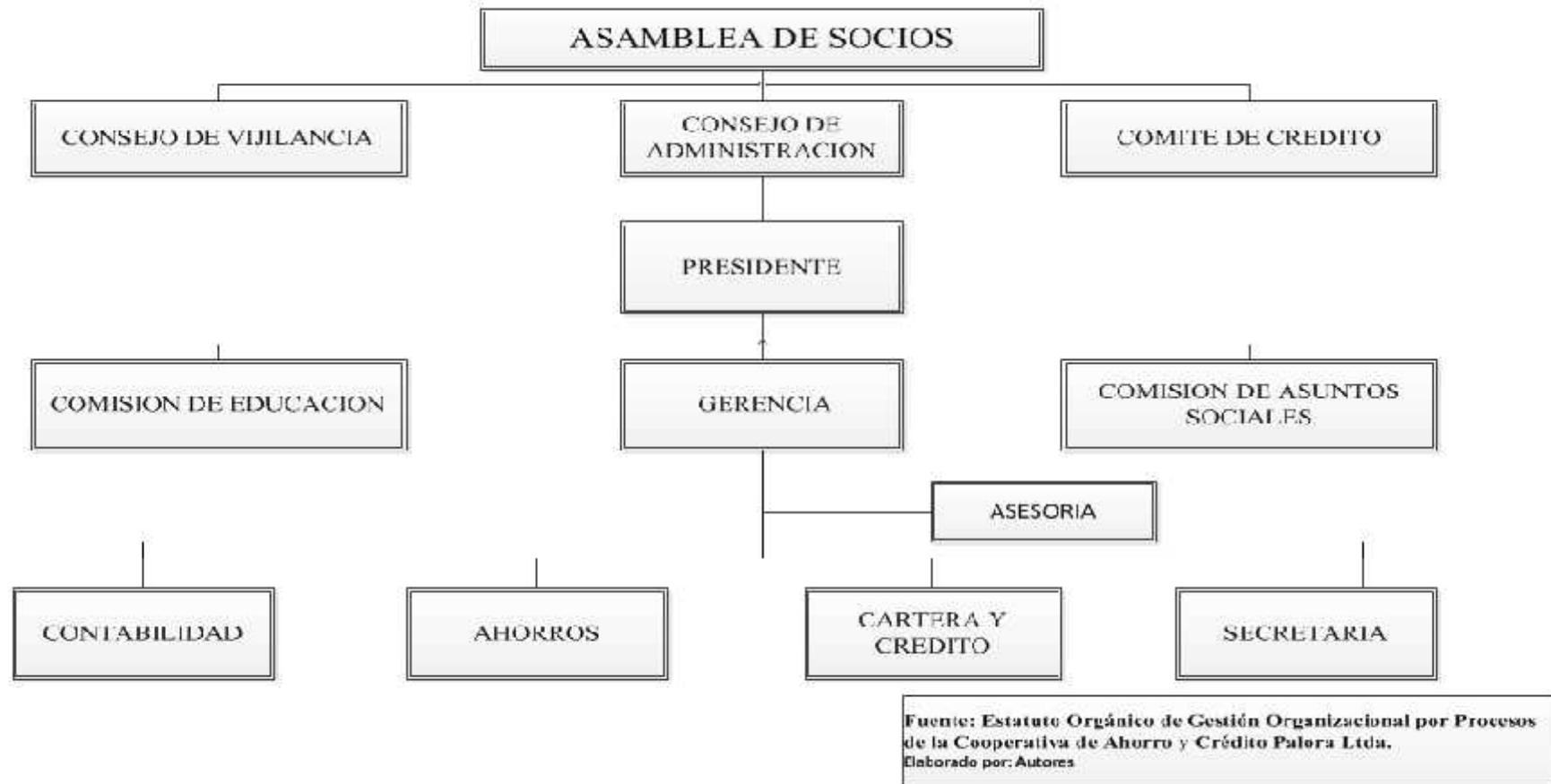
b) Pagos y Transferencias

- Transferencia de dinero desde y hacia el exterior a través de: Wester Unión y Ecuagiros.
- Pago de planes y Recargas automáticas planes de: Claro, Movistar y Alegro
- Pago de planillas telefónicas
- Pagos automáticos de las Empresas: Lebel, Avon, Oriflame , Yambal, Soat y DIRECTV
- Pago del Bono de Desarrollo Humano
- Recaudaciones del SRI y Matriculación Vehicular.

2.1.2.2. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

GRÁFICO N° 2

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PALORA LTDA.



Fuente: Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Palora Ltda.
Elaborado por: Autores

2.2. AUDITORÍA

2.2.1. DEFINICIÓN DE AUDITORÍA

El vocablo auditoría es sinónimo de “examinar, verificar, investigar, consultar, revisar, comprobar y obtener evidencias sobre informaciones, registros, procesos, etc. Hoy en día, la palabra auditoría se encuentra relacionada con diversos procesos de revisión o verificación que, aunque todos ellos tienen en común el estar de una u otra forma vinculados a la empresa, pueden diferenciarse en función de su finalidad económica inmediata”. (DE LA PEÑA Alberto, 2009, pág. 105)

Se la puede definir como “Un proceso sistemático para obtener y evaluar de manera objetiva las evidencias relacionadas con informes sobre actividades económicas y otros acontecimientos relacionados. El fin del proceso consiste en determinar el grado de correspondencia del contenido informativo con las evidencias que le dieron origen”. (DE LA PEÑA Alberto, 2009, pág. 106)

2.2.2. CLASIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA

2.2.2.1. POR LA PROCEDENCIA DEL AUDITOR

a) AUDITORÍA INTERNA

“Es aquella actividad que llevan a cabo profesionales que ejercen su actividad en el seno de su empresa, normalmente en un departamento, bajo la dependencia de la máxima autoridad de la misma, pudiéndose definir ésta como una función de valoración independiente establecida en el seno de una organización dirigida a examinar y evaluar sus actividades, así como el sistema de control interno, con la finalidad de garantizar la integridad de su patrimonio, la veracidad de la información suministrada por los distintos sistemas existentes en la misma y la eficacia de sus sistemas de gestión”. (FRANKLIN Enrique, 2000, pág. 175)

b) AUDITORÍA EXTERNA

“Es el examen o verificación de las transacciones, cuentas, informaciones, o estados financieros, correspondientes a un periodo, evaluando la conformidad o cumplimiento de las disposiciones legales o internas vigentes en el sistema de control interno contable. Se practica por profesionales facultados, que no son empleados de la organización cuyas afirmaciones o declaraciones auditan”.

“Además, examina y evalúa la planificación, organización, dirección y control interno administrativo, la economía y eficiencia con que se han empleado los recursos humanos, materiales y financieros, así como el resultado de las operaciones previstas a fin de determinar si se han alcanzado las metas propuestas”. (COOK John y WINKLE, 2000, pág. 120)

2.2.1.2. POR SU ÁREA DE APLICACIÓN

a) AUDITORÍA FINANCIERA

“El objetivo de una auditoría a los estados financieros es permitir al auditor expresar una opinión si los estados financieros están preparados, en todos los aspectos importantes, de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados por la profesión contable o por una autoridad competente”.

La frase usada para expresar la opinión de auditor es “presenta razonablemente, en todos los aspectos materiales”. (MADARIAGA GOROCICA Juan, 2004., pág. 38)

b) AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

Evalúa el adecuado cumplimiento de las funciones, operaciones y actividades de la empresa principalmente en el aspecto administrativo.

Es la revisión sistemática y exhaustiva que se realiza en la actividad administrativa de una empresa, en cuanto a su organización, las relaciones entre sus integrantes y el cumplimiento de las funciones y actividades que regulan sus operaciones.

c) AUDITORÍA DE GESTIÓN

“Es el examen sistemático y profesional, efectuado por un equipo multidisciplinario, con el propósito de evaluar la eficacia de la gestión de una entidad, programa, proyecto u operación, en relación a sus objetivos y metas; de determinar el grado de economía y eficiencia en el uso de los recursos disponibles; y, de medir la calidad de los servicios, obras o bienes ofrecidos, y, el impacto socioeconómico derivado de sus actividades”. (CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO, 2001)

d) AUDITORÍA OPERACIONAL

Tiene como objeto de estudio el proceso administrativo y las operaciones de las organizaciones, con miras a emitir opinión sobre la habilidad de la gerencia para manejar el proceso administrativo y el grado de economicidad, eficiencia y efectividad de las operaciones del ente auditado.

e) EXÁMENES ESPECIALES

“Comprende la revisión y análisis de una parte de las operaciones o transacciones efectuadas con posterioridad a su ejecución, con el objeto de verificar aspectos presupuestales o de gestión, el cumplimiento de los dispositivos legales y reglamentarios aplicables y elaborar el correspondiente informe que incluya observaciones, conclusiones y recomendaciones. El Examen Especial puede incluir una combinación de objetivos financieros y operativos, o restringirse a sólo uno de ellos, dentro de un área limitada o asunto específico de las operaciones”. (CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO, 2001)

2.2.1.3. IMPORTANCIA DE LA AUDITORÍA

“La auditoría es una herramienta de gran utilidad para las organizaciones que se vinculen con este proceso, ya que es una forma eficaz de evitar posibles irregularidades y malas praxis en los estados financieros dentro de un período fiscal, observando en el área a evaluar, la descripción de la deficiencia encontrada, las causas del problema, las consecuencias de la debilidad encontrada y de ser posible su cuantificación, como también los correctivos pertinentes a muy corto plazo y de manera oportuna.

Otra perspectiva valiosa de la auditoría continua, es que brinda seguridad a los clientes, ya que reciben respuestas rápidas de las incidencias que tienen las operaciones en su patrimonio, como también sirve de fuente para prevenir y descubrir errores y fraudes a tiempo.

Sin olvidar el aspecto social, sirve como base para realizar una revisión óptima de los procesos en base a las normas de la empresa, lo que brindará una mejor distribución del trabajo que el personal realiza.

Asimismo, en lo referente a los sistemas de información, ofrece sugerencias de procedimientos de trabajo, en los cuales existan una posible optimización, para un mejor uso de la información, que a su vez, simplifica el tiempo y se logran resultados más eficaces, necesarios en el trabajo cotidiano del personal de la organización”. (ARENS Albín A, 1995, pág. 75)

2.2.2. AUDITORÍA DE GESTIÓN

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

2.2.2.1. DEFINICIÓN DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

“Es el examen sistemático y profesional efectuado por un equipo multidisciplinario, con el propósito de evaluar la eficacia de la gestión de una entidad, programa, proyecto u operación; en relación a sus objetivos y metas, determinar el grado de economía y eficiencia en el uso de los recursos disponibles, de medir la calidad de los servicios, obras o bienes ofrecidos y el impacto socioeconómico derivado de sus actividades”. (BLANCO LUNA Yanel, 2003, pág. 89)

2.2.2.2. CARACTERÍSTICAS DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

“La auditoría debe ser realizada en forma analítica, sistémica y con un amplio sentido crítico por parte del profesional que realice el examen. Por tanto no puede estar sometida a

conflictos de intereses del examinador, quien actuará siempre con independencia para que su opinión tenga una verdadera validez ante los usuarios de la misma”

Todo ente económico puede ser objeto de auditoría, por tanto la auditoría no se circunscribe solamente a las empresas que posean un ánimo de lucro como erróneamente puede llegar a suponerse. La condición necesaria para la auditoría es que exista un sistema de información. Este sistema de información puede pertenecer a una empresa privada u oficial, lucrativa o no lucrativa.

La Auditoría es evaluación y como toda evaluación debe poseer un patrón contra el cual efectuar la comparación y poder concluir sobre el sistema examinado. Este patrón de comparación obviamente variará de acuerdo al área sujeta a examen. Para realizar el examen de Auditoría, se requiere que el auditor tenga un gran conocimiento sobre la estructura y el funcionamiento de la unidad económica sujeta al análisis, no sólo en su parte interna sino en el medio ambiente en la cual ella se desarrolla así como de la normatividad legal a la cual está sujeta.

El diagnóstico o dictamen del auditor debe tener una intencionalidad de divulgación, pues solo a través de la comunicación de la opinión del auditor se podrán tomar las decisiones pertinentes que ella implique. Los usuarios de esta opinión pueden ser internos o externos a la empresa”. (<http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse3.html>, 2014)

2.2.2.2. HERRAMIENTAS DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

2.2.2.3. EQUIPO MULTIDISCIPLINARIO

“Para la ejecución de Auditorías de Gestión es necesario la conformación de un equipo multidisciplinario, que dependiendo de la naturaleza de la entidad y de las áreas a examinarse, a más de los auditores profesionales, podría estar integrado por especialistas en otras disciplinas como: ingenieros, abogados, economistas psicólogos, médicos etc.

Auditores.- De este grupo entre los dos más experimentados, se designa al jefe de grupo y al supervisor, quienes tendrán la máxima e íntegra responsabilidad de la Auditoría de Gestión. Así mismo este trabajo debe realizarse a cargo de una Dirección de Auditoría y bajo la dirección de su titular.

Especialistas.- Estos profesionales a más de su capacidad deben tener la independencia necesaria con relación a la identidad, objeto de la auditoría, a fin de obtener mayor confianza de que su trabajo será ejecutado con total imparcialidad”. (CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO, 2001)

2.2.2.4. EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

Dentro de esta fase es indispensable conocer el control interno de la organización ya que con este se conocerá los mecanismos incorporados para la consecución de sus objetivos.

“Este análisis reviste de vital importancia en esta etapa, porque de su resultado se comprenderá la naturaleza y extensión del plan de auditoría y la valoración y oportunidad de los procedimientos a utilizarse durante el examen”. (MALDONADO Milton, 2006, págs. 72-79)

Coopers & Lybrand, presenta la siguiente definición: “El Control Interno es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías”:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones
- Fiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las leyes y normas aplicables

2.2.2.4.1. COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO

“Los componentes del sistema de control interno pueden considerarse como un conjunto de normas que son utilizados para evaluar el control interno y determinar su efectividad.

El control interno tiene los siguientes componentes:

- **Ambiente de Control.** Se refiere al establecimiento de un entorno que estimule e inflencie las tareas del personal con respecto al control de sus actividades.

El ambiente de control tiene gran influencia en la forma en que son desarrolladas las operaciones, se establecen los objetivos y estiman los riesgos. Igualmente, tiene relación con el comportamiento de los sistemas de información y con las actividades de monitoreo.

Los elementos que conforman el ambiente interno de control son los siguientes:

- Integridad y valores éticos.
 - Autoridad y responsabilidad.
 - Estructura organizacional.
 - Políticas de personal.
-
- **Evaluación del Riesgo.** El riesgo se define como la probabilidad de que un evento o acción afecte adversamente a la entidad. Su evaluación implica la identificación, análisis y manejo de los riesgos relacionados con la elaboración de estados financieros y que pueden incidir en el logro de los objetivos del control interno en la entidad. Estos riesgos incluyen eventos o circunstancias que pueden afectar el registro, procesamiento y reporte de información financiera, así como las representaciones de la gerencia en los estados financieros.

Los elementos que forman parte de la evaluación del riesgo son:

- Los objetivos deben ser establecidos y comunicados.
 - Identificación de los riesgos internos y externos.
 - Los planes deben incluir objetivos e indicadores de rendimiento.
 - Evaluación del medio ambiente interno y externo.
-
- **Actividades de Control.** Se refiere a las acciones que realiza la administración de la entidad para cumplir con las funciones asignadas. Son importantes porque implican la forma correcta de hacer las cosas, para lo cual se valen de políticas y procedimientos.

Los elementos conformantes de las actividades de control gerencial son:

- Políticas para el logro de objetivos.

- Coordinación entre las dependencias de la entidad.
- Diseño de las actividades de control.
- **Información y Comunicación.** Está constituido por los métodos y registros establecidos para registrar, procesar, resumir e informar sobre las operaciones de una entidad. La calidad de la información que brinda el sistema afecta la capacidad de la gerencia para adoptar decisiones adecuadas que permitan controlar las actividades de la entidad y elaborar informes financieros confiables.

Los elementos que conforman el sistema de información son:

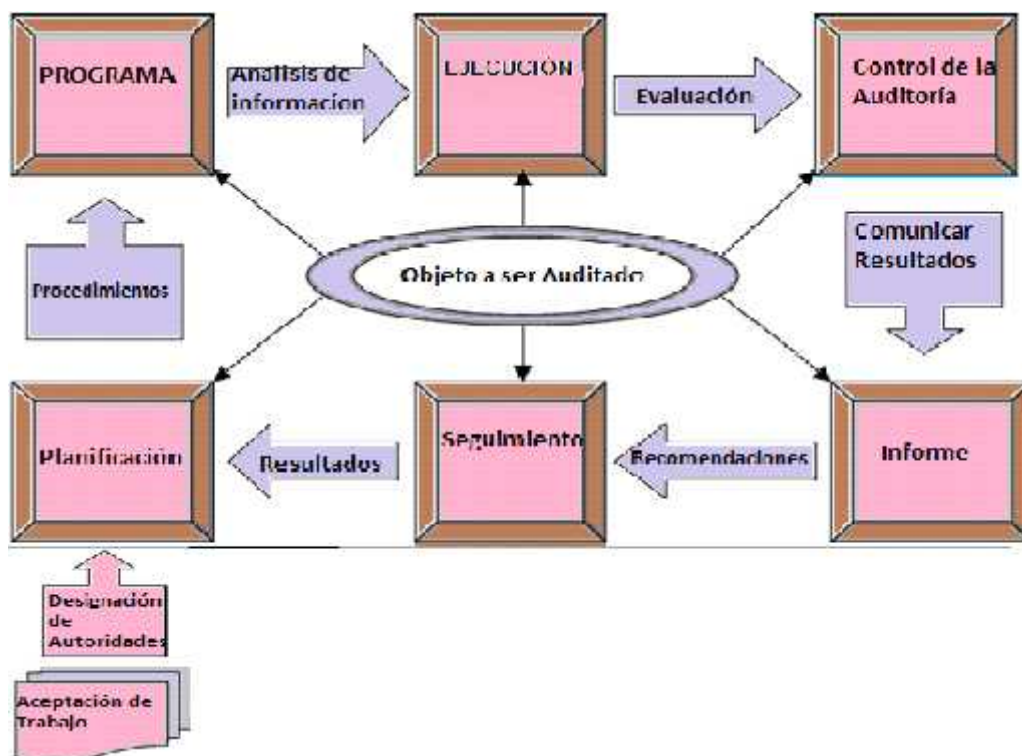
- Identificación de información suficiente.
- Información suficiente y relevante debe ser identificada y comunicada en forma oportuna para permitir al personal ejecutar sus responsabilidades asignadas.
- Revisión de los sistemas de información.
- Las necesidades de información y los sistemas de información deben ser revisados cuando existan cambios en los objetivos o cuando se producen deficiencias significativas en los procesos de formulación de información.
- **Monitoreo y/o Supervisión.** Es el proceso que evalúa la calidad del funcionamiento del control interno en el tiempo y permite al sistema reaccionar en forma dinámica, cambiando cuando las circunstancias así lo requieran. Debe orientarse a la identificación de controles débiles, insuficientes o necesarios, para promover su reforzamiento.

Los elementos que conforman las actividades de monitoreo son:

- Monitoreo del rendimiento.
- Revisión de los supuestos que soportan los objetivos del control interno.
- Aplicación de procedimientos de seguimiento.
- Evaluación de la calidad del control interno”.

2.2.3. FASES DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

GRÁFICO N° 3
FASES DE LA AUDITORÍA



Fuente: <http://www.monografias.com/trabajos28/principios-contabilidad/principioscontabilidad.shtml>

Elaborado por: Alexis Alarcón

2.2.3.1. FASE I: CONOCIMIENTO PRELIMINAR O DIAGNÓSTICO

“En esta fase se establecen las relaciones entre auditores y la entidad, es el conocimiento global de la empresa por parte del auditor en donde se determina el alcance y objetivos. Se hace un bosquejo de la situación de la entidad, acerca de su organización, sistema contable, controles internos, estrategias, metodologías y demás elementos que le permitan al auditor elaborar el programa de auditoría que se llevará a efecto”. (<http://sofia-loza.blogspot.com/2013/04/fases-de-auditoria-la-practica-de-la.html>)

Objetivo

“Consiste en obtener un conocimiento integral del objeto de la entidad, dando mayor énfasis a su actividad principal, esto permitirá una adecuada planificación, ejecución y consecución de resultados de auditoría a un costo y tiempo razonable.

Actividades

Las tareas típicas son:

- “Visita a las instalaciones, para observar el desarrollo de las actividades y operaciones, y visualizar el funcionamiento en conjunto.
- Revisión de los archivos corriente y permanente de los papeles de trabajo de auditorías anteriores; y/o recopilación de informaciones y documentación básica para actualizarlos.

Su contenido debe proveer un conocimiento y comprensión cabal de la entidad sobre:

- a) La misión, los objetivos, planes direccionales y estratégicos.
 - b) La actividad principal.
 - c) La situación financiera, la estructura organizativa y funciones, los recursos humanos, la clientela, etc.
 - d) De los directivos, funcionarios y empleados, sobre: liderazgo, el ambiente organizacional, la visión.
- Determinar los criterios, parámetros e indicadores de gestión, que constituyen puntos de referencia que permitirán posteriormente compararlos con resultados reales de sus operaciones, y determinar si estos resultados son superiores, similares o inferiores a las expectativas.
 - Detectar la fuerzas y debilidades; así como, las oportunidades y amenazas en el ambiente de la Organización, y las acciones realizadas o factibles de llevarse a cabo para obtener ventaja de las primeras y reducir los posibles impactos negativos de las segundas.

Productos

- Archivo permanente actualizado de papeles de trabajo
- Documentación e información útil para la planificación
- Objetivos y estrategia general de la auditoría”. ([HTTP://WWW.CONTRALORIA.GOB.EC](http://www.contraloria.gob.ec))

2.2.3.2. FASE II: PLANIFICACIÓN

Objetivo

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

La planificación debe contener la precisión de los objetivos específicos y el alcance del trabajo por desarrollar considerando entre otros elementos, los parámetros e indicadores de gestión de la entidad; la revisión debe estar fundamentada en programas detallados para los componentes determinados, los procedimientos de auditoría, los responsables y las fechas de ejecución del examen, también debe preverse la determinación de recursos necesarios tanto en número como en calidad del equipo de trabajo que será utilizado en el desarrollo de la revisión, con especial énfasis en el presupuesto de tiempo y costos estimados, finalmente los resultados de la auditoría esperados, conociendo de la fortalezas, debilidades y amenazas y de las oportunidades de mejora de la entidad cuantificando en lo posible los ahorros y logros esperados.

Actividades

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

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

Los resultados obtenidos servirán para:

- a) Planificar la auditoría de gestión;
- b) Preparar un informe sobre el control interno.

A base de las fase 1 y 2 descritas, el auditor más experimentado del equipo o grupo de trabajo preparará un Memorando de Planificación.

Productos

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

2.2.3.3. FASE III: EJECUCIÓN

Objetivo

En esta etapa es donde se ejecuta propiamente la auditoría, pues en esta instancia se desarrolla los hallazgos y se obtienen toda la evidencia necesaria en cantidad y calidad apropiada (suficiente, competente y relevante) basada en los criterios de auditoría y procedimientos definidos en cada programa, para sustentar las conclusiones y recomendaciones de los informes.

Actividades

Las tareas típicas de esta fase son:

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

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

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

Productos

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

2.2.3.4. FASE IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

Además de los informes parciales que puedan emitirse, como aquel relativo al control interno, se prepara un informe final, el mismo que en la Auditoría de Gestión difiere, pues no sólo que revelará las deficiencias existentes como se lo hacía las otras auditorías, sino que también, contendrá los hallazgos positivos, pero también se diferencia porque en el informe de auditoría de gestión, en la parte correspondiente a las conclusiones se expondrá en forma resumida las causas y condiciones para el cumplimiento de la eficiencia, eficacia y economía en la gestión y uso de los recursos de la entidad auditada.

Actividades

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

- Redacción del informe de auditoría, en forma conjunta entre los auditores con funciones de jefe de grupo y supervisor, con la participación de los especialistas no auditores en la parte que se considere necesario.

- Comunicación de resultados; si bien esta se cumple durante todo el proceso de la auditoría de gestión para promover la toma de acciones correctivas de inmediato, es necesario que el borrador del informe antes de su emisión, deba ser discutido en una Conferencia Final con los responsables de la Gestión y los funcionarios de más alto nivel relacionados con el examen; esto le permitirá por una parte reforzar y perfeccionar sus comentarios, conclusiones y recomendaciones; pero por otra parte, permitir que expresen sus puntos de vista y ejerzan su legítima defensa.

Productos

- Informe de Auditoría.

2.2.3.5. FASE V: SEGUIMIENTO

Objetivo

Con posterioridad y como consecuencia de la auditoría de gestión realizada, los auditores internos y en su ausencia los auditores externos que ejecutaron la auditoría, deberán realizar el seguimiento correspondiente.

Productos

- Documentación que evidencie el cumplimiento de las recomendaciones y probatoria de las acciones correctivas.
- Comunicación de la determinación de responsabilidades.
- Papeles de trabajo relativos a la fase de seguimiento”.
([HTTP://WWW.CONTRALORIA.GOB.EC](http://www.contraloria.gob.ec)).

2.2.4. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO










Para la evaluación de control interno se utiliza diversos métodos, entre los más conocidos los siguientes:

- **Cuestionarios.-** Consiste en diseñar cuestionarios a base de preguntas que deben ser contestadas por los funcionarios y personal responsable, de las distintas áreas de la empresa bajo examen, en las entrevistas que expresamente se mantienen con este propósito.
- **Descriptivo o Narrativo.-** Consiste en la descripción detallada de los procedimientos más importantes y las características del sistema que se está evaluando; estas explicaciones se refieren a funciones, procedimientos, registros, formularios, archivo, empleados y departamentos que intervienen en el sistema.
- **Flujogramas.-** Consiste en relevar y describir objetivamente la estructura orgánica de las áreas relacionadas con la auditoría, así como, los procedimientos a través de sus distintos departamentos y actividades.

Para la preparación, se debe seguir los siguientes pasos:

- Determinar la simbología
- Diseñar el flujograma
- Explicar cada proceso junto al flujo o en hojas adicionales.

TABLA N° 1
SIMBOLOGÍA DE FLUJOGRAMACIÓN

NOMBRE	SIMBOLO
Terminal	
Entrada / salida	
Proceso	
Decisión	
Conector Misma Página	
Indicador de dirección o línea de flujo	
Documento	
Conector entre diferentes páginas	
Proceso manual	

Fuente: (WHITTINGTON Ray, 2005, pág. 28)
Elaborado por: Alexis Alarcón

- **Matrices.** “El uso de matrices conlleva el beneficio de permitir una mejor localización de debilidades de control interno. Para su elaboración, debe llevarse a cabo los siguientes procedimientos previos: completar un cuestionario segregado por áreas básicas, indicando el nombre de los funcionarios y empleados y el tipo de funciones que desempeñan”. (WHITTINGTON Ray, 2005, pág. 30)

2.2.5. EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS

“La evaluación del riesgo de auditoría es el proceso por el cual, a partir del análisis de la existencia e intensidad de los factores de riesgo, se mide el nivel de riesgo presente en cada caso; es decir la evaluación del nivel de riesgo es un proceso totalmente subjetivo y depende exclusivamente del criterio, capacidad y experiencia del auditor.

En general, la evaluación de riesgos se realiza en dos niveles a saber:

- Evaluación referida a la auditoría en su conjunto. En este nivel se identifica el riesgo global de que existan errores o irregularidades no detectadas por los procedimientos de auditoría y que en definitiva lleven a emitir un informe de auditoría incorrecto.
- Evaluación del riesgo de auditoría específico para cada componente en particular.

2.2.5.1. RIESGO DE AUDITORÍA

El riesgo de auditoría es aquel que puede causar la emisión de un informe de auditoría incorrecto, por no haber detectado errores o irregularidades significativas que modificarían su opinión.

2.2.5.1. COMPONENTES DE RIESGO

En este tipo de auditoría tendremos que tener en cuenta también los tres componentes de riesgo:

- **Riesgo Inherente.** Es aquel que está relacionado directamente con el tipo de operaciones que se efectúan en la organización y que afectan al Sistema de Control Interno.
- **Riesgo de Control.** Es el riesgo que se genera por la falta de control en las actividades de la empresa o por la deficiente aplicación de controles establecidos. Este riesgo se basa completamente en la efectividad del control interno del cliente.

- **Riesgo de Detección.** Es aquel riesgo que es asumido por el auditor por cuanto existe la posibilidad de que exista un error de importancia, el cual no podría haber sido puesto de manifiesto ni por los sistemas de control interno de la entidad ni tampoco por la aplicación de las pruebas adecuadas de auditoría. Este riesgo puede ser mitigado con el nivel de profundidad de pruebas que aplique el auditor; mientras más profundas son las revisiones, el riesgo de detección disminuye”. (MALDONADO Milton, 2006, págs. 57-64)

La fórmula del riesgo de auditoría es:

$$\mathbf{RA = RI * RC * RD}$$

El nivel de riesgo de auditoría suele medirse en tres grados posibles:

- Bajo
- Medio
- Alto

TABLA N° 2
PONDERACIÓN DEL RIESGO DE AUDITORÍA

BAJO	MEDIO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%

Fuente: (MALDONADO Milton, 2006, pág. 59)

Para analizar los resultados de la Evaluación de Control Interno, se utilizará el siguiente esquema:

$$\mathbf{NC = \frac{CT \times 100}{PT}}$$

NC = Nivel de confianza

CT= Calificación Total

PT = Ponderación Total

2.2.6. PROGRAMA DE AUDITORÍA

“El Programa de Auditoría, es el conjunto de procedimientos de auditoría a seguir, en el examen a realizarse, el mismo que es planeado y elaborado con anticipación y debe ser de contenido flexible, sencillo y conciso, de tal manera que los procedimientos empleados en cada auditoría estén de acuerdo con las circunstancias del examen”.

Entre las características que debe tener el Programa de Auditoría son:

- Debe ser sencillo y exhaustivo.
- 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 examinar, analizar, investigar y obtener evidencias para luego poder dictaminar y recomendar.

