



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TÍTULO

AUDITORÍA DE GESTIÓN, PARA DETERMINAR LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA., DURANTE EL PERIODO 2012.

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C. P. A.

AUTOR

ANA LUCIA CHUCURI MALÁN

TUTOR

MsC. VÍCTOR VÁSCONEZ

RIOBAMBA – ECUADOR

2015

INFORME DEL TUTOR

En mi calidad de tutor, y luego de haber revisado el desarrollo de la Investigación elaborada por: Ana Lucia Chucuri Malán con C.I 060452322-5, de la Carrera de Contabilidad y Auditoría; tengo a bien informar que el trabajo investigativo, cumple con los requisitos exigidos para que pueda ser expuesta al público, luego de ser evaluada por el tribunal designado.

Riobamba, Noviembre del 2015



MsC. Víctor Vásconez
DOCENTE - TUTOR



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

TÍTULO DE LA TESIS

AUDITORÍA DE GESTIÓN, PARA DETERMINAR LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA., DURANTE EL PERIODO 2012.

AUTORA:

Chucuri Malán Ana Lucia

MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Chucuri Malán Ana Lucia

MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Dr. Jhony Zavala
PRESIDENTE

MsC. Mario Delgado
VOCAL

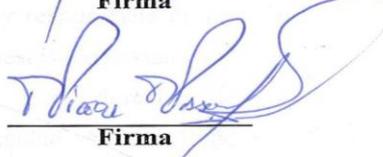
MsC. Víctor Vásconez
DIRECTOR DE TESIS

Riobamba, Noviembre 2015

NOTA: _____


Firma


Firma


Firma

DERECHOS DE AUTOR

Yo, Chucuri Malán Ana Lucia, 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


Ana Lucia Chucuri Malán
C.I. 060452322-5

AGRADECIMIENTO

Quiero dedicar mi eterno agradecimiento de gratitud a la UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas y la carrera de Contabilidad y Auditoría por abrirme sus puertas de preparación que es la de impartir día a día la sabiduría y el conocimiento.

De manera particular al MsC. Víctor Vásconez, quien además de ser mi guía y tutor del proyecto, ha sido profesional quien contribuyó con sus sabios conocimientos en este arduo trabajo.

Además de manera especial a la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN Y DESALLORRO Ltda. A su Gerente quien sin compromiso alguno me abrió las puertas de la institución para realizar el presente trabajo investigativo.

Agradezco también de manera especial a todos los amigos compañeros y a aquellas personas que de manera directa o indirecta han contribuido en la preparación profesional y desarrollo de este proyecto.

Ana Lucia

ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	i
INFORME DEL TUTOR	ii
DERECHOS DE AUTOR	iv
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE GENERAL	v
ÍNDICE DE TABLAS	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xiii
RESUMEN	xiv
SUMMARY.....	xv
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	2
1. MARCO REFERENCIAL.....	2
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	3
1.3. OBJETIVOS	3
1.3.2. Específicos	3
1.4. JUSTIFICACIÓN	4
CAPÍTULO II	5
2. MARCO TEÓRICO.....	5
2.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	5
2.1.1. Generalidades de la COCREAD Ltda.....	6
Unidad I.....	16
2.1.1.1. Reseña histórica	7
2.1.1.2. Diagnóstico situacional de la institución	7
2.1.1.3. Servicios que presta la institución.....	8
2.1.1.3.1. Servicios financieros	8
2.1.1.3.2. Servicios no financieros	9

2.1.1.4.	Cobertura y localización	9
2.1.1.5.	Base legal	10
2.1.1.6.	Organigrama estructural.....	11
2.1.1.7.	Misión	12
2.1.1.8.	Visión.....	12
2.1.1.9.	Objetivos	12
2.1.1.10.	Valores corporativos de la institución.....	12
2.1.1.11.	Principios cooperativos	13
2.1.1.12.	Proceso administrativo de la COCREAD Ltda.....	14
Unidad II	16
2.2.1.	Leyes, manuales, reglamento, estatutos, políticas y más normas	16
2.2.1.1.	Leyes	16
2.2.1.2.	Manuales	16
2.2.1.3.	Reglamentos.....	18
2.2.2.	Procesos de Emisión de Créditos	19
2.2.3.	Créditos	19
2.2.3.1.	Crédito de vivienda	19
2.2.3.2.	Crédito comercial.....	19
2.2.3.3.	Crédito de consumo	19
2.2.3.4.	Microcrédito.....	20
2.2.4.	Montos, Plazos y Encajes	21
2.2.5.	Garantías	24
2.2.6.	Tasa de Interés Nominal	24
2.2.7.	Morosidad y Sanciones	25
2.2.8.	Gestión de Cobranzas	25
Unidad III	26
2.3.1.	Auditoría	26
2.3.1.1.	Definición de auditoría	26
2.3.1.2.	Clasificación de las auditorías	27
2.3.1.2.1.	Por la procedencia del auditor.....	27
2.3.1.2.2.	Por su área de aplicación.....	28
2.3.1.2.3.	Especializada en su área específica.....	29

2.3.1.3.	Auditoría de gestión	29
2.3.1.3.1.	Aspectos generales de la auditoría de gestión.....	29
2.3.1.3.2.	Importancia de la auditoría de gestión.	30
2.3.1.4.	Objetivos de auditoría de gestión.....	30
2.3.1.5.	Alcance de la auditoría de gestión.	30
2.3.1.6.	Eficiencia	31
2.3.1.7.	Efectividad	31
2.3.1.8.	Economía	31
Unidad IV	32
2.4.1.	Fases de la Auditoría de Gestión	32
2.4.1.1.	Fase I: Conocimiento preliminar o diagnóstico	32
2.4.1.2.	Fase II: Planificación	33
2.4.1.3.	Fase III: Ejecución	34
2.4.1.4.	Fase IV: Comunicación de resultados.....	35
2.4.1.5.	Fase V: Supervisión y monitoreo.....	36
2.4.2.	Normas de Auditoría Generalmente Aceptados (NAGA`S).....	37
2.4.2.1.	Normas generales de auditoría.....	37
2.4.2.2.	Normas de ejecución del trabajo.....	38
2.4.2.3.	Normas de información o preparación del informe	38
2.4.3.	Evaluación del Control Interno Método Coso II.....	39
2.4.3.1.	Informe Coso II.....	39
2.4.3.2.	Definición de control interno	39
2.4.3.3.	Componentes de control interno	40
2.4.4.	Métodos de Evaluación del Control Interno	41
2.4.5.	Matrices.....	44
2.4.6.	Herramientas de Auditoría.....	44
2.4.7.	Evaluación de riesgos	44
2.4.8.	Programa de Auditoría.....	46
2.4.9.	Pruebas de Auditoría.....	46
2.4.10.	Técnicas de Auditoría	47
2.4.11.	Evidencia de Auditoría	48
2.4.12.	Papeles de Trabajo.	49

2.4.13.	Marcas de Auditoría.....	53
2.4.14.	Hallazgo de Auditoría	54
2.4.15.	Indicadores de Gestión.....	55
2.4.16.	Anexos	58
Unidad V	58
2.5.	HIPÓTESIS.....	58
2.5.1.	VARIABLES.	58
2.5.1.1.	Variable independiente.	58
2.5.1.2.	Variable dependiente.	58
2.5.2	OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	59
CAPÍTULO III.....		61
3.	MARCO METODOLÓGICO.....	61
3.1.	MÉTODO CIENTÍFICO	61
3.1.1.	Observación y registro de los hechos.-	61
3.1.2.	Análisis de lo observado	61
3.1.3.	Establecimiento de cada concepto obtenido	61
3.1.4.	Clasificación de la información obtenida	61
3.2.	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	62
3.3.	TIPO DE LA INVESTIGACIÓN	62
3.4.	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	62
3.4.1	Población.....	62
3.4.2	Muestra	63
3.5	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS	63
3.5.1.	Técnicas	63
3.5.2.	Instrumentos.....	63
3.6.	TÉCNICAS PARA PROCEDIMIENTO E INTERPRETACIÓN DE DATOS.	64
3.6.1.	Técnicas estadísticas	64
3.6.2.	Técnicas Lógicas.....	64
3.7.	PROCESAMIENTO Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	64

3.8.	AUDITORÍA DE GESTIÓN, PARA DETERMINAR LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA., DURANTE EL PERIODO 2012.	65
3.8.1.	PLANIFICACIÓN	65
3.8.1.1.	Contrato de trabajo y notificación de inicio de auditoría.....	65
3.8.1.2.	Memorando de planificación	69
3.8.1.3.	Cuestionario de Control Interno.....	85
1.8.1.4.	Informe de Evaluación de Control Interno	102
3.8.1.5.	Programa de trabajo	123
3.8.1.6.	Ejecución de la auditoría.....	126
3.8.1.7.	Indicadores de gestión.....	137
3.8.2.	COMUNICACIÓN DE RESULTADOS.....	141
CAPÍTULO IV		142
4.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	142
CAPÍTULO V		148
5.	PROPUESTA.....	148
5.1.	TÍTULO DE LA PROPUESTA.....	148
5.2.	ANTECEDENTES	148
5.3.	JUSTIFICACIÓN.	148
5.4.	OBJETIVOS	149
5.5.	RESPONSABLES	150
5.6.	ESPACIOS DE APLICACIÓN DE ESTRATEGIAS	150
5.7.	PERSPECTIVA	150
5.8.	ALCANCE DE RESULTADOS	151
5.9.	ACTIVIDADES DE ESTRATEGIAS	151
5.10.	METAS PROPUESTAS	155
5.11.	RECURSOS PARA APLICAR LA PROPUESTA	155
5.12.	CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN PARA LA PROPUESTA.....	157
BIBLIOGRAFÍA		158

WEBGRAFÍA.....	159
ANEXOS:.....	160
ANEXO N°. 1 CLASIFICACIÓN DE SEGMENTOS	142
ANEXO N°. 2 CLASIFICACIÓN DE PRODUCTOS FINANCIEROS Y NO FINANCIEROS	143
ANEXO N°. 3 BALANCE GENERAL 2012	144
ANEXO N°. 4 PRESUPUESTOS DE INGRESOS Y GASTOS 2012.....	148
ANEXO N°. 5 PRESUPUESTO DE METAS 2012	151
ANEXO N°. 6 ENTREVISTA AL GERENTE.....	152

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°. 01 Servicios que presta la Cooperativa.....	8
Tabla N°. 02 Cobertura y localización de COCREAD Ltda	10
Tabla N°. 03 Montos y plazo por tipo de crédito.....	23
Tabla N°. 04 Segundo crédito por calificación AAA	23
Tabla N°. 05 Morosidad y Sanciones	25
Tabla N°. 06 Simbología y Diagramación.....	42
Tabla N°. 07 Identificación de Riesgos.....	45
Tabla N°. 08 Ponderación del Riesgo de Auditoría	46
Tabla N°. 09 Fórmula de Evaluación de Control Interno	46
Tabla N°. 10 Técnicas de Auditoría.....	47
Tabla N°. 11 Marcas de Auditoría	53
Tabla N°. 12 Indicadores de Eficiencia	55
Tabla N°. 13 Indicadores de Eficacia	56
Tabla N°. 14 Indicadores de Economía	56
Tabla N°. 15 Indicadores de Efectividad.....	57
Tabla N°. 16 Población.....	62
Tabla N°. 17 Financiamiento	76
Tabla N°. 18 Funcionarios Principales	76

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 01 Logo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda.	6
Gráfico N° 02 Organigrama Estructural de la COCREAD.....	11
Gráfico N° 03 Clasificación de la Auditoría.....	27
Gráfico N° 04 Fases de la Auditoría de Gestión.....	32
Gráfico N° 05 Normas de Auditoría Generalmente aceptadas	37

RESUMEN

El presente proyecto investigativo tiene como tema AUDITORÍA DE GESTIÓN, PARA DETERMINAR LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA., DURANTE EL PERIODO 2012. Está orientado a realizar una auditoría de gestión donde se determinará la eficiencia administrativa y su influencia en el cumplimiento de metas, objetivos, planes y proyectos institucionales.

El proyecto consta de cinco capítulos estructurados de la siguiente manera:

EL CAPÍTULO I, Marco Referencial.- Consta de planteamiento y formulación del problema, los objetivos generales, específicos y justifica del por qué el presente proyecto.

EL CAPÍTULO II, Marco Teórico.- Sustenta el contenido científico de la investigación, así como la conceptualizaciones básicas de la Auditoría de Gestión, Importancia, Alcance, Objetivos, Propósito, Fases de la Auditoría que permiten brindar y unificar los pasos y procesos.

EL CAPÍTULO III, Marco Metodológico.- Se refiere a métodos y diseños de investigación, tipo de investigación, técnicas e instrumentos de recolección de información y recursos a utilizarse, y análisis e interpretación de resultados y comprobación de las hipótesis

EL CAPÍTULO IV, Se detallan los hallazgos con sus respectivas conclusiones y recomendaciones y finalmente análisis de los resultados

EL CAPÍTULO V, En este último, presenta la propuesta alternativa para la solución del problema encontrado.



SUMMARY

The following project has its theme MANAGEMENT AUDIT FOR DETERMINING THE ADMINISTRATIVE EFFICIENCY of the COOPERATIVA SAVINGS AND CREDIT ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA. During the period 2012. It's aimed at carrying out of management where the administrative efficiency is determined and its influence on compliance with goals, objectives, plans and institutional projects.

This project is made up of five chapters in the following way:

CHAPTER ONE: Referential framework, consists of approach and formulation of the problem, General and specific in order to justify the reason of the current project.

CHAPTER TWO: The theoretical Framework, it supports the scientific research content as basics concept of the management auditing, importance, scope, objectives, purpose phases auditing that provide audit and unify the steps and processess.

CHAPTER THREE: Methodological-Frameworks , it refers to methods and reserach, types of researches, thechniques and instruments for collecting inormation, resources to be used and analysis and interpertrarios of the resudlts and testing hypothesis.

CHAPTER FOUR: Outlining the findings with their respective conclusions, recommendations and finally analysis of the results.

CHAPTER FIVE: In the last one presents us an alternative proposal for the solution of the problems encountered.

x

Reviewed by: Doris Valle



INTRODUCCIÓN

Partiendo desde la publicación del registro oficial a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidario del Sector Financiero Popular y Solidario, donde establece que las Cooperativas de Ahorro y Crédito están constituidas por voluntad de personas naturales y jurídicas con el propósito de realizar actividades de intermediación financiera, que viene a constituir como uno de los motores para el desarrollo de la Economía Popular y Solidaria en sí.

En el Sector Financiero Popular y Solidario se establece como las únicas formas de integración y adecuación de productos financieros a la población, abarcando a la sociedad excluida de sector bancario. Esta integración estará conforme al cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas institucionales que ajusten al cumplimiento efectivo y eficiente en la emisión y recepción de los productos financieros por parte de los socios y colaboradores.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito, se constituyen como una institución financiera de carácter social por la administración de fondos provenientes de sus socios, deben establecerse como entidades financieras eficientes, efectivos, y solventes que cumplan con sus objetivos, planes, programas y proyectos, además cuyos indicadores financieros respondan como una garantía de sostenibilidad de la entidad en el tiempo y espacio requerido.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo Ltda.” Es una institución dedicada a la intermediación financiera que ofrece diferentes servicios financieros y no financieros ya por más de una década, ha atendido a través de sus oficinas y/o Agencias en los diferentes puntos de atención dentro y fuera de la Provincia, fomentando como una institución financiera que busca fortalecer sus actividades a través de la implementación de metodologías adecuadas para el mejoramiento efectivo con los socios.