2.2.7. PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO.

“Las pruebas de cumplimiento, que tratan de obtener evidencia de que se están cumpliendo y aplicando correctamente los procedimientos de control interno existentes. Una prueba de cumplimiento, es el examen de la evidencia disponible de que una o más técnicas de control interno están en operación o actuando durante el período auditado. Estas pruebas tratan de obtener evidencia de que los procedimientos de control interno, en los que el auditor basa su confianza en el sistema, se aplican en la forma establecida.

2.2.7.1. PRUEBAS SUSTANTIVAS.

Las pruebas sustantivas que tratan de obtener esa evidencia referida a la información financiera auditada. Están relacionadas con la integridad, la exactitud y la validez de la información financiera auditada.

2.2.7.2. EJECUCIÓN DE TRABAJO

La ejecución del trabajo se denomina también trabajo de campo, consiste en aplicar los procedimientos, pruebas y otras prácticas de auditoría, los que se aplican en su mayoría en las instalaciones del ente auditado en base a los programas de auditoría con el propósito de obtener las evidencias suficientes y competentes.

Durante la ejecución de la auditoría, es donde el auditor va detectando las deficiencias y los errores, con lo cual logra identificar los hallazgos que serán incluidos en el informe. Es necesario que en los programas de trabajo se deje evidencia de las tareas realizadas, se anotará en las columnas respectivas las iniciales del auditor, referencias en los papeles de trabajo y fechas de aplicación de las pruebas. El programa de trabajo sirve de guía para la ejecución de la auditoría, de evidencia del trabajo realizado y para control y supervisión del equipo de auditores.

En esta fase se realizará lo siguiente: Preparación de papeles de trabajo que contengan evidencia suficiente, competente y relevante. Desarrollar los hallazgos y obtener toda la evidencia necesaria en cantidad y calidad apropiada, basada en los criterios de auditoría y procedimientos definidos en cada programa, para sustentar las conclusiones y recomendaciones de los informes. Elaboración de hojas de resumen de hallazgos significativos por cada componente examinado, expresados en los comentarios”. (MALDONADO Milton, 2006, pág. 85)

2.2.8. TÉCNICAS DE AUDITORÍA

“Son los métodos prácticos de investigación y prueba que el contador utiliza para lograr la información y comprobación necesaria para poder emitir su opinión profesional.

TABLA N° 3
TÉCNICAS DE AUDITORÍA

TÉCNICAS DE VERIFICACIÓN OCULAR	
Comparación	Es el acto de observar la similitud o diferencia existente entre dos o más elementos.
Observación	Es el examen ocular realizado para cerciorarse como se ejecutan las operaciones.
Revisión Selectiva	Esta técnica consiste en la revisión ocular rápida efectuada con el fin de observar aquellos aspectos considerados no normales o comunes y que por su volumen no pueden ser sometidos a un estudio más profundo; a través de esta técnica, el auditor fija su atención en aquellos casos distintos de los normales.
Rastreo	A través del rastreo se selecciona una operación o transacción, la misma que es revisada desde el inicio hasta el final de su proceso normal.
TÉCNICAS DE VERIFICACIÓN VERBAL	
Indagación	Es el acto de obtener información verbal sobre un aspecto motivo de examen, mediante averiguaciones directas o conservaciones con los funcionarios de la empresa.
Entrevistas	Pueden ser efectuadas al personal de la empresa auditada o personas beneficiarias de los programas o proyectos.
Encuestas	Pueden ser útiles para recopilar información de un gran universo de datos o grupos de personas.
TÉCNICAS DE VERIFICACIÓN ESCRITA	
Análisis	Consiste en la separación y evaluación crítica, objetiva y minuciosa de los elementos o partes que conforman una operación, actividad, transacción o proceso, con el fin de establecer su naturaleza, su relación y conformidad con los criterios normativos y técnicos existentes.
Tabulación	Es la técnica de auditoría que consiste en agrupar los resultados obtenidos en áreas, segmentos o elementos examinados, de manera que se facilite la elaboración de conclusiones.
Conciliación	Implica hacer que concuerden dos conjuntos de datos relacionados, separados e independientes.

Confirmación	Es la técnica que permite comprobar la autenticidad de los registros y documentos analizados, a través de información directa y por escrito, otorgada por funcionarios que participan o realizan las operaciones sujetas a examen.
TÉCNICAS DE VERIFICACIÓN DOCUMENTAL	
Comprobación	Se aplica en el curso de un examen, con el objeto de verificar la existencia, legalidad, autenticidad y legitimidad de las operaciones efectuadas por una empresa, mediante la verificación de los documentos que las justifiquen.
Computación	Esta técnica tiene como objetivo comprobar la exactitud matemática de las operaciones realizadas, a través de calcular, contar, sumar, multiplicar etc. Sirve para determinar la exactitud aritmética de los cálculos efectuados, pero es necesario realizar otras pruebas para determinar la validez de las cifras de una operación o resultado.
TÉCNICAS DE VERIFICACIÓN FÍSICA	
Inspección	Es el examen físico y ocular de activos, obras, documentos y valores, con el objeto de establecer su existencia y autenticidad”.

Fuente: (FRANKLIG Benjamin, 2000, págs. 68-81)

Elaborado por: Alexis Alarcón

2.2.9. EVIDENCIA DE AUDITORÍA

“La evidencia de auditoría es cualquier información que utiliza el auditor para determinar si la información cuantitativa o cualitativa que se está auditando, se presenta de acuerdo al criterio establecido.

La evidencia de auditoría es el elemento de juicio que obtiene el auditor como resultado, de las pruebas que ejecuta para validar la información que surge del sistema de información del auditado. La evidencia para que tenga valor de prueba, dese ser suficiente, competente y pertinente.

- **La evidencia es suficiente** (característica cuantitativa), si el alcance de las pruebas es adecuado. Solo una evidencia encontrada, podría ser no suficiente para demostrar un hecho.
- **La evidencia es competente** (característica cualitativa), si guarda relación con el alcance de la auditoría y además es creíble y confiable.
- **La evidencia es pertinente**, si el hecho se relaciona con el objeto de la auditoría.

La evidencia se obtiene por el auditor a través del resultado de las pruebas de auditoría aplicadas según las circunstancias que concurran en cada caso, y de acuerdo con el juicio profesional del auditor.

Dado que el auditor no siempre puede tener certeza absoluta sobre la validez de la información obtenida, determinará los procedimientos y las pruebas a aplicar necesarios para la obtención de una evidencia suficiente y adecuada en relación al objetivo de su trabajo. La evidencia obtenida deberá recogerse en los papeles de trabajo del auditor como justificación y soporte de trabajo efectuado.

2.2.9.1. TIPOS DE EVIDENCIA

La evidencia puede categorizarse como:

- **Evidencia Física:** Se obtiene mediante inspección u observación directa de las actividades, bienes y/o sucesos. La evidencia de esa naturaleza puede presentarse en forma de memorandos, fotografías, gráficas, mapas o muestras materiales.
- **Evidencia Documental:** Consiste en información elaborada, como la contenida en cartas, contratos, registros de contabilidad, facturas y documentos de administración relacionados con su desempeño.
- **Evidencia Testimonial:** Se obtiene de terceras personas en forma de declaraciones hechas en el curso de investigaciones o entrevistas. Las declaraciones que sean

importantes para la auditoría deberán corroborarse siempre que sea posible mediante evidencia adicional.

- **Evidencia Analítica.** Esta evidencia proporciona una base de respaldo para con la razonabilidad de una partida específica, identificando movimiento.

2.2.10. PAPELES DE TRABAJO

Los papeles de trabajo son el conjunto de cédulas y documentos elaborados y obtenidos por el auditor en el transcurso del examen hasta el momento de emitir su informe y sirven para:

- Registrar el conocimiento de la entidad y su sistema de control interno.
- Documentar la estrategia de Auditoría.
- Documentar la evaluación detallada de los sistemas, las revisiones de transacciones y las pruebas de cumplimiento.
- Documentar los procedimientos de las pruebas de sustentación aplicadas a las operaciones de la entidad.
- Mostrar que el trabajo de los auditores fue debidamente supervisado y revisado.
- Registrar las recomendaciones para el mejoramiento de los controles observados durante el trabajo.

2.2.10.1. ESTRUCTURA GENERAL DE LOS PAPELES DE TRABAJO

Los papeles de trabajo deben contener los requisitos mínimos siguientes:

- El nombre de la compañía sujeta a examen
- Área que se va a revisar
- Fecha de auditoría
- La firma o inicial de la persona que preparó la cédula y las de quienes lleven a cabo la supervisión en sus diferentes niveles.
- Fecha en que la cédula fue preparada
- Un adecuado sistema de referencias dentro del conjunto de papeles de trabajo
- Cruce de la información indicando las hojas donde proceden y las hojas a donde pasan

- Marcas de auditoría y sus respectivas explicaciones
- Fuente de obtención de la información
- Los saldos ajustados en los papeles de trabajo de cada cédula analítica deben concordar con las sumarias y estas con el balance de comprobación.

2.2.10.2. CLASES DE PAPELES DE TRABAJO

Se les acostumbra clasificar desde dos puntos de vista:

a) POR SU USO

- Papeles de uso continuo (Archivo Corriente)
- Papeles de uso temporal (Archivo Permanente)

Los papeles de trabajo pueden contener información útil para varios ejercicios (acta constitutiva, contratos a plazos mayores a un año o indefinidos, cuadros de organización, catálogos de cuentas, manuales de procedimientos, etc.). Por su utilidad más o menos permanente a este tipo de papeles se les acostumbra conservar en un expediente especial, particularmente cuando los servicios del auditor son requeridos por varios ejercicios contables.

De la misma manera los papeles de trabajo pueden contener información útil solo para un ejercicio determinado (confirmaciones de saldos a una fecha dada, contratos a plazo fijo menor de un año, conciliaciones bancarias, etc.); en este caso, tales papeles se agrupan para integrar el expediente de la auditoría del ejercicio a que se refieran.

b) DE CONFORMIDAD A QUIÉN LO REALIZA

- Auditor
- Entidad
- Terceros

c) POR SU CONTENIDO

- Hoja de trabajo.
- Cédulas sumarias o de Resumen.
- Cédulas de detalle o descriptivas.
- Cédulas analíticas o de comprobación.

Aunque en diseño y contenido los papeles de trabajo son tan variados como la propia imaginación, existe en la secuela del trabajo de auditoría papeles clave cuyo contenido permite determinar el hallazgo o respaldar sus resultados.

Se clasificarán de acuerdo a la fase de la auditoría, ya sea de planificación o ejecución del trabajo. Entre estos están:

- Planificación de auditoría
- Cédulas sumarias o de resumen
- Cédulas de detalle
- Cédulas narrativas
- Cédulas de hallazgos
- Cédulas de notas
- Cédulas de marcas

Papeles de trabajo preparados y/o proporcionados por el área auditada.

Entre los que figuran:

- Estados financieros
- Conciliaciones bancarias
- Manuales
- Organigramas
- Planes de trabajo
- Programación de actividades
- Informes de labores

Papeles de trabajo obtenidos de otras fuentes. Son los documentos preparados u obtenidos de fuentes independientes al área auditada.

Algunos de estos son:

- Confirmaciones de saldos
- Interpretaciones auténticas y normativa publicada
- Decretos de creación de unidades
- Opiniones Jurídicas
- Opiniones Técnicas

Las cédulas de auditoría se pueden considerar de dos tipos:

- Tradicionales
- Eventuales.

Las tradicionales, también denominadas básicas, son aquellas cuya nomenclatura es estándar y su uso es muy común y ampliamente conocido; dentro de estas se encuentran las:

Cedulas sumarias.- Que son resúmenes o cuadros sinópticos de conceptos y/o cifras homogéneas de una cuenta, rubro, área u operación.

Cedulas analíticas.- En ellas se coloca el detalle de los conceptos que conforman una cédula sumaria”. (www.repositorio.ute.edu.ec, 2013)

2.2.11. MARCAS DE AUDITORÍA

“Llamadas también claves de auditoría son símbolos que utiliza el auditor para identificar el tipo de trabajo, tarea o pruebas realizadas. Estas marcas se encuentran en los registros y documentos de la entidad bajo examen y sirven de información futura o para fines de revisión y supervisión.

Las marcas deben ser anotadas en cada papel de trabajo con lápiz rojo”. (CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO, 2001)

TABLA N° 4
MARCAS DE AUDITORÍA

CONCEPTOS	MARCAS
Revisado o verificado	
Verificado con documentación	
Analizado	@
No reúne todos los requisitos	®
Incumplimiento de proceso	
Evidencia	
Sustentado con evidencia	£
Datos incompletos	¥
Hallazgo	A
Sumatoria	
Total	±

Fuente: (<http://www.gestiopolis.com>)

Elaborado por: Alexis Alarcón

2.2.12. HALLAZGO DE AUDITORÍA

“Es toda información que a juicio del auditor le permite identificar hechos o circunstancias importantes que inciden en la gestión de la entidad, programa o proyecto bajo examen que merecen ser comunicados en el informe.

Los requisitos que debe reunir un hallazgo de auditoría son:

- Debe ser significativo
- Basado en hechos y evidencias precisas documentadas en papeles de trabajo
- Debe ser objetivo
- Debe ser convincente para una persona que no ha participado en la auditoría

2.2.10.1. ATRIBUTOS DEL HALLAZGO

- **Condición:** Comprende la situación actual encontrada por el auditor al examinar un área, actividad u transacción. La condición, entendida como lo que es, refleja la manera en que el criterio está siendo logrado.
- **Criterio:** Comprende la norma con la cual el auditor mide la condición. Se denomina criterio a la norma transgredida de carácter legal-operativo o de control que regula el accionar de la entidad examinada.
- **Causa:** 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.
- **Efecto:** 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.
- **Conclusiones:** Son juicios profesionales del auditor basados en los hallazgos luego de evaluar sus atributos y de obtener la opinión de la entidad. Su formulación se basa en las realidades de la situación encontrada, manteniendo una actitud objetiva, positiva e independiente sobre lo examinado.
- **Recomendaciones:** Son sugerencias positivas para dar soluciones prácticas a los problemas o deficiencias encontradas, con la finalidad de mejorar las operaciones o actividades de la entidad”. (MALDONADO Milton, 2006, págs. 62-67)

2.2.13. INDICADORES DE GESTIÓN

“Es una referencia numérica generada a partir de una o más variables, que muestra aspectos del desempeño del componente auditado, permitiendo evaluar la gestión empresarial mediante la determinación de los niveles de eficiencia, efectividad y economía

del proceso administrativo. (Planificación, Dirección, Organización, Dirección, Ejecución y Control).

El uso de INDICADORES en la Auditoría, permite medir:

- La eficiencia y economía en el manejo de los recursos
- Las cualidades y características de los bienes producidos o servicios prestados (eficacia)
- El grado de satisfacción de las necesidades de los usuarios o clientes a quienes van dirigidos (calidad)
- Todos estos aspectos deben ser medidos considerando su relación con la misión, los objetivos y las metas planteados por la organización.

a) INDICADORES CUANTITATIVOS

- **Indicadores de Eficiencia:** Se orientan hacia los costos y los beneficios. Estos son indicadores de rendimiento, pues se refieren a oportunidades para producir los mismos servicios a un menor costo o producir más servicios por el mismo costo.

Recuperación de la cartera	$\frac{\text{Cartera Recuperada}}{\text{Cartera de Crédito}}$
Satisfacción del socio	$\frac{\text{Socios encuestados satisfechos}}{\text{Nº de socios encuestados}}$

- **Indicadores de Eficacia:** Existe eficacia cuando de una determinada actividad o servicio se obtienen los resultados esperados, independientemente de los recursos utilizados para obtener dichos resultados

Cumplimiento de Meta	$\frac{\text{Colocación Real}}{\text{Colocación Presupuestada}}$
----------------------	--

Cumplimiento de requisitos	$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ de créditos que cumplen requisitos}}{\text{Total carpetas revisadas}}$
Cumplimiento de políticas	$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ de créditos que exceden el monto y plazo reglamentario}}{\text{Total créditos revisadas}}$
Cumplimiento de criterio de análisis	$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ de criterio analizado}}{\text{Total créditos revisadas}}$

- **Indicadores de Economía:** El indicador de economía, se relaciona con evaluar la capacidad de una institución para generar y movilizar adecuadamente los recursos financieros en el logro de su misión institucional.

Gastos de Funcionamiento	$\frac{\text{Gastos de Operación}}{\text{N}^{\circ} \text{ Total de servicios ofrecidos}}$
--------------------------	--

- **Indicadores de Efectividad:** Miden el grado de cumplimiento de las metas de la actividad considerada. Se orientan hacia los resultados.

Control de solicitudes	$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ de solicitudes de crédito archivadas}}{\text{Total carpetas comprobadas}}$
Tiempo promedio de aprobación de crédito.	$\frac{\text{Tiempo Real}}{\text{Tiempo Programado según el manual}}$
Concesión de créditos	$\frac{\text{Número de Créditos aprobados en el año}}{\text{Número Total de Créditos Solicitados en el año}}$

- **Indicadores de Ética.** No se han desarrollado indicadores cuantitativos para medir el grado de ética de una entidad, pero al realizar una auditoría de gestión se puede conocer la conducta ética, los valores y moral institucional; confrontándolos con el Código de Ética, reglamento funcional y más normativa, debido a que todo el personal debe respetar estas normas y actuar con transparencia.

b) **INDICADORES CUALITATIVOS**

“Estos no miden numéricamente una actividad, sino que se establecen a partir de los principios generales de una sana administración”. (FRANKLIN Enrique, 2000, págs. 82-96)

2.2.14. INFORME DE AUDITORÍA

“El informe de auditoría es el documento emitido por el Auditor como resultado final del examen y/o evaluación, incluye información suficiente sobre observaciones, conclusiones de hechos significativos, así como recomendaciones constructivas para superar las debilidades en cuanto a políticas, procedimientos, cumplimiento de actividades y otras y facilitan el seguimiento para determinar si se han adoptado las medidas correctivas apropiadas”. (<http://queaprendemoshoy.com>, 2011)

“El Formato general de los informes de auditoría y criterios generales de contenido, debe ser uniforme, y cumplirse en todas las Auditorías que se realicen. El informe no debe ser muy corto ni muy largo, debe mantener una descripción lógica y clara de los temas que han sido auditados, sin embargo se lo puede presentar con unas síntesis del informe, la cual debe ir en otro color de papel y pueden prepararse dos juegos; la que consta como parte propia del informe y otra que se anexa a las hojas sueltas para que el usuario la lleve en forma separada y la lea el momento más propicio; el mismo que consta de:

2.2.14.1. CARTA DE PRESENTACIÓN

Aquí se detalla una ligera presentación de la auditoría realizada, un agradecimiento por la colaboración prestada y un breve detalle del cumplimiento del objetivo de la auditoría.

2.2.14.2. INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

Una breve caracterización de la organización auditada referida a las principales actividades que desarrolla y otros aspectos que puedan resultar de interés y debe expresar la profundidad y cobertura del trabajo que se haya realizado para cumplir los objetivos.

2.2.14.3. COMENTARIOS

Es la descripción narrativa de los hallazgos o aspectos trascendentales encontrados durante su examen, debiendo contener en forma lógica y clara los asuntos de importancia, ya que constituyen la base para una o más conclusiones y recomendaciones. Serán redactados utilizando los atributos: condición, criterio, causa y efecto”. (CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO, 2001, pág. 270)

2.2.14.4. CONCLUSIONES

“Las conclusiones de Auditoría son juicios profesionales del auditor basado en los hallazgos luego de evaluar los atributos y obtener la opinión de la entidad. Su formulación se basa en realidades de la situación encontrada, manteniendo una actitud objetiva, positiva e independiente sobre lo auditado.

Las conclusiones forman parte importante del informe de Auditoría y generalmente se refieren a irregularidades, deficiencias o aspectos negativos encontrados con respecto a las operaciones, actividades y asuntos examinados, descritos en los comentarios correspondientes que podrían dar fundamento a la determinación de responsabilidades, cuando las haya y el establecimiento de acciones correctivas.

Las conclusiones son presentadas a continuación de los comentarios, en forma separada y podrán redactarse, según el caso, para cada comentario o grupo de ellos, bajo el título CONCLUSIÓN.

En la conclusión, no se repetirá lo descrito en el comentario y se utilizará un estilo adecuado de redacción que le permita tener una apreciación objetiva del hecho comentado”. (CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO, 2001, pág. 273)

2.2.14.5. RECOMENDACIONES

“Son sugerencias claras, sencillas, positivas y constructivas formuladas por los auditores que permiten a las autoridades de la entidad auditada, mejorar las operaciones o actividades, con la finalidad de conseguir una mayor eficiencia, efectividad y eficacia, en el cumplimiento de sus metas y objetivos institucionales. No se deben incluir recomendaciones generales o abstractas, cuya aplicación demande estudios adicionales detallados o de difícil comprensión para los servidores involucrados.

Deben incluirse recomendaciones en los informes, únicamente cuando el auditor llegue a la conclusión de que se necesita tomar acciones para lograr mejoras o corregir deficiencias y no deberá recomendar medidas concretas, si no está completamente convencido de haber reunido toda la información necesaria para respaldar tales correctivos.

Las recomendaciones, no se deben limitar a señalar las medidas correctivas sugeridas, consecuentemente, se debe explicar cómo lograr el cumplimiento de los objetivos y de las disposiciones legales. El lenguaje utilizado en la exposición de las recomendaciones, debe ser claro y no dar lugar a interpretaciones.

No se debe recomendar el cumplimiento de Leyes, Normas, Reglamentos o instructivos; por el contrario el auditor tiene que señalar de manera resumida los procedimientos que permitan a la entidad examinada poner en práctica dicha recomendación.

No deben presentarse todas las recomendaciones en un solo bloque al final del informe, después de presentar una serie de comentarios y conclusiones que cubren varios hallazgos no relacionados, porque este procedimiento puede ocasionar confusión al usuario o lector del informe”. (CONTRALORÍA, 2001, pág. 273)

“Se relacionan los anexos que se acompañan al informe, cuando sea necesario elaborar éstos; y en los casos en que se hayan determinado incumplimientos de la ley, demás regulaciones, principios y normas establecidas o cualesquiera otras acciones u omisiones que afecten la buena marcha de la organización”. (MALDONADO Milton, 2006, págs. 97-105)

2.3. PRINCIPIOS DE AUDITORÍA GENERALMENTE ACEPTADOS

“Los PCGA (Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados) son un conjunto de reglas generales y normas que sirven de guía contable para formular criterios referidos a la medición del patrimonio y a la información de los elementos patrimoniales y económicos de un ente. Los PCGA constituyen parámetros para que la confección de los estados financieros sea sobre la base de métodos uniformes de técnica contable.

Los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados son los siguientes:

Entidad: Este supuesto define que todo estado financiero debe hacer referencia a una entidad en la cual los propietarios o accionistas se consideran como terceros, por tal motivo se deben separar el patrimonio personal del propietario o del dueño, del patrimonio de la entidad.

Énfasis en el Aspecto Económico: La contabilidad es una ciencia cuantitativa y por esta razón, el énfasis debe estar dirigido principalmente a la evaluación de las cifras y no a la forma en la cual se realizan las transacciones. El aspecto económico debe estar por encima de cualquier circunstancia o situación, por lo cual la contabilidad mide necesariamente los valores financieros que son generados por las transacciones de carácter económico.

Cuantificación: Este principio ratifica las definiciones de la contabilidad como una ciencia que expresa en términos de dinero hechos económicos que afectan una entidad. Sin la determinación de las cifras todas las decisiones gerenciales carecerían de un soporte mínimo.

Unidad de Medida: Todas las transacciones son cuantificadas en términos de dinero para poder ser registradas en los libros y por ser el bien por excelencia patrón común de medida al cual pueden ser convertidos los Activos, Pasivos, y el Patrimonio de una entidad.

Valor Histórico Original: La definición de costo histórico establece que la cuantía que debe ser tomada a los efectos de asignar un valor monetario a las transacciones que se contabilizan en los libros, debe ser registrada a su valor de origen, es decir, a su valor histórico.

Dualidad Económica: Es conocido también como partida doble, este supuesto establece que los hechos económicos llevados a cabo por una entidad deben ser expresados por

medio de sistemas de contabilidad que den a conocer los dos aspectos que envuelve a toda operación económica.

Este postulado, es inherente a toda transacción que implique el intercambio de valores entre dos partes. Sirve principalmente para distinguir las partes que intercambian valores y lo que debe registrar cada una.

Negocio en Marcha o Continuidad: Este supuesto establece que a menos que se exprese lo contrario, se asume que una empresa que emita estados financieros se encuentra en la capacidad de continuar con sus operaciones por un periodo racional de tiempo en el cual los estados financieros deben presentar las cifras que reflejen los registros contables.

Este postulado de continuidad puede verse afectado por condiciones internas o externas. Las condiciones internas, son las relacionadas con la administración del negocio, y las externas, con las condiciones económicas, las cuales pueden determinar que una empresa no sea rentable hasta el punto de verse en la obligación de cerrar.

Realización Contable: “Este postulado establece que una transacción económica debe ser registrada en los libros solo cuando se haya perfeccionado la operación que la origina. Este postulado básico es uno de los más importantes, sobre todo cuando determina el momento en el cual debe registrarse una operación”. ([HTTP://WWW.MONOGRAFIAS.COM](http://www.monografias.com))

2.4. HIPÓTESIS

La Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Palora Ltda. Ubicada en el Cantón Palora en la Provincia de Morona Santiago en el periodo 2012 incidirá en la optimización de sus recursos.

2.5. VARIABLES

2.5.14. INDEPENDIENTE

Auditoría de Gestión.

2.6.1. DEPENDIENTE

Optimizar sus recursos.

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.

Variable Independiente	Concepto	Categoría	Indicadores	Técnicas e Instrumentos
Auditoría de Gestión	Examen sistemático y profesional, llevado a cabo por un equipo de trabajo multidisciplinario, para evaluar la gestión operativa, los resultados la eficiencia de la gestión de los programas y proyectos, en relación con los objetivos y metas con la finalidad de determinar el grado de eficiencia, efectividad y economía en la utilización de los recursos.	Examinar Eficiencia Eficacia Economía	<ul style="list-style-type: none"> • Reglamento interno • Grado de control • Cumplimiento de normas • Actividades • Servicios • Recursos • Satisfacción del cliente • Políticas • Objetivos • Metas • Resultados • Recursos • Tecnología • Servicios 	<p><u>Técnicas</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Entrevista • Encuesta • Observación <p><u>Instrumentos</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Guías de Entrevista • Cuestionarios • Fichas de Observación

Variable Dependiente	Concepto	Categoría	Indicadores	Técnicas e Instrumentos
<p>Optimizar Recursos</p>	<p>Sacar el mejor provecho de todos los recursos (materia prima, tiempo, maquinaria, etc.), es decir brindar mayores servicios a menor costo.</p>	<p>Recursos</p> <p>Servicio</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Financieros • Administrativos • Económicos • Humanos • Atención al cliente. • Actividades. 	<p><u>Técnicas</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Entrevista • Encuesta • Observación <p><u>Instrumentos</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Guías de Entrevista • Cuestionarios • Fichas de Observación

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1 MÉTODO CIENTÍFICO

Durante el transcurso de la elaboración del proyecto de tesis, se observó todos los hechos y fenómenos que permitieron realizar un estudio minucioso del problema, utilizando los métodos:

- **DEDUCTIVO.-** Partiendo de la información recopilada en la investigación, se pudo determinar los procedimientos para la concesión de la misma si es el adecuado o no, mediante la revisión de la estructura orgánica de la institución.
- **ANALÍTICO.-** Por cuanto este método permitió analizar detalladamente causas y efectos que se han dado durante el desarrollo de las actividades y permitió estudiar las responsabilidades de cada uno de los colaboradores.

3.2. TIPO DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación fue:

- **EXPLORATORIA.-** Es decir indagó cada uno de los procedimientos que se emplearon en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Palora Ltda.; como son: de reclutamiento de personal, entrega de créditos, para el cumplimiento de objetivos.
- **EXPLICATIVA.-** Por cuanto se describió las políticas, criterios, procesos y procedimientos de auditoría, para verificar la economía, eficiencia, eficacia de la gestión de la Cooperativa.
- **DESCRIPTIVA.-** Este tipo de investigación permitió llegar a describir aspectos relevantes encontrados en la ejecución de la auditoría sobre el problema investigado, también se detallará en los correspondientes papeles de trabajo, cada uno de los hallazgos de auditoría que se encuentren, de forma clara y concreta sobre la veracidad de la información de gestión realizada en la empresa.

3.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación fue de:

- **DE CAMPO.-** La investigación se realizó en las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Palora Ltda., ubicada en el Cantón Palora en la Provincia de Morona Santiago, en la cual se obtuvo la información necesaria sobre los procesos ejecutados en la toma de decisiones.
- **DOCUMENTAL.-** Por cuanto se analizó toda la documentación de respaldo de los procesos administrativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Palora Ltda., para conocer el resultado de los mismos y mediante el análisis se detectó que existen problemas en la gestión administrativa.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

POBLACIÓN

DESCRIPCIÓN	Nº DE PERSONAS
Gerente	1
Contadora	1
Auxiliar Contable	1
Auxiliar de Crédito	1
Cajera	1
Secretaria	1
Total	6

MUESTRA

En vista que la población involucrada en el proceso investigativo es muy pequeña no se ha realizado la muestra.

3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para recabar información en el proceso investigativo se utilizó las técnicas de investigación como:

- **LA ENTREVISTA.-** Se visitó a la Gerente, Contadora y Auxiliar de Crédito de la Cooperativa, con el fin de tener información suficiente y competente sobre los procesos administrativos empleados en la Institución.
- **LA ENCUESTA.-** La encuesta se aplicó a la cajera, secretaria que labora en la Cooperativa, las cuales permitieron crear una base de datos, obtener la información necesaria para realizar análisis y obtener información pertinente para tomar decisiones.
- **LA OBSERVACIÓN DIRECTA.-** Se acudió la Cooperativa de Ahorro y Crédito Palora Ltda., con el objetivo de realizar una observación directa de las actividades y procesos que desarrollan los colaboradores de la institución.

3.6. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO PARA EL ANÁLISIS

En el procesamiento de datos, se utilizó la información obtenida de la entrevista y cuestionario de control interno para su posterior interpretación, procesamiento y discusión de resultado

3.7. “AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PALORA LTDA. UBICADO EN EL CANTÓN PALORA EN LA PROVINCIA DE MORONA SANTIAGO EN EL PERÍODO 2012 PARA OPTIMIZAR SUS RECURSOS”

3.7.1. CONTRATO DE TRABAJO N° 001

Fecha 15 de Diciembre del 2013

Reunidos de una parte, la Lcda. Gabriela Cabrera Cunalata en nombre y representación la Cooperativa de Ahorro y Crédito Palora Ltda., Y la otra parte la Srta. Alexis Alarcón con C.I. 160063989-0, actuando como egresada de la Universidad Nacional de Chimborazo.

EXPONEN

- 1) Que la Cooperativa desea celebrar un contrato de Auditoría de Gestión para dar cumplimiento a lo dispuesto en la resolución de la Junta Directiva del 15 de Noviembre del 2013, habiendo sido designado a la evaluación anteriormente citada para desempeñar esta función en la cooperativa.
- 2) El trabajador prestará sus servicios al patrón como Auditor en el domicilio del patrón antes citado, y percibirá como salario, por evento la cantidad de \$ 4, 000,00.
- 3) Que a los fines indicados, ambas partes suscriben el presente contrato de trabajo para realizarla auditoría de gestión, que se registrá por las siguientes:

CLAÚSULAS

Primera.- el auditor realizará la auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Palora Ltda., al completar la auditoría, emitirán un informe que contendrá sus opiniones técnicas sobre el componente examinado.

Adicionalmente, la auditora informará a los Directivos sobre las debilidades significativas que, en su caso, hubieran identificado en la evaluación del control interno.

Segunda.- El auditor realizará su trabajo de acuerdo con las disposiciones legales vigentes, así como con las normas de auditoría generalmente aceptadas. En consecuencia, en bases selectivas, obtendrán la evidencia justificativa de la información.

Como parte de la evaluación, y únicamente a efectos de determinar la naturaleza, oportunidad y amplitud de los procedimientos de auditoría, los auditores tendrán en cuenta la estructura de control interno de la Cooperativa. Sin embargo, dicha consideración no será suficiente para permitirles expresar una opinión específica sobre la eficacia de la estructura de control interno en lo que se refiere al control de los créditos.

El objetivo del trabajo de los auditores es obtener una seguridad razonable sobre el manejo y administración de la Cooperativa.

Tercera.- De acuerdo con normas de auditoría generalmente aceptadas, los auditores harán consultas específicas al personal involucrado en el área tanto administrativo, financiera y créditos y a otras personas sobre la información también sobre la eficacia de la estructura de control interno. Los resultados de las pruebas de auditoría, las respuestas a las consultas de los auditores y la carta de manifestaciones constituyen la evidencia en la que los auditores pretenden basarse para formar una opinión sobre el manejo y control de los créditos.

Y en prueba de conformidad con cuanto antecede, ambas partes firman el presente contrato por duplicado en el lugar y fecha arriba indicados.

Lcda. Gabriela Cabrera Cunalata
GERENTE DE LA CACPE PALORA

Alexis Alarcón
AUDITOR

ANÁLISIS SITUACIONAL

Para definir bien la situación de la empresa existe una herramienta, que por ser una de las más simples y conocidas es la más efectiva; el análisis F.O.D.A. Este método, denominado así por las primeras letras de los elementos a analizar: Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas, consiste en analizar la organización mirándola desde afuera, como si fuéramos observadores externos y desde adentro como propietarios, accionistas o administradores de la empresa. Por ello para conocer la verdadera situación en la que se encuentra la Cooperativa es necesario la aplicación de un cuestionario de Control Interno que servirá de guía para el análisis de la matriz F.O.D.A.

Dentro del ambiente interno tendremos un conocimiento de sus Fortalezas, Oportunidades; dentro del ambiente externo tenemos Debilidades y Amenazas, analizaremos variables que pueden afectar en algún momento a la Cooperativa.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Palora Ltda.”, tiene como finalidad fortalecer el crecimiento de la comunidad, lleva a cabo sus funciones con seriedad, eficiencia, y eficacia gracias al personal con el que cuenta, el mismo que ofrece asesoramiento y una entrega oportuna de créditos a sus socios para los diferentes sectores productivos.

COMUNICACIÓN INICIO DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

Palora, 06 de Enero del 2014



Licenciada

María Gabriela Cabrera Cunalata

**GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
PALORA LTDA.**

Para realizar la “Auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Palora Ltda. Ubicada en el Cantón Palora en la provincia de Morona Santiago en el período 2012, para optimizar sus recursos”.

Este compromiso fue efectuado de acuerdo con las Normas Ecuatorianas de Auditoría aplicable a trabajos con procedimientos convenidos. Estas normas requieren que la auditoría sea planificada y ejecutada para obtener certeza razonable de que la información y la documentación examinada no contienen exposiciones erróneas de carácter significativo, igualmente que las operaciones a las cuales corresponden, se hayan ejecutado de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, políticas y demás normas aplicables. Debido a la naturaleza especial de esta auditoría, los resultados se encuentran expresados en los comentarios, conclusiones y recomendaciones que constan en el presente informe.

Este informe se extiende a todas las áreas de la cooperativa.

Atentamente;

Srta. Alexis Alarcón

JEFE DE AUDITORÍA

CONOCIMIENTO PRELIMINAR

OBJETIVOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PALORA LTDA.

➤ OBJETIVOS GENERALES

- Prestar servicios de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios.
- Fomentar la solidaridad entre los socios, buscando mecanismos que permitan mejorar su nivel de vida, al propio tiempo estimular la virtud del ahorro. Otorgar créditos de manera oportuna con intereses razonables, en beneficio de sus cooperados.

➤ OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Mantener la solidaridad entre sus socios y las comunidades, para preservar la paz, la armonía y la tranquilidad en el seno de las mismas. Conseguir asistencia técnica y crediticia de instituciones nacionales y extranjeras para mejorar los servicios a sus socios;
- Recibir aportaciones de sus socios en certificados, recibir ahorros y depósitos, hacer descuentos y préstamos a sus socios y verificar pagos y cobros;
- Efectuar cobros, pagos y todas aquellas operaciones financieras con sus socios, siempre que no impliquen intermediación financiera;
- Otorgar préstamos a sus asociados de conformidad con el Reglamento Interno que se expida,
- En función de la facultad que le otorga la obtención de la personalidad jurídica, celebrar toda clase de convenios y contratos que fuesen necesarios para el cumplimiento de su finalidad;
- Promover el ahorro y la cooperación económica entre sus socios,
- Proporcionar a sus socios la adecuada capacitación y asesoría para que sean más eficientes en sus actividades productivas, administrativas y comercialización;
- Integrarse o asociarse con otras organizaciones afines de la Provincia y del país, que no persigan fines de lucro, para actuar con reciprocidad en aras de la defensa y beneficio mutuo; y,

- Realizar otras actividades y ofrecer otros servicios que contribuyan al mejoramiento económico y social de sus miembros, los mismos que deberán estar encuadrados dentro de las normas legales y estatutarias de la entidad.

ANÁLISIS FODA

➤ **FORTALEZAS**

- Solidez en la confianza de los socios
- Tasas de interés competitivas
- Equipo técnico multidisciplinario
- Direccionalidad de créditos
- Buen ambiente laboral
- Experiencia dentro del ramo cooperativo
- Recursos humanos bien capacitados y motivados
- La calidad en el servicio
- Ubicación apropiada
- Solidaridad participativa de los socios para representar a la cooperativa.

➤ **OPORTUNIDADES**

- Crecimiento de la población
- Ubicación geográfica estratégica
- Formación de nuevas empresas
- Competitividad, obligándonos a ser innovadores
- Diversidad de áreas para otorgar créditos
- Mercado en crecimiento.

➤ **DEBILIDADES**

- Carencia de liderazgo en gestión
- Carencia de evaluación de desempeño
- Falta de una cultura organizacional

- Débil desarrollo del talento humano
- Déficit en el proceso de comunicación.
- Recuperación de cartera tardía
- Burocratización de los trámites de crédito.
- Falta de agilidad para la aprobación de los créditos.
- Cambio continuo de los miembros del comité de crédito.
- Falta de organización en la ejecución del trabajo.
- No poseen un manual de procedimientos específicos para la otorgación de créditos.
- Falta de capital de trabajo
- Conocimiento inadecuado del mercado.
- No cuentan con un organigrama estructural actualizado
- Carencia de un manual de Control Interno
- Sistemas obsoletos para manipular la información tanto contable como crediticia.
- No cuentan con un manual de funciones para todos los cargos de la Institución.

➤ **AMENAZAS**

- Problemas legales internos.
- La crisis económica mundial imposibilita el crecimiento de la empresa.
- La inestabilidad política y económica del país.
- La competencia desleal entre empresas que prestan el mismo servicio.
- Inestabilidad política y jurídica
- Morosidad en el pago de los dividendos.
- Desvío del destino de los créditos.
- Aumento considerable de cooperativas de ahorros.



NARRATIVA DE LA VISITA PRELIMINAR

P/T1

1/1

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

“PALORA LTDA.

AUDITORÍA DE GESTIÓN

PERÍODO 2012

La visita se realizó el día lunes 06 de Enero del año 2014, se pudo observar que el personal asiste correctamente uniformado, registran su asistencia a las 8:20 a.m. tienen una hora para los alimentos y salen a la 17:30 h, se labora de lunes a viernes y los domingos hasta el mediodía, estos horarios de atención con miras a brindar un mejor servicio al socio.

El área física de cooperativa está ubicada en la Av. Cumanda y Carlos Alzamora, comprende un edificio, con amplios espacios en cada departamento, equipos y suministros nuevos. En el primer piso se encuentran distribuidos los departamentos de Contabilidad y Caja. En el segundo piso se encuentra la Gerencia, Comité de Crédito, Atención al Cliente y Secretaría General. En el tercer piso se encuentra Archivo y Sala de Sesiones de la Asamblea General.

De acuerdo a las observaciones realizadas se nota un claro ambiente de compañerismo durante el desarrollo de actividades. La comunicación interna se desarrolla a través de Correo Electrónico, el personal con el que cuenta es colaborador, creativo, honrado lo que ayuda a que se cumplan con los objetivos y metas que se ha propuesto la Cooperativa. Acerca de las captaciones de los socios se invierte en los créditos que es la principal actividad.

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "PALORA" LTDA****AUDITORÍA DE GESTIÓN****PERÍODO 2012****ENTREVISTA GERENTE GENERAL**

Nombre: Lcda. María Gabriela Cabrera Cunalata

Cargo: Gerente General

La Gerente General fue nombrada por el Consejo de Administración, por un periodo de 4 años, pudiendo ser reelegida por una sola vez por el mismo periodo, es socia de la Cooperativa, ha durado en sus funciones 1 años con tres meses. Las funciones principales que se desarrollan en este cargo son:

- Representar judicial y extrajudicialmente a la Cooperativa.
- Proponer al consejo de Administración las políticas, reglamentos y procedimientos necesarios para el buen funcionamiento de la cooperativa.
- Presentar al Consejo de Administración el Plan Estratégico, el Plan Operativo y su proforma presupuestaria; los dos últimos máximo hasta el 30 de Noviembre del año en curso para el ejercicio económico siguiente.
- Responder por la marcha Administrativa, Operativa y Financiera de la cooperativa e informar mensualmente al Consejo de Administración.
- Contratar, aceptar renuncias y dar por terminados contratos de trabajadores, cuya designación o remoción no corresponda a otros organismos de la cooperativa y de acuerdo con las políticas que fije el Consejo de Administración.
- Diseñar y administrar la política salarial de la cooperativa, en base a la disponibilidad financiera;
- Mantener actualizado el registro de certificados de aportación.
- Informar de su gestión a la Asamblea general y al consejo de Administración;
- Suscribir los cheques de la cooperativa, individual o conjuntamente con el Presidente, conforme lo determine el reglamento interno;
- Cumplir y hacer cumplir las decisiones de los órganos directivos.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “PALORA” LTDA.”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERÍODO 2012

¿Cómo se formó esta Cooperativa?

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Palora es una entidad financiera constituida bajo acuerdo Ministerial 257 el 17 de febrero de 1983, para lograr el bienestar económico y social de sus socios y para cumplir con este objetivo no escatiman esfuerzos ni recursos, para brindar los servicios que sean necesarios.

Esta Cooperativa nace con un capital Social de dos mil sucres con 24 socios fundadores.

¿Cuál fue el capital Social con que se creó la Cooperativa?

El capital con el que se creó fue de dos mil sucres y doscientos sucres como cuenta de ingreso.

¿La Cooperativa cuenta con políticas y un Plan Estratégico Institucional?

No, recién está en proceso de creación, que está planificado para mediados del año 2014. Además se está elaborando y actualizando la demás información como es el POA, que se elabora o actualiza cada año.

¿La Cooperativa tiene claramente establecidos los objetivos que se pretende cumplir?

Si, cada año se elabora el POA, tomando en cuenta los resultados obtenidos de cada período anterior.

¿Existe un Organigrama estructural bien establecido?

No, el Organigrama que tenemos fue elaborado en 1990 y no se ha actualizado, por ende ya no es aplicable.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “PALORA” LTDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERÍODO 2012

Estamos en un proceso de actualización y reestructuración de la información de acuerdo a las necesidades, para poder llegar a la eficiencia y eficacia en los procesos.

¿Existe un manual de funciones de todos los cargos que tiene la Cooperativa?

No, solo los de alto mando que se encuentra en el estatuto interno de la Cooperativa, los demás cargos saben sus funciones empíricamente y no tiene plasmados en documentos ni flujogramas de procedimientos.

¿Existe un presupuesto para créditos?

Si, cada año se elabora un presupuesto de gastos y de ingresos, el presupuesto para créditos para el año 2012 fue de \$ 1.400.000 dólares, los cuales se ha cumplido a cabalidad.

¿Quién los Opera?

Este presupuesto es elaborado y ejecutado por la Gerente de la Cooperativa, La aprobación lo realiza la Asamblea General de Socios de la Institución.

¿Se estudian las variaciones del presupuesto?

Si, al final de cada periodo se analiza las causas de su cumplimiento o no del mismo, para por medio de esos resultados corregir o mejorar el sistema de colocación.

La información financiera es confiable y oportuna?

Si, los reportes son entregados cada mes, cada que solicite la Asamblea General de Socios y al Final de un período contable.

¿Existe capacitación continua para el personal de la Cooperativa?

Si, esta capacitación se da de acuerdo a un presupuesto, el mismo que está planificado hacer una capacitación por mes, a todo el personal, organizado por áreas de trabajo.



**ENTREVISTAS A LOS DIFERENTES FUNCIONARIOS
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “PALORA” LTDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERÍODO 2012**

Entrevista Auxiliar de Crédito

Nombre: Ing. Narcisa Fajardo

Cargo: Auxiliar del Área de Créditos

Dirección: Av. Cumanda y Carlos Alzamora

Fecha: 10/01/2014

Hora: 14:h00

Objetivo: Determinar el grado de eficiencia en el proceso de créditos

1. ¿Existe un manual de procedimientos en el Departamento de Crédito?

No, este manual está en proceso de creación y planificado para el mes de julio del presente año.

2. ¿El manual de crédito permite lograr eficiencia en la gestión de colocación y recuperación de cartera?

Este manual está enfocándose a eso para poder lograr un crecimiento de la Institución y ser líder en Palora en la colocación y recuperación de créditos.

3. ¿Se han aplicado auditorías a la cartera de crédito?

Si, se realiza una auditoría externa cada año a toda la Cooperativa y sus áreas.

4. ¿Con que frecuencia se presenta los reportes de colocación y recuperación de cartera?

Se presenta diariamente a gerencia, la misma que pasa el reporte semestral al Consejo de Administración, a los Delegados y anualmente a la Asamblea General de Socios.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “PALORA” LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERÍODO 2012

5. ¿Cómo se encuentra el índice de vencimiento de cartera de la Cooperativa?

El índice de morosidad es alto, por lo que se tomó decisiones drásticas para el mes de diciembre del 2013, contratando a una persona que se haga cargo de la cobranza de puerta a puerta, este método ha reducido considerablemente la tasa de morosidad de la Institución.

6. ¿Quién es el encargado de la calificación de Riesgo de los socios?

La calificación de riesgo de los socios se la realiza por medio del buró de crédito, esto tiene que obtenerlo la Auxiliar de Crédito, es muy importante para el análisis de las solicitudes.

7. ¿Quién es el encargado de analizar las solicitudes crediticias?

Las Solicitudes son analizadas por la Gerente y Auxiliar de Crédito, deben comprobar que toda la información de los socios sea verídica. Y determinar si sus ingresos y egresos son correctos para respaldar el crédito que soliciten.

8. ¿Cuál es el proceso a seguir para analizar un crédito?

- Verificar si la persona que solicita es socia de la cooperativa
- Se revisa su trayectoria en el sistema de la cooperativa
- Se revisa en la Central de Riesgos al solicitante y su garante
- Se revisa su solicitud de crédito
- Se verifica sus garantías
- Se da paso a la aprobación y desembolso
- Y finalmente se contabiliza.

9. ¿Qué criterios técnicos utiliza para analizar un crédito?

Se verifica lo siguiente:

- ¿Qué trabajo tiene?
- ¿Cuánto gana?

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "PALORA" LTDA.****AUDITORÍA DE GESTIÓN****PERÍODO 2012**

- ¿Dónde tiene otra deuda?
- Excelente garante
- Actualización y legalización de documentación personal.

10. ¿Verifica si la documentación requerida es veraz?

Si, son rutinas que se dan con los clientes que realizan créditos quirografarios y socios que realizan por primera vez un crédito.

Además se realizan visitas de confirmación, sobre los bienes que se hipotecan por la obtención de un crédito, así como se solicita información actualizada sobre los títulos de propiedad del Registro de la Propiedad.

11. ¿ Cuántos socios se atienden diariamente en el Departamento de Crédito

Un aproximado de 8 personas se acerca a averiguar sobre los créditos que ofrece la Cooperativa.

12. ¿Con cuántos socios cuenta actualmente la cooperativa?

Actualmente cuenta con 1.925 socios activos.

13. ¿Cuánto es el monto de colocación de créditos en el año 2012?

Se realizó 1.799 créditos cada uno con diferentes montos y plazos, lo que nos permitió llegar a un monto de \$1.680.614.24 dólares de colocación.



P/T5

5/1

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “PALORA” LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERÍODO 2012**

Entrevista Contadora

Nombre: Ing. Magdalena Cando Pichucho.

Cargo: Contadora

Dirección: Av. Cumanda y Carlos Alzamora

Fecha: 10/01/2014

Hora: 15 h: 00

Objetivo: Conocer las dificultades del proceso contable.

1. ¿Cuáles son las fuentes de financiamiento de la Cooperativa?

Las fuentes de financiamiento son:

- Créditos
- Captaciones de Ahorros
- Plazo fijo
- Recibimos prestamos de Financop con un interés del 11.07
- La Corporación Nacional de Finanzas Populares con un interés del 5% hasta cien mil dólares y el 6.5% en adelante.

2. ¿Con que sistema contable trabaja la cooperativa y como lo considera Ud.?

Nosotros trabajamos con el sistema AFC anteriormente denominado SADFIN de un proveedor de la ciudad de Quito, este sistema lo considero regular porque no cubren con todas las necesidades para el departamento de Contabilidad.

3. ¿En qué nivel se cumplió con los objetivos contables de la cooperativa?

Los objetivos establecidos en el Plan de Trabajo de la Cooperativa, de un 100% se cumplió un 75% lo que consideramos un avance de la cooperativa, considerando años anteriores.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “PALORA” LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERÍODO 2012

4. ¿Considera usted que la aplicación de una Auditoría de Gestión es de vital importancia para el desarrollo socioeconómico de la institución?

Sí, porque la cooperativa necesita un análisis, evaluación y control sobre todas sus operaciones para poder corregir, eliminar o fortalecer las mismas y conseguir un desarrollo institucional.

5. ¿Existe una adecuada función de revisión y supervisión de los servicios y de las operaciones efectuadas?

Sí, se pasa cada mes un informe de todas las operaciones efectuadas a la directiva de la Asamblea General de Socios.

6. ¿Cuáles son las normas y políticas contables a las que usted se rige?

Las normas a las que nos regimos son las NIF, Los Principios de Auditoría Generalmente Aceptados y la NEC.

Además nos regimos a la Ley de Economía Popular y Solidaria.

7. ¿Cuenta la cooperativa con un plan de cuentas apropiado?

Sí, manejamos el plan de cuentas emitidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

8. ¿Los libros de contabilidad se encuentran al día?

Sí mantenemos un sistema que actualizamos todos los días los ingresos y gastos ejecutados por la cooperativa.

9. ¿Se preparan estados Financieros con la periodicidad establecida?

Sí, es nuestra obligación mantener actualizada, archivada y respaldada la información.



P/T5

5/3

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “PALORA” LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERÍODO 2012**

10. ¿Según su criterio como contadora, cómo ve la situación financiera actual de la Cooperativa?

La cooperativa hoy en día se encuentra con muchas debilidades, por lo que tratamos día a día de fortalecerlas para poder llegar a una estabilidad económica.

CEDULA NARRATIVA



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “PALORA” LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN

PERÍODO: 02 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

VISITA A LAS INSTALACIONES

El día 06 de enero del año 2014, siendo las 10:00 horas se visitó las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “PALORA” Ltda., ubicada en la Av. Cumanda y Carlos Alzamora del Cantón de Palora, con la colaboración la Lic. Gabriela Cabrera Cunalata Gerente de la institución, en donde se pudo observar los siguientes puntos importantes para el trabajo a desarrollar:

La empresa cuenta con una infraestructura de dos plantas que están debidamente distribuidas para el correcto funcionamiento de las funciones y atención de los socios.

En la primera planta se encuentra caja, atención al cliente y asesores de crédito donde laboran y realizan las actividades respectivas. Se observó un buen compañerismos entre el personal y se verificó físicamente como se ejecutan las actividades de cada uno de los empleados.

En la segunda planta al ingreso de la empresa se encuentra: El área de Contabilidad y el área Administrativo, funciones que desempeñan la contadora y el Gerente, la caja fuerte el mismo que se encuentra no muy resguardado y protegido. Un baño para uso de los empleados.

En los exteriores de la Cooperativa, se constata la presencia de un parqueadero para los socios, que igualmente suele ser utilizado por los directivos y empleados.

Los horarios de trabajo son: de 08:30 _ 17:00.

Siendo las 15:30 horas, se finaliza la visita a las instalaciones, observando aspectos necesarios para realizar el trabajo de auditoría, y con la colaboración de todo el personal mientras se realizaba el recorrido.

Elaborado por: Alexis Alarcón

Fecha: 06 de enero del 2014

MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR
“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PALORA LTDA. UBICADA EN EL CANTÓN PALORA EN LA PROVINCIA DE MORONA SANTIAGO EN EL PERÍODO 2012 PARA OPTIMIZAR SUS RECURSOS”

1. ANTECEDENTES

En la cooperativa no ha existido auditorías anteriores, lo cual conlleva a realizar un análisis minucioso de los procesos ejecutados en el periodo 2012 para detectar posibles falencias que pueden impedir un desarrollo de la misma.

2. MOTIVOS DE LA AUDITORÍA

Según Certificado, detallando que mediante la Sesión Ordinaria del Consejo de Administración con fecha 15 de Enero del 2013 se acepta realizar la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Palora Ltda. Ubicada en el Cantón Palora en la Provincia de Morona Santiago en el período 2012, para optimizar sus recursos.

3. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

- Determinar los niveles de eficiencia, eficacia y efectividad en las operaciones que realiza la entidad.
- Evaluar el grado de cumplimiento de las políticas y metas establecidas.
- Aplicar Indicadores de Gestión que permitan evaluar el desarrollo de actividades realizado en los procesos de la cooperativa.

4. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

La Auditoría de Gestión cubrió el período 2012, tiempo en el cual se cierra el ejercicio económico.

5. CONOCIMIENTO DE LA ENTIDAD Y SU BASE LEGAL

5.1. BASE LEGAL

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Palora Ltda. Es una entidad financiera constituida mediante Acuerdo Ministerial No. 257 del Ministerio de Bienestar Social el 17 de febrero de 1983 y Registrada en la Dirección Nacional de Cooperativas, controlada por el MIES, Ley de Economía Popular y Solidaria, el Reglamento General, el Estatuto, los principios de cooperativismo y los reglamentos Internos que se dictaren.

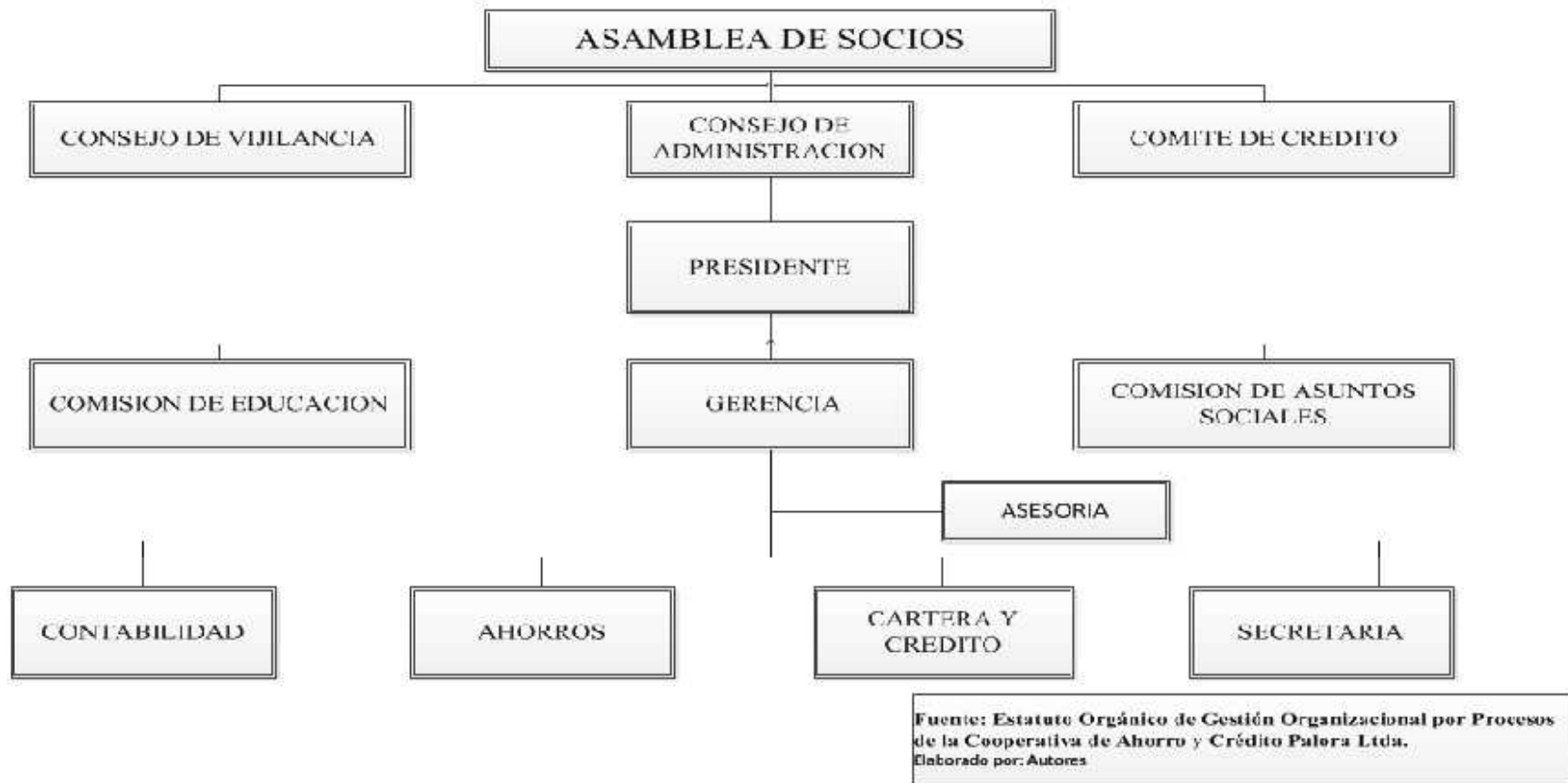
6. PRINCIPALES DISPOSICIONES LEGALES

- Reglamentos de la Superintendencia de Bancos y Seguros
- Ley de Economía Popular y Solidaria
- Ley de Cooperativas
- Ley de régimen Tributario Interno
- Ley Orgánica de Defensa del Consumidor
- Código de Trabajo
- Estatutos, reglamentos e instructivos de la Cooperativa.

7. ESTRUCTURA ORGÁNICA

- La estructura orgánica de la cooperativa se encuentra conformada de la siguiente manera:

**GRÁFICO N° 4
ESTRUCTURA ORGANICA**



8. MISIÓN, VISIÓN Y OBJETIVOS INSTITUCIONALES

8.1. MISIÓN

“Somos una empresa amazónica de carácter privado que busca mejorar la calidad de vida de sus socios, ofreciéndoles servicios financieros y sociales, manteniendo solidez, y, regidos por los valores y principios Cooperativistas”

8.2. VISIÓN

“La CACPE Palora pretende convertirse en la Cooperativa de Ahorro y Crédito netamente amazónica, líder de la provincia de Morona Santiago, ofreciendo calidad en sus servicios, promoviendo el desarrollo socio-económico de la comunidad y ser reconocida como una entidad que ofrece confianza, solidez y solvencia.

8.3. OBJETIVOS INSTITUCIONALES

- Mantener la solidaridad entre sus socios y las comunidades, para preservar la paz, la armonía y la tranquilidad en el seno de las mismas.
- Conseguir asistencia técnica y crediticia de instituciones nacionales y extranjeras para mejorar los servicios a sus socios;
- Recibir aportaciones de sus socios en certificados, recibir ahorros y depósitos, hacer descuentos y préstamos a sus socios y verificar pagos y cobros;
- Efectuar cobros, pagos y todas aquellas operaciones financieras con sus socios, siempre que no impliquen intermediación financiera;
- Otorgar préstamos a sus asociados de conformidad con el Reglamento Interno que se expida,
- En función de la facultad que le otorga la obtención de la personalidad jurídica, celebrar toda clase de convenios y contratos que fuesen necesarios para el cumplimiento de su finalidad;
- Promover el ahorro y la cooperación económica entre sus socios,
- Proporcionar a sus socios la adecuada capacitación y asesoría para que sean más eficientes en sus actividades productivas, administrativas y comercialización;

- Integrarse o asociarse con otras organizaciones afines de la Provincia y del país, que no persigan fines de lucro, para actuar con reciprocidad en aras de la defensa y beneficio mutuo; y,
- Realizar otras actividades y ofrecer otros servicios que contribuyan al mejoramiento económico y social de sus miembros, los mismos que deberán estar encuadrados dentro de las normas legales y estatutarias de la entidad.