CAPÍTULO I

1. MARCO REFERENCIAL

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Desde un inicio la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda. (COCREAD Ltda.) se constituyó como una institución financiera generadora de desarrollo socio – económico de los asociados a través de la emisión de micro créditos para micro-empresarios, productores agrícolas, productores ganaderos, etc. a su vez este crecimiento ha conllevado que la institución sea susceptible de errores y riesgos económicos de diferentes tipos estos efectos se producen por la falta de control y monitoreo a los cumplimientos efectivos de emisión de créditos, recuperación de cartera, ejecución de planes, programas, objetivos y metas institucionales

Hay que tomar en cuenta que dichos planes, programas, proyectos, los objetivos y metas es el núcleo de la institución está estructurada de manera correcta, la Cooperativa tendrá un giro fijo con un porcentaje mínimo de errores, pero a su vez las gestiones ejecutadas no se encuentran sujetas a las disposiciones estructurados en leyes, reglamentos y manual de funciones tendrá errores que afecten a la realidad de la institución, por los resultados inconclusos, es por ello que en las instituciones debe existir un de control interno, continuo y posterior que ayuden a minimizarlos errores, que sin duda es un proceso esencial para que la COCREAD Ltda., no tenga debilidades en cumplimiento de objetivos y metas.

La importancia de realizar un control oportuno en la administración financiera de la institución permite que la COCREAD Ltda., tenga crecimiento y sea reconocido a nivel local, nacional e internacional, es por eso la gran importancia de ejecutar una auditoría de gestión con el fin de evaluar la eficiencia, eficacia, economía y ecología, en las operaciones administrativas y financieras.

Donde se revisará y evaluará si los métodos, sistemas y procedimientos que se han utilizado en los recursos humanos, materiales y financieros dé el resultado de las operaciones en cuanto al logro efectivo en los procesos, donde aseguren el cumplimiento de políticas, leyes, planes, programas, y reglamentos que puedan tener un impacto significativo en los reportes de créditos, recuperación de cartera, recaudaciones y administración eficiente de recursos económicos.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo la Auditoría de Gestión, permitirá determinar la eficiencia administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., durante el periodo 2012?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivos Generales

Identificar cómo la auditoría de gestión, permitirá determinar la eficiencia administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., durante el periodo 2012.

1.3.2. Específicos

- Determinar el cumplimiento de administración eficiente, conforme a los principios de economía, efectividad y eficiencia.
- Establecer la propiedad y veracidad de las operaciones ejecutadas en las áreas administrativas, financieras y operativas.
- Evaluar la legalidad y veracidad del cumplimiento de los programas y proyectos ejecutados con el desempeño de gestión en la institución.

1.4. JUSTIFICACIÓN

La auditoría de gestión sin duda alguna ha sido el mejor instrumento de seguimiento y monitoreo en gestiones administrativas y financieras, es por ello que su ejecución es vital en la COCREAD Ltda., para la corrección eficiente y oportuna de desviaciones presentadas durante el proceso de su aplicación, debido a que la institución ha evolucionado con el crecimiento económico hace que el cumplimiento eficiente y efectivo de procesos administrativos esté propensa a errores u omisiones de cumplimiento ético del personal, es por ello que la auditoría de gestión es de aplicación inmediata ya que anteriormente no existe rasgos que se haya realizado una auditoría similar.

Además el presente trabajo investigativo pretende destacar aspectos relativos a procedimientos rígidos que implican a cada uno de los departamentos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., que retardan la resolución de los casos de su competencia, perjudicando a los socios, trabajadores internos y colaboradores.

La Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., se hará énfasis en la administración eficiente, eficaz y la efectividad de las operaciones administrativas de la entidad. Además de contribuir positivamente determinará si los controles utilizados son los más adecuados y si éstos permiten realizar las actividades con un alto grado de calidad, eficiencia y operatividad.

Donde al aplicar la auditoría de gestión a la COCREAD Ltda., se contribuirá al control de eficiencia y eficacia administrativa mediante la toma de decisiones oportunas por parte de sus ejecutivos con respecto al aprovechamiento de los recursos para la buena obtención de los resultados.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Inicialmente se puede definir la auditoría de gestión con una forma de controlar la actividad administrativa y/o operacional ya que de esta forma se evalúa la adecuada utilización de los recursos para el logro de los objetivos.

Hoy en día, a la medida en que los cambios tecnológicos han producido cambios en los aspectos organizativos empresariales y viceversa, la auditoría ha discernido en la gerencia, hoy se interrelaciona fuertemente con la administración a través del cual puede medir la eficacia, eficiencia y economía con lo que se proyectan los ejecutivos de cada institución financiera.

La auditoría de gestión se centra en los resultados, la evaluación de la eficacia y la idoneidad de los controles, desafiando las reglas inferiores, los procedimientos y métodos. Cuando se realizan correctamente, son potencialmente los métodos más útiles de una evaluación, ya que han provocado un cambio.

Según el autor Mantilla manifiesta que la “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”.

En la actualidad, las auditorías de gestión se hacen más notorio ya que los inversionistas, accionistas, entidades del gobierno y público en general, buscan información eficaz o confiable con el fin de juzgar la calidad administrativa.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., por su magnitud y el hecho de constar en el segmento tres y regulado por la Superintendencia y su ley Orgánica de Economía Popular y Solidario y del sector Financiero Popular y Solidario puedes estar expuesta a diversos errores.

Desde su regulación en los diferentes segmentos uno, dos, tres y cuatro está bajo el control de la Superintendencia de Bancos y Seguros e Instituto de Economía Popular y Solidario donde establece los parámetros fijados según (**Anexo N°. 01**) Conforme al orden de periodicidad: activos, número de socios y cantones en los que opera.

En la realización de “La Auditoría de gestión, para determinar la eficiencia administrativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., durante el periodo 2012” se podrá documentar adecuadamente el método de evaluación del sistema de control interno de la entidad, el auditor puede utilizar ciertos medios que le pueden servir como constancia de haber efectuado tal evaluación, basándose en la determinación detallada de las características del sistema que se está evaluando.

Unidad I

2.1.1. Generalidades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda.

Gráfico N°. 01

Logo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda.



Fuente: www.accionydesarrollo.fin.ec

2.1.1.1. Reseña histórica

Conscientes de que la organización es la base fundamental para el desarrollo de la sociedad, un grupo de jóvenes emprendedores constituyen una institución privada de carácter social, a fin de ejecutar programas y proyectos en beneficio de la población rural y urbano marginal de la Provincia de Chimborazo denominado FUNDACIÓN ACCIÓN Y DESARROLLO (FAD) creada legalmente mediante Acuerdo Ministerial No. 06368 del 16 de diciembre del 1999 en el Ministerio de Bienestar Social. En el proceso se desarrolló varios proyectos y programas con financiamiento interno y externo como:

- Elaboración de plan de acción comunitario.
- Capacitaciones y asistencia técnica.
- Programas de micro créditos.

Las experiencias vividas de la FAD, principalmente en el manejo de crédito con la aplicación de su propia metodología; y en base a los requerimientos de los beneficiarios de estos programas se creó la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA - COCREAD, que mediante esta institucionalidad, permita extender la gestión en la cobertura de las necesidades de los beneficiarios de la FAD, siendo un mecanismo legal que permita el ahorro y crédito en las zonas en la cuales se desarrollen los planes de desarrollo. (<http://www.accionydesarrollo.fin.ec/>)

2.1.1.2. Diagnóstico situacional de la institución

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., se encuentra ofertando variedad de servicios financieros y no financieros que ofrece a sus socios y clientes, de manera que al sujetarlos a los organismos de control con resultados del ejercicio económico permiten generar las estrategias de mejoramiento en los servicios ofertados por la Cooperativa.

Los elementos internos que se deben analizar durante el análisis de FODA corresponden a las fortalezas y debilidades que se tienen respecto a la disponibilidad de recursos de capital, personal, activos, calidad de productos, estructura interna, de mercados y otros. Además las decisiones que los administradores tomen con los recursos, capacidades y aptitudes centrales tienen una influencia significativa sobre la posibilidad que la institución desarrolle ventajas competitivas y obtener rendimientos superiores al promedio requerido.

2.1.1.3. Servicios que presta la institución

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo Ltda.” es una institución financiera donde realiza la intermediación financiera con finalidad social, conformada por personas naturales y/o jurídicas; previo análisis del Consejo de Administración, autorizado por la asamblea general de socios, en caso de créditos aprobados por su comité de crédito puesto en conocimiento del organismo de control, sujetándose a Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidario y del Sector Financiero Popular y Solidario, Código Orgánico Monetario y Financiero y sus reglamentos.

2.1.1.3.1. Servicios financieros

Tabla N°. 01
Servicios que presta la Cooperativa

SERVICIOS	DIRIGIDO A	PRODUCTOS
FINANCIEROS	Productos de Captaciones	Ahorro a la vista.
		Ahorro infantil.
		Ahorro programado.
		Depósito a plazo fijo.
		Depósito en certificado de aportación.
	Otros.	
	Productos de Colocaciones	Micro crédito.
		Créditos para cajas cooperativas comunitarias.
		Créditos de consumo.
Otros.		

Elaborado por: Ana Lucia Chucuri Malán
Fuente: www.accionydesarrollo.fin.ec

La COCREAD Ltda., enmarca con sus servicios financieros y se caracteriza también con los servicios en el cual se describen las características principales de los productos ofertados.

Productos de captación.- Se refiere a la captación de recursos financieros a través de diversos servicios financieros como ahorro a la vista, ahorro encaje, inversiones a plazo fijo.

Productos de colocación.- Se refiere a la colocación de créditos individuales, grupales solidarios, es decir, microcréditos, crédito de consumo, créditos para cajas cooperativas comunitarias y crédito para bono de desarrollo humano.

2.1.1.3.2. Servicios no financieros

La Cooperativa se caracteriza por brindar servicios no financieros, que tratan de cubrir todas las necesidades de sus socios y clientes en el ámbito económico. Así ya no se conforman con captar depósitos y dar préstamos, sino que además, comercializan fondos de inversión, tarjetas, seguros, gestionan los recibos domiciliados (agua, luz, etc.), impuestos y demás que le permiten la ejecución de estos servicios a favor de los socios, clientes y público en general. (www.accionydesarrollo.fin.ec, 2013)

2.1.1.4. Cobertura y localización

La Cooperativa de Ahorro y Crédito ubica sus oficinas de atención al público en las provincias de Chimborazo y Guayas con 11 puntos de atención comprendidos entre Matriz, Agencias y Ventanillas, los mismos se encuentran operando en el sector rural de la Provincia, se constituyen como una estrategia de inclusión de estos sectores a los sistemas financieros, localización accesible de oficinas y atención al público todos los días de la semana, contribuyen así los servicios financieros y no financieros que brinda la Cooperativa.

Tabla N°. 02
Cobertura y Localización de COCREAD Ltda.

PROVINCIAS	CANTÓN	LUGAR	NOMINACIÓN
CHIMBORAZO	RIOBAMBA	Riobamba	Matriz
		Mercado Mayorista	Agencia
		Parroquia Licto	Agencia
		Parroquia Flores	Ventanilla
	COLTA	Parroquia Cajabamba	Agencia
		Parroquia Columbe	Agencia
		Pangar	Ventanilla
GUAYAS	GUAMOTE	Parroquia Cebadas	Agencia
	GUAYAQUIL	Guayaquil Norte	Agencia
		Guayaquil Centro	Agencia
	DURAN		Agencia
TOTAL DE AGENCIAS Y VENTANILLAS			11

Elaborado por: Ana Lucia Chucuri Malán

Fuente: www.accionydesarrollo.fin.ec

2.1.1.5. Base legal

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., cuyas siglas son COCREAD, cuenta con su personería jurídica desde diciembre 04 del año 2.000 emitido a través del Ministerio de Bienestar Social de aquel entonces con número N-020-MBS-CH donde la Dirección Nacional de Cooperativas, jurisdicción de la Provincia de Chimborazo autoriza su funcionamiento con 13 socios fundadores, su actividad con el público se lo realiza desde enero del 2001. Las mismas que se registrarán en los artículos artículo 57 literal 1 y 9 y Art. 309 y 311 de la Constitución del Estado vigente desde el 2008, como también la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidario y del Sector Financiero Popular y Solidario, Código Orgánico Monetario y Financiero y sus reglamentos. (Estatuto Vigente COCREAD Ltda., 2012).

2.1.1.6. Organigrama estructural

Gráfico N°. 02

Organigrama Estructural de la COCREAD



ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



APROBADO:	ASAMBLEA GENERAL
REALIZADO:	CONSEJO DE ADMINISTRACION
FECHA APROBACION:	07/07/2014
EJECUTA:	GERENCIA
FIRMA AUTORIZADA	LINEA DE UNIDADES



Elaborado por: Consejo de administración
 Fuente: Cooperativa Acción y Desarrollo Ltda.

2.1.1.7. Misión

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., es una institución de finanzas populares y economía solidaria, enmarcado en los principios cooperativos, con la finalidad social de carácter intercultural, que brindamos servicios financieros de calidad, contribuyendo al desarrollo socioeconómico de la sociedad.

2.1.1.8. Visión

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda. En el año 2017 se constituirá en una institución sólida, efectiva y eficiente con servicios financieros alternativos orientados al desarrollo socio económico de los sectores productivos.

2.1.1.9. Objetivos

- Promover el desarrollo socioeconómico de sus asociados, mediante la prestación de servicios financieros, conexas y complementaria a socios y terceros en el marco de las operaciones establecidas en la ley de cooperativas y su reglamento.
- Fomentar la cultura de ahorro y prestación de servicios de créditos a sus socios.
- Promover los principios de la autoayuda, autogestión y autocontrol como base fundamental del funcionamiento y desarrollo de la Cooperativa.
- Impulsar las sinergias y/o integración con otras entidades nacionales e internacionales, en procura de establecer convenios de cooperación que permita el fortalecimiento de la institución y del sistema de finanzas populares y economías solidarias.

2.1.1.10. Valores corporativos de la institución

- **Seguridad.-** Garantiza la utilización adecuada de los ingresos financieros.
- **Transparencia.-** Presentar de manera clara y precisa la información relativa a los servicios financieros ofertados.

- **Honestidad.-** Actuar de acuerdo con principios morales y éticos manteniendo respeto en el uso de los recursos de la institución y protegiendo la confianza de los asociados y del público en general.
- **Intercultural.-** El servicio es de manera universal sin distinción alguna de raza, etnia y cultura, etc.
- **Liderazgo.-** Se caracteriza por ser una institución en formación de líderes y capacitación continua a sus colaboradores.