9. PRINCIPALES ACTIVIDADES, OPERACIONES E INSTALACIONES

9.1. ACTIVIDADES

Las actividades principales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Palora Ltda., son:

9.1.1. PRODUCTOS DE CAPTACIÓN:

- Cuenta de Ahorros
- Depósitos a Plazo Fijo

9.1.2. PAGOS Y TRASFERENCIAS:

- Transferencia de dinero desde y hacia el exterior a través de: Wester Unión y Ecuagiros.
- Pago de planes y Recargas automáticas planes de: Claro, Movistar y Alegro
- Pago de planillas telefónicas
- Pagos automáticos de las Empresas: Lebel, Avon, Oriflame , Yambal, Soat y DIRECTV
- Pago del Bono de Desarrollo Humano
- Recaudaciones del SRI y Matriculación Vehicular.

9.1.3. CRÉDITOS:

- Consumo
- Micro empresa
- Educativo

- Especial
- Reestructurados

Créditos de Consumo

El crédito de consumo está dirigido para todas aquellas personas naturales que trabajan en relación de dependencia o perciben un sueldo y que tenga un destino a la adquisición de bienes, pago de deudas, pago de servicios, gastos médicos, gastos de tipo personal y sus socios.

✓ **Características:**

Valor:	Desde \$ 50 hasta \$ 7000.00
Garantía:	Quirografaria, Hipotecaria - Dependiendo del monto
Dividendos:	Mensuales
Tasa de Interés:	Mínima Convencional Vigente del Banco Central

➤ **Requisitos:**

- Cédula de identidad y papeleta de votación (Socio y cónyuge; garante y cónyuge).
- Certificado de votación del país y de la Cooperativa (Deudor y Garante)
- Carnet de Socio (deudor y garante)
- Copia del último pago de servicios básicos (Agua, Luz, Teléfono) (deudor y garante)
- Justificativo de ingresos: certificado de trabajo, rol de pagos, contratos de arrendamiento, giros del exterior.
- Copia del Impuesto Predial.
- Copia de la escritura del bien a hipotecar (en caso de ser hipotecario).
- Certificado de gravamen actualizado.
- Hasta \$ 3000.00 un garante; de \$ 3000.00 en adelante 2 garantes.

Créditos para Micro empresas

Son créditos cuyos fondos van destinados a cubrir necesidades de los socios de capital de trabajo o compra de activos fijos utilizados en el desarrollo de actividades agrícolas, ganaderas, artesanales, producción. Se registran de acuerdo con las normas que emita la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

✓ Características:

Valor:	Desde \$ 300.00 hasta \$ 7000.00
Garantía:	Quirografaria, Hipotecaria - Dependiendo del monto
Dividendos:	Mensuales
Tasa de Interés:	Mínima Convencional Vigente del Banco Central

➤ Requisitos:

- Cédula de identidad y papeleta de votación (Socio y cónyuge; garante y cónyuge).
- Certificado de votación del país y de la Cooperativa (Deudor y Garante)
- Carnet de Socio (deudor y garante)
- Copia del último pago de servicios básicos (Agua, Luz, Teléfono) (deudor y garante)
- Justificativo de ingresos: certificado de trabajo, rol de pagos, contratos de arrendamiento, giros del exterior.
- Copia del Impuesto Predial.
- Copia de la escritura del bien a hipotecar (en caso de ser hipotecario).
- Certificado de gravamen actualizado.
- Hasta \$ 2000.00 un garante; de \$ 2000.00 en adelante 2 garantes.

Crédito Educativo

Son los créditos destinados a financiar el desarrollo del talento humano a fin de promover el fortalecimiento de la educación.

✓ Características:

Valor:	Desde \$ 300.00 hasta \$ 2000.00
Garantía:	Quirografaria

Dividendos:	Mensuales
Tasa de Interés:	Mínima Convencional Vigente del Banco Central

➤ **Requisitos:**

- Cédula de identidad y papeleta de votación (Socio y cónyuge; garante y cónyuge).
- Certificado de votación del país y de la Cooperativa (Deudor y Garante)
- Carnet de Socio (deudor y garante)
- Copia del último pago de servicios básicos (Agua, Luz, Teléfono) (deudor y garante)
- Justificativo de ingresos: certificado de trabajo, rol de pagos, contratos de arrendamiento, giros del exterior.
- Copia del Impuesto Predial.
- Copia de la escritura del bien a hipotecar (en caso de ser hipotecario).
- Certificado de gravamen actualizado.
- Hasta \$ 2000.00 un garante; de \$ 2000.00 en adelante 2 garantes.

Crédito Especial

Son créditos entregados a corto plazo con una garantía adicional de un cheque

✓ **Características:**

Valor:	Desde \$ 50.00 hasta \$ 1200.00
Garantía:	cheque
Dividendos:	Mensuales
Tasa de Interés:	5 dólares

➤ **Requisitos:**

- Cédula de identidad y papeleta de votación
- Certificado de votación del país y de la Cooperativa
- Carnet de Socio
- Copia del último pago de servicios básicos
- Cheque.

Créditos Reestructurados

Son todos aquellos créditos de los tipos antes señalados sujetos a procesos de reestructuración de plazos, por decisión del Consejo de Administración o por aplicación del contenido de Normas del programa de reprogramación de pasivos.

El Consejo de Administración, revisara periódicamente los plazos de acuerdo a las necesidades de los socios y de acuerdo a la clasificación de cuentas que expida el

✓ **Características:**

Valor:	Desde \$ 300.00 hasta \$ 7000.00
Garantía:	Quirografaria, Hipotecaria - Dependiendo del monto
Dividendos:	Mensuales
Tasa de Interés:	Mínima Convencional Vigente del Banco Central

➤ **Requisitos:**

- Cédula de identidad y papeleta de votación (Socio y cónyuge; garante y cónyuge).
- Certificado de votación del país y de la Cooperativa (Deudor y Garante)
- Carnet de Socio (deudor y garante)
- Copia del último pago de servicios básicos (Agua, Luz, Teléfono) (deudor y garante)
- Justificativo de ingresos: certificado de trabajo, rol de pagos, contratos de arrendamiento, giros del exterior.
- Copia del Impuesto Predial.
- Copia de la escritura del bien a hipotecar (en caso de ser hipotecario).
- Certificado de gravamen actualizado.
- Hasta \$ 2000.00 un garante; de \$ 2000.00 en adelante 2 garantes.

9.2. OPERACIONES

Los créditos otorgados que se colocaron de enero a diciembre del 2012, fueron en base a las captaciones de ahorros, plazo fijo, intereses de la tasa activa, prestamos recibidos por parte de Financop y por la Corporación Nacional de Finanzas Populares.

9.3. INSTALACIONES

Las instalaciones donde funciona la Cooperativa de Ahorro y Crédito Palora Ltda. Es en el Cantón Palora, Provincia de Morona Santiago en la Av. Cumanda y Carlos Alzamora en un amplio edificio que está dotado de equipos de oficina, equipos de computación y muebles que son necesarios para el desarrollo de las actividades diarias, con un área destinada para archivo lo cual es muy importante para la institución.

10. PRINCIPALES POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS INSTITUCIONALES

La Cooperativa Palora no cuenta con estos parámetros establecidos, por tanto está en proceso de creación, que se planifica presentar a la Asamblea General de Socios en el mes de julio del 2014.

11. FINANCIAMIENTO

Para el cumplimiento de sus objetivos y actividades operacionales la Cooperativa de Ahorro y Crédito Palora Ltda., cuenta con dos fuentes de financiamiento:

TABLA N° 5
FINANCIAMIENTO

INGRESOS	2012
FONDEO INTERNO	1819350,86
FONDEO EXTERNO	286370,00
TOTAL	2105720,86

Fuente: COAC "PALORA"

Elaborado por: Alexis Alarcón

12. FUNCIONARIOS PRINCIPALES

TABLA N° 6

FUNCIONARIOS PRINCIPALES

N°	CARGOS	APELLIDOS	NOMBRES
1	CONTADORA	Cando Pichucho	María Magdalena
2	AUXILIAR DE CRÉDITO	Fajardo Avendaño	Narcisa Mercedes
3	SECRETARIA	Gómez Hidalgo	Norma Balbina
4	GUARDIA	Mantilla Villarroel	Damián
5	CAJERA	Mosquera Mendoza	María Elena
6	GERENTE GENERAL	Cabrera Cunalata	María Gabriela

Fuente: COAC PALORA

Elaborado por: Alexis Alarcón

13. PRINCIPALES POLÍTICAS CONTABLES

13.1. SISTEMA DE CONTABILIDAD

Todas las operaciones crediticias de la institución se ajustaran y se regirán por las disposiciones legales establecidas por el Mandatario Rafael Correal mediante Decreto N° 194 (REGLAMENTO QUE RIGE LA CONSTITUCIÓN, ORGANIZACIÓN, FUNCIONAMIENTO Y LIQUIDACIÓN DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO QUE REALIZAN INTERMEDIACIÓN FINANCIERA CON EL PÚBLICO, Y LAS COOPERATIVAS DE SEGUNDO PISO SUJETAS AL CONTROL DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS). Estatuto de la Institución, Código de Comercio y Normas y Reglamentos de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria del Ecuador (**Art. 13.-** Normas contables.- Las organizaciones, sujetas a esta Ley se someterán en todo momento a las normas contables dictadas por la Superintendencia, independientemente de la aplicación de las disposiciones tributarias existentes); así como de cualquier otra legislación o disposición oficial vigente en el país. Su cumplimiento es de carácter obligatorio y por lo tanto se establecen sanciones en caso de incurrir en su incumplimiento.

14. GRADO DE CONFIABILIDAD DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA

14.1. INFORMACIÓN FINANCIERA:

La información financiera que se genera mediante el sistema contable de todas las operaciones e informes financieros es confiable y oportuna reflejados en los resultados económicos de la gestión institucional a fin de proporcionar información razonable y oportuna para el control de la operaciones.

14.2. INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA:

Dentro de los procesos administrativos institucionales, a través de los sistemas y procedimientos el sistema de información administrativa se encuentra enmarcada en el modelo de gestión institucional lo que permite procesar una información confiable.

15. SISTEMA DE INFORMACIÓN AUTOMATIZADA

La Cooperativa Palora cuenta con un paquete informático llamado AFC, lo cual fue acompañado por inversiones para actualizar sus servidores, además cuenta con la asistencia técnica de la Empresa “SITETRIOR” vendedora de AFC, con quien tienen un contrato de mantenimiento integral, en la que se ha comprometido a brindar los servicios de soporte a través de un soporte técnico telefónico y personal; como también cuenta con equipos de cómputo personales con una red propia.

Este sistema cuenta con varias aplicaciones para función de todos los departamentos de la Cooperativa, el mismo que es actualizado de acuerdo a las necesidades de la institución.

16. PUNTOS DE INTERÉS PARA LA AUDITORÍA

Dentro de la Planificación Preliminar se pudo determinar los siguientes puntos de interés:

- Proceso de entrega de créditos.
- Cumplimiento de políticas y metas.
- Cumplimiento de Normas y Políticas Contables.
- Sistema de Control Interno.

17. TRANSACCIONES IMPORTANTES IDENTIFICADAS

- Formularios no pre numerados
- Cuentas Incobrables

18. IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES COMPONENTES A EXAMINARSE EN LA PLAFICACIÓN ESPECÍFICA

Se realizará una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Palora Ltda. Ubicada en el Cantón Palora en la Provincia de Morona Santiago en el período 2012, para optimizar sus recursos.

19. MATRIZ DE EVALUACIÓN PRELIMINAR DEL RIESGO DE AUDITORÍA

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PALORA LTDA. UBICADA EN EL CANTÓN PALORA EN LA PROVINCIA DE MORONA SANTIAGO EN EL PERÍODO 2012, PARA OPTIMIZAR SUS RECURSOS.

**TABLA N° 7
MATRIZ DE EVALUACIÓN PRELIMINAR**

COMPONENTE	RIESGOS		ENFOQUE PRELIMINAR DE LA AUDITORÍA	INSTRUCCIONES PARA EL PLAN DETALLADO
	Inherente	Control		
PROCESO DE CRÉDITO	MODERADO	BAJO	<p>SUSTANTIVO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verifique el proceso para otorgar un crédito. • Revise la documentación contenida en los expedientes de crédito vigentes. • Revise pagares de crédito vigentes. • Verifique el tiempo que le toma a la auxiliar y comité de crédito aprobar un crédito • Verifique el presupuesto asignado al departamento de crédito con la colocación de créditos real. <p>CUMPLIMIENTO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verifique que se cumplan con todos los requisitos para el otorgamiento de crédito, de acuerdo a, reglamentos y políticas crediticias. • Compruebe si se cumple con la colocación de crédito presupuestada. 	<ul style="list-style-type: none"> • Actualizar los archivos en forma continua y permanente. • Determinar procedimientos para el otorgamiento de créditos. Solicitud de crédito, copia de cedula, papeleta de votación, justificativo de ingresos, servicio básico, firmas de responsabilidad socios y garantes.

Elaborado por: Alexis Alarcón

COMPONENTE	RIESGOS		ENFOQUE PRELIMINAR DE LA AUDITORÍA	INSTRUCCIONES PARA EL PLAN DETALLADO
	Inherente	Control		
ÁREA FINANCIERA	MODERADO	BAJO	<p>SUSTANTIVO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verifique si están bien definidas las responsabilidades y funciones del personal del área financiera. • Verifique si está el departamento dotado del personal adecuado y como la dirección del mismo influye en la ética de los trabajadores del área • Compruebe si es utilizada al máximo la capacidad de los equipos instalados y de forma eficiente. • Verificar la suficiencia y oportunidad con que se analiza la información que permita supervisar los objetivos, las estrategias y la situación financiera. <p>CUMPLIMIENTO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verifique el cumplimiento de normas de contabilidad • Compruebe si se cumple con el presupuesto de la cooperativa. • Verifique si se cumplen los principios del Control Interno 	<ul style="list-style-type: none"> • Revisar los estatutos de la Cooperativa • Determinar los procedimientos para la contabilización de un crédito otorgado.

Elaborado por: Alexis Alarcón



**3.7.2. MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PALORA LTDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO
PERÍODO 2012**

1. REFERENCIA DE LA PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Palora Ltda.”, el 03 de Febrero del 2014 se procedió a elaborar el Memorando de Planificación Preliminar, que hace referencia a la ejecución de una Auditoría a los procesos de crédito del período 2012.

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS POR ÁREAS O COMPONENTES

Los objetivos específicos así como los procedimientos a ejecutarse dentro del análisis del componente examinado, se describen en los Programas de Trabajo.

3. RESUMEN DE LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

La Evaluación del Control Interno, determinó las siguientes deficiencias que serán puestas a conocimiento de las autoridades de la Cooperativa Palora Ltda.:

- Sistemas de Control Interno
- Conocimiento de reglamentos de crédito
- Plan de promoción para difundir los servicios financieros que presta la institución
- Control numérico de los documentos de despacho

4. EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN DEL RIESGO DE AUDITORÍA

La determinación y calificación de los factores específicos de riesgos constan en la Matriz de Evaluación y Calificación de Riesgos de Auditoría.



MATRIZ DE EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN DE RIESGOS DE AUDITORÍA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “PALORA” LTDA
DEPARTAMENTO DE CRÉDITO
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERÍODO 2012

TABLA N° 8
MATRIZ DE EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN DEL RIESGO DE AUDITORÍA

COMPONENTES Y AFIRMACIONES	RIESGO Y SU FUNDAMENTO	CONTROLES CLAVES	ENFOQUE DE AUDITRÍA	
			PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO	PRUEBAS SUSTANTIVAS
<p><u>CRÉDITO</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistemas de Control Interno • Conocimiento de reglamentos de crédito 	<p>Riesgo Inherente: Moderado Riesgo Control: Moderado</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ausencia completa de un manual de control interno <p>Riesgo Inherente: Moderado Riesgo Control: Moderado</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existencia de un reglamento poco aplicable a la cooperativa 	<ul style="list-style-type: none"> • Documentación de expedientes de la Cooperativa. • Documentación de expedientes de la cooperativa 	<ul style="list-style-type: none"> • Verifique la existencia de controles internos • Verifique la difusión de y alcance del conocimiento sobre reglamentos y manuales de crédito. 	<ul style="list-style-type: none"> • En base a una revisión de documentación legal de la Cooperativa. • En base a cuestionarios de control interno

<ul style="list-style-type: none"> • Plan de promoción para difundir los servicios financieros que presta la institución • Control numérico de los documentos de despacho 	<p>Riesgo Inherente: Alto Riesgo Control: Bajo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Disminución de Socios ante el desconocimiento de los servicios prestados por la cooperativa <p>Riesgo Inherente: Alto Riesgo Control: Bajo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las solicitudes de crédito no se encuentran pre numeradas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación y Organización. • Revisión del archivo de crédito 	<ul style="list-style-type: none"> • Compruebe la promoción para difundir los servicios financieros • Verifique la existencia de documentos y formularios pre numerado. 	<ul style="list-style-type: none"> • En base a una observación directa y encuestas a los socios. • En base a una muestra revisar expedientes de crédito.
---	--	--	---	--

Elaborado Por: Alexis Alarcón

5. PLAN DE MUESTREO

Para la verificación de los expedientes de crédito, se validará el cumplimiento mediante la aplicación del muestreo al azar, aplicado a los créditos vigentes, para lo cual se considerarán los siguientes aspectos:

5.1 UNIVERSO DE LA MUESTRA


La Entidad genera un promedio mensual de 150 solicitudes de crédito, y los documentos que respaldan se encuentran archivados por orden alfabético.

5.2 LÍMITES DE PRECISIÓN

El componente determinado como Proceso de Crédito, será sujeto a un análisis mediante una selección considerando la importancia de los procedimientos y lo significativo de los expedientes de crédito, para lo cual en los Programas de Auditoría se determinan las muestras a seleccionarse

6. PROGRAMA DE AUDITORÍA A APLICARSE EN LA PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

**TABLA N° 9
PROGRAMA DE AUDITORÍA PARA LA PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA**

	PROGRAMA DE AUDITORÍA PARA LA PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA AUDITORÍA DE GESTIÓN – DEPARTAMENTO DE CRÉDITO	P/T6 N°.1/6		
ENTIDAD: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “PALORA” LTDA				
CIUDAD: PALORA				
PROVINCIA: MORONA SANTIAGO				
PERÍODO: 2012				
OBJETIVOS:				
<ul style="list-style-type: none"> • Determinar la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos. • Analizar la información y documentación recopilada en la planificación preliminar. 				
N°	PROCEDIMIENTOS	REF. P/T	HECHO POR	FECHA
1	PROCEDIMIENTOS: Verificar el proceso para otorgar créditos	P1 1/1	A.A	05/02/14
2	Revise la documentación contenida en los expedientes de créditos vigentes para verificar su veracidad en el cumplimiento de los requisitos establecidos. Seleccione y revise una muestra representativa de carpetas y pagares de créditos vigentes	P2 1/2	A.A	05/02/14
3	Seleccione y revise una muestra representativa de carpetas y pagares de créditos vigentes	P3 1/3	A.A	06/02/14
4	Verificar el presupuesto asignado para al departamento de créditos con la colocación de créditos reales.	P4 1/4	A.A	10/02/14
5	Verificar el cumplimiento del presupuesto	P5 1/5	A.A	11/02/14
6	Verificar si el personal de la cooperativa es adecuado según sus cargos.	P6 1/6	A.A	12/02/14

Elaborado Por: Alexis Alarcón

7. RECURSOS HUMANOS Y DISTRIBUCIÓN DEL TIEMPO

Para la realización de la Auditoría, se determinan 45 días laborables, con la participación de un Supervisor y un Jefe de Equipo, de acuerdo a la siguiente distribución:

TABLA N° 10
RECURSOS HUMANOS Y DISTRIBUCIÓN DEL TIEMPO

RESPONSABLES	ACTIVIDADES	TIEMPO Días
Máster. Jhonny Coronel SUPERVISOR	• Planificación y Programación • Supervisión • Informe	8
		4
		3
		15
Srta. Alexis Alarcón JEFE DE EQUIPO	• Planificación y Programación	9
	• Análisis del Proceso de Crédito	7
	• Comentarios, Conclusiones y Recomendaciones	4
	• Elaboración de PT	4
	• Comunicación de Resultados	3
	• Elaboración del Borrador del Informe	3
		30

8. PRODUCTOS A OBTENER

Como resultado de la Auditoría de Gestión se emitirá un informe que contenga:

- Carta de Envío
- Información Introductoria
 - Motivo del examen
 - Objetivos del examen
 - Alcance del examen
 - Base legal
 - Objetivos de la Entidad
 - Financiamiento
 - Principales Funcionarios
 - Componente examinado
- Comentarios
- Conclusiones
- Recomendaciones



**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “PALORA” LTDA
PERÍODO: 2012
EVALUACIÓN DEL RIESGO**

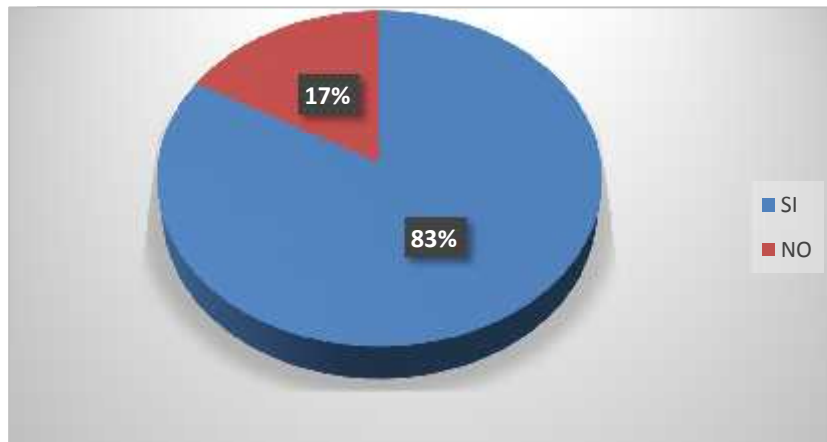
1. ¿Existe un ambiente de control que estimule e influya las tareas del personal con respecto al control de actividades?

**TABLA N° 11
AMBIENTE DE CONTROL**

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	83%
NO	1	17%
TOTAL	6	100%

Fuente: Cuestionarios de control interno
Elaborado por: Alexis Alarcón

**GRÁFICO N° 5
AMBIENTE DE CONTROL**



Fuente: Tabla 11
Elaborado por: Alexis Alarcón

Análisis

De acuerdo a los resultados se puede observar que el entorno organizacional es favorable para el cumplimiento de los ejercicios de prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas, para sensibilizar a los miembros de la entidad y generar una cultura de control interno.

2. ¿Se aplica actividades de control en la cooperativa, en todos los niveles y funciones?

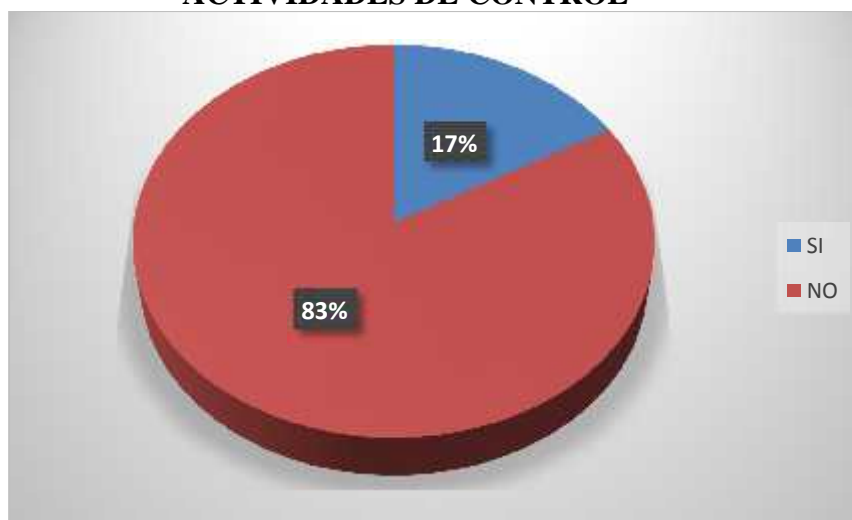
TABLA N° 12
ACTIVIDADES DE CONTROL

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	17%
NO	5	83%
TOTAL	6	100%

Fuente: Cuestionarios de control interno

Elaborado por: Alexis Alarcón

GRÁFICO N° 6
ACTIVIDADES DE CONTROL



Fuente: Tabla 12

Elaborado por: Alexis Alarcón

Análisis

Según los colaboradores en su gran mayoría opinan que las actividades de control no son efectivas y apropiadas, lo que no permite funcionar correctamente de acuerdo a un plan a lo largo de un período y estar relacionadas directamente con los objetivos de la entidad.

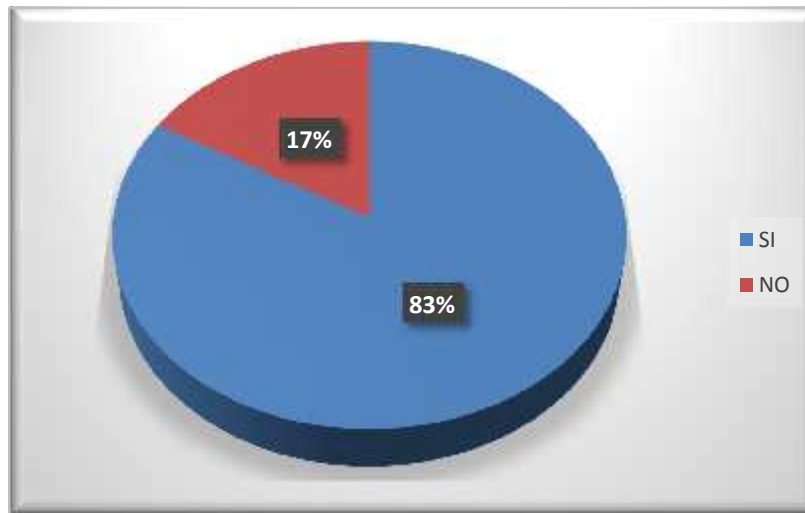
3. ¿Las operaciones financieras se encuentran respaldadas con los documentos de soporte suficiente?

TABLA N° 13
DOCUMENTOS DE SOPORTE SUFICIENTE

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	83%
NO	1	17%
TOTAL	6	100%

Fuente: Cuestionarios de control interno
Elaborado por: Alexis Alarcón

GRÁFICO N° 7
DOCUMENTOS DE SOPORTE SUFICIENTE



Fuente: Tabla 13
Elaborado por: Alexis Alarcón

Análisis

Se puede evidenciar que todas las operaciones financieras están respaldadas con la documentación de soporte suficiente y pertinente que sustente su propiedad, legalidad y veracidad, esto permite la identificación de la transacción ejecutada y facilita su verificación, comprobación y análisis.

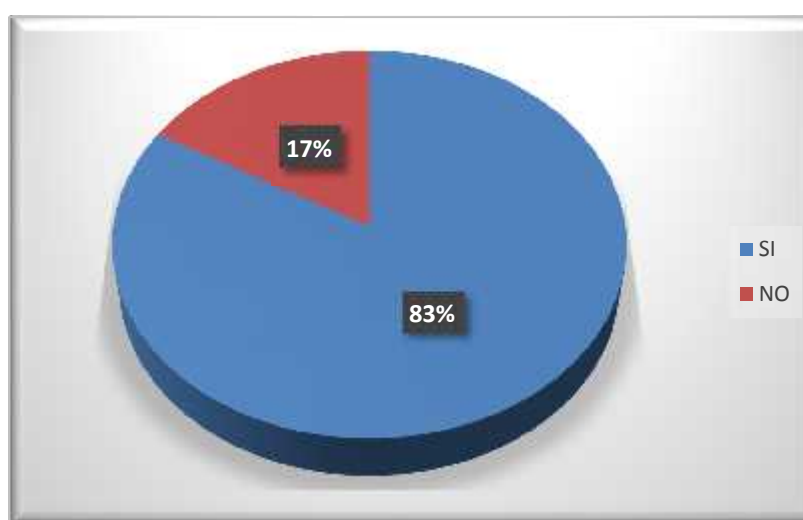
4. ¿Las operaciones financieras se registran en el momento que ocurre las actividades?

**TABLA N° 14
REGISTRO INMEDIATO**

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	83%
NO	1	17%
TOTAL	6	100%

Fuente: Cuestionarios de control interno
Elaborado por: Alexis Alarcón

**GRÁFICO N° 8
REGISTRO INMEDIATO**



Fuente: Tabla 14
Elaborado por: Alexis Alarcón

Análisis

Según los resultados obtenidos se puede evidenciar que las operaciones financieras son registradas en el momento en que ocurren, lo que permite que la información sea relevante y útil para la empresa que tiene a su cargo el control de las operaciones y la toma de decisiones. El registro oportuno de la información financiera, es un factor esencial para asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información.

5. ¿Se realiza verificaciones de los valores en efectivo mediante arqueos de caja periódicos y sorpresivos?