2.1.1.11. Principios cooperativos

Los principios cooperativos son lineamientos por medio de los cuales la cooperativa pone en práctica sus valores, características que vinculan estrechamente a éste tipo de instituciones al orden y participativo de quienes lo conforman. Se puntualizan los principios cooperativos que practica la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo:

- Igualdad de derechos y obligaciones de los socios.
- Adhesión libre y retiro voluntario.
- Gestión democrática por parte de los socios (un socio un voto).
- Participación económica por parte de los asociados y distribución de los excedentes en proporción al capital social aportado.
- Neutralidad política y religiosa.
- Impulsar la educación cooperativista.
- Cooperación entre cooperativas, para fomentar la integración y consolidación de las finanzas populares
- Autonomía e independencia. (Estatuto Vigente COCREAD Ltda., 2012)

2.1.1.12. Proceso administrativo de la COCREAD Ltda.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo Ltda.” es una institución de finanzas populares y economía solidaria, que realiza la intermediación financiera de derecho privado con finalidad social, conformada por personas naturales y/o jurídicas; pudiendo ampliar su cobertura en los cantones y parroquias de la Provincia de Chimborazo y demás provincias del país, previo análisis del consejo de administración, autorizado por la asamblea general y puesto en conocimiento del organismo de control, sujetándose a Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidario y del Sector Financiero Popular y Solidario, Código Orgánico Monetario y Financiero y sus reglamentos.

- **Asamblea general**

La asamblea general es la máxima autoridad interna de la Cooperativa y sus decisiones son obligatorias para todos los colaboradores, socios, y para los organismos de administración y de control, en tanto sean concordantes con las leyes y reglamentos de la institución.

- **Consejo de administración**

El consejo de administración es el organismo de dirección de la Cooperativa y su número lo constituirá de acuerdo al marco legal, establecido en vocales principales y suplentes, los mismos que deberán tener mínimo título de tercer nivel y conocimientos básicos de cooperativismo. (Manual de Estructura Orgánico Funcional , 2012)

- **Presidente.**

El presidente será elegido por el consejo de administración de entre sus miembros durará dos años en sus fundaciones.

- **El secretario.**

Será también elegido de la asamblea general para consejo de administración y vigilancia.

- **Consejo de vigilancia.**- El consejo de vigilancia es el organismo fiscalizador del consejo de administración de la gerencia general, jefes de oficina, comisión de educación, comisión de asuntos sociales y demás estamentos de la Cooperativa y estará integrado de acuerdo dispuesto en el reglamento legal vigente, los integrantes principales y suplentes deberán tener mínimo título de tercer nivel con conocimientos básicos de cooperativismo y contabilidad o afines.

- **Gerente General.**- El Gerente General, sea o no socio de la cooperativa, es nombrado por el consejo de administración, es el representante legal de la Cooperativa y será nombrado sin sujeción a plazo mediante concurso de merecimiento, en calidad de administrador general según el reglamento interno.

- **Comisión de crédito.**- La comisión de crédito estará constituida por tres miembros elegidos por la asamblea general o por el consejo de administración por un periodo de un año. Decidirá todo lo relacionado con las solicitudes de préstamos de los socios de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento.

- **Comisión de educación.**- Integrada por tres miembros elegidos por la asamblea general o por el consejo de administración y periodo de duración por un año, sus funciones es organizar y desarrollar programas de educación cooperativo, cursos de capacitación y talleres.

- **Comisión de asuntos sociales.**- Estará integrada por tres miembros designados por la asamblea general o por el consejo de administración por periodo de un año, tiene como finalidad estudiar y solucionar los problemas sociales de la Cooperativa, organizará eventos sociales e integración relacionado con la Cooperativa. (Manual de Estructura Orgánico Funcional , 2012)

Unidad II

2.2.1. Leyes, manuales, reglamento, estatutos, políticas y más normas aplicables.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., se sustenta en las siguientes bases legales:

2.2.1.1. Leyes

Partiendo de la constitución 2008, donde considera y establece a la Superintendencia de Compañías como un organismo de vigilancia, auditora, intervención y control de las actividades económicas sociales, de los servicios que presta las instituciones públicas y privadas. Con el propósito de que estas actividades y servicios se sujeten al ordenamiento jurídico y atiendan al interés general. Dentro de esta con el registro oficial No, 444 de Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidario y del Sector Financiero Popular y Solidario del 10 de mayo del 2011.

- Ley de la Superintendencia de Economía Popular y Solidario. “SEPS”
- Ley de Régimen Tributario Interno y su Código.
- Código Orgánico Monetario y Financiero y sus reglamentos.
- Ley de Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.
- El estatuto general de la COOCREAD Ltda.
- Código de trabajo.

2.2.1.2. Manuales

La Cooperativa cuenta con varios manuales como:

- **Manual de estructura orgánico funcional.-** De acuerdo a la normativa de funciones a las leyes vigentes del momento permite una ágil, oportuna, eficaz,

efectiva y eficiente atención a las necesidades institucionales para los socios, así como un adecuado control y funciones de las actividades.

- **Manual de procedimientos del control interno.-** Se define cómo proceder y mantener responsabilidades funcionales a todos quienes tienen dirección o supervisión de cargo, una clara conciencia de cómo aplicar acciones y tomar decisiones altamente seguras y profesionales del desempeño diario, para evitar o minimizar los riesgos de errores y efectos que puedan causar perjuicios a la entidad.
- **Manual de políticas, procedimientos de ahorro, captación e inversión.-** Sirve para normar toda actividad que están previstas en las leyes generales vigentes delimitando y autorizando las actividades y operaciones que realizan dentro de la Cooperativa con los socios y clientes en los servicios ofertados por la Cooperativa, en cuanto a captaciones se refiere, ahorros a la vista, el ahorro encaje, ahorro infantil, certificado de aportación, certificados de depósito a plazo fijo o inversión.
- **Manual de políticas, normas, principios de procedimientos contables.-** Los principios de contabilidad generalmente aceptados son pasos básicos que unifican criterios, donde constituyen fundamentos específicos, basando en su razonamiento, se reconocen como esenciales para el análisis y registro correcto de las operaciones financieras. Las políticas de contabilidad es el marco general para el diseño y funcionamiento del sistema de contabilidad.
- **Manual de colocación de crédito de desarrollo humano CDH-** Solo puede solicitar su crédito de acuerdo al último dígito de la cédula si termina en dos, podrá realizar su solicitud el 2, 12, 22 del mes siguiente o como se determine en el programa del protección social, siempre luego de cobrar el BDH y la fecha en que debe acercarse.
- **Manual de emisión de SOAT.-** Se refiere a la instrucción de los puntos de venta, para que puedan proceder con la emisión de pólizas de seguros obligatorios contra accidentes de tránsito (SOAT) a través de internet donde aplicaran un software en

la web, aprovechando la tecnología del internet. (Manual de Funciones COCREAD , 2012)

2.2.1.3. Reglamentos

- **Reglamento de crédito.-** Establece las políticas, límites y restricciones que tiene como objetivo fundamental guiar a las personas que participan en el proceso de crédito, mediante un adecuado análisis, evaluación y colocación de los créditos. Es necesario establecer los procedimientos y normas para la aplicación del reglamento de crédito, posterior se procederá a recuperar la cartera de crédito a fin de racionalizar, precautelar y controlar el eficiente manejo de la cartera y los mecanismos que asigna a los responsables de crédito.
- **Reglamento de administración del fondo de caja chica.-** Es necesario establecer los procedimientos y normas para la aplicación del fondo de caja chica, a fin de racionalizar, precautelar la custodia y eficiente manejo de los desembolsos de recursos en los mecanismos de pagos asignados a funcionarios y trabajadores.
- **Reglamento de elección de representantes.-** Rige para el proceso eleccionario de representantes a la asamblea general de socios, de los vocales de consejo de administración y vigilancia.
- **Reglamento de adquisiciones.-** Sirve para normar todas aquellas actividades que están previstas para la adquisición de bienes, servicios y ejecución de obras que requiera la cooperativa.
- **Reglamento de dietas.-** Se refiere a viáticos y movilización para directivos y empleados de la COCREAD Ltda.
- **Reglamento de seguridad de trabajo.-** La Cooperativa en su calidad de empleador, tiene la obligación de hacer cumplir todos los derechos de los trabajadores, consagrados en la constitución de la República del Ecuador, basadas

en el código de trabajo, ley de seguridad social, y de más normas aplicables.
(Reglamento Interno COCREAD, 2012)

2.2.2. Procesos de Emisión de Créditos

2.2.3. Créditos

Tiene como fin de apoyar a la sociedad a través de la intermediación financiera, por ende la sostenibilidad de la institución a través de una atención personalizada y adecuada acorde a las necesidades y el requerimiento primordial es la garantía y se repagan intereses sobre el capital utilizado.

2.2.3.1. Crédito de vivienda

Se entiende por crédito para vivienda los otorgados para la reparación, remodelación y mejoramiento de vivienda propia o para la adquisición de terreno, se otorgará al usuario final del inmueble, caso contrario se consideraran como crédito comercial.

2.2.3.2. Crédito comercial

Son todos aquellos créditos otorgados a personas naturales o jurídicas cuyo financiamiento está dirigido a las diversas actividades productivas o comerciales que demanda la economía.

2.2.3.3. Crédito de consumo

Se entiende como crédito de consumo a los otorgados a personas naturales y/o sociedades que tengan por destino la adquisición de bienes de consumo o pago de servicios, la fuente de repago proviene de la estabilidad salarial del deudor/a adecuadamente verificada por la Cooperativa como:

- **Compra de artículos para el hogar.-** Dirigidos a personas naturales para comprar artefactos electrodomésticos y muebles.

- **Vestuarios.-** Dirigidos para la compra de uniformes escolares, etc.
- **Vivienda.-** Adecuación y remodelación de viviendas, adquisición de materiales de construcción.
- **Vehículo.-** Compra, mantenimiento, reparación de vehículos, motocicletas y maquinarias agrícolas.

2.2.3.4. Microcrédito

Se considera como crédito otorgado a un socio sea persona natural o jurídica, o a un grupo de socios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades de pequeña escala, producción, comercialización, servicios y emprendedores, cuya fuente principal de repago constituye el producto de las ventas o ingresos generados en dichas actividades donde tiene ciertas características:

- **Emergente.-** Créditos dirigidos a personas naturales que solventarán en calamidad doméstica, obtención de títulos de propiedad, títulos de profesionalización. etc.
- **Agricultura.-** Para la preparación de suelos, cultivo de cereales, tubérculos, hortalizas, abonos, leguminosas, pastizales, fungicidas, plantas medicinales y forestales.
- **Ganadería.-** Compra, venta, producción de ganados vacunos, ovinos, porcinos, caprinos y caballos.
- **Comercio.-** Implementación e incrementación de tiendas de abarrotes, bares, restaurantes, vestuarios, calzado compra y venta de animales, automotores, artefactos, electrodomésticos, legumbres, hortalizas y depósitos de huevos.
- **Estudios.-** Para pagos de educación como: pensiones, matriculas, compra de útiles escolares, e informáticos, viajes para estudios en el exterior.

- **Especies menores.-** Créditos dirigidos a la implementación de producción de cuyes, conejos, mariscos, aves entre otros.
- **Artesanía.-** Dirigidos para pequeños artesanos que confeccionan ropa típica, folclórica, deportiva, albañilería, panadería, carpintería, zapatería, mecánica automotriz e industrial.
- **Agroindustrial.-** Para la producción y comercialización de productos lácteos, embutidos, faenamiento y procesamiento de especies menores. (Todo lo referente dar un valor agregado).

2.2.4. Montos, Plazos y Encajes

- **Del Monto**

Montos de los préstamos tendrán una relación directa con la capacidad de pago y capacidad de endeudamiento del solicitante; así como con los riesgos que el prestatario /a se pueda enfrentar en el transcurso de sus actividades empresariales o generadoras de ingresos. En función de la liquidez se atenderán en prioridad las solicitudes en orden de presentación, de menor a mayor monto y según la modalidad del crédito: Consumo, Micro crédito o Cajas Cooperativas Comunitarias, en todo caso el crédito es escalonado.

- **Del Plazo**

El Plazo de los créditos se determina de acuerdo a la capacidad del pago del deudor y el riesgo de liquidez de la Cooperativa, necesidades del mercado; así como el plazo promedio ponderado de las captaciones; Los créditos promovidos por líneas de financiamiento de instituciones nacionales y/o extranjeras se sujetarán a las condiciones que contemplen los convenios específicos.

Los plazos pueden ser revisados permanentemente por el Consejo de Administración, en función de las propuestas del Comité de Crédito.

El Asesor de Crédito deberá tener el criterio apropiado y lo suficientemente fundamentado para proponer el plazo adecuado (lo más bajo posible) para el socio, o socia; El cual se definirá en función de la capacidad de pago del deudor/a, la rotación del capital de trabajo y el monto del crédito propuesto.

- **El Encaje.**

El encaje constituye un depósito compensatorio que mantiene el sujeto del crédito durante la vigencia de su operación de préstamo. Está conformado por los depósitos en ahorros, y certificados de aportación que mantiene el socio o socia y/o, constituyéndose en un apalancamiento para la obtención del crédito, por lo que deberá cubrir la relación porcentual de dicho crédito.

La relación encaje – préstamo, podrá variar de acuerdo a las políticas establecidas por el Consejo de Administración, las condiciones financieras de la Cooperativa y las características del préstamo a conceder, pudiendo ser revisado periódicamente por el Consejo de Administración, previa recomendación técnica de la Gerencia y/o Área de Negocios.

Para el primer crédito la relación Encaje-Préstamo es del 10x1 en ahorros, para todo tipo de crédito, sin tomar en cuenta los Certificados de Aportaciones. El Segundo Crédito será de 10x1 sobre el pagaré firmado, tomando en cuenta los Certificados de Aportaciones, tanto en la matriz y como en las Agencias.

Tabla N°. 03
Montos y plazo por tipo de crédito

MICRO CRÉDITO	MONTO MÁXIMO	SIERRA	COSTA
PRIMER CREDITO HASTA		PLAZO MÁXIMO	
	200	4 MESES	3 MESES
	300	6 MESES	4 MESES
	500	8 MESES	6 MESES
	800	10 MESES	8 MESES
	1000	12 MESES	10 MESES
	1500	18 MESES	12 MESES
	2000	24 MESES	18 MESES

Elaborado por: Ana Lucia Chucuri Malán

Fuente: Manual de créditos de la COCREAD Ltda.

El incremento de monto del segundo crédito se calculará en función del monto anterior y la puntualidad de cumplimiento en la fecha de pagos anteriores; se escalonará del 50% hasta el 100% más por el monto anterior, caso contrario se reducirá en el mismo porcentaje de acuerdo a la siguiente tabla;

Tabla N°. 04
Segundo crédito por calificación AAA

CRÉDITO	MONTO MÁXIMO	PLAZO MÁXIMO
SEGUNDO	4000	24 MESES
TERCERO	6000	30 MESES
CUARTO	10000	36 MESES
QUINTO	15000	48 MESES
SEXTO	+ de 15000	MAXIMO 60 MESES

Elaborado por: Ana Lucia Chucuri Malán

Fuente. Reglamento de crédito de la COCREAD Ltda.