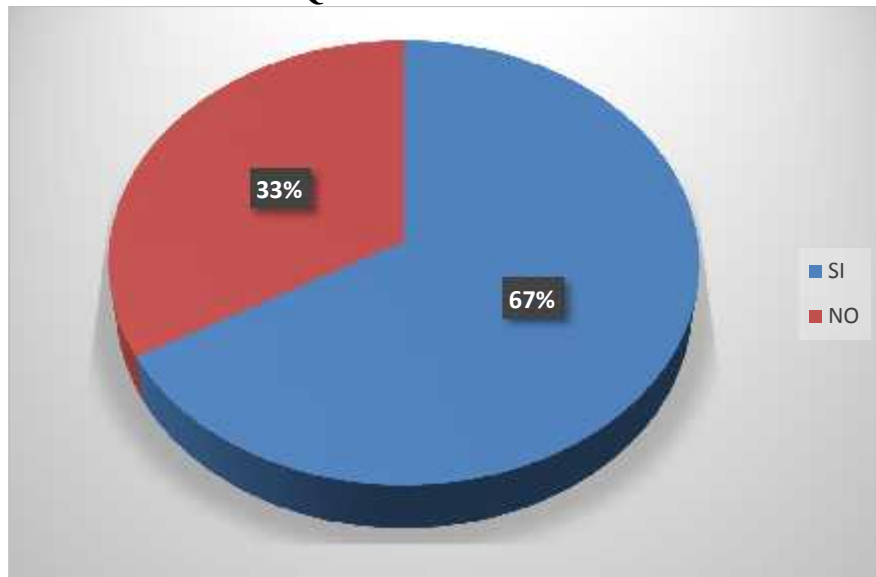
**TABLA N° 15
ARQUEOS DE CAJA**

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	67%
NO	2	33%
TOTAL	6	100%

Fuente: Cuestionarios de control interno

Elaborado por: Alexis Alarcón

**GRÁFICO N° 9
ARQUEOS DE CAJA**



Fuente: Tabla 15

Elaborado por: Alexis Alarcón

Análisis

De acuerdo a los resultados de la evaluación se puede evidenciar que el 67% de los mismos están de acuerdo en que no se realiza los arqueos de caja periódicos y sorpresivos, lo que no permite determinar su existencia física y comprobar la igualdad de los saldos contables.

6. ¿Existe la codificación adecuada que permita una fácil identificación, organización y protección de las existencias de suministros y bienes de larga duración?

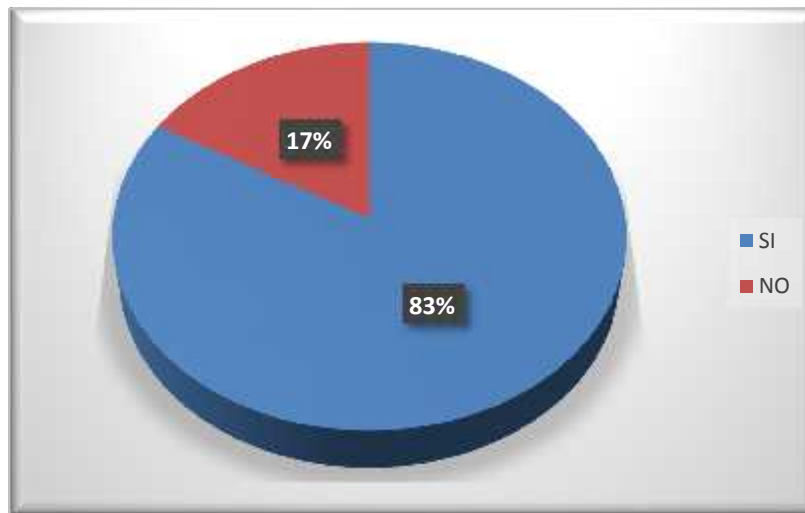
**TABLA N° 16
CODIFICACIÓN DE BIENES**

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	67%
NO	1	33%
TOTAL	6	100%

Fuente: Cuestionarios de control interno

Elaborado por: Alexis Alarcón

**GRÁFICO N° 10
CODIFICACIÓN DE BIENES**



Fuente: Tabla 16

Elaborado por: Alexis Alarcón

Análisis

Según lo observado se puede evidenciar que el 83% está de acuerdo en que existe la codificación adecuada que permita una fácil identificación, organización y protección de las existencias de suministros y bienes de larga duración.

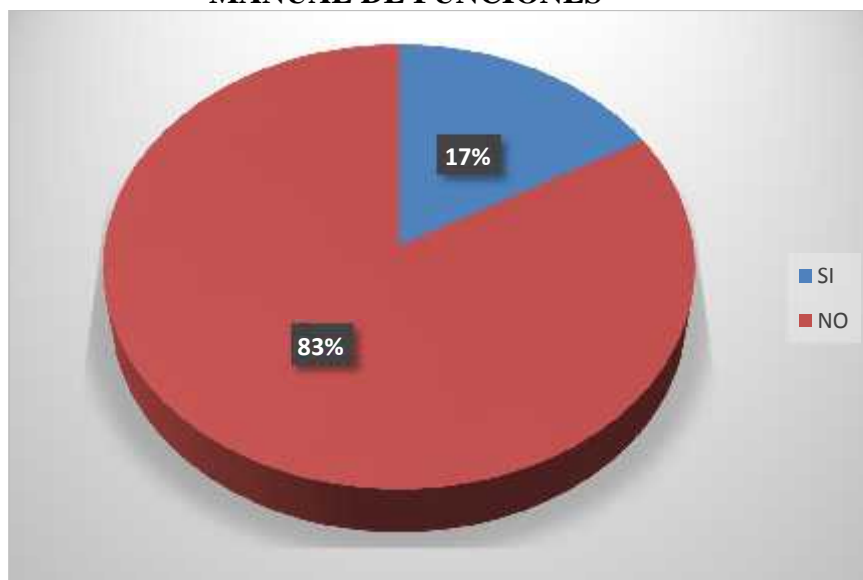
7. ¿La institución cuenta con un manual que contenga la descripción de las tareas, responsabilidades, el análisis de las competencias y requisitos de todos los puestos de su estructura y organizativa?

TABLA N° 17
MANUAL DE FUNCIONES

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	17%
NO	5	83%
TOTAL	6	100%

Fuente: Cuestionarios de control interno
Elaborado por: Alexis Alarcón

GRÁFICO N° 11
MANUAL DE FUNCIONES



Fuente: Tabla 17
Elaborado por: Alexis Alarcón

Análisis

Se puede identificar que el 83% está de acuerdo que no cuentan con un manual de funciones adecuado que contenga la descripción de las tareas, responsabilidades, el análisis de las competencias y requisitos de todos los puestos de su estructura y organizativa.

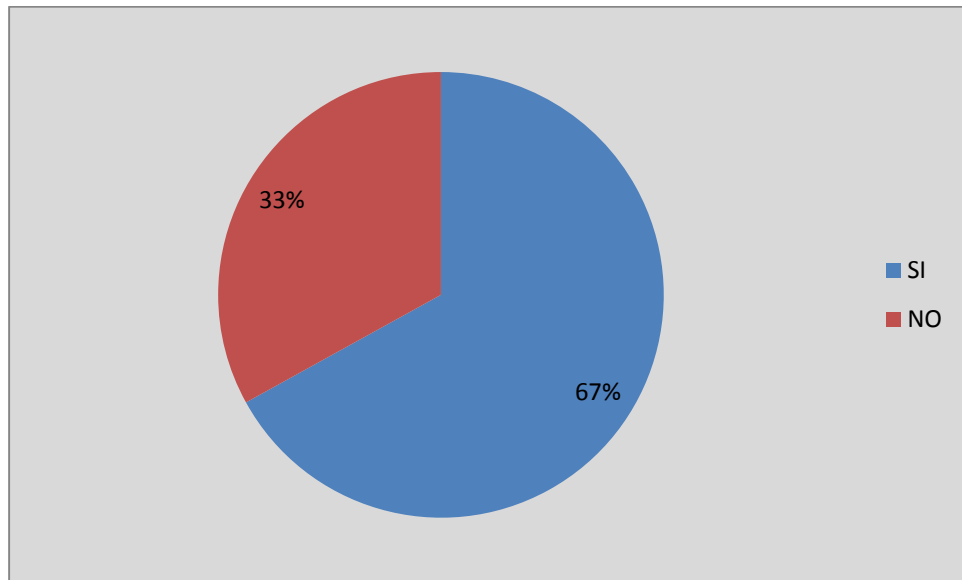
8. ¿El ingreso de personal a la entidad se efectúa previa la convocatoria, evaluación y selección?

TABLA N° 18
INGRESO DEL PERSONAL

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	67%
NO	2	33%
TOTAL	6	100%

Fuente: Cuestionarios de control interno
Elaborado por: Alexis Alarcón

GRÁFICO N° 12
INGRESO DEL PERSONAL



Fuente: Tabla 17
Elaborado por: Alexis Alarcón

Análisis

Mediante los resultados obtenidos se puede observar que el 67% de los colaboradores y directivos están de acuerdo en que si existe un procedimiento claro para la incorporación del personal, pues cuentan con el perfil necesario para laborar en cada uno de sus cargos.

9. ¿Los directivos de la institución promueven la capacitación, entrenamiento y desarrollo profesional de los colaboradores en todos los niveles de la Cooperativa?

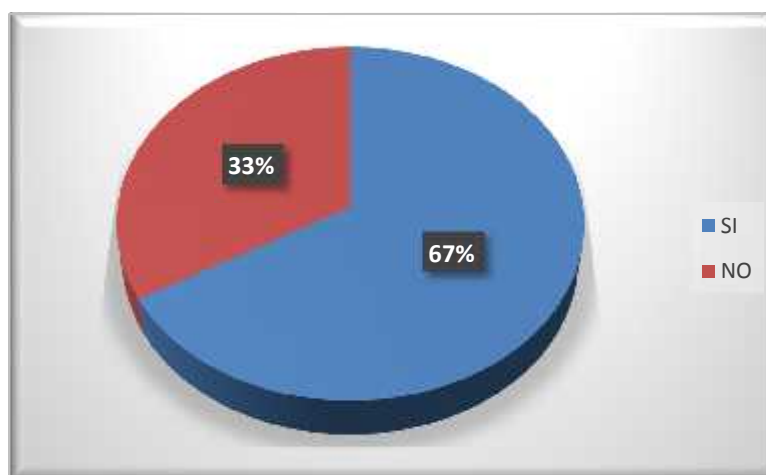
TABLA N° 19
CAPACITACIÓN Y ENTRETENIMIENTO CONTÍNUO

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	67%
NO	2	33%
TOTAL	6	100%

Fuente: Cuestionarios de control interno

Elaborado por: Alexis Alarcón

GRÁFICO N° 13
CAPACITACIÓN Y ENTRETENIMIENTO CONTÍNUO



Fuente: Tabla 19

Elaborado por: Alexis Alarcón

Análisis

Dentro de la institución se puede observar que el 67% del personal cuentan con un plan de capacitación a fin de actualizar sus conocimientos, obtener un mayor rendimiento y elevar la calidad de su trabajo.

10. ¿Existen procedimientos y mecanismos apropiados que permitan controlar la asistencia y permanencia de sus servidoras y servidores en el lugar de trabajo?

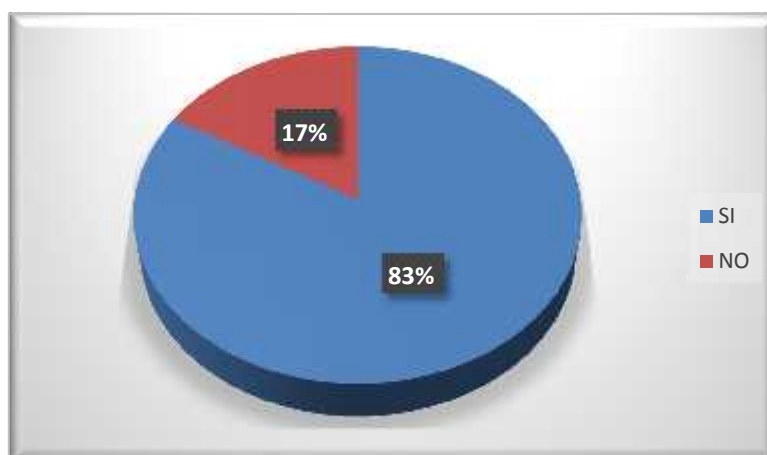
**TABLA N° 20
ASISTENCIA Y PERMANENCIA DEL PERSONAL**

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	83%
NO	1	17%
TOTAL	6	100%

Fuente: Cuestionarios de control interno

Elaborado por: Alexis Alarcón

**GRÁFICO N° 14
ASISTENCIA Y PERMANENCIA DEL PERSONAL**



Fuente: Tabla 20

Elaborado por: Alexis Alarcón

Análisis

Se puede observar que el 83% confirma la existencia de control de permanencia en sus puestos de trabajo, siendo esta responsabilidad de los jefes inmediatos, los mismos que vigilan la presencia física del personal de su unidad, durante la jornada laboral y el cumplimiento de las funciones del puesto asignado.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “PALORA” LTDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO 2012
COMPONENTE: ADMINISTRATIVO FINANCIERO
PONDERACIÓN DE DATOS

Nº	CONTROLES CLAVES	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN
1	Ambiente de control	10	8.3
2	Actividades de control	10	1.7
3	Documentación de respaldo y su archivo	10	8.3
4	Oportunidad en el registro de los hechos económicos y presentación de información financiera	10	8.3
5	Arqueos sorpresivos de los valores en efectivo	10	6.7
6	Identificación y protección	10	6.7
7	Manual de clasificación de puestos	10	1.7
8	Incorporación de personal	10	3.3
9	Capacitación y entrenamiento continuo	10	6.7
10	Asistencia y permanencia del personal	10	8.3
TOTAL		100	60

Elaborado por: Alexis Alarcón

Revisado por: Msc. Jhonny Coronel

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “PALORA” LTDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO 2012
COMPONENTE: ÁREA ADMINISTRATIVO FINANCIERO
RESULTADO DE EVALUACIÓN

CT= Calificación Total

PT= Ponderación Total

VALORACIÓN:

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{CT * 100}{PT}$$

$$\text{Riesgo de Control} = 100 - 60$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{60}{100} * 100$$

$$\text{Riesgo de Control} = 40\%$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 60\% //$$

TABLA N° 21
MATRIZ DE PONDERACIÓN

RIESGO DE CONTROL		
ALTO	MODERADO	BAJO
15% - 50%	51% - 75% *	76% - 95%
BAJO	MODERADO	ALTO
NIVEL DE CONFIANZA		

Fuente: Resultado de Evaluación

Elaborado por: Alexis Alarcón

CONCLUSIÓN

Al realizar la Auditoría de Gestión de la COAC “Palora” Ltda., correspondiente al período 2012, en el componente administrativo-financiero se determinó un nivel de confianza moderado de 60% y un Riesgo de Control alto del 40%. Este resultado de la evaluación de control interno demuestra que se incumplen las distintas medidas de control establecidas y las políticas para la administración de talento humano.

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO APLICADA AL COMPONENTE CRÉDITOS

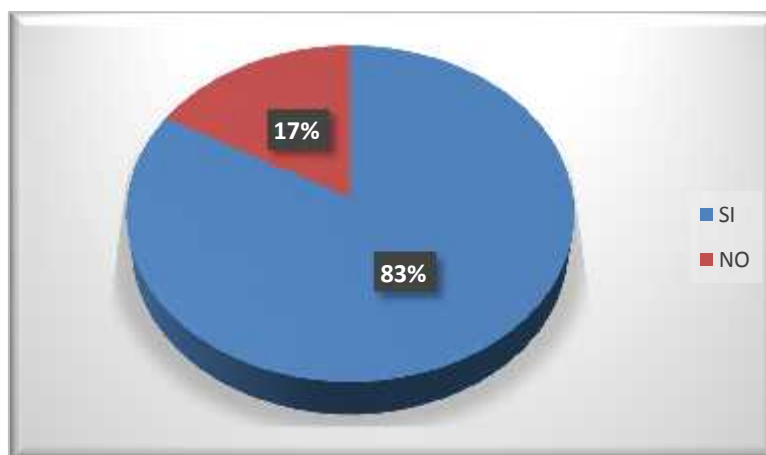
1. ¿Existe un reglamento de crédito actualizado?

**TABLA N° 22
REGLAMENTO DE CRÉDITO**

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	83%
NO	1	17%
TOTAL	6	100%

Fuente: Cuestionarios de control interno
Elaborado por: Alexis Alarcón

**GRÁFICO N° 15
REGLAMENTO DE CRÉDITO**



Fuente: Tabla 22
Elaborado por: Alexis Alarcón

Análisis

Según los resultados obtenidos se puede observar que el 83% de los colaboradores manifiestan que existe un reglamento de crédito actualizado y de acorde a las necesidades de la institución.

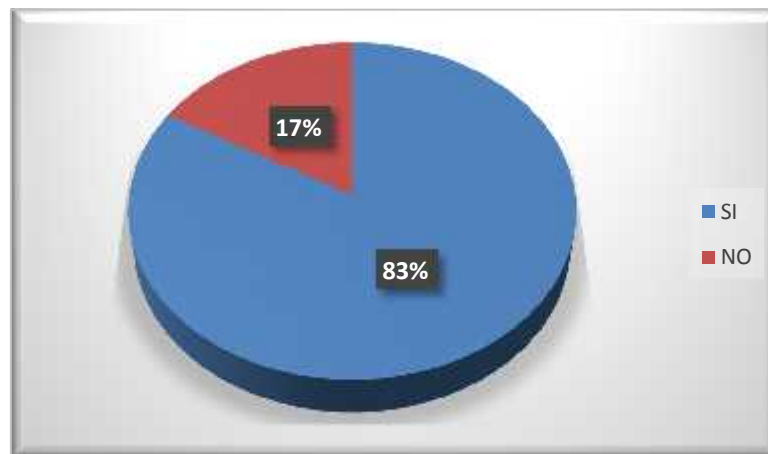
2. ¿El comité de crédito efectúa la calificación y análisis de los créditos?

TABLA N° 23
FUNCIONES DEL COMITÉ DE CRÉDITO

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	83%
NO	1	17%
TOTAL	6	100%

Fuente: Cuestionarios de control interno
Elaborado por: Alexis Alarcón

GRÁFICO N° 16
FUNCIONES DEL COMITÉ DE CRÉDITO



Fuente: Tabla 23
Elaborado por: Alexis Alarcón

Análisis

Según las estipulaciones en las distintas leyes y reglamentos de la cooperativa se puede verificar que el 83% está de acuerdo en que el comité de créditos realiza la calificación y el análisis de créditos, para su concesión.

3. ¿Las carpetas están correctamente analizadas?

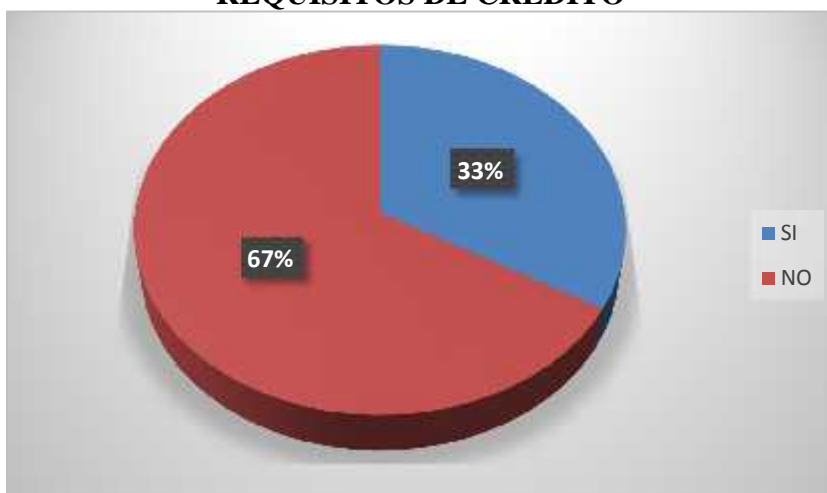
TABLA N° 24
REQUISITOS DE CRÉDITO

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	33%
NO	4	67%
TOTAL	6	100%

Fuente: Cuestionarios de control interno

Elaborado por: Alexis Alarcón

GRÁFICO N° 17
REQUISITOS DE CRÉDITO



Fuente: Tabla 24

Elaborado por: Alexis Alarcón

Análisis

Según los resultados obtenidos en la evaluación se pueden identificar que el 67% está de acuerdo en que los requisitos establecidos en el reglamento de crédito, no se cumplen al momento de realizar un crédito y el 33% manifiesta que se cumple a cabalidad.

4. ¿Se emite pagarés por la totalidad de la obligación contraída?

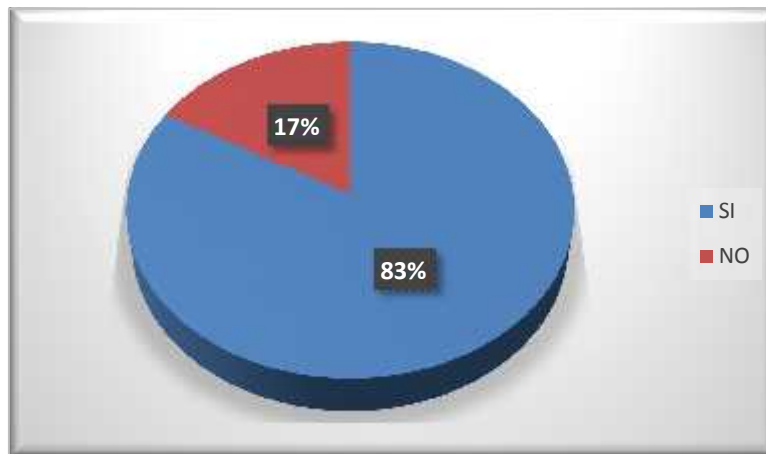
TABLA N° 25
PAGARES

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	83%
NO	1	17%
TOTAL	6	100%

Fuente: Cuestionarios de control interno

Elaborado por: Alexis Alarcón

GRÁFICO N° 18
PAGARES



Fuente: Tabla 25

Elaborado por: Alexis Alarcón

Análisis

El 83% de los colaboradores están de acuerdo en que siempre se emite un pagaré a los socios que contraen las deudas con la institución puesto que esto es un respaldo para la institución, mientras que el 17% manifiesta que este requisito muchas veces no se cumple.

5. ¿Se efectúan estudios y análisis de la cartera existente?

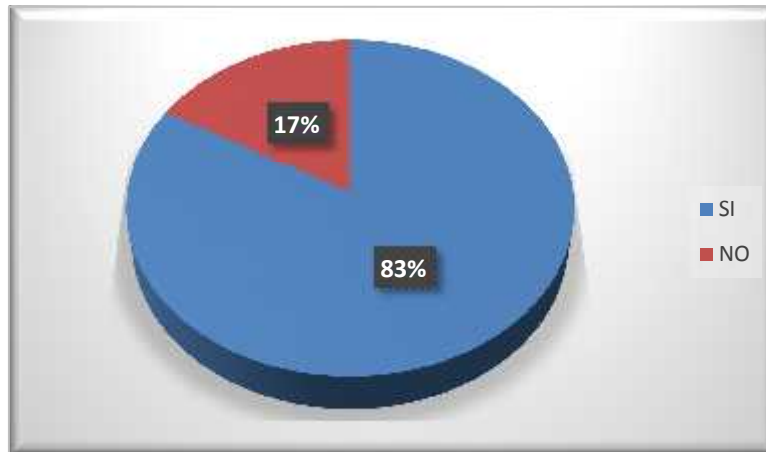
TABLA N° 26
ESTUDIO Y ANÁLISIS DE CARTERA

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	83%
NO	1	17%
TOTAL	6	100%

Fuente: Cuestionarios de control interno

Elaborado por: Alexis Alarcón

GRÁFICO N° 19
ESTUDIO Y ANÁLISIS DE CARTERA



Fuente: Tabla 26

Elaborado por: Alexis Alarcón

Análisis

Se puede observar que el 83% de la población está de acuerdo que se establece el análisis y evaluación de la cartera de crédito, lo que permite que la institución cuente con información sobre los valores de los créditos otorgados, en mora y recuperados.

6. ¿Los archivos de carpetas vigentes y canceladas se encuentran archivados ordenadamente?

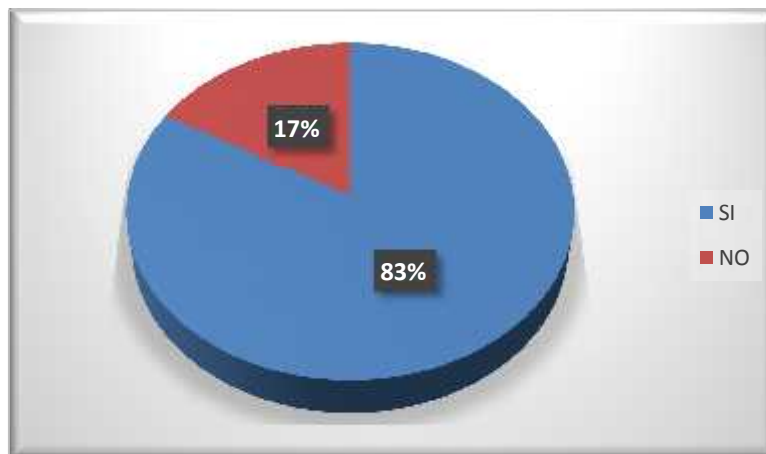
TABLA N° 27
ARCHIVO ADECUADO

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	83%
NO	1	17%
TOTAL	6	100%

Fuente: Cuestionarios de control interno

Elaborado por: Alexis Alarcón

GRÁFICO N° 20
ARCHIVO ADECUADO



Fuente: Tabla 27

Elaborado por: Alexis Alarcón

Análisis

Se puede observar que el 83% de los archivos referentes al área de créditos se encuentran archivados adecuadamente, mientras que un 17% no se lo realiza, lo que se debe tomar medidas correctivas para que el archivo sea eficiente, puesto que estos documentos son de respaldo para la institución.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “PALORA” LTDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO 2012
COMPONENTE: CRÉDITOS
PONDERACIÓN DE DATOS

N°	CONTROLES CLAVES	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN
1	Reglamento de créditos	10	8.3
2	Funciones del comité de créditos	10	8.3
3	Requisitos de créditos	10	3.3
4	Emisión de pagares	10	8.3
5	Estudio y análisis de cartera	10	8.3
6	Archivo adecuado	10	8.3
TOTAL		60	44.8
Elaborado por: Alexis Alarcón			
Revisado por: Msc. Jhonny Coronel			

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “PALORA” LTDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO 2012
COMPONENTE: ÁREA DE CRÉDITOS
RESULTADO DE EVALUACIÓN

CT= Calificación Total

PT= Ponderación Total

VALORACIÓN:

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{CT * 100}{PT}$$

$$\text{Riesgo de Control} = 100 - 75$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{44.8}{60} * 100$$

$$\text{Riesgo de Control} = 25\%$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 75\% //$$

TABLA N° 28
MATRIZ DE PODERACIÓN

RIESGO DE CONTROL		
ALTO	MODERADO	BAJO
15% - 50%	51% - 75% *	76% - 95%
BAJO	MODERADO	ALTO
NIVEL DE CONFIANZA		

Fuente: Resultado de Evaluación

Elaborado por: Alexis Alarcón

CONCLUSIÓN

Al realizar la Auditoría de Gestión de la COAC “Palora” Ltda., correspondiente al período 2012, en el componente créditos se determinó un nivel de confianza moderado de 75% y un Riesgo de Control alto del 25%. Este resultado de la evaluación de control interno demuestra que incumplen a las Políticas establecidos en el Reglamento de Créditos, con respecto al análisis de la cartera, al manejo y control de Créditos con respecto a los requisitos y actualización de los datos e incumplimiento de los requisitos en las carpetas de créditos otorgados, dando como conclusión que se debe tomar medidas necesarias con la finalidad de cumplir con los objetivos propuestos por la institución.

CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS SOCIOS DE LA COAC “PALORA” LTDA.

1. ¿Conoce usted los servicios que presta la Cooperativa?

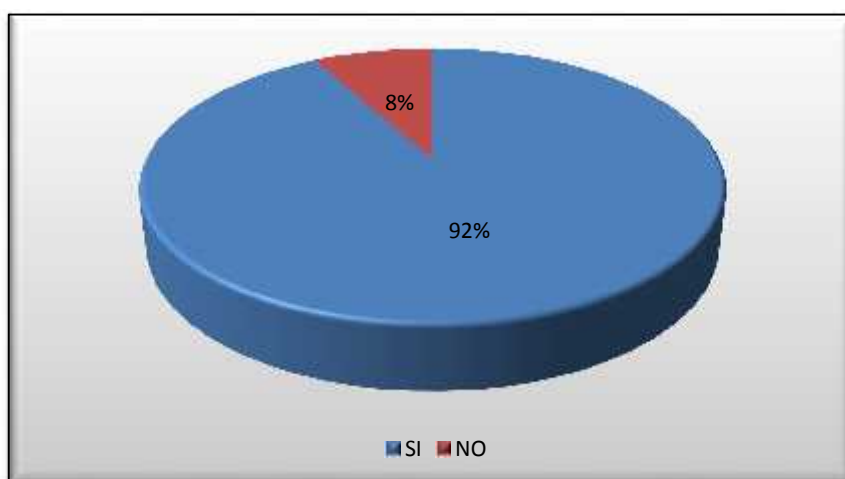
TABLA N° 29
SERVICIOS QUE PRESTA LA COOPERATIVA

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	46	92%
NO	4	8%
TOTAL	50	100%

Fuente: Resultado del Cuestionario

Elaborado por: Alexis Alarcón

GRÁFICO N° 21
SERVICIOS QUE PRESTA LA COOPERATIVA



Fuente: Tabla 29

Elaborado por: Alexis Alarcón

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 92% de los socios encuestados afirmaron que si conocen los servicios que la cooperativa ofrece a los socios y conocen los procedimientos que deben seguir para ser beneficiario de estos servicios, mientras que el 8% de los mismos manifiestan que no conocen con claridad cuáles son sus beneficios.

2. ¿Cómo considera la atención en los servicios?

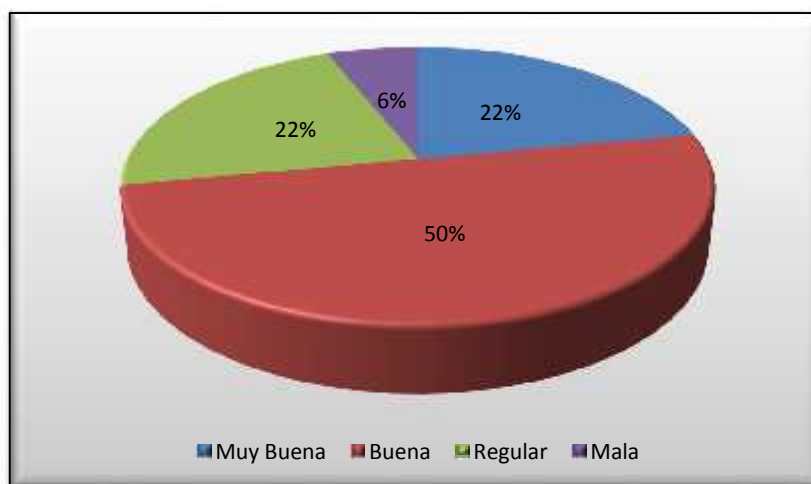
TABLA N° 30
ATENCIÓN DE LOS CLIENTES

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Buena	11	22%
Buena	25	50%
Regular	11	22%
Mala	3	6%
TOTAL	50	100%

Fuente: Resultado del Cuestionario

Elaborado por: Alexis Alarcón

GRÁFICO N° 22
ATENCIÓN A LOS CLIENTES



Fuente: Tabla 30

Elaborado por: Alexis Alarcón

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Al aplicar las encuestas a los socios se puede verificar que el 50% de los socios encuestados afirman que el servicio prestado por los colaboradores de la institución es bueno, el 22% es muy buena, el 22% es regular y tan solo el 6% afirma que es mala.

3. ¿Usted como socio de la Cooperativa considera que el personal que labora está capacitado para brindar servicios al cliente?

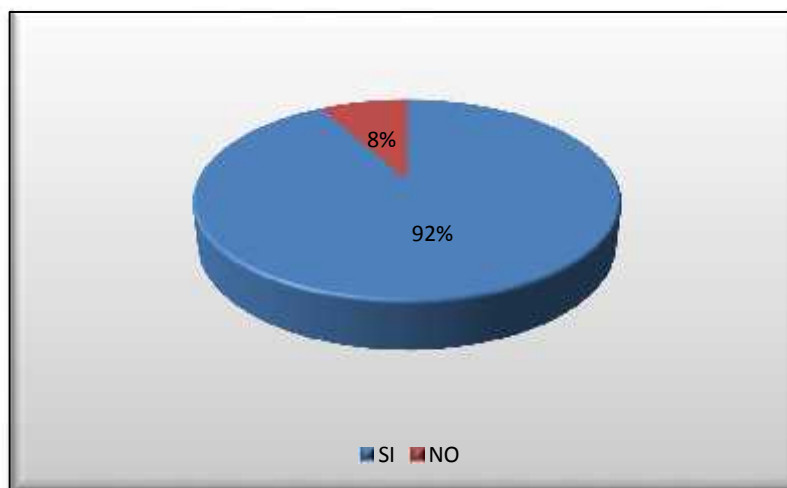
**TABLA N° 31
PERSONAL CAPACITADO**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	46	92%
NO	4	8%
TOTAL	50	100%

Fuente: Resultado del Cuestionario

Elaborado por: Alexis Alarcón

**GRÁFICO N° 23
PERSONAL CAPACITADO**



Fuente: Tabla 31

Elaborado por: Alexis Alarcón

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los resultados arrojados por las encuestas dirigidas a los socios se puede verificar que el 92% de los socios afirman que el personal que labora en la Cooperativa está correctamente capacitado para brindar los servicios que la institución ofrece, mientras que el 8% no está de acuerdo en que la institución cuenta con un personal ampliamente capacitado.

4. ¿Confía usted plenamente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Palora” Ltda.?

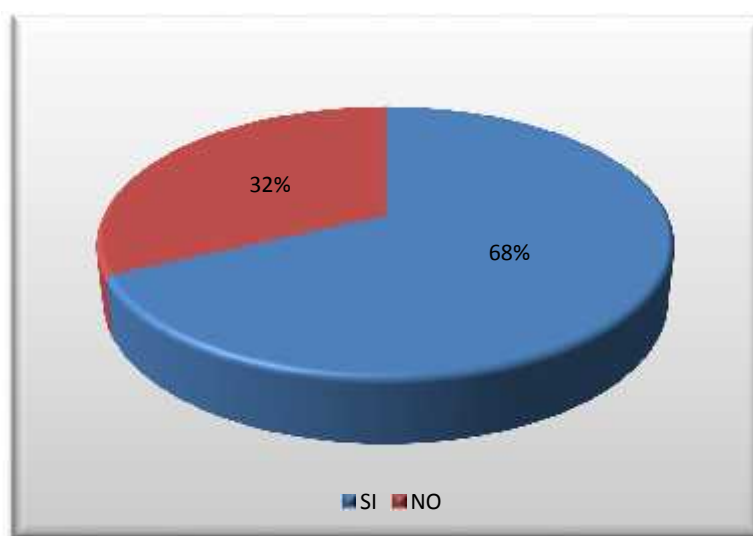
TABLA N° 32
CONFIANZA EN LA INSTITUCIÓN

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	34	68%
NO	16	32%
TOTAL	50	100%

Fuente: Resultado del Cuestionario

Elaborado por: Alexis Alarcón

GRÁFICO N° 24
CONFIANZA EN LA INSTITUCIÓN



Fuente: Tabla 32

Elaborado por: Alexis Alarcón

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En cuanto al análisis de los resultados obtenidos se puede observar que el 68% de los socios confían plenamente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Palora” Ltda., ya que conocen sus servicios y han sido beneficiarios de los mismos, mientras que el 32% de los mismos no confían en la institución, por tanto se presenta la necesidad de trabajar para mejorar la imagen corporativa de la misma.

5. ¿Qué opina usted sobre el área administrativa?

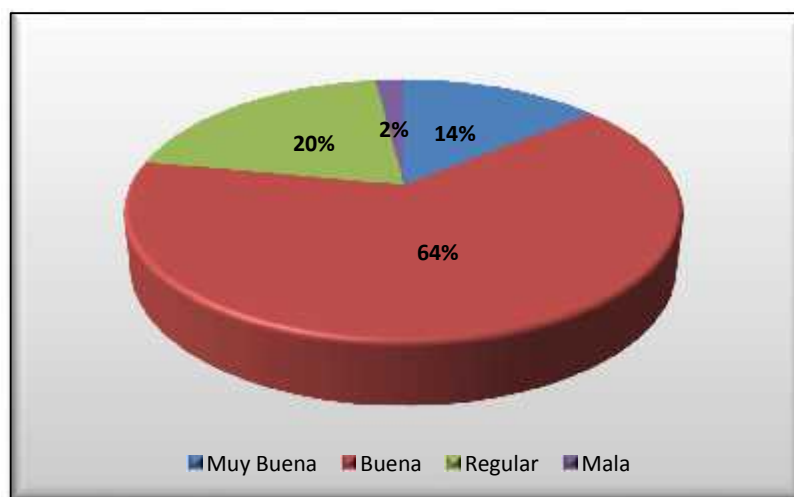
TABLA N° 33
ÁREA ADMINISTRATIVA

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Buena	7	14%
Buena	32	64%
Regular	10	20%
Mala	1	2%
TOTAL	50	100%

Fuente: Resultado del Cuestionario

Elaborado por: Alexis Alarcón

GRÁFICO N° 25
ÁREA ADMINISTRATIVA



Fuente: Tabla 33

Elaborado por: Alexis Alarcón

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos mediante el instrumento de investigación dirigido a los socios se puede verificar que el 64% consideran que las funciones realizadas por el área administrativa son buenas, el 20% califican de regular, en un 14% considera que es Muy buena y el 2% mala; por lo que es necesario que se dé a conocer la importancia de realizar sus funciones de manera adecuada para que este sea de calidad.

6. ¿Está satisfecho con el servicio de crédito ofrecido en la cooperativa?

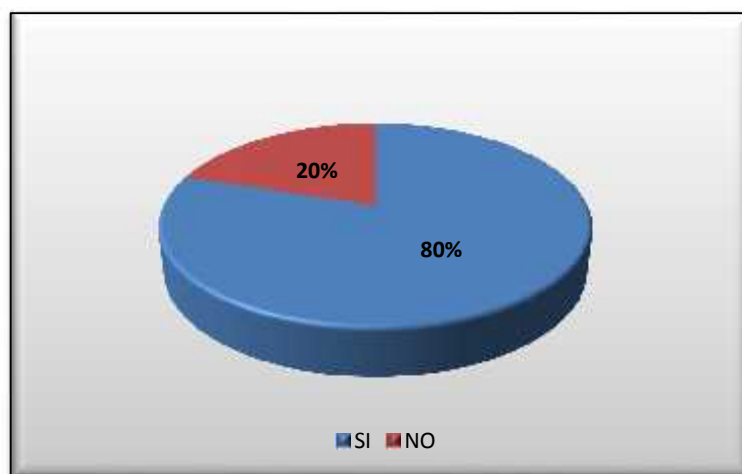
TABLA N° 34
SERVICIOS DE CRÉDITO

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	40	100%
NO	10	
TOTAL	50	100%

Fuente: Resultado del Cuestionario

Elaborado por: Alexis Alarcón

GRÁFICO N° 26
SERVICIOS DE CRÉDITO



Fuente: Tabla 34

Elaborado por: Alexis Alarcón

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En cuanto a los resultados obtenidos se puede manifestar que el 80% de los socios encuestados están satisfechos con el servicio de crédito ofrecido en la cooperativa, por lo que son oportunos y sus requisitos nos son complejos, mientras tanto que el 20% manifiesta que no se encuentran satisfechos, por lo que es necesario incrementar nuevos procedimientos o tipos de crédito.

7. ¿Qué servicios utiliza con más frecuencia?

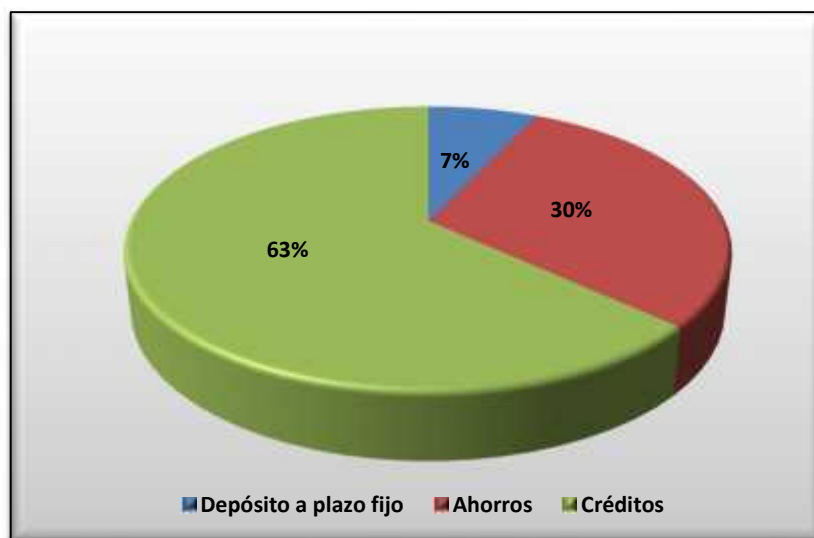
TABLA N° 35
SERVICIOS FRECUENTES

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Depósito a plazo fijo	4	7%
Ahorros	17	30%
Créditos	36	63%
TOTAL	57	100%

Fuente: Resultado del Cuestionario

Elaborado por: Alexis Alarcón

GRÁFICO N° 27
SERVICIOS FRECUENTES



Fuente: Tabla 35

Elaborado por: Alexis Alarcón

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Según los resultados obtenidos se puede verificar que el 63% de los socios hacen uso del total de los servicios de créditos que presta la cooperativa, el 30% de los socios utiliza el servicio ahorros y mientras que tan solo el 7% de los socios realizan depósito a plazo fijo.

8. ¿Cómo considera el trámite para solicitar un crédito?

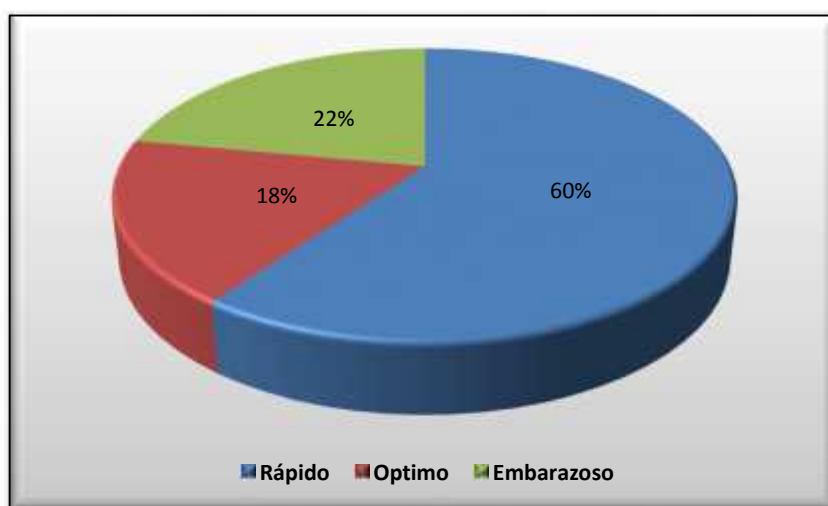
**TABLA N° 36
TRÁMITE DE CRÉDITO**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Rápido	30	60%
Optimo	9	18%
Embarazoso	11	22%
TOTAL	50	100%

Fuente: Resultado del Cuestionario

Elaborado por: Alexis Alarcón

**GRÁFICO N° 28
TRÁMITE DE CRÉDITO**



Fuente: Tabla 36

Elaborado por: Alexis Alarcón

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En base a los resultados obtenidos en las encuestas el 60% de los socios manifiestan que el trámite para acceder a los créditos son rápidos, el 18% responde que es óptimo y el 22% considera que es embarazoso por lo que es necesario tomar en cuenta los mismos para alcanzar que el 100% de los socios lleguen a considerar que es rápido y de esta manera optimizar tiempo tanto para los socios como para la institución.

9. ¿Qué servicios le gustaría que incremente o mejore la Cooperativa?

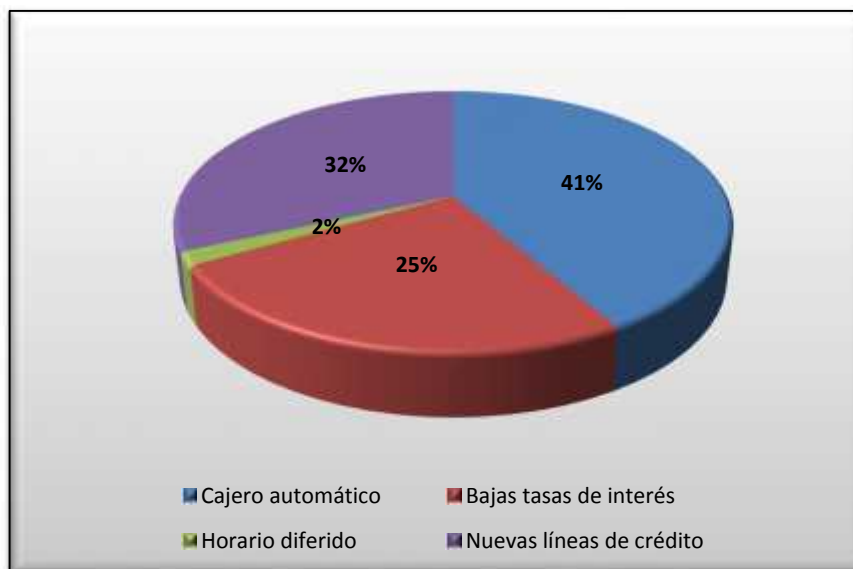
**TABLA N° 37
INCREMENTO DE SERVICIOS**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Cajero automático	25	41%
Bajas tasas de interés	15	25%
Horario diferido	1	2%
Nuevas líneas de crédito	19	32%
TOTAL	60	100%

Fuente: Resultado del Cuestionario

Elaborado por: Alexis Alarcón

**GRÁFICO N° 29
INCREMENTO DE SERVICIOS**



Fuente: Tabla 37

Elaborado por: Alexis Alarcón

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Dentro de la consulta de los servicios que le gustaría que incremente o mejore la Cooperativa, manifiestan el 41% de los socios solicitan un cajero automático, el 25% bajas tasas de interés el 32% nuevas líneas de crédito y el 2% establecer un horario diferido por lo que es necesario que la institución tome en cuenta esta petición y necesidades de sus socios.

10. En base a las necesidades reales y expectativas ¿Qué nuevas líneas de crédito sugeriría que se adopte en la Cooperativa?

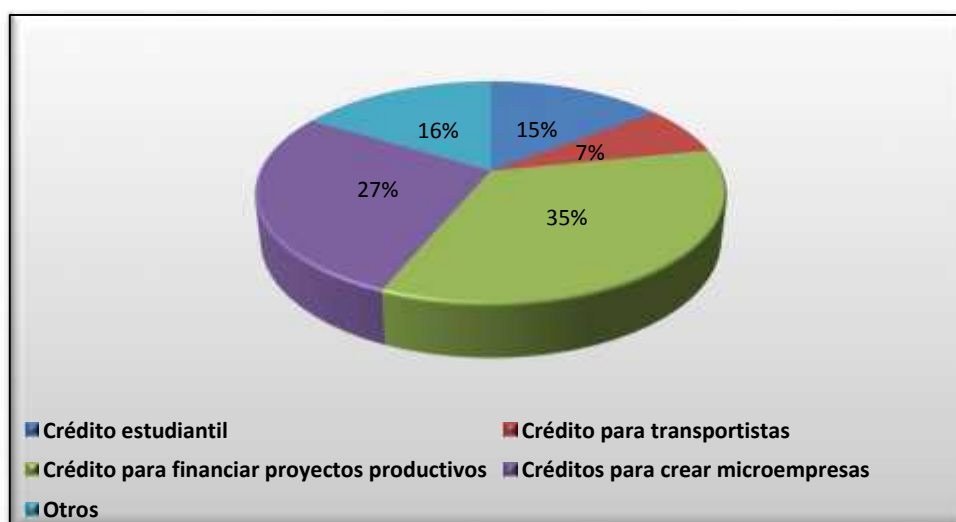
TABLA N° 38
NUEVAS LÍNEAS DE CRÉDITO

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Crédito estudiantil	8	15%
Crédito para transportistas	4	7%
Crédito para financiar proyectos productivos	19	35%
Créditos para crear microempresas	15	27%
Otros	9	16%
TOTAL	55	100%

Fuente: Resultado del Cuestionario

Elaborado por: Alexis Alarcón

GRÁFICO N° 30
NUEVAS LÍNEAS DE CRÉDITO



Fuente: Tabla 38

Elaborado por: Alexis Alarcón

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo a las necesidades y expectativas de los socios han sugerido las nuevas líneas de crédito que se adopte en la Cooperativa como son el 35% recomienda que sean créditos para financiar proyectos productivos, el 27% créditos para microempresa, el 16% otros, el 15% crédito estudiantil orientados directamente a la adquisición de computadoras y el 7% se debe crear específicamente créditos para los transportistas, por tanto se recomienda la implementación de líneas de crédito más requeridas y de esta manera satisfacer las necesidades de los socios.

3.7.5. EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA

Procedimiento 1.- Verificar el proceso para otorgar créditos

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PALORA LTDA.	
PROCESO DE CRÉDITO	
PROCESO	
1	Recibe la documentación
2	Revisión del historial crediticio
3	Realiza la carpeta con los requisitos.
4	Revisión de documentos actuales
5	Pasa a la comisión de créditos para su aprobación
6	Transferencia a la cuenta del socio

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	AGAS	05/02/2014
Revisado por:	J.C.	20/03/2014

Procedimiento 2.- Revise la documentación contenida en los expedientes de créditos vigentes para verificar su veracidad en el cumplimiento de los requisitos establecidos.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PALORA LTDA																						
ANÁLISIS CARPETAS DE CRÉDITOS 2012																						
SOCIO	MONTO SOLICITADO	MONTO APROBADO	ENCAJE	DECLARACION PATRIMONIAL	AUTORIZACION DEL GARANTE	CONTRATO DE PRESTAMO	CERTIFICADO DEL CURSO	SOLICITUD DE CRÉDITO	CEDULA Y CERT. VOT.			TIPO DE CRÉDITO			FIRMAS			AUTORIZACION			OBSERVACIONES	
									SOLICITANTE	CONYUGE	GARANTE	CON FIRMAS	HIPOTECARIOS	QUIROGRAFARIOS	FIRMA DEUDOR	FIRMA GONYUGE	GARANTE	PRESIDENTE	SECRETARIO	VOCALES		OFICIAL DE CRÉDITO
100033	\$ 5.000,00	\$ 5.000,00										@	@	@	@							Sin novedades
100063	\$ 5.000,00	\$ 5.000,00										@	@	@	@							Sin novedades
100192	\$ 10.000,00	\$ 10.000,00	®	®	@		®	@	@	@	@	@	@	@	@				®	®		No existe firmas del presidente y del secretario pero si consta en el acta
100217	\$ 3.000,00	\$ 3.000,00			@							@	@	@	@							Sin novedades
100234	\$ 5.062,66	\$ 5.062,66	®	®			®					@	@	@	@				®	®		No hay firmas de autorización pero consta en el acta.
100249	\$ 5.000,00	\$ 5.000,00										@	@	@	@							Sin novedades
100277	\$ 5.000,00	\$ 5.000,00	®									@	@	@	@							Inexistencia de la copia de la libreta
100297	\$ 5.000,00	\$ 5.000,00			®						@	@	@	@	@							Sin firma del garante
100302	\$ 5.000,00	\$ 5.000,00										@	@	@	@							Sin novedades
100309	\$ 5.573,93	\$ 5.573,93	®									@	@	@	@							No presenta la copia de la libreta de ahorros

100315	\$ 5.000,00	\$ 5.000,00	®	®			®				@	@	@	@	@							No hay el certificado del curso
100316	\$ 5.000,00	\$ 5.000,00					®	®				@	@	@	@							No existen la papeletas de deposito
100348	\$ 5.000,00	\$ 5.000,00					®					@	@	@	@							No cuenta con el certificado del curso ni el pagare firmado
100350	\$ 6.576,40	\$ 6.576,40	®	®								@	@	@	@							Es contadora de la cooperativa y está al día en el pago
100358	\$ 6.060,00	\$ 6.060,00	®	®								@	@	@	@			®	®			No existe la libreta de ahorros
100361	\$ 6.075,19	\$ 6.075,19				®	®	®				@	@	@	@	@		@		®		Incompleto los documentos
100368	\$ 2.034,07	\$ 2.034,07	®	®		@	®					@	@	@	@	@		@				No presento la libreta de ahorros

Mediante el auxiliar de la cartera de crédito del período 2012 se pudo verificar mediante un muestreo, revisar a los socios que con créditos representativos los mismos que al revisar las carpetas de cada uno de los socios no cumplieron en su totalidad con los requisitos exigidos y establecidos en el reglamento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Palora” Ltda.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	AGAS	05/02/2014
Revisado por:	J.C.	20/03/2014

Procedimiento 3.- Seleccione y revise una muestra representativa de carpetas y pagares de créditos vigentes

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PALORA LTDA												
ANÁLISIS CARPETAS DE CRÉDITOS 2012												
SOCIO	MONTO SOLICITADO	MONTO APROBADO	PAGARE	FIRMAS			AUTORIZACION ART. 17				PAGARES	OBSERVACIONES
				FIRMA DEUDOR	FIRMA GONYUGE	GARANTE	SECRETARIO	VOCAL	GERENTE	COMITÉ DE CRÉDITO		
100033	\$ 5.000,00	\$ 5.000,00	\$ 5.000,00									
100063	\$ 5.000,00	\$ 5.000,00	\$ 5.000,00						@	@		
100192	\$ 10.000,00	\$ 10.000,00	\$ 10.000,00						@	@	®	No se encontró el pagare
100217	\$ 3.000,00	\$ 3.000,00	\$ 3.000,00						@	@		No hay novedad
100234	\$ 5.062,66	\$ 5.062,66	\$ 5.062,66						@	@		No hay novedad
100249	\$ 5.000,00	\$ 5.000,00	\$ 5.000,00			®			@	@	®	No hay el pagare de este socio, en calidad de garante.
100277	\$ 5.000,00	\$ 5.000,00	\$ 5.000,00						@	@	®	No hay el pagare de este socio,
100297	\$ 5.000,00	\$ 5.000,00	\$ 5.000,00		®				@	@		No se encuentra firmado por la cónyuge del deudor
100302	\$ 5.000,00	\$ 5.000,00	\$ 5.000,00						@	@		
100309	\$ 5.573,93	\$ 5.573,93	\$ 5.573,93						@	@		
100315	\$ 5.000,00	\$ 5.000,00	\$ 5.000,00						@	@		
100316	\$ 5.000,00	\$ 5.000,00	\$ 5.000,00						@	@		
100348	\$ 5.000,00	\$ 5.000,00	\$ 5.000,00						@	@		
100350	\$ 6.576,40	\$ 6.576,40	\$ 6.576,40						@	@		
100358	\$ 6.060,00	\$ 6.060,00	\$ 6.060,00						@	@		
100361	\$ 6.075,19	\$ 6.075,19	\$ 6.075,19						@	@		

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	AGAS	06/02/2014
Revisado por:	J.C.	20/03/2014

Procedimiento 4. Verificar el presupuesto asignado para al departamento de créditos con la colocación de créditos reales.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PALORA LTDA	
ANÁLISIS PRESUPUESTO 2012	
PRESUPUESTO 2012	\$ 1888600,53
ESTADOS FINANCIEROS	\$ 1819350,86
AUXILIAR CRÉDITOS	\$ 1880461.53

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	AGAS	10/02/2014
Revisado por:	J.C.	20/03/2014

Procedimiento 5.- Verificar el cumplimiento del presupuesto

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PALORA LTDA			
ANÁLISIS PRESUPUESTO 2012			
CUENTAS	PRESUPUESTO	ESTADOS FINANCIEROS	DIFERENCIAS
Gastos	208223.75	409816.98	-201593,23
4.1. intereses causados	70776.72	107282.36	-36505,64
Comisiones causadas		1.10	-1,1
Provisiones	6800	10572.18	-3772,18
Gastos de operación	130647.02	291195.71	-160548,69
4501 Gastos de personal	63703.64	146822.70	-83119,06
4502 Honorarios y gastos directivos	18681.43	39794.45	-21113,02
4503 servicios varios	20283.07	62730.79	-42447,72
4504 Impuestos contribuciones y multas	1272.00	6394.59	-5122,59
4505 Depreciaciones	13783.90	15915.33	-2131,43
4506 Amortizaciones	1523.00	1093.89	429,11
4507 Otros gastos	11444.99	18443.96	-6998,97
47 otros gastos y perdidas	-	766.73	-766,73
5 ingresos	177386.28	418634.58	-241248,3
5.1. intereses y descuentos ganados	163201.88	338271.65	-175069,77
5.1.01. Depósitos	770.42	2956.52	-2186,1
5.1.03. Intereses y desc. De inversión	1418.25	-	1418,25
5.1.0.4. Intereses de cartera de créditos	156366.67	330263.74	-173897,07
5.1.9.0. Otros intereses y descuentos	4646.54	5051.39	-404,85
5.2. Comisiones ganadas	4646.54	-	4646,54
5.2.0.1. cartera de créditos	-	-	0
5.4. ingreso por servicios	13337.13	70299.16	-56962,03
5.6. Otros ingresos	847.28	10063.77	-404,85

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	AGAS	11/02/2014
Revisado por:	J.C.	20/03/2014

Procedimiento 6.- Verificar si el personal de la cooperativa es adecuado según sus cargos.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PALORA LTDA.				
NÓMINA DE PERSONAL Y SUS CARGOS - 2012				
#	CARGO	C.I.	APELLIDOS Y NOMBRES	OBSERVACIONES
1	Gerente	1600935951	Cabrera Cunalata María Gabriela	
2	Contador general	1600430043	Cando Pichucho María Magdalena	
3	Aux. de créditos	1600489437	Fajardo Avendaño Narcisa Mercedes	
4	Secretaria	1400600514	Gómez Hidalgo Norma Balbina	
5	Guardia	1600543431	Mantilla Villarroel Damián	
6	Cajera	1600344848	Mosquera Mendoza María Elena	

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	AGAS	12/02/2014
Revisado por:	J.C.	20/03/2014

INDICADORES DE GESTIÓN Y FINANCIEROS AÑO 2012

INDICADOR	FÓRMULA	RESPUESTA	COMENTARIO
<u>EFICIENCIA</u> Recuperación de la cartera	$\frac{\text{Cartera Recuperada}}{\text{Cartera de Crédito}}$	$\frac{248201.93}{1880461.53} = 13\%$	La cooperativa está recuperando tan solo un 13% de su cartera total, lo que nos manifiesta que no está siendo eficiente en el cobro de los créditos.
Satisfacción del socio	$\frac{\text{Socios encuestados satisfechos}}{\text{Nº de socios encuestados}}$	$\frac{35}{50} = 70\%$	El 70 % de los socios a quienes se realizó las encuestas se encuentran satisfechos con el servicio que presta la Cooperativa de Ahorro y Crédito Palora Ltda.
<u>EFICACIA</u> Cumplimiento de Meta	$\frac{\text{Colocación Real}}{\text{Colocación Presupuestada}}$	$\frac{1880461.53}{1888600.53} = 99.5\%$	El grado de cumplimiento con respecto a lo presupuestado para la colocación de cartera en el año 2012, es del 99.5% lo cual es un índice favorable para la Cooperativa.
Cumplimiento de requisitos	$\frac{\text{Nº de créditos que cumplen requisitos}}{\text{Total carpetas revisadas}}$	$\frac{4}{17} = 23\%$	El 23% de las carpetas de crédito analizadas poseen todos los requisitos mientras que el 77% no cumple con todos los requisitos.
			El 23% de los créditos revisados no cumplen con el

Cumplimiento de políticas	$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ de créditos que exceden el monto y plazo reglamentario}}{\text{Total créditos revisados}}$	$\frac{4}{17} = 23\%$	nivel de cumplimiento de políticas en cuanto los requisitos establecidos en el respectivo reglamento de créditos.
Cumplimiento de criterio de análisis	$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ de criterio analizado}}{\text{Total créditos revisados}}$	$\frac{17}{24} = 71\%$	Del 71% de los créditos analizados se verificó que el 29% no cumple con el criterio de análisis en cuanto a la capacidad de pago y colateral de garantías.
Control de solicitudes	$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ de solicitudes de crédito archivadas}}{\text{Total carpetas comprobadas}}$	$\frac{21}{25} = 84\%$	El 84% de las solicitudes verificadas se confirmó que se encuentran completamente archivadas.
Tiempo promedio de aprobación de crédito.	$\frac{\text{Tiempo Real}}{\text{Tiempo Programado según el manual}}$	$\frac{8}{4} = 2 = 2 \text{ Días}$	El tiempo de otorgar un crédito se demora con dos días, lo cual causa malestar en socios que requieran el dinero de manera rápida.
Concesión de créditos	$\frac{\text{Número de Créditos aprobados en el año}}{\text{Número Total de Créditos Solicitados en el año}}$	$\frac{300}{350} = 86\%$	El nivel de concesión de créditos con relación a las solicitudes recibidas en el año 2012, es del 86% un porcentaje óptimo para la Cooperativa.