2.2.5. Garantías

La Garantía constituye un instrumento de persuasión psicológica al prestatario por lo tanto su cuantía se relativiza con el análisis profundo previo al otorgamiento del crédito y exhaustivo por parte del oficial de crédito. Se establecen tres tipos de garantías:

- **Garantías personales o sobre firmas.-** Son otorgadas por una o más personas quienes deben ser personas solventes, moral y económicamente, con actividad económica estable y domicilio propio. Este tipo de garantía es válida únicamente para socios con calificación triple A, para montos que alcancen hasta 5,990.00 dólares con dos garantías.
- **Garantía prendaria.-** La prenda que respalde el crédito puede ser ordinaria, especial o industrial, en todos los casos el propietario deberá acreditar su legitimidad de gravamen de la prenda.
- **Garantía hipotecaria.-** Constituida por un bien inmueble, terreno o casa, departamento, edificio, el dueño del bien propuesto a hipotecar acredita su propiedad y la libertad de todo tipo de gravamen. Las hipotecas se aplican a partir de los \$ 5.000 USD en adelante

2.2.6. Tasa de Interés Nominal

Todos los créditos están sujetos a una tasa de interés compensatorio, la misma que tendrá carácter fija, cumpliendo los parámetros dispuestos por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria través del Banco Central del Ecuador:

- Con una tasa de interés del 18% anual para todo tipo de crédito a los socios.
- Aporte patrimonial 1% al aumento de certificado de aportación

Tasa de interés por mora.- Los créditos que incurren en mora, estarán sujetos a tasa de interés por mora esta tasa estará vigente al momento de su aplicación, y

multas adicionales que serán fijadas por el consejo de administración hasta por un valor de 1.1 veces la tasa vigente

2.2.7. Morosidad y Sanciones

Todo socio hasta que obtenga un crédito de la Cooperativa está obligado a cumplir estrictamente con las condiciones del préstamo previamente pactadas. Para los créditos posteriores se tomará en cuenta el cumplimiento con las obligaciones anteriores en el caso de haber no cumplir en pagos puntuales en créditos anteriores en morosidad se castigará con la disminución del valor de crédito de acuerdo al siguiente cuadro.

Tabla N°. 05
Morosidad y Sanciones

CALIFICACIÓN		% DEL TOTAL	EJEMPLO SOBRE EL HISTORIAL PARA PRÓXIMOS CRÉDITOS
			3.000,00
A	ATRASO HASTA 15 DÍAS	170%	5.100,00
B	DE 16 HASTA 30 DÍAS	100%	3.000,00
C	De 31 a 60 días	50%	1.500,00
D	De 61 a 90 días	25%	750,00
E	Del 91 al 180 días	10%	300,00
	Más de 181 días	0	NEGADO

Elaborado por: Ana Lucia Chucuri

Fuente: Reglamento de la COCREAD Ltda.

2.2.8. Gestión de Cobranzas

Dada las varias actividades que se desarrollan en el área, la cobranza está siendo efectuada no de manera permanente, la misma requiere de perseverancia y seguimiento permanente; es obvio pensar que un socio de la Cooperativa Acción y

Desarrollo Ltda., que también adeuda a otros acreedores y proveedores a veces, pagará sus deudas a quien le esté solicitando el pago con insistencia y relegará el pago a quien se muestra blando, flexible y peor a quien no le llama.

Esta situación se evidencia en que cada mes se está incrementando el número de días de atraso de las cuotas de los Socios, a la presente fecha disponemos de una morosidad alta en cada oficina, que requieren un seguimiento estricto. La situación se nos complica cuando los socios están fuera de la ciudad y donde los líderes se han debilitado, donde las llamadas telefónicas ya no son suficientes, si no que se requiere de visitas personalizadas para el cobro.

Unidad III

2.3.1. Auditoría

2.3.1.1. Definición de auditoría

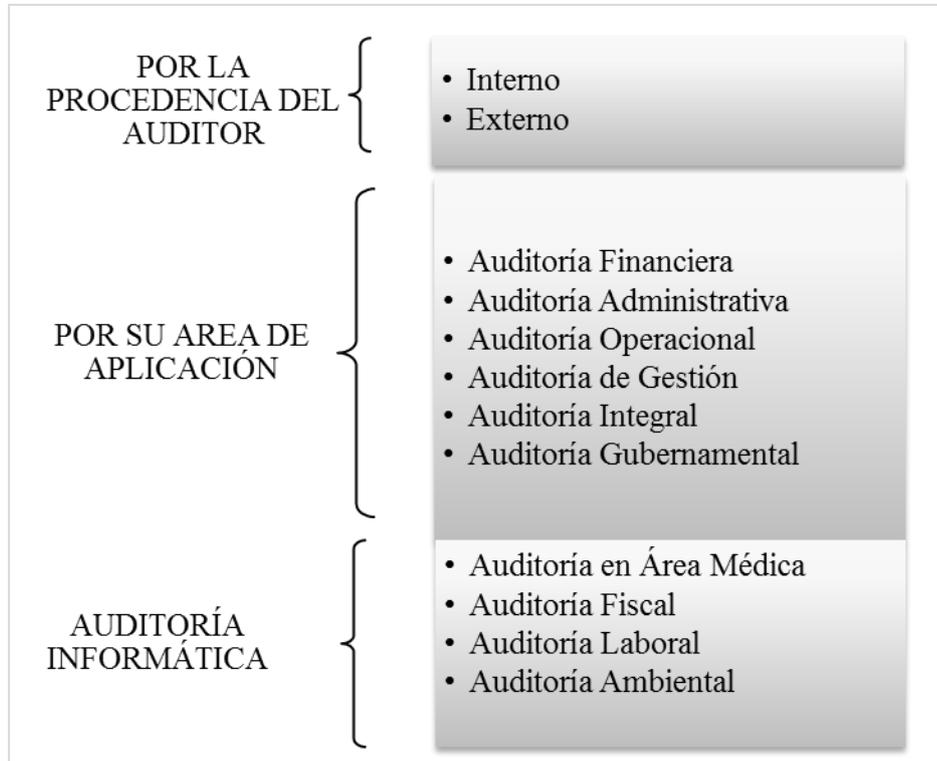
Existen diversas definiciones de diferentes autores pero coinciden en que la Auditoría “Es examinar, verificar, investigar, consultar, revisar, comprobar y obtener evidencias sobre informaciones, registradas en proceso previos” etc. GUTIRRES, Alberto de la peña, Auditoría un informe Práctico, Editorial Clara de la Fuente, Rojo 2008, Pág. 5

“Es un proceso sistemático para obtener y evaluar de manera objetiva las evidencias relacionadas con el informe sobre la actividad económica, así como determinar si dichos informes se han elaborado observando los principios debidamente del caso” Reports of the committee on basis Concepts, volumen 47, suplemento 1982, Pág. 18.

En vista de diferentes conceptos se puede definir que la auditoría es uno proceso sistemático profesional, para con posterioridad a su ejecución determinar la razonabilidad de la administración y financieros o en caso de auditorías de gestión determinar los hallazgos emitiendo con sus respectivas conclusiones y recomendaciones.

2.3.1.2. Clasificación de las auditorías

Gráfico N°. 03
Clasificación de la Auditoría



Elaborado por: Ana Lucia Chucuri Malán
Fuente: Manual de Contraloría General del Estado

2.3.1.2.1. Por la procedencia del auditor

- a) **Externa.-** Consiste en evaluar una determinada realidad por personal externo a la entidad auditada, para determinar una opinión independiente sobre el resultado de las operaciones y la validez técnica del sistema del control que esté operando en el área auditada.
- b) **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, 2000)

2.3.1.2.2. Por su área de aplicación

- a) **Auditoría financiera.-** Es el estudio de un sistema contable y los correspondientes estados financieros, con miras a emitir una opinión independiente sobre la razonabilidad de los estados financieros mostrados por parte de la entidad auditada.
- b) **Auditoría administrativa.-** Es la revisión sistemática y exhaustiva que se realiza en la actividad administrativa de la empresa, en cuanto a su organización, la relación entre sus integrantes y el cumplimiento de las funciones y actividades que regulan sus operaciones.
- c) **Auditoría operacional.-** Estudia el proceso administrativo y las operaciones de la entidad, con la finalidad de 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 auditado.
- d) **Auditoría de gestión.-** Es el examen sistemático y profesional auditado por un equipo multidisciplinario, con el propósito de evaluar la eficiencia de la gestión, programas, proyectos, en relación a sus objetivos y metas. Determina el grado de cumplimiento en economía y eficiencia de medir la calidad de los servicios y el impacto socioeconómico derivado de sus actividades.
- e) **Auditoría integral.-** Estudia el área de los estados financieros, administrativo y el área legal de la entidad auditada en relación con las operaciones económicas.
- f) **Auditoría gubernamental.-** Es una revisión sistemática y completa a toda la actividad y operaciones de una entidad Gubernamental. Por lo general lo realiza la Contraloría General del Estado.

2.3.1.2.3. Especializada en su área específica

- a) **Auditoría informática.-** Es una auditoría táctica y exhaustiva a un sistema computarizado de software e información utilizada de las redes de la entidad ya sea parcial o unánime así como las instalaciones, telecomunicaciones, redes, etc.
- b) **Auditoría fiscal o tributaria.-** Se refiere a la revisión específica de los estados financieros, ingresos, egresos, gastos, sobre todo el cumplimiento de las declaraciones tributarias al fisco.
- c) **Auditoría laboral.-** Es una auditoría relacionada con el factor humano de la empresa, su objetivo es determinar sobre el adecuado cumplimiento de selección, reclutamiento, capacitación y el desarrollo del personal de la empresa.
- d) **Auditoría ambiental.-** Se evalúa la calidad y protección del medio ambiente, con el fin de dictaminar sobre las medidas preventivas y correctivas que disminuyan e eviten la contaminación.

2.3.1.3. 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 el cumplimiento eficaz con 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.

2.3.1.3.1. Aspectos generales de la auditoría de gestión

La Auditoría ha sido definida de manera general como un proceso sistemático, que consiste en obtener y evaluar objetivamente evidencias sobre las afirmaciones relativas a los actos de carácter económico con el fin de determinar el grado de correspondencia entre sus afirmaciones y los criterios establecidos para luego comunicar los resultados a las personas interesadas.

2.3.1.3.2. Importancia de la auditoría de gestión.

“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 malos manejos Administrativos y financieros dentro de un período fiscal como también de analizar, 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, 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, además 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 y corrección oportuna a corto plazo.

2.3.1.4. Objetivos de auditoría de gestión

Algunos de los objetivos generales de la auditoría de gestión están:

- Establecer el grado en que el ente y sus servidores han cumplido adecuadamente los deberes y atribuciones que les han asignado.
- Determinar si los objetivos y metas propuestas en la entidad han sido logrados.
- Comparar la adecuada utilización de los recursos de la entidad.
- Determinar si es adecuada la organización de la entidad.
- Emitir una opinión sobre la gestión realizada por una entidad.

2.3.1.5. Alcance de la auditoría de gestión.

Los alcances de una auditoría de gestión se debe tomar en cuenta las circunstancias particulares de cada entidad, al implementar la ejecución esta ha de ser extensiva

y adaptada al área que se desea examinar. Además para determinar el alcance de la auditoría de gestión se han de tomar en cuenta otros factores tales como: recursos necesarios, tiempo transcurrido desde la última auditoría y los resultados de la misma.

2.3.1.6. Eficiencia

Se refiere a una relación entre los bienes o servicios producidos y los recursos utilizados para producirlos. Además es lograr que las normas de consumo y de trabajo sean correctas y que la producción y los servicios se ajusten a las mismas.

2.3.1.7. Efectividad

Es la relación entre los servicios o productos generados y los objetivos y metas programadas. También se determina comparando lo realizado con los objetivos previamente establecidos.

2.3.1.8. Economía

Es la adquisición o producción al menor costo posible, con relación a los programas de la organización, aplicando las condiciones y opciones que presenta el mercado, (www.monografias.com)

Unidad IV

2.4.1. Fases de la Auditoría de Gestión

Gráfico N°. 04

Fases de la Auditoría de Gestión



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

2.4.1.1. Fase I: Conocimiento preliminar o diagnóstico

a) Objetivo

Es necesario que el auditor se familiarice con el área, sistema u operación a auditar, ese conocimiento le permitirá determinar el nivel de riesgo y valorar la materialidad de los hallazgos, para ello el auditor debe acudir tanto a fuentes externas como internas valiéndose de diversas técnicas tales como:

b) Gestión

- Familiarización, recopilación y revisión de antecedentes gerenciales económicos, financieros, técnicos, con la institución.

- Entrevistas con la alta gerencia, considerando la clase de gerencia a evaluar.
- Consulta de documentación e información.
- Verificación ocular.

c) Herramientas

- Archivo permanente actualizado de papeles de trabajo.
- Documentación e información útil para la planificación.
- Objetivos y estrategia general de la auditoría.

2.4.1.2. Fase II: Planificación

a) Objetivo

La planificación debe contener la precisión de los objetivos específicos y el alcance del trabajo, la revisión debe estar fundamentada en los procedimientos de auditoría, los responsables, y las fechas de ejecución del examen.

b) Gestión

- Definición de su propósito.
- Definición de su alcance.
- Designación del equipo auditor.
- Contacto inicial con el auditado.
- Revisión documental.
- Visita previa.
- Elaboración del programa.

- Revisión y confirmación del programa por el auditado.
- Reunión de aleccionamiento con el equipo auditor.
- Preparación de listas de verificación.

c) **Herramientas**

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

2.4.1.3. Fase III: Ejecución

a) **Objetivo**

Esta etapa es donde se ejecuta propiamente la auditoría, se evalúan cada una de las áreas obteniendo toda la evidencia necesaria en cantidad y calidad, basada en los criterios de auditoría y procedimientos definidos en cada programa, para sustentar las conclusiones y recomendaciones en los informes.

El objetivo primordial de esta fase es evaluar los posibles hallazgos identificados en la revisión, determinando si la situación requiere de acciones correctivas y si el asunto es de tal importancia que merezca la acción, el concepto de hallazgos implica que este tenga ciertos atributos:

- **Condición.-** Es lo que sucede o se da dentro de la entidad.
- **Criterio.-** Parámetro de comparación por ser la norma ideal.
- **Causa.-** Razón por el que se dio la desviación o se produjo el área crítica.
- **Efecto.-** Daño, desperdicio, pérdida.
- **Conclusión.-** Indica la determinación final del problema.
- **Recomendaciones.-** Implica sugerencias con medidas correctivas a tomar.

b) Función

- Reunión de apertura.
- Determinación de responsabilidades en el proceso de la auditoría.
- Investigación de la auditoría.
- Reuniones del equipo auditor.
- Evaluación de la eficacia del sistema.
- Registro de los hallazgos o cuestionarios.
- Descripción de hallazgos.

c) herramientas

- Cuestionarios.
- Papeles de trabajo.
- Hojas resumen de hallazgos significativos por cada componente.

2.4.1.4. Fase IV: Comunicación de resultados

a) Objetivo

Se preparará un informe final, el mismo que revelará las deficiencias existentes y contendrá hallazgos positivos, las conclusiones, las causas, condiciones de los hallazgos se expondrá en forma resumida para el cumplimiento de la eficiencia, eficacia y economía en la gestión de recursos en la entidad auditada.

b) Actividad

- Preparación del informe.

- Carta de presentación del informe.

c) Informe de auditoría

El informe de auditoría es el documento final emitido por el auditor donde da sus comentarios, conclusiones y recomendaciones sobre los hallazgos. Dicho informe debe contener la expresión de juicio fundamentado en las evidencias obtenida sin ocultar o alterar el contenido.

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, 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.

d) Características del informe

Es impórtate que cada informe sea un trabajo preciso y conciso y perfecto que merezca la lectura y acción por los altos funcionarios de la entidad, así como de los organismos e instituciones en general.

2.4.1.5. Fase V: Supervisión y monitoreo

a) 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.

b) Herramientas

- 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.

2.4.2. Normas de Auditoría Generalmente Aceptados (NAGA`S)

Las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGA`S) son los principios fundamentales de auditoría a los que deben enmarcarse, el cumplimiento de estas normas garantiza la calidad del trabajo profesional del auditor.

Gráfico N°. 05

Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas



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

2.4.2.1. Normas generales de auditoría

- Entrenamiento y capacidad profesional.-** La auditoría la realizará por una persona o personas que tengan una formación técnica adecuada y competencia como auditores, para dictamen veraz y oportuno.
- Independencia.-** En todos los asuntos concernientes a ella, el auditor o los auditores mantendrán su independencia de actitud mental independiente

- c) **Cuidado o esmero profesional.-** Debe ejercerse el debido cuidado profesional al planear y efectuar la auditoría y al preparar el informe. (<http://www.monografias.com>)

2.4.2.2. Normas de ejecución del trabajo

- a) **Planeamiento y supervisión.-** El trabajo se planeará adecuadamente y los asistentes, si los hay deben ser supervisados rigurosamente.
- b) **Estudio y evaluación del control interno.-** Se obtendrá un conocimiento suficiente del control interno, a fin de planear la auditoría y determinar la naturaleza, el alcance y la extensión de otros procedimientos de la auditoría.
- c) **Evidencia suficiente y competente.-** Se obtendrá evidencia suficiente y competente mediante la inspección, la observación y la confirmación, con el fin de tener una base razonable para emitir una opinión respecto a los estados financieros. (<http://www.monografias.com>)

2.4.2.3. Normas de información o preparación del informe

- a) **Aplicación de las normas de contabilidad generalmente aceptadas.-** Esta norma relativa a la rendición de informes exige que el auditor indique en su informe si los estados financieros fueron elaborados conforme a los principios de contabilidad generalmente aceptados PCGA. Cuando se presentan limitaciones en el alcance del trabajo del auditor que lo imposibilita para formarse una opinión sobre la aplicación de los principios, se requiere la correspondiente salvedad en su informe.
- b) **Uniformidad en la aplicación de principios.-** Cuando la opinión del auditor cubre dos o más ejercicios, generalmente no es necesario revelar una carencia de uniformidad con un año anterior a los años que se están presentando. Por lo tanto

la frase "aplicados con base uniforme en la del ejercicio anterior" no es ordinariamente aplicable cuando la opinión cubre dos o más años. En su lugar, debe decirse "aplicados uniformemente en el período" o "aplicados sobre una base uniforme".

c) Razonabilidad en las revelaciones.- Es una norma de excepción, pues no es obligatoria su inclusión en el informe del auditor. Se hace referencia a ella solamente en el caso de que los estados financieros no presenten revelaciones razonablemente adecuadas sobre hechos que tengan materialidad o importancia relativa a juicio del auditor.

d) Opinión del auditor.- El propósito principal de la auditoría es la de emitir una opinión sobre si éstos presentan razonablemente la situación financiera y resultados de operaciones. Por consiguiente el auditor tiene las siguientes alternativas de opinión para su dictamen; Opinión limpia o sin salvedades, Opinión con salvedades o calificada, Opinión adversa o negativa. (<http://www.monografias.com>)

2.4.3. Evaluación del Control Interno Método Coso II

2.4.3.1. Informe Coso II

El informe es el manual de control interno que publica el instituto de auditores internos de España en colaboración con empresa de auditoría, que contiene las principales directrices para la implementación, gestión y control de un sistema de control interno.

2.4.3.2. Definición de control interno

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

- a) Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- b) Fiabilidad de la información financiera.
- c) Cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

2.4.3.3. Componentes de control interno

Los componentes de Coso II se considera como un conjunto de normas que son utilizados para evaluar el control interno y determinar la efectividad de la misma. En la cual abarca cinco componentes de la siguiente manera:

- a) **Ambiente de control.-** Este componente influye en relación con el personal y la comunicación oportuna entre los colaboradores de la institución
- **Integridad y valores éticos.-** El directorio del personal a de mostrarse continuamente mediante sus mensajes y comportamiento un compromiso con los valores éticos y morales del personal.
- **Compromiso y competencias del personal.-** El personal de la institución debe tener un compromiso personal en brindar los servicios adecuados y oportunos en la empresa contar con conocimientos y habilidades imprescriptibles con las funciones encomendadas.
- **Delegación de autoridad y asignación de funciones.-** Se define en la asignación de la persona adecuada e idónea al cargo y área, acorde a su capacidad profesional.
- **Estructura organizativa.-** Se refiere al tamaño y volumen de la actividad económica que este preste al público en general,
- **Políticas y prácticas de materia de los recursos humanos.-** Se detalla las adquisiciones en capacitaciones y preparaciones del personal de la empresa.

- b) **Establecimiento de objetivos.-** Determina que los objetivos se encuentren bien definidos, que permita alcanzar las metas propuestas.
- c) **Identificación de los eventos.-** Identifica los eventos potenciales dentro de una institución los cuales se originan por acontecimientos internos y externos que pueden afectar a la misma.
- d) **Evaluación de riesgos.-** Se define como la probabilidad de que un evento o acción afecten adversamente a la entidad. Su evaluación implica la identificación, análisis, y manejo de riesgos que pueden incidir en el logro de los objetivos.
- e) **Respuesta a los riesgos.-** Identifica y evalúa posibles respuestas que la entidad de frente a los riesgos y con ello mitigar el impacto.
- f) **Actividades de control.-** Las actividades de control son las políticas establecidas por la entidad auditada que tienen a asegurar que se cumplan las instrucciones emanadas por la alta dirección.
- g) **Información y comunicación.-** Se centran en la eficiencia, eficaz y oportuna información dentro de la entidad. Ayudando a que las decisiones sea correctas y oportunas.
- h) **Supervisión y monitoreo.-** El proceso de auditoría debe estar supervisado, incluyéndose las modificaciones pertinentes cuando sea necesario, de esta forma el sistema puede reaccionar ágilmente y cambiar de acuerdo a las circunstancias.

2.4.4. Métodos de Evaluación del Control Interno

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

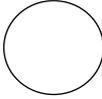
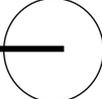
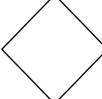
- **Cuestionarios.-** Consiste en diseñar cuestionarios a base de preguntas que deben ser contestadas por los funcionarios y personal responsable, de las distintas áreas

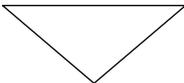
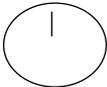
de la empresa bajo examen, en las entrevistas que expresamente se mantienen con este propósito.

- **Entrevista.-** 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.

- **Flujo gramas.-** 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 flujo grama
 - Explicar cada proceso junto al flujo o en hojas adicionales

Tabla N°. 06
Simbología y Diagramación

SIMBOLOGÍA	DESCRIPCIÓN
	Proceso
	Proceso de control
	Decisión

	Documento
	Documento prenumerado
	Registro (libros, tarjetas, etc.)
	Tarjeta perforada
	Papel perforado
	Archivo
	Se toma y actualiza información conector
	Documento (cuando se va a distribuir los documentos)
	Inicio y fin

Elaborado por: Ana Lucía Chucuri Malán

Fuente: Contraloría General del Estado – Manual de auditoría

2.4.5. 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, 2005)

2.4.6. Herramientas de Auditoría

- **Equipo multidisciplinario.-** Para la ejecución de auditorías de gestión es necesario a 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, arquitectos, etc.
- **Auditores.-** De este grupo entre los dos más experimentados, se designa al jefe de grupo y al supervisor, quienes tendrán la máxima e integra 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)

2.4.7. Evaluación de riesgos

La evaluación de riesgos de auditoría se refiere a un conjunto, es decir; 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. Evaluando así el riesgo de la auditoría para cada componente en particular.

2.4.7.1. 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 por los sistemas de control interno de la entidad ni 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)

Tabla N°. 07
Identificación de Riesgos

DENOMINACIÓN DE RIESGOS	FÓRMULA
RA = Riesgo de Auditoría	$RA = RI * RC * RD$
RI = Riesgo Inherente	
RD = Riesgo de Control	
RC = Riesgo de Detección	

Elaborado por: Ana Lucia Chucuri Malán

Fuente: MALDONADO; 2006.

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

Tabla N°. 08

Ponderación del Riesgo de Auditoría

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

Elaborado por: Ana Lucia Chucuri Malán

Fuente: MALDONADO; 2006; pág. 59

- Para analizar los resultados de la evaluación de control interno, se utilizará el siguiente esquema:

Tabla N°. 09

Fórmula de Evaluación de Control Interno

NC = Nivel de confianza	$NC = \frac{CT \times 100}{PT}$
CT = Calificación total	
PT = Ponderación total	

Elaborado por: Ana Lucia Chucuri Malán

Fuente: MALDONADO; 2006; pág. 59

2.4.8. Programa de Auditoría

El Programa de Auditoría, 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.

El Programa de Auditoría debe ser sencillo y exhaustivo, estar encaminado a alcanzar el objetivo principal. Además debe permitir al auditor examinar, analizar, investigar y obtener evidencias para luego poder dictaminar y recomendar.

2.4.9. Pruebas de Auditoría

- **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.

- **Pruebas sustantivas.**

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

2.4.10. 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°. 10
Técnicas de Auditoría

VERIFICACIÓN	TÉCNICAS	CONCEPTO
VERBAL	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Indagación ✓ Entrevista ✓ Encuesta 	Consiste en cerciorarse en forma ocular de ciertos hechos o circunstancias, de la auditoría.
ESCRITA	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Análisis ✓ Tabulación ✓ Conciliación ✓ Confirmación 	Se adjuntara toda la información a través de ciertos documentos y se anotara todo lo ocurrido en dicha institución auditada.

DOCUMENTAL	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comprobación ✓ Computación 	Se trata de identificar, hechos o fenómenos mediante información escrita en diferentes aspectos o documental.
FÍSICA	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Indagación 	Se refiere a la contratación física de los bienes o producto existentes durante la auditoría.

Elaborado por: Ana Lucia Chucuri Malán.

Fuente: (Manual de Auditoría de Gestión)

2.4.11. Evidencia de Auditoría

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, debe 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 concurren en cada caso y de acuerdo con el juicio profesional del auditor.

2.4.11.1. Tipos de evidencia

- **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.

2.4.12. Papeles de Trabajo.

Los papeles de trabajo es 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.

2.4.12.1. 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.

2.4.12.2. Clases de papeles de trabajo.

Los papeles de trabajo se les acostumbran clasificar desde dos puntos de vista:

a) Por su uso

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.

De conformidad a quien lo realiza

- Auditor.
- Entidad.
- Terceros.

a) 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.
- a) Papeles de trabajo preparados y/o proporcionados por el área auditada.
- Estados financieros.
 - Conciliaciones bancarias.
 - Manuales.
 - Organigramas.
 - Planes de trabajo.
 - Programación de actividades.
 - Informes de labores.
- b) Papeles de trabajo obtenidos de otras fuentes. Son los documentos preparados u obtenidos de fuentes independientes al área auditada, como:
- Confirmaciones de saldos.
 - Interpretaciones auténticas y normativa publicada.
 - Decretos de creación de unidades.
 - Opiniones Jurídicas.
 - Opiniones Técnicas.

c) Las cédulas de auditoría se pueden considerar de dos tipos:

- Tradicionales.
- Eventuales.

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

Cédulas analíticas.- En ellas se coloca el detalle de los conceptos que conforman una cédula sumaria”. (www.accionydesarrollo.fin.ec, 2013)

2.4.13. 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°. 11
Marcas de Auditoría

CONCEPTOS	MARCAS
Revisado o verificado	√
Verificado con documentación	√√
Analizado	@
No reúne todos los requisitos	®
Incumplimiento de proceso	Φ
Evidencia	♂
Sustentado con evidencia	£
Datos incompletos	¥
Hallazgo	▲
Indicadores verificados	/
Error	E
Sumatoria	∑
Total	±

Elaborado por: Ana Lucia Chucuri Malán

Fuente: www.monografias.com

2.4.14. Hallazgo de Auditoría

Es la 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.

2.4.14.1. 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 2006, pág. 62-67).

2.4.15. Indicadores de Gestión

Es la 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 dando cumplimiento la Planificación, Organización, Dirección, Ejecución y Control, el uso de indicadores en la auditoría, permite medir:

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.

Tabla N°. 12
Indicadores de Eficiencia

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

Elaborado por: Ana Lucia Chucuri Malán

Fuente: Manual de Auditoría de Gestión

- **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.

Tabla N°. 13
Indicadores de Eficacia

Cumplimiento de meta	$\frac{\text{Colocación Real}}{\text{Colocación Presupuestada}}$
Cumplimiento de requisitos	$\frac{\text{Nº de créditos que cumplen requisitos}}{\text{Total carpetas revisadas}}$
Cumplimiento de políticas	$\frac{\text{Nº de créditos que exceden el monto y plazo reglamentario}}{\text{Total creditos revisadas}}$
Cumplimiento de criterio de análisis	$\frac{\text{Nº de criterio analizado}}{\text{Total creditos revisadas}}$

Elaborado por: Ana Lucia Chucuri Malán

Fuente: Manual de Auditoría de Gestión

- **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.

Tabla N°. 14
Indicadores de Economía

Gastos de funcionamiento	$\frac{\text{Gastos de operación}}{\text{Nº Total de servicios ofrecidos}}$
--------------------------	---

Elaborado por: Ana Lucia Chucuri Malán

Fuente: Manual de Auditoría de Gestión

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

Tabla N°. 15
Indicadores de Efectividad

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

Elaborado por: Ana Lucía Chucuri Malán

Fuente: Manual de Auditoría de Gestión

- **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, 2000).

2.4.16. Anexos

“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, 2006; pág. 97-105).

Unidad V

2.5. HIPÓTESIS

“La Auditoría de Gestión, permitirá determinar la eficiencia administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., durante el periodo 2012”

2.5.1. VARIABLES.

2.5.1.1. Variable independiente.

Auditoría de Gestión a la COCREAD Ltda.

2.5.1.2. Variable dependiente.

Eficiencia Administrativa.

2.5.2 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.

VARIABLE INDEPENDIENTE	CONCEPTO	CATEGORÍA	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTO
<p style="text-align: center;">AUDITORÍA DE GESTIÓN</p>	<p>Es un examen sistemático y evaluación profesional, al desempeño de las actividades ejecutadas, en la utilización y administración de los recursos. Con el propósito de calificar el grado de cumplimiento de eficiencia, efectividad y economía en la utilización de los recursos. En base a los principios, con que se manejan los recursos disponibles y su evaluación al grado de cumplimiento de sus objetivos y metas.</p>	Examen	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Revisión Selectiva ✓ Integral ✓ Actividades ✓ Servicios 	<p>Técnicas</p> <p>Entrevistas</p> <p>Encuestas</p> <p>Observación</p>
		Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Recursos ✓ Satisfacción del cliente 	<p>.</p>
		Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Políticas ✓ Objetivos ✓ Metas ✓ Resultados 	<p>Instrumentos</p> <p>Cuestionarios</p> <p>Guías de observación</p> <p>Guías de Encuestas</p>
		Economía	<ul style="list-style-type: none"> ✓ R. H. ✓ R. Tecnológicos ✓ R. Materiales ✓ R. Financieros 	

VARIABLE DEPENDIENTE	CONCEPTO	CATEGORÍA	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTO
<p align="center">EFICIENCIA ADMINISTRATIVA</p>	<p>Se caracteriza por determinar y lograr una administración eficiente de empresas en el ámbito de recursos; y el logro de los objetivos, metas, planes, proyectos institucionales, donde se evidencia un proceso de fortalecimiento institucional que le permita encontrar las herramientas necesarias para acceder a una administración moderna, ágil, orientada a la resultados, al uso eficiente del recurso e incrementar la productividad,</p>	<p>Administración</p> <p>Fortalecimiento institucional</p> <p>Productividad</p> <p>Políticas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Públicas ✓ Privadas ✓ Mixtas ✓ Espacio ✓ Expansión ✓ Imagen ✓ Marketing ✓ Agropecuario ✓ Ganadera ✓ Micro empresario ✓ Entidades Financieras ✓ Leyes, manuales ✓ Reglamentos 	<p>Técnicas</p> <p>Entrevistas</p> <p>Encuestas</p> <p>Observación</p> <p>.</p> <p>Instrumentos</p> <p>Cuestionarios</p> <p>Guías de observación</p> <p>Guías de encuestas</p>

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO.