ÍNDICES FINANCIEROS

RAZONES E ÍNDICES FINANCIEROS

RAZÓN CORRIENTE	LIQUIDEZ Activo Corriente/ Pasivo Corriente	ÍNDICE
2012	$\frac{2637078.07}{1389406.05}$	1.89

INFORME DE GESTIÓN:

La liquidez representa la capacidad de pago a corto plazo que tiene la cooperativa; es decir, en el año 2012 el monto de la liquidez es mayor en un 0.89% que le sobra al cubrir sus deudas a corto plazo.

CAPITAL NETO DE TRABAJO

PERÍODOS	ACTIVO CORRIENTE - PASIVO CORRIENTE	RESULTADO
2012	2637078.07 - 2025372.14	611705.93

Muestra el valor que le quedaría a la cooperativa, después de haber pagado todos sus pasivos a corto plazo. En el año 2012 superan los activos corrientes en \$ 611705.93 que dispone luego de haber cumplido con todas sus obligaciones.

ENDEUDAMIENTO

RAZÓN DEUDA TOTAL	2013	ÍNDICES
<u>TOTAL PASIVO</u> <u>TOTAL ACTIVO</u>	<u>2025372.14</u> <u>2637078.07</u>	0.76

Indica la capacidad de endeudamiento que tiene la cooperativa; en el 2012 demuestra que un 0.24% le falta para cubrir el total de los activos.

RECOMENDACIÓN

Los Directivos, deben evaluar en forma periódica el nivel de crecimiento de la cooperativa, buscando mejorar los indicadores financieros sobre todo de la morosidad.

El Art. 85 de la ley de EPS, señala que deben tener índices de solvencia y prudencia financiera que permitan cumplir sus obligaciones y mantener sus actividades de acuerdo con las regulaciones que se dicten para el efecto.

COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

3.7.5.1 INFORME DE AUDITORÍA

Riobamba, 28 de mayo del 2014

Licenciada

Gabriela Cabrera Cunalata

GERENTE DE LA CACPE PALORA

Presente.

He auditado a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Palora Ltda, con el objeto de evaluar la gestión con que se desarrollan las actividades, por el período comprendido del 02 de enero al 31 de diciembre del 2012.

El examen se realizó de acuerdo a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, en lo que fue aplicable, en consecuencia incluyó técnicas y procedimientos de auditoría que se consideran necesarios en las circunstancias presentadas.

Para la evaluación de la gestión se utilizó el sistema de control interno para determinar los procedimientos de auditoría, con el propósito de expresar una opinión sobre tales áreas examinadas y aquellos que se aplican en los procesos administrativos eficientes; con una planificación de 45 días laborables, siguiendo las normas de auditoría que exigen que el auditor obtenga un conocimiento global y detallado de los procesos que se auditen.

El informe contiene comentarios, conclusiones y recomendaciones para mejoras reales y potenciales en la empresa.

Atentamente

Alexis Alarcón
AUDITOR

CAPÍTULO IV

3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

HALLAZGO 1.- AUSENCIA DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO.

CONDICIÓN

El gerente no ha diseñado un sistema de control interno para la Cooperativa.

CRITERIO

Se infringió la norma para Actividades de Control según el COSO II el Principio 2: El directorio demuestra independencia de la gerencia y vigila el desarrollo y funcionamiento del Control Interno, Supervisa el funcionamiento del sistema de Control Interno. El directorio tiene responsabilidad de supervisión sobre el diseño, la implementación y ejecución del control interno realizado por la administración.

CAUSA

Situación producida por despreocupación y desorganización por parte del gerente.

EFECTO

Ocasionando el incumplimiento de los procedimientos y disposiciones legales.

CONCLUSIÓN

El Gerente General no ha diseñado sistema de control interno para la institución, por despreocupación y mala organización, ocasionando el incumplimiento de los procedimientos y disposiciones legales.

RECOMENDACIÓN

Al Gerente General:

Diseñará un sistema de control interno para las respectivas áreas de la Cooperativa, dando cumplimiento de los procedimientos y disposiciones legales.

HALLAZGO 2.- INCUMPLIMIENTO DE REQUISITOS PARA CRÉDITOS.

CONDICIÓN

El jefe de créditos no ha realizado la verificación de los documentos necesarios para la otorgación del crédito correspondiente.

CRITERIO

Inobservando el Capítulo 10 del “Reglamento de Crédito del numeral 17, que establece “Información de la carpeta de crédito”: Se incluye los formularios donde se detalla los “Datos del Solicitante”, (información personal y de la actividad económica), la información del tipo de crédito solicitado y de las condiciones, estos formularios son:

- Copia de cedula de identidad (deudor garante)
- Certificado de votación
- Carnet del socio
- Copia del último pago de un servicio básico
- Datos del conyugue
- Justificativo de ingresos
- Hasta 2000 un garante

CAUSA

Situación producida por descuido.

EFEECTO

Entrega de créditos no sustentados en el reglamento.

CONCLUSIÓN

El jefe de crédito no realiza la respectiva verificación correspondiente de la documentación, los mismos que deben cumplir con los requisitos establecidos en el Reglamento de Crédito, pudiendo ocasionar la concesión de créditos no sustentados.

RECOMENDACIÓN

Al Jefe de Crédito

Dispondrá de la documentación necesaria para la aprobación de los créditos solicitados.

HALLAZGO N° 3: INEXISTENCIA DE UN MANUAL DE FUNCIONES

CONDICIÓN

La Asamblea General no ha desarrollado un manual de funciones de la cooperativa

CRITERIO

Se infringió la norma para actividades de control según el COSO II.- Revisión de Procesos actividades y tarea que dice: “las responsabilidades debe ser claramente definida, específicamente asignada y formalmente comunicada al funcionario respectivo. Las ejecuciones de proceso, actividades o tareas debe contar con la autorización y aprobación de los funcionarios con el rango de autoridad respectivo”

CAUSA

Esta situación se origina por la despreocupación.

EFECTO

Ocasionando el incumplimiento eficiente de las funciones de los colaborados.

CONCLUSIONES

La Asamblea no creyó conveniente la elaboración de un manual de funciones, no acatando la norma, Actividad de Control según COSO II, ocasionando un incumplimiento eficiente de las funciones de los colaboradores.

RECOMENDACIÓN

A la Asamblea:

Elaborará y aplicará un Manual de Funciones, para delimitar las responsabilidades encomendadas a cada uno de los colaboradores y estas sean cumplidas a cabalidad.

HALLAZGO 4.- INEXISTENCIA DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA DE CRÉDITOS

CONDICIÓN

El gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Palora Ltda. No ha diseñado el manual de procedimientos.

CRITERIO

Se infringió la norma para actividades de control según el COSO II.- **Manuales de procedimientos** actividades y tarea que dice: “Toda Organización debe contar con manuales de procedimientos, en los cuales se desarrollará la forma óptima de llevar adelante los procesos de negocio. Es fundamental que todos los funcionarios tengan documentada, la forma de desempeñarse en la Organización.”

CAUSA

Situación derivada por la imprevisión del gerente general.

EFECTO

Ocasionando que no se cuente con un instrumento para cumplir adecuadamente con los procesos.

CONCLUSIÓN

El Gerente no elaboró el manual de procedimientos para el área de créditos, incumpliendo la norma Actividades de Control según COSO II, ocasionando que no se cuente con un instrumento para cumplir adecuadamente con los procesos.

RECOMENDACIÓN

Al Gerente:

Elaborará y aplicará un Manual de procedimientos, para el cumplimiento de procesos en la otorgación de los Créditos, a fin de que todo el proceso se cumpla de acuerdo a las disposiciones legales.

CAPÍTULO V

5. PROPUESTA

5.1. MANUAL DE FUNCIONES PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PALORA LTDA.

5.1.1. INTRODUCCIÓN

El presente manual de funciones para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Palora Ltda., se lo realiza con el propósito de dar a conocer realmente, las tareas, deberes y responsabilidades que tiene cada colaborador para el cumplimiento a cabalidad en busca del cumplimiento de los objetivos institucionales.

El manual de funciones es un documento que tiene como objetivo básico normar el cumplimiento de las funciones de los colaboradores de la Cooperativa, así como el ordenamiento y sistematización de las funciones y responsabilidades que corresponden a cada uno de los niveles de la estructura organizativa y está orientado a constituirse en un instrumento útil y dinámico para la gestión exitosa.

5.1.2. JUSTIFICACIÓN

La presente propuesta se elabora ante la necesidad y efectiva ejecución de las actividades de cada colaborador de la institución, para el mejor aprovechamiento del talento humano, el presente instrumento permitirá definir claramente cuáles son las funciones que debe desempeñar cada uno de los trabajadores.

Este Manual rige para todos los funcionarios de la empresa, no habrá persona alguna que por razón de su cargo, función o jerarquía esté exenta del cumplimiento de las disposiciones del presente documento. El presente Manual se constituye como material importante ya que de esta forma el personal tendrá un mejor desenvolvimiento en las actividades a desempeñar.

5.1.3. OBJETIVOS DEL MANUAL

5.1.3.2. OBJETIVO GENERAL

Contribuir al desarrollo de la misión y la visión de la institución, a través de un enfoque sistémico, desde el cual se pretende que con la definición de los perfiles y funciones logren la eficiencia de la gestión.

5.1.3.3. ESPECÍFICOS

- Describir las funciones para que sea una información útil para el desarrollo de las diversas actividades relacionadas con la entidad.
- Facilitar la comprensión de los objetivos, políticas, estructuras y funciones de cada área integrante de la Cooperativa

5.1.4. FINALIDAD DEL MANUAL

El Manual de funciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Palora” Ltda., se constituye en un instrumento como guía de referencia para orientar a los colaboradores en el desarrollo de sus funciones de cada uno de sus puestos.

5.1.5. ALCANCE

El Manual de Funciones rige a todos los colaboradores y miembros que integran la estructura organizacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Palora” Ltda., los mismos que tienen la responsabilidad de familiarizarse con su contenido, deberá ser de conocimiento y cumplimiento de todos.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "PALORA" LTDA

El presente manual será un documento utilizado como una herramienta indispensable para comunicar las funciones, bajo un esquema específico con la finalidad de plasmar la información buscando facilitar la orientación a los colaboradores, su aplicación tiene como finalidad buscar la combinación de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes que permiten al colaborador aplicar sus competencias que este posee, en busca del cumplimiento de las metas y los objetivos.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PALORA LTDA.

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	GERENTE
ESTAMENTOS BAJO SU RESPONSABILIDAD	Todas las áreas de la Cooperativa
LÍDER INMEDIATO	Consejo de administración.
INFORME FUNCIONAL	Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia, Asamblea General de Socios
MISIÓN	
Planear las actividades administrativas, operativas, financieras y crediticias de la Sociedad Cooperativa. Así como de resolver los asuntos que requieren su intervención de acuerdo con las facultades delegadas.	
PERFIL	
Formación Académica: Campo Abierto Requisitos Mínimos: Tener título profesional, 3er nivel de preferencia. Experiencia: Cinco años	
ÁMBITO DE ACCIÓN	
FUNCIÓN GENERAL O BÁSICA	
Coordinar, dirigir y controlar la gestión de las áreas subordinadas en procura de cumplir con las políticas y los objetivos definidos para la Cooperativa.	
FUNCIONES ESPECÍFICAS:	
<ul style="list-style-type: none">• Dictar las disposiciones que estime convenientes a fin de asegurar que las actividades de la Sociedad Cooperativa se desarrollen de acuerdo con las políticas y planes aprobados por el Consejo de Administración.• Velar por el cumplimiento de la Ley LOEPS, del Estatuto Social, de los Manuales, Reglamentos y Políticas de la Institución y demás disposiciones que afecten a la Institución;• Cumplir y hacer cumplir los acuerdos del Consejo de Administración.• Formular y proponer al Consejo de Administración, para su aprobación de los Reglamentos, Manuales y disposiciones internas que regulen el funcionamiento de la Cooperativa y los que sean necesarios para el mejor desarrollo de sus actividades.• Diseñar y proponer al Consejo de Administración, para su aprobación, la implementación de nuevas modalidades de ahorros, créditos y servicios financieros, así como de introducir mejoras a los servicios y productos financieros existentes.	

- **Elaborar y someter al Consejo de Administración, para su aprobación los presupuestos y metas a corto, mediano y largo plazo.**
- **Informar periódicamente y asesorar al Consejo de Administración sobre la gestión económico-financiera y administrativa de la Cooperativa. Para ello debe presentar periódicamente análisis de liquidez, rentabilidad, morosidad e informes sobre evaluación de la ejecución del Programa Anual de Operaciones: Plan de Captaciones de Depósitos, de Colocaciones, del Presupuesto de Ingresos, Gastos e Inversiones, así como del Flujo de Caja.**
- **Preparar informes periódicos para el Consejo de Administración, y para la Asamblea General sobre la situación patrimonial y financiera de la Cooperativa.**
- **Presentar oportunamente al Consejo de Administración los Estados Financieros correspondientes a cada ejercicio económico.**
- **Presentar a las Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, la documentación e informes que le sean requeridos, en concordancia con las disposiciones legales vigentes.**



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PALORA LTDA.

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	SECRETARIA
ESTAMENTOS BAJO SU RESPONSABILIDAD	Área administrativa
LÍDER INMEDIATO	Gerencia General
INFORME FUNCIONAL	Gerente General
MISIÓN	
Ejercer sus funciones con oportunidad, responsabilidad, cortesía y ética profesional.	
PERFIL	
Formación Académica: Campo Abierto Requisitos Mínimos: Título Bachiller o técnico en contabilidad o carreras afines Experiencia: No necesario	
ÁMBITO DE ACCIÓN	
FUNCIÓN GENERAL O BÁSICA	
Asistir en forma permanente a la Gerencia General, demostrando iniciativa y criterio propio. Conocer los objetivos y organización de la Cooperativa. Mantener una buena relación con el personal de la Institución y tener disposición horaria.	
FUNCIONES ESPECÍFICAS:	
<ul style="list-style-type: none">• Atender y brindar información a funcionarios, empleados y público que la soliciten, en concordancia con las políticas de información de la Cooperativa.• Recibir, registrar, clasificar y distribuir la documentación y correspondencia interna y externa que ingresa a la Cooperativa.• Preparar correspondencia, elevarla a la Gerencia General para su aprobación, distribución y/o envío.• Prestar apoyo a los distintos órganos de la Cooperativa que requieran su servicio.• Archivar la correspondencia, así como la documentación originada por las sesiones del Consejo de Administración y Gerencia General.• Archivar las disposiciones legales relacionadas con las actividades bancarias.• Llevar libros de Actas, Reglamentos, políticas y normas internas aprobadas por el Consejo de Administración de la Cooperativa.• Efectuar y atender las llamadas telefónicas locales y a larga distancia.• Tomar dictados, preparar correspondencia y documentos que se le encomienden.• Cumplir con las demás funciones que le encomiende Gerencia General	



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PALORA LTDA.

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	Contador general
ESTAMENTOS BAJO SU RESPONSABILIDAD	Área Financiera
LÍDER INMEDIATO	Gerencia General
INFORME FUNCIONAL	Gerente General

MISIÓN

Establecer y coordinar la ejecución de las políticas relacionadas con el área contable, asegurándose que se cumplan los principios de contabilidad generalmente aceptados y con las políticas específicas de la institución y organismos de control.

PERFIL

Formación Académica: Contador Público Autorizado
Requisitos Mínimos: Tener título profesional, 3er nivel de preferencia.
Experiencia: Tres años

ÁMBITO DE ACCIÓN

FUNCIÓN GENERAL O BÁSICA

Elaborar los estados financieros según los principios de contabilidad generalmente aceptados y de acuerdo con las normas de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, Administración tributaria y demás leyes.

FUNCIONES ESPECÍFICAS:

- Elaborar los estados financieros
- Registrar las operaciones en los correspondientes libros contables.
- Revisar y dar su conformidad de los comprobantes por los desembolsos (pagos a proveedores de bienes y servicios) a realizar.
- Controlar y elaborar los formularios del pago de impuestos y retenciones.
- Elaborar en forma mensual las notas explicativas y anexos a los estados financieros
- Realizar análisis mensual de los estados financieros, emitiendo un informe económico financiero de la marcha de la cooperativa para el Gerente General y para el Consejo de Administración.
- Informar al Gerente posibles omisiones en la contabilización que se cometan en las diferentes áreas o agencias.
- Validar la información contable previo al registro correspondiente.
- Remitir información contable a los organismos superiores que así lo requieran.
Cumplir con las demás funciones que le encomiende Gerencia General



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PALORA LTDA.

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	Auxiliar contable
ESTAMENTOS BAJO SU RESPONSABILIDAD	Área Financiera
LÍDER INMEDIATO	Contador general
INFORME FUNCIONAL	Contador general
MISIÓN	
Realizar actividades de control, digitar y registrar las transacciones contables de las operaciones de la institución y verificar su adecuada contabilización, elaborar nómina y liquidación de seguridad social.	
PERFIL	
Formación Académica: Bachiller o técnico en contabilidad Requisitos Mínimos: Título bachiller o técnico. Experiencia: No necesario	
ÁMBITO DE ACCIÓN	
FUNCIÓN GENERAL O BÁSICA	
Revisar permanentemente los documentos que sustentan los pagos por Caja Chica de Oficina Principal y de Agencias (en ausencia del contador): código contable, importes y conformidad de los documentos fuentes (con sello y pagado y firmado). Devolver aquellos documentos que no cumplan con las formalidades legales.	
FUNCIONES ESPECÍFICAS:	
<ul style="list-style-type: none">• Elaborar reportes adelantados para lo cual debe coordinar con el Cajero, Asistente de Ahorros y los Administradores de las respectivas Agencias para luego remitirla a la Federación.• Elaborar la posición bancaria diaria y remitirla a los órganos de controles correspondientes.• Registrar y revisar los asientos por las operaciones de ahorros diarias tanto de oficina principal como agencias.• Elaborar la información complementaria a los estados financieros.• Registrar y revisar los asientos por las operaciones diarias, tanto de oficina principal como agencias de las cuentas, colocaciones pendientes y de orden.• Otras que se le encomiende y/o delegue, de acuerdo con los objetivos de la institución.	



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PALORA LTDA.

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	Cajera
ESTAMENTOS BAJO SU RESPONSABILIDAD	Captaciones
LÍDER INMEDIATO	Gerente
INFORME FUNCIONAL	Gerente
MISIÓN	
Mantener disponibilidad de dinero en efectivo para atender los requerimientos de los socios y procurar su entera satisfacción.	
PERFIL	
Formación Académica: Contabilidad o carreras a fines Requisitos Mínimos: Tener título profesional 3er nivel o técnico. Experiencia: No necesario	
ÁMBITO DE ACCIÓN	
FUNCIÓN GENERAL O BÁSICA	
Conducir y supervisar las actividades operativas y financieras de la oficina principal y de las agencias, relacionadas con los productos de ahorros, créditos y otros servicios que brinda la Cooperativa.	
FUNCIONES ESPECÍFICAS:	
<ul style="list-style-type: none">• Verificar el monto de fondo de cambio recibido.• Atender en ventanilla el requerimiento del cliente/socio y realizar la transacción correspondiente; retiro-depósito; previa revisión de requisitos de transacción (verificación de cantidades y de firma).• Consultar, recibir y registrar el pago de cuota vencida o anticipada por parte del socio deudor de un crédito.• Comprobar reglamentos internos o externos (Superintendencia de Bancos, CONSEP, etc.) aplicables y registrar, en formato correspondiente, el requerimiento reglamentario aplicable de la transacción.• Registrar la transacción realizada (input sistema informático).• Solicitar, al Supervisor Operativo los incrementos del fondo del cambio o disminuir el monto de efectivo de su caja (depósito de bóveda), según el déficit o exceso de efectivo presente en la misma.• Asignar un número secuencial y legalizar (firma y sello) a los documentos que soportan las transacciones efectuadas durante su jornada laboral.	



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PALORA LTDA.

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	Asistente de caja general
ESTAMENTOS BAJO SU RESPONSABILIDAD	Captaciones
LÍDER INMEDIATO	Cajero
INFORME FUNCIONAL	Cajero

MISIÓN

Mantener disponibilidad de dinero en efectivo para atender los requerimientos de los socios y procurar su entera satisfacción.

PERFIL

Formación Académica: Bachiller o técnico en contabilidad o carreras a fines

Requisitos Mínimos: Título bachiller o técnico

Experiencia: un año en puestos similares

ÁMBITO DE ACCIÓN

FUNCIÓN GENERAL O BÁSICA

Conducir y supervisar las actividades operativas y financieras de la oficina principal y de las agencias, relacionadas con los productos de ahorros, créditos y otros servicios que brinda la Cooperativa.

FUNCIONES ESPECÍFICAS:

- Habilitar, en la Oficina Principal, de efectivo a las ventanillas de atención
- (Recibidor/Pagador), para el funcionamiento de sus operaciones diarias, asimismo coordinar con los administradores de las agencias la devolución de excedentes o habilitación de dinero cuando tengan necesidad de efectivo.
- Efectuar retiros de los Bancos, para las operaciones diarias de la Cooperativa, previa autorización al nivel correspondiente
- Llevar los Libros de Caja General, tanto en moneda nacional como en moneda extranjera, registrando en forma diaria las operaciones en efectivo.
- Registrar y efectuar en forma diaria las entregas bancarias de los cheques que han ingresado por operaciones tanto de ahorros como de créditos.
- Ordenar los documentos que sustentan las operaciones diarias de caja, para su remisión a Contabilidad.
- Registrar los cheques recibidos para su posterior depósito en Cuentas de la Sociedad Cooperativa.
- Retener, elaborando el acta respectiva, todo billete y/o moneda falsa que haya sido presentado para su depósito o pago ante cualquier ventanilla de la Sociedad



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PALORA LTDA.

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	Jefe de crédito
ESTAMENTOS BAJO SU RESPONSABILIDAD	Área de créditos
LÍDER INMEDIATO	Gerente
INFORME FUNCIONAL	Gerente
MISIÓN	
Formular y controlar el cumplimiento de las políticas de créditos establecidas por la LOEPS y General. Formular planes tendentes a la optimización de las operaciones crediticias. Cumplir y hacer cumplir las normas y políticas dictadas por la Sociedad Cooperativa y los órganos supervisores, para la operación crediticia.	
PERFIL	
Formación Académica: Ing. Comercial o Ing. en contabilidad y auditoría. Requisitos Mínimos: Título tercer nivel Experiencia: Tres años en cargos similares	
ÁMBITO DE ACCIÓN	
FUNCIÓN GENERAL O BÁSICA	
Gestionar las recuperaciones de los créditos, utilizando criterios definidos en las políticas, reglamentos y procedimientos, evaluar los productos y servicios crediticios procurando obtener la máxima rentabilidad al menor riesgo posible en las colocaciones.	
FUNCIONES ESPECÍFICAS:	
<ul style="list-style-type: none">• Dirigir, controlar y actualizar de ser necesario, los procedimientos relacionadas con evaluación, otorgamiento, vigilancia y recuperación de los créditos concedidos por la SCAP.• Vigilar que las operaciones de créditos presentadas, mediante solicitudes de préstamo de acuerdo a los requisitos establecidos.• Proveer los lineamientos necesarios que posibiliten el liderazgo en cualquier modalidad de crédito que la institución ofrezca.• Controlar a través de reportes, los resultados obtenidos en cada una de sus áreas y cuando sea necesario, decidir las medidas correspondientes.• Elaborar el presupuesto, reglamento y plan operativo del Área de Crédito, proponerlo al Gerente General y presentarlo al Consejo de Administración en caso de ser necesario, una vez aprobado, controlar su correcta ejecución y cumplimiento de metas.• Elaborar periódicamente los estados financieros comparativos entre el presupuesto proyectado y ejecutado, evaluando permanentemente el desarrollo de la ejecución del presupuesto de su área.• Mantener informado a Gerencia General sobre la situación operativa de la Cooperativa en cuando a colocaciones y recuperaciones.• Participar en el Comité de Crédito como proponente de las solicitudes de líneas	

de crédito o préstamos de acuerdo a los límites establecidos en el Manual de Crédito y Aprobado por el Consejo de Administración una vez hecho el estudio de crédito por el área de análisis de crédito.

- **Evaluar las solicitudes de crédito de montos mayores, presentados por los Analistas de Crédito, autorizándolas o denegándolas dentro del nivel de autorización que le ha sido conferido.**
- **Evaluar las actividades de seguimiento de los créditos otorgados y verificar el cumplimiento de las condiciones estipuladas en las propuestas de crédito.**
- **Coordinar con la jefatura de personal el rol de vacaciones, el plan de capacitación, los permisos, sanciones, ascensos, despidos, esquemas de remuneración, etc., para canalizar las acciones a realizar.**
- **Realizar la evaluación del personal a su cargo y de los administradores de sucursales en lo concerniente al área de su competencia.**
- **Elaborar y proponer el sistema de incentivos con el cual serán remunerados los funcionarios de créditos y que al mismo tiempo servirá para la evaluación de gestión y desempeño.**
- **Realizar un control aleatorio de la formalización de los créditos aprobados, de acuerdo con las normas y regulaciones de la Sociedad Cooperativa, y las disposiciones de los órganos de control.**
- **Dar conformidad a los reportes mensuales establecidos en el Manual de Prevención de Lavado de Dinero.**
- **Cumplir y hacer cumplir las normas establecidas en el Manual de Prevención de Lavado de Dinero.**
- **Vigilar que el monto máximo de los créditos concedidos a una sola persona física o moral, no exceda de los límites fijados por los dispositivos legales vigentes.**
- **Gestionar y coordinar con los órganos respectivos la regularización de los créditos cuya recuperación no se realice dentro de los plazos otorgados a los deudores para su pronunciación.**
- **Autorizar la cancelación de los recibos de los secretarios de juzgado, procuradores judiciales, tramitados, peritos judiciales, martilleros y otros por sus actuaciones judiciales.**
- **Controlar los informes de asesoría legal sobre situación de créditos en cobranza judicial, monto de la deuda, estado del juicio y situación de garantías.**
- **Constatar que los créditos concedidos a los socios que se encuentren en situación de observación, se aprueben de acuerdo con las disposiciones vigentes para tal efecto.**
- **Representar a la Cooperativa en las Oficinas en casos legales para autenticar las firmas autorizadas en los recursos judiciales.**
- **Evaluar la cartera de créditos en concordancia con las normas vigentes estipuladas.**
- **Proponer normas o reglamentos para el otorgamiento, control, supervisión de créditos, recuperación de créditos, con los niveles y poderes necesarios para la Gerencia, Administradores de Sucursales, Recuperadores, Asesor Legal y Analistas de Crédito, delegando representación.**



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PALORA LTDA.

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	Auxiliar de créditos
ESTAMENTOS BAJO SU RESPONSABILIDAD	Créditos
LÍDER INMEDIATO	Jefe de créditos
INFORME FUNCIONAL	Jefe de créditos
MISIÓN	
Realizar la gestión de cobranzas de la forma eficiente, y apoyo en actividades de mensajería.	
PERFIL	
Formación Académica: Contabilidad o carreras a fines Requisitos Mínimos: Título profesional o técnico. Experiencia: 1 año en puestos similares	
ÁMBITO DE ACCIÓN	
FUNCIÓN GENERAL O BÁSICA	
Cobrar las cuotas establecidas a cada uno de los socios a los encomendados.	
FUNCIONES ESPECÍFICAS:	
<ul style="list-style-type: none">• Visitar a los socios programados para cobrar las cuotas.• Apoyar en los depósitos bancarios de cheques.• Realizar la gestión de servicios de mensajería.• Cumplir los procedimientos y procesos establecidos.	

BIBLIOGRAFÍA

ARENS Albín A. (1995). *Auditoría Un enfoque Integral*.

BLANCO LUNA Yanel. (2003). *Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral*
(Primera edición ed.). Bogotá: ECOE Ediciones Ltda.

CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO. (2001). *Manual de Auditoría de Gestión*.
Quito.

CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO. (2001). *Manual de Auditoría Financiera*. .

COOK John y WINKLE, G. (2000). *Auditoría* (Tercera edición ed.). México: Editorial
McGRAW-HILL.

DE LA PEÑA Alberto. (2009). *Auditoría Un enfoque práctico*,. España: PARANINFO.

FRAKLIN Benjamin. (2000). *Auditoría Administrativa*. México: McGraw Hill..

FRANKLIN Enrique, B. (2000). *Auditoría Administrativa*. México: Mc Graw Hill.

MADARIAGA GOROCICA Juan. (2004.). *Manual Práctico de Auditoría*. España,;
Deusto.

MALDONADO Milton. (2006). *Auditoría de gestión* (Tercera Edición ed.). Quito.

WHITTINGTON Ray. (2005). *Principios de Auditoría*. México: McGraw-Hill.

WEBGRAFÍA

<http://queaprendemoshoj.com>. (15 de 07 de 2011). *Informe de Auditoría*. Obtenido de Disponible: <http://queaprendemoshoj.com/el-informe-de-auditoria-i-concepto-y-normas-de-elaboracion/>

<http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse3.html>. (12 de 03 de 2014). Obtenido de <http://fccea.unicauca.edu.com>

<http://sites.amarillasinternet.com/cacpepalora/inicio.html>. (03 de Enero de 2014). Obtenido de Disponible: <http://sites.amarillasinternet.com/cacpepalora/inicio.html>

<http://sites.amarillasinternet.com/cacpepalora/inicio.html>. (15 de 01 de 2014). Obtenido de Disponible: <http://sites.amarillasinternet.com/cacpepalora/inicio.html>

<http://sofia-loza.blogspot.com/2013/04/fases-de-auditoria-la-practica-de-la.html>.

[HTTP://WWW.CONTRALORIA.GOB.EC](http://WWW.CONTRALORIA.GOB.EC).

<http://www.gestiopolis.com>.

[HTTP://WWW.MONOGRAFIAS.COM](http://WWW.MONOGRAFIAS.COM).

www.repositorio.ute.edu.ec. (12 de 11 de 2013).