3.1. MÉTODO CIENTÍFICO

Inductivo.- Partiendo del estudio de la misión, visión, objetivos y políticas de la Cooperativa, se pudo estudiar casos particulares para luego formar conclusiones y recomendaciones de carácter general para para lo cual se partió de las siguientes fases.

3.1.1. Observación y registro de los hechos.- Se aplicó la observación a las operaciones financieras de la institución a través de los documentos, con la finalidad de detectar su veracidad e integridad con el cumplimiento de políticas, metas y objetivos institucionales acorde a sus principios, así mismo a los procedimientos internos que se han ejecutado para la generación de dichos procesos, los cuales sirvieron de evidencia dentro de la auditoría.

3.1.2. Análisis de lo observado.- En este procedimiento se aplicó técnicas de comprobación, confirmación y constatación, y valoración de componentes.

3.1.3. Establecimiento de cada concepto obtenido.- Se analizó los componentes y fórmulas aplicables en la medición de la eficiencia administrativa con la finalidad que su interpretación sea clara y comprensible para los administradores y empleados.

3.1.4. Clasificación de la información obtenida.- A través de los tipos de archivos de auditoría como son los archivos generales, archivos permanentes; se clasificó en orden cronológica con la finalidad de garantizar la información administrativa obtenida durante la auditoría.

3.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

No experimental.- Se trabajó con resultados ya dados, es decir no se originó la manipulación deliberada de las variables, porque sus manifestaciones ya habían ocurrido.

3.3. TIPO DE LA INVESTIGACIÓN

De campo.- La investigación se efectuó en el lugar específico en donde se produjo el fenómeno en este caso en las instalaciones de la Cooperativa, de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda.; de la ciudad de Riobamba y en cada departamento a evaluar.

Documental.- Es de carácter documental ya que se recabó toda clase de documentos y archivos que vincule a la institución, para el análisis y desarrollo de la investigación.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1 Población.

La población del presente trabajo investigativo las integraron todas las personas que están involucradas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., recabadas en la oficina matriz y sus sucursales y ventanillas, la cual detallamos en la siguiente tabla.

Tabla N°. 16
Población

ESTRATOS	NÚMEROS
Gerente	1
Contador	1
Auxiliar contable	1
Jefes departamentales	3
Secretaría	1
Asesores de crédito	10
Cajeras y recaudaras	15
Sistemas	1
TOTAL	33

Elaborado: Ana Lucia Chucuri Malán

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda.

3.4.2 Muestra

En vista de que el tamaño de la población es mínimo, no se procedió a la aplicación de la muestra.

3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

3.5.1. Técnicas

Observación.- Se verificó la aplicación de políticas y controles internos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda. “COCREAD Ltda.”, el mismo que permitió plasmar los resultados de fortalezas y debilidades de los colaboradores de la entidad, el mismo que ayudó verificar el nivel de confianza en cada una de las áreas de la Cooperativa.

Entrevista.- A través de este instrumento se logró recabar la información verbal a través de una conversación donde se utilizó para determinar las fortalezas, debilidades y amenazas (F.O.D.A.) DE LA COCREAD Ltda.

Encuesta.- Se utilizó cuestionarios para recabar información a los funcionarios y directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., y a través de estos resultados plantear las conclusiones y recomendaciones.

3.5.2. Instrumentos

Los instrumentos a utilizar serán los siguientes:

- Ficha de observación.
- Cuestionario de encuesta.
- Cuestionario de control interno.
- Guía de la entrevista.
- Papeles de Trabajo.

3.6. TÉCNICAS PARA PROCEDIMIENTO E INTERPRETACIÓN DE DATOS.

3.6.1. Técnicas estadísticas

Para el procesamiento de la información se utilizó la técnica estadística, paquetes informáticos como la hoja de cálculo Excel que permitió procesar la información mediante el cual se pudo obtener frecuencias y porcentajes de medición de eficiencias eficacia y efectividad de la administración.

3.6.2. Técnicas Lógicas

Para técnicas lógicas se comparó los resultados que se utiliza en técnicas estadísticas para las deducciones de los resultados obtenidos.

3.7. PROCESAMIENTO Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Se aplicó la hoja de cálculo Excel que permite obtener resultados cuantitativos y cualitativos y porcentajes de efectividad del control interno y el nivel de riesgos inherente, de control, detección de la COCREAD Ltda.

3.8. AUDITORÍA DE GESTIÓN, PARA DETERMINAR LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA., DURANTE EL PERIODO 2012.

3.8.1. PLANIFICACIÓN

3.8.1.1. Contrato de trabajo y notificación de inicio de auditoría

CONTRATO DE TRABAJO N°. 001

Riobamba, 15 de Noviembre del 2014

Ante el inspector de trabajo de la ciudad de Riobamba, comparecen por una parte, **Lic. Alfredo Chucuri** en nombre y representación la **Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda.**, por otra parte Ana Lucia Chucuri Malán con C.I. 060452322-5, en calidad de prestación de servicios, donde consiste en realizar una “**Auditoría de Gestión para determinar la eficiencia administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., durante el periodo 2012**”. En tal virtud convienen en celebrar el presente contrato de trabajo temporal con sujeción a las declaraciones y estipulaciones contenidas en las siguientes cláusulas.

PRIMERO.- OBJETO

El AUDITOR (A) Se compromete a realizar **Auditoría de Gestión para determinar la eficiencia administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., durante el periodo 2012**. Al culminar se emitirán un informe que contendrá sus opiniones técnicas sobre el componente examinado con sus respectivas conclusiones y recomendaciones.

SEGUNDO.- REMUNERACIÓN

El empleador no pagará por los servicios prestados al trabajador (a) por la prestación de servicios profesionales ya que el trabajador (a), prestará sus servicios

voluntariamente, por ende no reconocerá las obligaciones sociales, patronales y los de más beneficios establecidos.

TERCERO.- DURACIÓN

El convenio de la prestación de servicios profesionales para la ejecución de la auditoría, será por un periodo de 3 meses, iniciara el 1 de diciembre del 2014, si alguna de las partes quiere finalizar el contrato deberá comunicar por escrito antes de treinta días de entregar el trabajo por escrito correspondiente a la contraparte.

CUARTO.- LUGAR DE TRABAJO

La aplicación de la auditoría de gestión para determinar la eficiencia administrativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., durante el periodo 2012. Se realizará en las instalaciones de la casa matriz ubicado en la Av. Isabel de Godín y Francia, en la Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo.

QUINTA.- SUSCRIPCIÓN

Y en plena conformidad con cuanto antecede, ambas partes firman el presente contrato por duplicado en el lugar y fecha ante indicado.

Lic. Alfredo Chucuri M.
GERENTE DE LA COCREAD LTDA.

Ana Lucia Chucuri
AUDITORA

Sección: Auditoría de Gestión

Asunto: Notificación de inicio de auditoría

Riobamba, 01 de Diciembre del 2014

Licenciado

Alfredo Chucuri M.

**GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
ACCIÓN Y DESARROLLO Ltda.,**

Presente.-

De acuerdo al contrato mutuo de trabajo N°.001 realizado en la ciudad de Riobamba, notifico a usted, que la Sra. Ana Lucia Chucuri Malán, iniciará su trabajo en calidad de auditora y el MsC. Víctor Vásconez como Supervisor, donde establece que realizará la “Auditoría de Gestión, para determinar la eficiencia administrativa de la Cooperativa de ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., durante el periodo 2012”

Al culminar su trabajo cumplirá con los siguientes objetivos.

- Determinar la estructura, espacio y adecuado organización.
- Cerciorarse si la entidad alcanzó los objetivos y metas previstas de manera eficaz.
- Analizar y evaluar los procedimientos de operaciones de créditos, control de personal, y los controles internos.
- Emitir el informe donde contendrá sus respectivas hallazgos, conclusiones y recomendaciones para la aplicación oportuna en la entidad.

La auditoría de gestión se realizará con los siguientes integrantes; MsC. Víctor Vásconez como Supervisor e Ing. Ana Lucia Chucuri como jefe de equipo. El plazo

estimado de entrega del borrador del informe de auditoría será entregado en los 120 días laborables, a partir del 01 de Enero del 2015.

Atentamente,

MsC. Víctor Vásquez

SUPERVISOR DE AUDITORÍA

3.8.1.2. Memorando de planificación

AUDITORÍA DE GESTIÓN, PARA DETERMINAR LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA., DURANTE EL PERIODO 2012.

3.8.1.2.1. Antecedente

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Y Desarrollo Ltda., no habría existido auditoría de gestión previa lo cual conlleva un análisis exhaustivo de los procedimientos y gestión realizada y ejecutados durante el periodo 2012, para lo cual iniciaría sin ningunas bases de conclusiones ni recomendaciones anteriores.

3.8.1.2.2. Motivos de la auditoría

En cumplimiento al contrato de trabajo realizado N°. 001 donde manifiesta realizar una auditoría de gestión para determinar la eficiencia administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., durante el periodo 2012.

3.8.1.2.3. Objetivo de la auditoría

Identificar el grado de confiabilidad de eficiencia, eficacia y economía en el uso de los recursos y cumplimiento de objetivos y metas institucionales.

Objetivos Específicos

- Determinar el cumplimiento de administración eficiente, conforme a los principios de economía, efectividad y eficiencia.
- Determinar la propiedad y veracidad de las operaciones ejecutadas en las áreas administrativas, financieras y operativas.
- Evaluar la legalidad y veracidad del cumplimiento de los programas y proyectos ejecutados con el desempeño de gestión en la institución.

3.8.1.2.4. Alcance de la auditoría

El período de la auditoría a examinar es de 01 de enero al 31 de diciembre del año 2012, periodo del cual se examina los planes, programas y proyectos cumplidos en la institucionales.

3.8.1.2.5. Conocimiento de la entidad y su base legal

Base legal

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., cuyas siglas son COCREAD, cuenta con su Personería Jurídica desde diciembre 04 del 2000 emitido a través del Ministerio de Bienestar Social con número N-020-MBS-CH donde la Dirección Nacional de Cooperativas, jurisdicción de la provincia de Chimborazo autoriza su funcionamiento con 13 socios fundadores, donde su actividad con el público se lo realiza desde enero del 2001. Las mismas que se regirán en los artículos artículo 57 literal 1 y 9 y Art. 309 y 311 de la constitución del estado vigente desde el 2008, la ley de cooperativas y su reglamento.

3.8.1.2.6. Principales disposiciones legales.

- Constitución de la república.
- Ley de la Superintendencia de Economía Popular y Solidario “SEPS” y su reglamento.
- Código Orgánico Monetario y Financiero, su reglamento.
- Ley de Régimen Tributario Interno y su Código.
- Ley de Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.
- Ley orgánica de defensa del consumidor.
- Estatutos y reglamento general de la COOCREAD Ltda.

- Código de trabajo.

3.8.1.2.7. Estructura orgánica

1. NIVEL DIRECTIVO

1.1. Asamblea General de Socios.

1.1.1. Presidente y vocales de Consejo de Administración.

1.1.2. Presidente y vocales de Consejo de Vigilancia.

1.1.3. Comisiones especiales.

2. NIVEL OPERATIVO

2.1. Gerente General.

2.1.1. Departamento operativo y administrativo.

2.1.1. Departamento financiero.

3. NIVEL EJECUTIVO

3.1. Departamento de crédito e inversión.

3.1.1. Asesores de crédito.

4. NIVEL DE APOYO

4.1. Contador general.

4.1.1. Auxiliar contable.

4.1.2. Recibidores y pagadores.

4.1.3. Atención al cliente.

4.1.4. Sistemas y mantenimiento.

4.1.5. Secretaria.

3.8.1.2.8. Misión, Visión, Objetivos, Principios y Valores Institucionales

- **Misión**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., es una institución de finanzas populares y economía solidaria, enmarcado en los principios cooperativos, con la finalidad social de carácter intercultural, que brindamos servicios financieros de calidad, contribuyendo al desarrollo socioeconómico de la sociedad.

- **Visión**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda. En el año 2017 se constituirá en una institución sólida, efectiva y eficiente con servicios financieros alternativos orientados al desarrollo socio económico de los sectores productivos.

Objetivos Institucionales

- Promover el desarrollo socioeconómico de sus asociados, mediante la prestación de servicios financieros, conexa y complementaria a socios y terceros en el marco de las operaciones establecidas en la ley de cooperativas y su reglamento.
- Fomentar la cultura de ahorro y prestación de servicios de créditos a sus socios.
- Promover los principios de la autoayuda, autogestión y autocontrol como base fundamental del funcionamiento y desarrollo de la Cooperativa.
- Impulsar las sinergias y/o integración con otras entidades nacionales e internacionales, en procura de establecer convenios de cooperación que permita el fortalecimiento de la institución y del sistema de finanzas populares y economías solidarias.

Valores corporativos de la institución

- **Seguridad.-** Garantiza la utilización adecuada de los ingresos financieros.
- **Transparencia.-** Presentar de manera clara y precisa la información relativa a los servicios financieros ofertados.
- **Honestidad.-** Actuar de acuerdo con principios morales y éticos manteniendo respeto en el uso de los recursos de la institución y protegiendo la confianza de los asociados y del público en general.
- **Intercultural.-** El servicio es de manera universal sin distinción alguna de raza, etnia y cultura, etc.
- **Liderazgo.-** Se caracteriza por ser una institución en formación de líderes y capacitación continua a sus colaboradores.

Principios cooperativos

Los principios cooperativos son lineamientos por medio de los cuales la cooperativa pone en práctica sus valores, características que vinculan estrechamente a éste tipo de instituciones al orden y participativo de quienes lo conforman. Se puntualizan los principios cooperativos que practica la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo:

- Igualdad de derechos y obligaciones de los socios.
- Adhesión libre y retiro voluntario.
- Gestión democrática por parte de los socios (un socio un voto).
- Participación económica por parte de los asociados y distribución de los excedentes en proporción al capital social aportado.
- Neutralidad política y religiosa.

- Impulsar la educación cooperativista.
- Cooperación entre cooperativas, para fomentar la integración y consolidación de las finanzas populares
- Autonomía e independencia. (Estatuto Vigente COCREAD Ltda., 2012)

3.8.1.2.9. Actividad principal de la entidad

La actividad principal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., es realizar la intermediación financiera con fines sociales se clasifica en:

PRODUCTOS FINANCIEROS

- Captación.
 - Ahorro en encaje.
 - Ahorro a la vista.
 - Inversiones.
- Colocación
 - Microcrédito.
 - Crédito de consumo.
 - Crédito para cooperativas y cajas comunitarias.
 - Crédito de bono de desarrollo Humano.