ANEXOS

ANEXO 1

RAZÓN SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PALORA
FECHA DE DATOS: 31/12/2012

Fecha de datos: 31/12/2012
Año Estructura: 2012

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	2012	2011
1	ACTIVO	2637078,07	2637078,07
11	FONDOS DISPONIBLES	278135,30	278135,30
1101	CASA	99168,81	99168,81
1103	BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS	178966,49	178966,49
1104	EFFECTOS DE COMERCIO INMEDIATO	0,00	0,00
1105	RENTAS EN TRANSITO	0,00	0,00
12	OPERACIONES INTERBANCARIAS	0,00	0,00
1201	FONDOS INTERBANCARIOS VENDIDOS	0,00	0,00
1202	OPERACIONES DE REPORTE CON INSTITUCIONES FINANCIERAS	0,00	0,00
1203	PROVISION PARA OPERACIONES INTERBANCARIAS Y DE REPORTE	0,00	0,00
13	INVERSIONES	57000,00	57000,00
1301	A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN EL ESTADO DE RESULTADOS DE ENTIDADES DEL SECTOR PRIVADO	57000,00	57000,00
1302	A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN EL ESTADO DE RESULTADOS DEL ESTADO O DE ENTIDADES DEL SECTOR PUBLICO	0,00	0,00
1303	DISPONIBLES PARA LA VENTA DE ENTIDADES DEL SECTOR PRIVADO	0,00	0,00
1304	DISPONIBLES PARA LA VENTA DEL ESTADO O DE ENTIDADES DEL SECTOR PUBLICO	0,00	0,00
1305	MANTENIDAS HASTA EL VENCIMIENTO DE ENTIDADES DEL SECTOR PRIVADO	0,00	0,00
1306	MANTENIDAS HASTA SU VENCIMIENTO DEL ESTADO O DE ENTIDADES DEL SECTOR PUBLICO	0,00	0,00
1307	DE DISPONIBILIDAD RESTRINGIDA	0,00	0,00
1308	PROVISION PARA INVERSIONES	0,00	0,00
14	CARTERA DE CREDITOS	181950,86	181950,86
1401	CARTERA DE CREDITOS COMERCIAL POR VENCER	48623,27	48623,27
1402	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO POR VENCER	414874,30	414874,30
1403	CARTERA DE CREDITOS DE VIVIENDA POR VENCER	0,00	0,00
1404	CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA POR VENCER	94133,60	94133,60
1405	CARTERA DE CREDITO EDUCATIVO POR VENCER	0,00	0,00
1406	CARTERA DE CREDITOS COMERCIAL REFINANCIADA POR VENCER	0,00	0,00
1407	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO REFINANCIADA POR VENCER	0,00	0,00
1408	CARTERA DE CREDITOS DE VIVIENDA REFINANCIADA POR VENCER	0,00	0,00
1409	CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA REFINANCIADA POR VENCER	0,00	0,00
1410	CARTERA DE CREDITO EDUCATIVO REFINANCIADA POR VENCER	0,00	0,00
1411	CARTERA DE CREDITOS COMERCIAL REESTRUCTURADA POR VENCER	0,00	0,00
1412	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO REESTRUCTURADA POR VENCER	0,00	0,00
1413	CARTERA DE CREDITOS DE VIVIENDA REESTRUCTURADA POR VENCER	0,00	0,00
1414	CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA REESTRUCTURADA POR VENCER	0,00	0,00
1415	CARTERA DE CREDITO EDUCATIVO REESTRUCTURADA POR VENCER	0,00	0,00
1416	CARTERA DE CREDITOS COMERCIAL QUE NO DEVENGA INTERESES	44071,42	44071,42
1417	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO QUE NO DEVENGA INTERESES	38390,38	38390,38
1418	CARTERA DE CREDITOS DE VIVIENDA QUE NO DEVENGA INTERESES	0,00	0,00
1419	CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA QUE NO DEVENGA INTERESES	48935,37	48935,37
1420	CARTERA DE CREDITO EDUCATIVO QUE NO DEVENGA INTERESES	0,00	0,00
1421	CARTERA DE CREDITOS COMERCIAL REFINANCIADA QUE NO DEVENGA INTERESES	0,00	0,00
1422	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO REFINANCIADA QUE NO DEVENGA INTERESES	0,00	0,00
1423	CARTERA DE CREDITOS DE VIVIENDA REFINANCIADA QUE NO DEVENGA INTERESES	0,00	0,00
1424	CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA REFINANCIADA QUE NO DEVENGA INTERESES	0,00	0,00
1425	CARTERA DE CREDITO EDUCATIVO REFINANCIADA QUE NO DEVENGA INTERESES	0,00	0,00
1426	CARTERA DE CREDITOS COMERCIAL REESTRUCTURADA QUE NO DEVENGA INTERESES	0,00	0,00
1427	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO REESTRUCTURADA QUE NO DEVENGA INTERESES	0,00	0,00
1428	CARTERA DE CREDITOS DE VIVIENDA REESTRUCTURADA QUE NO DEVENGA INTERESES	0,00	0,00
1429	CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA REESTRUCTURADA QUE NO DEVENGA INTERESES	0,00	0,00
1430	CARTERA DE CREDITO EDUCATIVO REESTRUCTURADA QUE NO DEVENGA INTERESES	0,00	0,00
1431	CARTERA DE CREDITOS COMERCIAL VENCIDA	18373,53	18373,53
1432	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO VENCIDA	11278,54	11278,54
1433	CARTERA DE CREDITOS DE VIVIENDA VENCIDA	0,00	0,00
1434	CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA VENCIDA	10732,92	10732,92
1435	CARTERA DE CREDITO EDUCATIVO VENCIDA	0,00	0,00
1436	CARTERA DE CREDITOS COMERCIAL REFINANCIADA VENCIDA	0,00	0,00
1437	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO REFINANCIADA VENCIDA	0,00	0,00
1438	CARTERA DE CREDITOS DE VIVIENDA REFINANCIADA VENCIDA	0,00	0,00
1439	CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA REFINANCIADA VENCIDA	0,00	0,00
1440	CARTERA DE CREDITO EDUCATIVO REFINANCIADA VENCIDA	0,00	0,00
1441	CARTERA DE CREDITOS COMERCIAL REESTRUCTURADA VENCIDA	0,00	0,00
1442	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO REESTRUCTURADA VENCIDA	0,00	0,00
1443	CARTERA DE CREDITOS DE VIVIENDA REESTRUCTURADA VENCIDA	0,00	0,00
1444	CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA REESTRUCTURADA VENCIDA	0,00	0,00
1445	CARTERA DE CREDITO EDUCATIVO REESTRUCTURADA VENCIDA	0,00	0,00
1446	CARTERA DE CREDITOS COMERCIAL VENCIDA	0,00	0,00
1447	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO VENCIDA	0,00	0,00
1448	CARTERA DE CREDITOS DE VIVIENDA VENCIDA	0,00	0,00
1449	CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA VENCIDA	0,00	0,00
1450	CARTERA DE CREDITO EDUCATIVO VENCIDA	0,00	0,00
1451	CARTERA DE CREDITOS COMERCIAL REFINANCIADA VENCIDA	0,00	0,00
1452	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO REFINANCIADA VENCIDA	0,00	0,00
1453	CARTERA DE CREDITOS DE VIVIENDA REFINANCIADA VENCIDA	0,00	0,00
1454	CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA REFINANCIADA VENCIDA	0,00	0,00
1455	CARTERA DE CREDITO EDUCATIVO REFINANCIADA VENCIDA	0,00	0,00
1456	CARTERA DE CREDITOS COMERCIAL REESTRUCTURADA VENCIDA	0,00	0,00
1457	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO REESTRUCTURADA VENCIDA	0,00	0,00
1458	CARTERA DE CREDITOS DE VIVIENDA REESTRUCTURADA VENCIDA	0,00	0,00
1459	CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA REESTRUCTURADA VENCIDA	0,00	0,00
1460	CARTERA DE CREDITO EDUCATIVO REESTRUCTURADA VENCIDA	0,00	0,00
1461	CARTERA DE CREDITOS COMERCIAL VENCIDA	0,00	0,00
1462	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO VENCIDA	0,00	0,00
1463	CARTERA DE CREDITOS DE VIVIENDA VENCIDA	0,00	0,00
1464	CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA VENCIDA	0,00	0,00
1465	CARTERA DE CREDITO EDUCATIVO VENCIDA	0,00	0,00
1466	CARTERA DE CREDITOS COMERCIAL REFINANCIADA VENCIDA	0,00	0,00
1467	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO REFINANCIADA VENCIDA	0,00	0,00
1468	CARTERA DE CREDITOS DE VIVIENDA REFINANCIADA VENCIDA	0,00	0,00
1469	CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA REFINANCIADA VENCIDA	0,00	0,00
1470	CARTERA DE CREDITO EDUCATIVO REFINANCIADA VENCIDA	0,00	0,00
1471	PROVISIONES PARA CREDITOS INCOBRABLES	8965,38	8965,38
15	DEUDORES POR ACEPTACIONES	0,00	0,00
1501	DENTRO DEL PLAZO	0,00	0,00
1502	DESPUES DEL PLAZO	0,00	0,00
16	CUENTAS POR COBRAR	45893,38	45893,38
1601	INTERESES POR COBRAR DE OPERACIONES INTERBANCARIAS	0,00	0,00
1602	INTERESES POR COBRAR INVERSIONES	0,00	0,00
1603	INTERESES POR COBRAR DE CARTERA DE CREDITOS	33090,42	33090,42
1604	OTROS INTERESES POR COBRAR	0,00	0,00
1605	COMISIONES POR COBRAR	0,00	0,00
1606	REHONDEROS POR COBRAR DE FIDEUCOMISOS MERCANTILES	0,00	0,00
1607	ANTICIPO PARA ADQUISICION DE ACCIONES	0,00	0,00
1608	INVERSIONES VENCIDAS	0,00	0,00
1609	PAGOS POR CUENTA DE CLIENTES	641,17	641,17
1610	INTERESES REESTRUCTURADOS POR COBRAR	0,00	0,00
1611	CUENTAS POR COBRAR VARIAS	11788,06	11788,06
1612	PROVISION PARA CUENTAS POR COBRAR	-2228,48	-2228,48
17	BIENES REALIZABLES, ADJUDICADOS POR PAGO, DE ARRENDAMIENTO MERCANTIL Y NO UTILIZADOS POR LA RESTITUCION	0,00	0,00
1701	BIENES ADJUDICADOS POR PAGO	0,00	0,00
1702	BIENES ARRENDADOS	0,00	0,00
1703	BIENES NO UTILIZADOS POR LA INSTITUCION	0,00	0,00
1704	PROVISION PARA BIENES REALIZABLES, ADJUDICADOS POR PAGO Y RECUPERADOS	0,00	0,00
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	144190,59	144190,59
1801	TERRENOS	34418,20	34418,20
1802	EDIFICIOS	142272,00	142272,00
1803	CONSTRUCCIONES Y REMODELACIONES EN CURSO	0,00	0,00
1804	OTROS LOCALES	0,00	0,00
1805	MUEBLES, ENFEROS Y EQUIPOS DE OFICINA	50637,81	50637,81
1806	EQUIPOS DE COMPUTACION	23637,58	23637,58
1807	UNIDADES DE TRANSPORTE	0,00	0,00

1808 EQUIPOS DE CONSTRUCCION	0.00	0.00
1809 EQUIPO DE ENLAJE	0.00	0.00
2890 OTROS	8267.87	8267.13
1899 DEPRECIACION ACUMULADA	-133940.17	-133940.17
30 OTROS ACTIVOS	290510.16	290510.16
1901 INVERSIONES EN ACCIONES Y PARTICIPACIONES	26355.64	26355.64
1902 DERECHOS FIDUCIARIOS	0.00	0.00
1904 GASTOS Y PAGOS ANTICIPADOS	74809.47	74809.47
1905 GASTOS DIFERIDOS	11496.46	11496.46
1906 MATERIALES, MERCADERIAS E INSUMOS	2149.23	2149.23
1908 TRANSFERENCIAS INTERNAS	0.00	0.00
1909 DERECHOS FIDUCIARIOS RECIBIDOS POR RESOLUCION BANCARIA	0.00	0.00
1910 DIVISAS	0.00	0.00
1999 OTROS	184639.36	184639.36
1999 PROVISION PARA OTROS ACTIVOS IRRECUPERABLES	0.00	0.00
2 PASIVOS	2025172.14	2025172.14
21 OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	1389406.05	1389406.05
2101 DEPOSITOS A LA VISTA	485458.95	485458.95
2102 OPERACIONES DE REPORTE	0.00	0.00
2103 DEPOSITOS A PLAZO	903466.10	903466.10
2104 DEPOSITOS DE GARANTIA	0.00	0.00
2105 DEPOSITOS RESTRINGIDOS	0.00	0.00
22 OPERACIONES INTERBANCARIAS	0.00	0.00
2201 FONDOS INTERBANCARIOS COMPARTIDOS	0.00	0.00
2202 OPERACIONES DE REPORTE CON INSTITUCIONES FINANCIERAS	0.00	0.00
2203 OPERACIONES POR CONFIRMAR	0.00	0.00
23 OBLIGACIONES INMEDIATAS	0.00	0.00
2301 GIROS, TRANSFERENCIAS Y COBRANZAS POR PAGAR	12037.74	12037.74
2304 VALORES EN CIRCULACION Y CUPONES POR PAGAR	0.00	0.00
24 ACEPTACIONES EN CIRCULACION	0.00	0.00
2402 DENTRO DEL PLAZO	0.00	0.00
2403 DESPUES DEL PLAZO	0.00	0.00
25 CUENTAS POR PAGAR	43217.81	43217.81
2501 INTERESES POR PAGAR	15117.76	15117.76
2502 COMISIONES POR PAGAR	0.00	0.00
2503 OBLIGACIONES PATRONALES	8881.33	8881.33
2504 RETENCIONES	7045.23	7045.23
2505 CONTRIBUCIONES, IMPUESTOS Y MULTAS	1631.60	1631.60
2506 PROVEEDORES	4403.54	4403.54
2507 OBLIGACIONES POR COMPRA DE CARTERA	0.00	0.00
2508 GARANTIAS CREDITICIAS SUBROGADAS PENENTES DE RECUPERACION	0.00	0.00
2511 CUENTAS POR PAGAR A ESTABLECIMIENTOS AFILIADOS	0.00	0.00
2511 PROVISIONES PARA ACEPTACIONES BANCARIAS Y OPERACIONES CONTINGENTES	0.00	0.00
2512 CUENTAS POR PAGAR VARIAS	945.34	945.34
26 OBLIGACIONES FINANCIERAS	576840.64	576840.64
2601 GOBIERNOS	0.00	0.00
2602 OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS DEL PAIS	576840.64	576840.64
2603 OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS DEL EXTERIOR	0.00	0.00
2604 OBLIGACIONES CON ENTIDADES FINANCIERAS DEL SECTOR PUBLICO	0.00	0.00
2607 OBLIGACIONES CON ORGANISMOS MULTILATERALES	0.00	0.00
2608 PRESTAMO SUBORDINADO	0.00	0.00
2691 OTRAS OBLIGACIONES	0.00	0.00
27 VALORES EN CIRCULACION	0.00	0.00
2701 OTROS TITULOS VALORES	0.00	0.00
2701 PRIMA O DESCUENTO EN COLOCACION DE VALORES EN CIRCULACION	0.00	0.00
28 OBLIGACIONES CONVERTIBLES EN ACCIONES Y APORTES PARA FUTURA CAPITALIZACION	0.00	0.00
2803 DEUDA SUBORDINADA A PLAZO	0.00	0.00
29 OTROS PASIVOS	3869.90	3869.90
2901 INGRESOS RECIBIDOS POR ANTICIPADO	0.00	0.00
2902 COMBINACION PARA PAGO DE OBLIGACIONES	3804.08	3804.08
2903 FONDOS EN ADMINISTRACION	0.00	0.00
2904 FONDO DE RESERVA EMPLEADOS	0.00	0.00
2906 TRANSFERENCIAS INTERNAS	0.00	0.00
2910 POSICION	0.00	0.00
2912 MANUVALIA MERCANTIL, GOODWILL	0.00	0.00
3 OTROS	88.82	88.82
3 PATRIMONIO	811708.83	811708.83
31 CAPITAL SOCIAL	511465.17	511465.17
3101 APORTES DE SOCIOS	511465.17	511465.17
31 RESERVAS	303094.23	303094.23
3101 LEGALES	17944.81	17944.81
3103 ESPECIALES	7962.79	7962.79
3103 REVALORIZACION DEL PATRIMONIO	77706.63	77706.63
3103 POR RESULTADOS NO OPERATIVOS	0.00	0.00
3103 OTROS APORTES PATRIMONIALES	0.00	0.00
3103 DONACIONES	0.00	0.00
3103 OTROS	0.00	0.00
35 SUPERAVIT POR VALUACIONES	0.00	0.00
3501 SUPERAVIT POR VALUACION DE PROPIEDADES, EQUIPO Y OTROS	0.00	0.00
3502 SUPERAVIT POR VALUACION DE INVERSIONES EN ACCIONES	0.00	0.00
3503 VALUACION INVERSION NETA EN UN NEGOCIO EN EL EXTERIOR	0.00	0.00
3504 VALUACION DE INVERSIONES EN INSTRUMENTOS FINANCIEROS	0.00	0.00
36 RESULTADOS	-3443.47	-3443.47
3601 UTILIDADES O EXCEDENTES ACUMULADAS	0.00	0.00
3602 PERDIDAS ACUMULADAS	-3443.47	-3443.47
3603 UTILIDAD O EXCEDENTE DEL EJERCICIO	0.00	0.00
3604 PERDIDA DEL EJERCICIO	0.00	0.00
4 GASTOS	409816.88	409816.88
41 INTERESES CAUSADOS	107282.36	107282.36
4101 OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	87418.47	87418.47
4102 OPERACIONES INTERBANCARIAS	0.00	0.00
4103 OBLIGACIONES FINANCIERAS	19851.79	19851.79
4104 VALORES EN CIRCULACION Y OBLIGACIONES CONVERTIBLES EN ACCIONES	0.00	0.00
4105 OTROS INTERESES	1.10	1.10
42 COMISIONES CAUSADAS	0.00	0.00
4201 OBLIGACIONES FINANCIERAS	0.00	0.00
4202 OPERACIONES CONTINGENTES	0.00	0.00
4203 COBRANZAS	0.00	0.00
4204 POR OPERACIONES DE PERMUTA FINANCIERA	0.00	0.00
4205 SERVICIOS FIDUCIARIOS	0.00	0.00
4290 VARIAS	0.00	0.00
43 PERDIDAS FINANCIERAS	0.00	0.00
4301 PERDIDA EN CAMBIO	0.00	0.00
4302 EN VALUACION DE INVERSIONES	0.00	0.00
4303 EN VENTA DE ACTIVOS PRODUCTIVOS	0.00	0.00

4304	PERDIDAS POR FIDEICOMISO MERCANTIL	0,00	0,00
4305	PRIMA DE INVERSIONES EN TITULOS VALORES	0,00	0,00
4306	PRIMAS EN CARTERA COMPRADA	0,00	0,00
44	PROVISIONES	10872,18	10872,18
4401	INVERSIONES	0,00	0,00
4402	CARTERA DE CREDITOS	10872,18	10872,18
4403	CUENTAS POR COBRAR	0,00	0,00
4404	BIENES REALIZABLES ADJUDICADOS POR PAGO Y DE ARRENDAMIENTO MERCANTIL	0,00	0,00
4405	OTROS ACTIVOS	0,00	0,00
4406	OPERACIONES CONTINGENTES	0,00	0,00
4407	OPERACIONES INTERBANCARIAS Y DE REPORTE	0,00	0,00
45	GASTOS DE OPERACION	291196,71	291196,71
4501	GASTOS DE PERSONAL	146822,70	146822,70
4502	HONORARIOS	39794,45	39794,45
4503	SERVICIOS VARIOS	62730,79	62730,79
4504	IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y MULTAS	6394,59	6394,59
4505	DEPRECIACIONES	15915,33	15915,33
4506	AMORTIZACIONES	1093,89	1093,89
4507	OTROS GASTOS	18443,96	18443,96
46	OTRAS PERDIDAS OPERACIONALES	0,00	0,00
4601	PERDIDA EN ACCIONES Y PARTICIPACIONES	0,00	0,00
4602	OTRAS	0,00	0,00
47	OTROS GASTOS Y PERDIDAS	766,73	766,73
4701	PERDIDA EN VENTA DE BIENES	0,00	0,00
4702	PERDIDA EN VENTA DE ACCIONES Y PARTICIPACIONES	0,00	0,00
4703	INTERESES, COMISIONES Y TARIFAS DEVENGADOS EN EJERCICIOS ANTERIORES	766,73	766,73
4704	OTROS	0,00	0,00
48	IMPUESTOS Y PARTICIPACION A EMPLEADOS	0,00	0,00
4801	PARTICIPACION A EMPLEADOS	0,00	0,00
4813	IMPUESTO A LA RENTA	0,00	0,00
4899	OTROS	0,00	0,00
5	INGRESOS	418634,58	418634,58
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	318271,65	318271,65
5101	DEPOSITOS	2956,52	2956,52
5102	OPERACIONES INTERBANCARIAS	0,00	0,00
5103	INTERESES Y DESCUENTOS DE INVERSIONES EN TITULOS VALORES	0,00	0,00
5104	INTERESES Y DESCUENTOS DE CARTERA DE CREDITOS	330263,74	330263,74
5105	OTROS INTERESES Y DESCUENTOS	5051,39	5051,39
52	COMISIONES GANADAS	0,00	0,00
5201	CARTERA DE CREDITOS	0,00	0,00
5202	DEUDORES POR ACEPTACION	0,00	0,00
5203	AVALES	0,00	0,00
5204	FIANZAS	0,00	0,00
5205	CARTAS DE CREDITO	0,00	0,00
5299	OTRAS	0,00	0,00
53	UTILIDADES FINANCIERAS	0,00	0,00
5301	GANANCIA EN CAMBIO	0,00	0,00
5302	EN VALUACION DE INVERSIONES	0,00	0,00
5303	EN VENTA DE ACTIVOS PRODUCTIVOS	0,00	0,00
5304	RENDIMIENTOS POR FIDEICOMISO MERCANTIL	0,00	0,00
54	INGRESOS POR SERVICIOS	70299,18	70299,18
5404	MANEJO Y COBRANZAS	3163,70	3163,70
5405	OTROS SERVICIOS	67135,48	67135,48
55	OTROS INGRESOS OPERACIONALES	0,00	0,00
5501	UTILIDADES EN ACCIONES Y PARTICIPACIONES	0,00	0,00
5502	UTILIDAD EN VENTA DE BIENES REALIZABLES Y RECUPERADOS	0,00	0,00
5503	DIVIDENDOS POR CERTIFICADOS DE APORTACION	0,00	0,00
5504	OTROS	0,00	0,00
56	OTROS INGRESOS	10063,77	10063,77
5601	UTILIDAD EN VENTA DE BIENES	0,00	0,00
5602	UTILIDAD EN VENTA DE ACCIONES Y PARTICIPACIONES	0,00	0,00
5603	ARRENDAMIENTOS	0,00	0,00
5604	RECUPERACIONES DE ACTIVOS FINANCIEROS	10013,77	10013,77
5699	OTROS	50,00	50,00
58	PERDIDAS Y GANANCIA	8027,40	8027,40
6	CUENTAS CONTINGENTES	0,00	0,00
61	DEUDORAS	0,00	0,00
6101	OTRAS CUENTAS CONTINGENTES DEUDORAS	0,00	0,00
6102	ACREEDORAS	0,00	0,00
6401	AVALES	0,00	0,00
6402	FIANZAS Y GARANTIAS	0,00	0,00
6403	CARTAS DE CREDITO	0,00	0,00
6404	CREDITOS APROBADOS NO DESEMBOZADOS	0,00	0,00
6405	COMPROMISOS FUTUROS	0,00	0,00
7	CUENTAS DE ORDEN	0,00	0,00
71	CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	0,00	0,00
7101	VALORES Y BIENES PROPIOS EN PODER DE TERCEROS	0,00	0,00
7102	ACTIVOS PROPIOS EN PODER DE TERCEROS ENTREGADOS EN GARANTIA	0,00	0,00
7103	ACTIVOS CASTIGADOS	0,00	0,00
7104	LINEAS DE CREDITO NO UTILIZADAS	0,00	0,00
7105	OPERACIONES ACTIVAS CON EMPRESAS VINCULADAS	0,00	0,00
7106	OPERACIONES ACTIVAS CON ENTIDADES DEL GRUPO FINANCIERO	0,00	0,00
7107	CARTERA DE CREDITOS Y OTROS ACTIVOS EN DEMANDA JUDICIAL	0,00	0,00
7108	INTERESES, COMISIONES E INGRESOS EN SUSPENSO	0,00	0,00
7112	OBLIGACIONES EXTINGUIDAS POR ACUERDOS CONCILIATORIOS Y OTROS CONTRATOS	0,00	0,00
7113	INVERSIONES POR VENCIMIENTO	0,00	0,00
7114	OBLIGACIONES EXTINGUIDAS POR OTROS CONTRATOS	0,00	0,00
7199	OTRAS CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	0,00	0,00
74	CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS	0,00	0,00
7401	VALORES Y BIENES RECIBIDOS DE TERCEROS	0,00	0,00
7402	OPERACIONES PASIVAS CON EMPRESAS VINCULADAS	0,00	0,00
7403	OPERACIONES PASIVAS CON EMPRESAS SUBSIDIARIAS Y AFILIADAS	0,00	0,00
7404	DEPOSITOS Y OTRAS CAPTACIONES NO CUBIERTAS POR LA COXIDE	0,00	0,00
7405	DEFICIENCIA DE PROVISIONES	0,00	0,00
7407	DEPOSITOS DE ENTIDADES DEL SECTOR PUBLICO	0,00	0,00
7412	ORDEN DE PRELACION	0,00	0,00
7424	PROVISIONES CONSTITUIDAS	0,00	0,00
7425	DEPOSITOS O CAPTACIONES CONSTITUIDOS COMO GARANTIA DE PRESTAMOS	0,00	0,00
7426	INTERESES PAGADOS POR DEPOSITOS O CAPTACIONES CONSTITUIDOS COMO GARANTIA DE PRESTAMOS	0,00	0,00
7417	OPERACIONES DE FINANCIAMIENTO AFIANZADAS	0,00	0,00
7999	OTRAS CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS	0,00	0,00

ANEXO 2

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "PALORA LTDA."



AUDITORÍA DE GESTIÓN

ENCUESTA A SOCIOS

OBJETIVO: El objetivo de la presente encuesta, es para evaluar el grado de satisfacción de los socios por los servicios ofrecidos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Palora.

INSTRUCCIONES: Lea detenidamente cada una de las preguntas y seleccione la respuesta que más se apegue a su realidad.

1. **¿Conoce usted los servicios que presta la Cooperativa?**

SI ()

NO ()

2. **¿Cómo los considera?**

Muy Buena () Buena () Regular () Mala ()

3. **¿Usted como socio de la Cooperativa, considera que el personal brinda un buen servicio al cliente?**

SI ()

NO ()

4. **¿Confía usted plenamente en la Cooperativa Palora?**

SI ()

NO ()

5. **¿Qué opina usted sobre el Área Administrativa de la Cooperativa?**

Muy Buena () Buena () Regular () Mala ()

6. ¿Está satisfecho con el servicio de crédito ofrecido en la Cooperativa?

SI ()

NO ()

7. ¿Qué servicio utiliza con frecuencia en la Cooperativa?

Depósito a Plazo Fijo ()

Ahorros ()

Créditos ()

8. ¿Considera que el trámite para solicitar un crédito es:

Rápido ()

Óptimo ()

Embarazoso ()

9. ¿Qué servicios le gustaría que incrementara o mejorara la Cooperativa?

Cajero Automático ()

Bajas tasas de interés en créditos ()

Horarios Diferidos ()

Nuevas líneas de Créditos ()

10. En base a sus necesidades reales y expectativas, ¿Qué nuevas líneas de crédito sugeriría que se adopte en la Cooperativa?

Crédito Estudiantil, orientado a adquirir computadoras ()

Crédito para Transportistas ()

Créditos para financiar proyectos productivos ()

Créditos para crear microempresas ()

Otros ()

ANEXO 3

GUÍA DE ENTREVISTA DIRIGIDA A LA GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PALORA LTDA.

Licenciada.

María Gabriela Cabrera Cunalata

GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PALORA LTDA.

Objetivo: Realizar una Auditoría De Gestión para conocer con certeza y exactitud cómo se está desarrollando las actividades para el beneficio de la cooperativa.

PREGUNTAS:

1. ¿Cómo se formó la cooperativa?
2. ¿Cuál es el capital social de la Cooperativa?
3. ¿La cooperativa cuenta con políticas y un plan estratégico institucional?
4. ¿La cooperativa tiene claramente establecidos los objetivos que pretende cumplir?
5. ¿Existe un organigrama estructural bien establecido?
6. ¿Existe un manual de funciones de todos los cargos que tiene la Cooperativa?
7. ¿Existe presupuesto de créditos?
8. ¿Quién los opera?
9. ¿Se compara la realidad con el presupuesto?
10. ¿Se estudian las variaciones?
11. ¿Cuánto estaba presupuestado para el año 2012?
12. ¿La información financiera es confiable y oportuna?
13. ¿Existe capacitación continua para el personal de la Cooperativa?

ANEXO 4

GUÍA DE ENTREVISTA DIRIGIDA A LA AUXILIAR DE CREDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PALORA LTDA.

Ingeniera

Narciza Mercedes Fajardo Avendaño

AUXILIAR DE CREDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PALORA LTDA.

1. ¿Existe un manual de procedimientos en el Departamento de Crédito?
2. ¿El manual de crédito permite lograr eficiencia en la gestión de colocación y recuperación de cartera?
3. ¿Se han aplicado auditorías a la cartera de crédito?
4. ¿Con qué frecuencia se presentan los reportes de colocación y recuperación de cartera?
5. ¿Cómo se encuentra el índice de vencimiento de cartera de la Cooperativa?
6. ¿Quién es el encargado de la Calificación de Riesgo de los socios?
7. ¿Quién es el encargado de analizar las solicitudes crediticias?
8. ¿Cuál es el proceso a seguir para analizar un crédito?
9. ¿Qué criterios técnicos utiliza para analizar un crédito?
10. ¿Verifica si la documentación requerida es veraz?
11. ¿Realiza visitas de verificación a los Socios?
12. ¿Se verifica los títulos de propiedad de los garantes?