PRODUCTOS NO FINANCIEROS

- Recargas electrónicas para telefonías celulares.
- Recaudación en pagos de servicios básicos, matriculación vehicular, SOAT, SRI.

- Transferencias interbancarias a través de SPI.
- Pago de sueldos a los servidores públicos a través del Banco Central del Ecuador.
- Cobro a clientes y pago a proveedores de Yanbal, Avon, Oriflame.
- Pago de Bono de Desarrollo Humano.
- Remesas, giros nacionales e internacionales a través de Western Unión, Euro giros y Moneygran.

3.8.1.2.10. Instalaciones de la COCREAD Ltda.

La oficina matriz de la cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., se encuentra ubicado en la Provincia de Chimborazo, Cantón Riobamba, en las calles Av. Isabel de Codín y Francia a tres cuadras del centro comercial la condamine.

3.8.1.2.11. Principales políticas institucionales

La COCREAD Ltda., aplica sus políticas basando en aquellas disposiciones previstas en la Ley de Economía Popular y Solidaria y su reglamento, delimitando ciertas actividades y operaciones que realiza la cooperativa con sus socios y clientes, utilizando en los servicios ofertados como; en captaciones, cuenta de ahorro, control de depósitos, apertura y cierres de cuentas de ahorro, corte y entrega de estados de cuenta, giros y trasferencias de dinero, manejo de cuentas corrientes y de ahorro; ahorros a la vista, ahorro encaje, ahorro infantil, certificado de aportación, certificados de depósito a plazo fijo o inversión.

3.8.1.2.12. Financiamiento institucional

Durante el periodo de auditoría la COCREAD Ltda., dispuso los siguientes recursos provenientes de ahorros e inversiones y financiamientos:

Tabla N°. 17
Financiamiento

INGRESOS	AÑO 2012
Fondeo Interno	60.246,32
Bancos e Instituciones Financieros	156.899,78
TOTAL	217.146,10

Elaborado por: Ana Lucia Chucuri Malán

Fuente: Balances de Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda.

3.8.1.2.13. Funcionarios principales

Tabla N°. 18
Funcionarios Principales

N°	NOMBRE	CÉDULA	ACTIVIDAD
1	CARANQUI BEJARANO CESAR	0602636565	JEFE DE CREDITO
2	CARANQUI SAEZ ARTHA XIMENA	0940275217	ASISTENTE DE CAJA
3	CELA LLUMI HUMBERTO	0603273681	JEFE ADMINISTRATIVO
4	CHUCURI MALAN JOSE ALFREDO	0603275215	GERENTE GENERAL
5	CHUTO MALAN JORGE	0603519018	ASISTENTE DE CREDITO
6	CHUTO MUÑOZ CARMEN AMELIA	0604453225	ASISTENTE DE CAJA
7	CONGACHA MULLO JUAN	0602717308	ASISTENTE DE CREDITO
8	CORO AUCANCELA MARIA ESTHER	0604781534	ASISTENTE DE CAJA
9	GUAMAN GUAMBO FRANKLIN	0604076505	ASISTENTE DE CREDITO
10	GUAPI GUACHO LAURA BEATRIZ	0604141333	ASISTENTE DE CAJA
11	GUAPI VALLA MIRIAM JACQUELINE	0929591949	ASISTENTE DE CAJA
12	GUASHPA VILLALOBOS LUIS GERMAN	0602831000	ASISTENTE DE CREDITO Y /O COBRANZA
13	ILLAPA RIGCHAG MARIA MERCEDES	0931613939	ASISTENTE DE CAJA
14	ILVIS PINTAG JUAN CARLOS	0603352188	ASISTENTE DE CREDITO Y /O COBRANZA
15	ILVIS PINTAG MARIA PETRONA	0602106536	RECIBIDOR – PAGADOR
16	MALAN CHUTO LUIS ANTONIO	0603871088	ASISTENTE DE CREDITO
17	MARTINEZ CUVI MARCELO	0603259102	DEP. JURIDICO
18	MOYOLEMA TAGUA NESTOR	0604636118	ASISTENTE DE CREDITO
19	NARANJO AULLA EFRAIN RODOLFO	0603934878	SISTEMAS

20	PAGUAY CHINACHI ZENAIDA ISABEL	0603279035	ASISTENTE DE CAJA
21	PATAJALO S MARIA ELIZABETH	0604483719	ASISTENTE DE CAJA
22	PEREZ RUIZ KLEVER EDUARDO	0603246992	ASISTENTE DE CAJA
23	PILAMUNGA LUIS ENRIQUE	0601690845	JEFE DE CREDITO
24	PILATAXI SANDRA XIMENA	0604376491	ASISTENTE DE CREDITO
25	SORIA RAMOS SANDRA ISABEL	0603832908	ASISTENTE DE CREDITO
26	TIUPUL TUABANDA SANDRA ROCIO	0953124633	ASISTENTE DE CAJA
27	TUABANDA SISA JOSE MANUEL	0951016385	RECAUDADOR
28	VALDIVIEZO ANIBAL MIGUEL	1716978489	JEFE FINANCIERO
29	VALENTE JHENNY CRISTINA	0940569080	ASISTENTE DE CAJA
30	YAUTIBUG AY ELSA MARIA	0604306217	ASISTENTE DE CAJA
31	YAUTIBUG GUAGCHA JULIO	0604234898	CONTADOR GENERAL
32	YUNGAN GUASHPA JOSE PEDRO	0602703233	ASISTENTE DE CREDITO
33	YUQUILEMA JANNETH SUSANA	0941492514	ASISTENTE DE CAJA

Elaborado por: Ana Lucia Chucuri Malán

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda.

3.8.1.2.14. Principales políticas contables

Sistemas de contabilidad

Los estados financieros son preparados y presentados de conformidad a la Normas Ecuatorianas de Contabilidad (NEC) y disposiciones establecidas en la ley de régimen tributario interno, Economía Popular y Solidario y sus reglamentos, son presentado en monedas de curso legal de los estados unidos de américa, circula la moneda oficial en ecuador y este pueden ser convertible a equivalente de acuerdo a los requerimientos de los socios. La misma se registra en función a los ingresos y gastos incurridos en el periodo.

3.8.1.2.15. Grado de confiabilidad de la información financiera y administrativa

La información financiera y contable es registrada manualmente a través de sistema financiero SOFTTEMP, arrojando resultados mensuales y anuales de; balance general, balance de comprobación, libros diarios, libro mayor, estado de resultados, transacciones diarias, cartera de créditos, caja chica, nómina del personal e inventarios.

3.8.1.2.16. Transacciones identificadas.

- Los estados financieros en el periodo sujeto a la auditoría fueron preparados de acuerdo a las normas ecuatorianas de contabilidad.
- Existen gastos efectuados que no guardan ninguna relación con el objeto principal de cada proyecto.
- La institución no se beneficia de la devolución del IVA.
- Con lo referente al POA, no dan seguimiento para el cumplimiento de la misma.

3.8.1.2.17. Sistema de información automatizado

El sistema softemp cuenta con varias aplicaciones y accesibles para el funcionamiento de todos los departamentos, la misma que es actualizado de acuerdo a las necesidades de la institución.

3.8.1.2.18. Punto de interés para la auditoría

Dentro de la planificación preliminar se pudo determinar lo siguiente:

- Proceso de emisión de créditos.
- Identificar la estructura organizacional y funcional de la institución.
- Verificar la eficiencia en el cumplimiento de políticas y metas institucionales.
- Verificar la existencia de control interno.

3.8.1.2.19. Identificación de los componentes importantes a auditar en la planificación específica.

Se realizará una “Auditoría de Gestión, para determinar la eficiencia administrativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., durante el periodo 2012” donde se determina los siguientes componentes. Departamento financiero, departamento de crédito e inversión, departamento administrativo y operativo.

3.8.1.2.20. Matriz preliminar del riesgo de auditoría.

COMPONENTES	RIESGO	ENFOQUE PRELIMINAR DE LA AUDITORÍA	INSTRUCCIONES PARA EL PLAN DETALLADO
	INHERENTE / CONTROL		
Créditos	ALTO / MODERADO	<p>PRUEBAS SUSTANTIVAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisar el proceso de emisión de crédito • Verificar los archivos y condiciones de los expedientes de créditos vigentes. • Revisar las firmas, cláusulas y acuerdos en los pagarés de créditos vigentes. • Verificar el tiempo que le toma al comité aprobar un crédito. • Revisar el historial de análisis económico y capacidad de pago al socio previo a la entrega de crédito. • Verificar la planificación y ejecución de proyectos de publicidad, promoción y servicios financieros y no financieros que brinda la institución. 	<ul style="list-style-type: none"> • Analizar las reglas y acuerdos pactados entre el socio y la institución • Verificar el estudio previo de capacidad de pago con el fin de que el socio sea oportuno en sus pagos crediticios. • Verificar el descargo de ingresos, gastos y firmas de acuerdo.

		<p>CUMPLIMIENTO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisar los requisitos para ser socio. • Analizar el cumplimiento de reglamentos y políticas previo liquidación de créditos. • Analizar el cumplimiento en colocación y recuperación de la cartera de crédito presupuestada. • Verificar la tasa de interés de crédito regulados por el Banco Central del Ecuador • Verificar el cumplimiento de pago de intereses en inversión de acuerdo a lo establecido por el Consejo de Administración 	
Administrativo Operativo		<p>PRUEBAS SUSTANTIVAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar los requisitos y procesos para la selección y reclutamiento del personal en la institución. • Verificar el proceso de selección del personal que contribuya para el mejor cumplimiento de la misión, visión, objetivos y metas de la cooperativa. • Revisar el método de control en las tareas asignadas como, uniformes, horarios, días 	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar la ejecución de Capacitaciones, socializaciones integración del personal con el fin que sean competentes y capacitados para su mejor contribución. • Verificar la existencia de algún

	<p>MODERADO / BAJO</p>	<p>laborables de los empleados y el desenvolvimiento en atención adecuado a los socios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar la existencia de administración de convenios (Planes de salud, seguros de vida). • Verificar los procesos y unidades quienes autorizan la adquisición de bienes, materiales y servicios en relación con sus proveedores en la institución. • Verificar si existe cotizaciones, proformas, y contratos en adquisición con sus proveedores. • Verificar la existencia de convenio con empresas e instituciones que provean los servicios, con MoneyGram, Coopseguros, Western Union, Rapipagos, Pago ágil, y otros. <p>CUMPLIMIENTO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar el cumplimiento, control y afiliaciones dispuestas en las legislaciones ecuatorianas a los trabajadores y cumplimiento con obligaciones tributarias. 	<p>custodio a cargo de cuidado y mantenimiento de los equipos de oficina, computo, redes, edificio, vehículo, motos y otros.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar la adquisición de todo tipo de servicios, bienes muebles e inmuebles como; vehículos, edificios, equipos de oficinas, equipos de cómputo, materiales de oficina, papelería, papeletas de depósito, retiro, crédito, de promoción y publicidad y otros, según la necesidad requerida en la institución.
--	-----------------------------------	---	---

		<ul style="list-style-type: none"> • Analizar la aplicación de reglamentos, de adquisiciones de la Cooperativa y como también las responsabilidades y montos. 	
Financiero	MODERADO / BAJO	<p>PRUEBAS SUSTANTIVAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar si el departamento dota del personal idóneo y profesional requerido, además identifique si sus funciones y responsabilidades están bien definidos. • Determinar si los sistemas y paquetes informáticos son idóneos para sus registros contables. <p>CUMPLIMIENTO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar el cumplimiento de normas de contabilidad generalmente aceptadas • Comprobar si se cumple con el presupuesto anual establecido en la cooperativa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar si el personal cuenta con una profesión requerida conforme a su cargo y si este cumple con el documento y la información requerida por los entes de control como la SEPS.

3.8.1.2.21. Recursos humanos y distribución de tiempo

RESPONSABLES	ACTIVIDAD	TIEMPO DIAS
MsC. Víctor Vásconez SUPERVISOR	• Planificación y programación	15
	• Supervisión	4
	• Informe	3
Ana Lucia Chucuri M. JEFE DE EQUIPO	• Planificación y programación	12
	• Análisis y determinación de la eficiencia administrativa institucional.	19
	• Elaboración de papeles de trabajo	8
	• Comentario, conclusiones y recomendaciones.	12
	• Elaboración del borrador del informe	15
	• Comunicación de resultados	2
TOTAL		90

3.8.1.2.22. Plan de muestreo.

Para la verificación y determinación de la muestra de los componentes a examinar se utilizará el método de “Selección Específica” en lo cual se basa en los criterios de juicio de valor del equipo de auditoría, tomando en cuenta los componentes de riesgo para los componentes a analizar.

En los expedientes de crédito se verifica y utiliza el método de “Selección Específica” se valida el cumplimiento mediante la aplicación del muestreo al azar, aplicado a los créditos vigentes.

Elaborado por:

Revisado por:

Ing. Ana Lucia Chucuri M.
JEFE DE EQUIPO DE AUDITORA

MsC. Víctor Vásconez
SUPERVISOR DE AUDITORÍA

COCREAD LTDA. CÉDULA NARRATIVA DE LA VISITA PREVIA PERÍODO: 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012		PT/CN 1/1
<p>Según la visita realizada el 25 de Noviembre del presente año a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., se verificó que la hora de entrada a las oficinas por parte de los empleados es 08H00, de lunes a viernes, dando un receso de 1 hora y 30 minutos para el almuerzo respectivo, el horario de atención al público es de 08H30 a 18H00 ininterrumpida y los sábados y feriado hasta las 14H00.</p> <p>En la oficina matriz se pudo observar que laboran el gerente y 3 jefes departamentales como: Jefe Administrativo Operativo. Jefe de Crédito e Inversión, Jefe Financiero y dentro de este mando como; un auxiliar contable, atención al cliente, cajera y operador de sistemas y redes, total de 8 colaboradores.</p> <p>Según información recabada, la institución cuenta en total 11 puntos en atención al público conformadas en dos provincias como Chimborazo y Guayas entre agencias y ventanillas. Dando lugar toda la administración financiera y control sea manejada desde la oficina matriz.</p> <p>Se pudo observar que las personas quienes deseen, pueden ser socios con 20.00 dólares y solicitar créditos según su necesidad, según cumplan los requisitos establecidos en el área de información que contendría una copia de cédula, un pago de servicios básicos del último mes, dos fotos tamaño carnet, para crédito; incluido los documentos anteriores y croquis, certificado de ingresos, Ruc, Rise, factura, patente, deudor, conyugue y garantes.</p>		
	ELABORADO POR: ALCHM	FECHA: 26/11/2014
	REVISADO POR: VV	FECHA: 27/11/2014

3.8.1.3. Cuestionario de Control Interno

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					PT / CCI 1/2	
<p>ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda.</p> <p>COMPONENTE: Ambiente de Control.</p> <p>PERÍODO DEL EXAMEN: 01 de enero al 31 de diciembre del 2012.</p>						
<p>Objetivo: Determinar si la cooperativa mantiene una cultura de organización basada en valores éticos, que deben ser comunicados y puestas en práctica.</p>						
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			REF	OBSRV.
		SI	NO	N/A	PT	
1	¿La institución cuenta con algún código de ética que permita al personal conocer los valores organizacionales?	X		X		
2	¿Es actualizada e idónea la estructura orgánica?	X				
3	¿Dispone de políticas, reglamentos y manuales, operativos actualizados?	X				
4	¿Dispone de manuales de funciones, e identificación de puestos?	X				
5	¿La institución cuenta con el manual de prevención de lavado de dinero?	X		X		
6	¿Los consejos mantienen reuniones oportunas y periódicas con el fin de evaluar los resultados obtenidos?	X				
		ELABORADO POR: ALCHM			FECHA: 26/11/2014	
		REVISADO POR: VV			FECHA: 27/11/2014	

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					PT / CCI 2 / 2	
<p>ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda.</p> <p>COMPONENTE: Ambiente de Control.</p> <p>PERÍODO DEL EXAMEN: 01 de enero al 31 de diciembre del 2012.</p>						
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			REF PT.	OBSRV.
		SI	NO	N/A		
7	¿El consejo de vigilancia revisa oportunamente los aspectos económicos de la Cooperativa?	X		X		
8	¿El departamento de crédito cuenta con un manual en la que basa sus actividades?	X				
9	¿Los integrantes conocen la delimitación y segregación de funciones?	X				
10	¿Cumple de manera general con los requisitos para otorgamiento de crédito?	X				
		ELABORADO			FECHA:	
		POR: ALCHM			26/11/2014	
		REVISADO			FECHA:	
		POR: VV			27/11/2014	

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					PT / CCI 3 / 2	
<p>ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda.</p> <p>COMPONENTE: Establecimiento de Objetivos</p> <p>PERÍODO DEL EXAMEN: 01 de enero al 31 de diciembre del 2012</p>						
<p>Objetivo: Determinar que los objetivos de la cooperativa se encuentren bien definidos que permitan realizar una adecuada valoración de riesgos y proponer actividades de control.</p>						
Nº.	COMPONENTES	RESPUESTAS			REF. PT	OBSERV.
		SI	NO	N/A		
1	¿La misión y visión expresa clara y precisa al objetivo institucional?		X			
2	¿Dispone de un plan estratégico aprobado por el directorio?		X			
3	¿Para la planificación estratégica participan todos los jefes y directivos?		X	X		
4	¿Una vez aprobado la planificación estratégica es conocida por todo el personal de la Cooperativa?		X	X		
5	¿Dispone de un plan operativo anual formalmente aprobado?	X				
6	¿Existe un plan o planificación de presupuesto anual?	X				
		ELABORADO			FECHA: 26/11/2014	
		POR: ALCHM				
		REVISADO POR:			FECHA: 27/11/2014	
		VV				

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					PT / CCI 4/2	
<p>ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda.</p> <p>COMPONENTE: Establecimiento de Objetivos.</p> <p>PERÍODO DEL EXAMEN: 01 de enero al 31 de diciembre del 2014</p>						
N°	COMPONENTES	RESPUESTAS			REF PT	OBSRV.
		SI	NO	N/A		
7	¿Se han establecido reportes o informes de cumplimiento del POA?	X				
8	¿Es analizado e identifica eventos potenciales que afecten al proceso de concesión de crédito y por ende al logro de los objetivos?	X				
9	¿Existe cumplimiento de metas establecidas en colocación y recuperación de cartera?		X			
10	¿El personal que labora en el departamento conoce de sus funciones, deberes, prohibiciones y cumple con las características del cargo que desempeña?	X				
		ELABORADO			FECHA:	
		POR: ALCHM			26/11/2014	
		REVISADO POR:			FECHA:	
		VV			27/11/2014	

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					PT / CCI 5/2	
ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda.						
COMPONENTE: Identificación de eventos						
PERÍODO DEL EXAMEN: 01 de enero al 31 de diciembre del 2012.						
Objetivo: Identificar eventos potenciales dentro de la Cooperativa, los cuales se originan por acontecimientos internos o externos que pueden afectar a la misma.						
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			REF	OBS
		SI	NO	N/A	PT	RV.
1	¿Se conoce el nivel de satisfacción de los servicios en el mercado?		X			
2	¿Se analiza los factores externos como: económico, político, social y tecnológico?	X				
3	¿El directorio analiza los factores internos? como; Infraestructura, personal y tecnología.	X				
4	¿Existe participación de colaboradores para identificación de eventos?	X				
5	¿El cumplimiento de requisitos para el crédito es de aplicación general?		X			
6	¿Existe una supervisión adecuada al momento de la calificación de riesgos	X				
7	¿El Software contable es una herramienta adecuada para el seguimiento de crédito?	X				
		ELABORADO			FECHA:	
		POR: ALCHM			26/11/2014	
		REVISADO POR:			FECHA:	
		VV			27/11/2014	

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					PT / CCI 6/2	
ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda. COMPONENTE: Evaluación de riesgos PERÍODO DEL EXAMEN: 01 de enero al 31 de diciembre del 2012.						
Objetivo: Determinar posibles impactos y consecuencias de los riesgos identificados.						
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			REF PT	OBSRV.
		SI	NO	N/A		
1	¿Con la identificación de riesgos internos y externos, pueden dificultar en los logros de objetivos y metas institucionales?	X				
2	¿Les mantiene informado a los colaboradores sobre los posibles riesgos que pueden afectar a la institución?		X			
3	¿Existe mecanismos de predicción de riesgos que afecta a la institución?		X			
4	¿Se identifica los riesgos y se discute abiertamente con el gerente y colaboradores?	X				
5	¿Los nuevos servicios que emiten la cooperativa disponen de estudio previo?	X				
6	¿Se analiza los riesgos por los cambios legales?	X				
7	¿La Cooperativa cuenta con incentivo oportuno de imprevistos en caso de calamidad doméstica?		X			
8	¿El sistema de paquetes informáticos cuenta con alguna garantía de no paralización?		X			

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					PT /CCI 7/2	
ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda.						
COMPONENTE: Evaluación de riesgos						
PERÍODO DEL EXAMEN: 01 de enero al 31 de diciembre del 2012.						
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			REF PT	OBSRV.
		SI	NO	N/A		
9	¿Se realiza monitoreo sobre el cumplimiento de requisitos para otorgamiento de crédito?	X				
10	¿Se han verificado que los montos y tipos de créditos se hayan otorgado de acuerdo a la capacidad de pago?	X				
		ELABORADO			FECHA:	
		POR: ALCHM			26/11/2014	
		REVISADO POR:			FECHA:	
		VV			27/11/2014	

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					PT /CCI 8/2	
<p>ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda.</p> <p>COMPONENTE: Respuesta a los riesgos</p> <p>PERÍODO DEL EXAMEN: 01 de enero al 31 de diciembre del 2012.</p>						
<p>OBJETIVO.- Identificar y Evaluar posibles respuestas que la Cooperativa de frente a los riesgos y con ello emitir el impacto.</p>						
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			REF PT	OBSRV.
		SI	NO	N/A		
1	¿Dispone de planes de contingencia debidamente aprobado?		X			
2	¿Los empleados conocen el plan de contingencia?		X			
3	¿Se contratan seguros para salvaguardar los recursos de la cooperativa?	X				
4	¿El directorio conoce la toma de decisiones oportuna con respecto a los riesgos?	X				
5	¿Se comunica las decisiones adoptadas sobre los riesgos?	X				
6	¿La Institución tiene algún diseño de mecanismos para la toma de decisiones y análisis de alternativas para responder a los riesgos?	X				
		ELABORADO			FECHA:	
		POR: ALCHM			26/11/2014	
		REVISADO			FECHA:	
		POR: VV			27/11/2014	

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO						PT /CCI 9/2
ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda.						
COMPONENTE: Respuesta a los riesgos						
PERÍODO DEL EXAMEN: 01 de enero al 31 de diciembre del 2012.						
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			REF PT	OBSRV.
		SI	NO	N/A		
7	¿Se mantiene una base de datos actualizado de crédito en mora?	X				
8	¿Se realizan las provisiones mensuales para cuentas incobrables?	X				
9	¿La cartera vencida tiene un control de plan de contingencia inmediato para su recuperación?	X				
10	¿Existe un proceso legal de recuperación de cartera?	X				
		ELABORADO			FECHA:	
		POR: ALCHM			26/11/2014	
		REVISADO POR:			FECHA:	
		VV			27/11/2014	

CUESTONARIO DE CONTROL INTERNO					PT / CCI 10 / 2	
ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda. COMPONENTE: Actividad de Control PERÍODO DEL EXAMEN: 01 de enero al 31 de diciembre del 2012						
Objetivo: Evaluar los controles preventivos, defectivos y manuales.						
N°	COMPONENTE	RESPUESTA			REF PT	OBSRV.
		SI	NO	N/A		
1	¿Las operaciones de control son solo validas aquellas autorizadas por la gerencia?	X				
2	¿La cooperativa cuenta con respaldo de archivos e información en magnéticos de paquetes y sistemas informáticos?	X				
3	¿Existe restricción de uso al acceso al sistema de redes sociales y paginas restringidas dentro de la institución?	X				
4	¿Existe confidencialidad de las claves de acceso a los sistemas informáticos?	X				
5	¿Los jefes departamentales están capacitados para ejercer el cargo al que han sido asignados?	X				
		ELABORADO			FECHA:	
		POR: ALCHM			26/11/2014	
		REVISADO			FECHA:	
		POR: VV			27/11/2014	

CUESTONARIOS DE CONTROL INTERNO					PT / CCI 11 / 2	
<p>ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda.</p> <p>COMPONENTE: Actividad de Control</p> <p>PERÍODO DEL EXAMEN: 01 de enero al 31 de diciembre del 2012</p>						
N°	COMPONENTE	RESPUESTA			REF PT	OBSRV.
		SI	NO	N/A		
9	¿Se someten a capacitaciones en relación a su puesto de trabajo?	X				
10	¿Cuándo los clientes ingresan a la institución existe algún control de verificación para su seguridad sobre que objetos puede portar e ingresar?		X			
11	¿Las transacciones de ingreso y egreso que se efectúan en las agencias se registran de manera inmediata y tiempo adecuado?	X				
12	¿Existen controles en arqueos de caja, y conciliaciones bancarias oportunas?	X				
13	¿Se califica los créditos basados en información de la central de riesgos?	X				
14	¿En las agencias constan manuales de procesos con fin de llevar a cabo sus procesos sustantivos de la unidad?	X				
		ELABORADO			FECHA:	
		POR: ALCHM			26/11/2014	
		REVISADO			FECHA:	
		POR: VV			27/11/2014	

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					PT / CCI 12 / 2	
<p>ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda.</p> <p>COMPONENTE: Actividad de Control</p> <p>PERÍODO DEL EXAMEN: 01 de enero al 31 de diciembre del 2012</p>						
N°	COMPONENTE	RESPUESTA			REF. PT	OBSRV
		SI	NO	N/A		
15	¿Los documentos de respaldos tales como papeletas de retiro, pagares, pólizas se encuentra enumerados y custodiados adecuadamente?	X				
16	¿Se analiza las Cinco Cs de crédito para la entrega de crédito?	X				
17	¿Se mantiene un registro de solicitudes de crédito aprobadas y negadas?	X				
18	¿El comité de crédito cumple con las funciones asignadas a tiempo?	X				
19	¿Ha implementado índices de gestión para validar el cumplimiento de colocación, cobranza y recuperaciones obtenidas?	X				
20	¿Se usan claves e identificadores restringidas de acceso a los datos del departamento?	X				
		ELABORADO			FECHA:	
		POR: ALCHM			26/11/2014	
		REVISADO			FECHA:	
		POR: VV			27/11/2014	

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					PT / CCI 13 / 2	
<p>ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda.</p> <p>COMPONENTE: Información y Comunicación</p> <p>PERÍODO DEL EXAMEN: 01 de enero al 31 de diciembre del 2012</p>						
<p>Objetivo: Conocer sobre la información financiera y no financiera, determinada por actividades tanto internas como externas.</p>						
N°	COMPONENTE	RESPUESTA			REF	OBSRV.
		SI	NO	N/A	PT	
1	¿La gerencia mantiene actualizada a la Asamblea General sobre el desempeño y situación de la cooperativa?	X				
2	¿La información generada por la organización es remitida a los niveles superiores para su aprobación?	X				
3	¿Están definidos los informes periódico que deben remitirse a los distintos niveles internos para la toma de decisiones?	X				
4	¿La información presentada es confiable y se puede conformar con la documentación de soporte?	X				
5	¿Los comunicados y memos, al personal son indicados con claridad, precisión y efectividad?	X				
		ELABORADO			FECHA:	
		POR: ALCHM			26/11/2014	
		REVISADO			FECHA:	
		POR: VV			27/11/2014	

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					PT / CCI 14 / 2	
ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda.						
COMPONENTE: Información y Comunicación						
PERÍODO DEL EXAMEN: 01 de enero al 31 de diciembre del 2012						
N°	COMPONENTE	RESPUESTA			REF	OBSR
		SI	NO	N/A	PT	V.
6	¿El sistema permite registrar, supervisar acciones y eventos en el momento preciso?	X				
7	¿Cada uno de los colaboradores cuenta con módulos del sistema limitados de acuerdo a sus necesidades?	X				
8	¿El personal conoce las aplicaciones y el manejo del sistema informático?	X				
9	¿Las oficinas y agencias cuentan con canales informáticos abiertos para la comunicación?	X				
10	¿En las agencias existe coordinación en la comunicación en cada una de las áreas y el nivel superior?	X				
11	¿Los aspectos relevantes son comunicados al control interno de forma inmediata?	X				
12	¿Se comunica oportunamente los cambios en la normativa aplicable para el otorgamiento de crédito?	X				
		ELABORADO			FECHA:	
		POR: ALCHM			26/11/2014	
		REVISADO POR:			FECHA:	
		VV			27/11/2014	

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					PT / CCI 15 / 2	
<p>ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda.</p> <p>COMPONENTE: Información y Comunicación</p> <p>PERÍODO DEL EXAMEN: 01 de enero al 31 de diciembre del 2012</p>						
N°	COMPONENTE	RESPUESTA			REF	OBSRV.
		SI	NO	N/A	PT	
13	¿El personal conoce el procedimiento a seguir después de la colocación de un crédito?	X				
14	¿El socio es comunicado oportunamente los cambios en la normativa aplicable para el otorgamiento de crédito, tasas de interés, interés por mora?	X				
15	¿Existe una adecuada información a socios sobre la disposición de crédito?	X				
16	¿Existen políticas claras para trato directo y servicio entre socios y empleados?	X				
		ELABORADO			FECHA:	
		POR: ALCHM			26/11/2014	
		REVISADO POR:			FECHA:	
		VV			27/11/2014	

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					PT / CCI 16 / 2	
ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda.						
COMPONENTE: Supervisión y Monitoreo						
PERÍODO DEL EXAMEN: 01 de enero al 31 de diciembre del 2012						
Objetivo: Determinar si la actividad de monitoreo sobre la efectividad del control interno son prácticas y seguras.						
N°	COMPONENTE	RESPUESTA			REF	OBSRV.
		SI	NO	N/A	PT	
1	¿Se realizan verificaciones de registro con la existencia física del recurso?	X				
2	¿Se efectúa un seguimiento a los reclamos de clientes a fin de superar las debilidades sistemáticas en forma definitiva?	X				
3	¿Se controla las actividades asignadas al personal encargado?	X				
4	¿Se realizan verificaciones reales de las garantías de los créditos por una persona diferente a la que otorga el crédito?	X				
6	¿El consejo de vigilancia tiene independencia del consejo de administración, es decir, no es un organismo subordinado a este?	X				
8	¿Los hallazgos se comunican a los superiores de forma inmediata?	X				
		ELABORADO			FECHA:	
		POR: ALCHM			26/11/2014	
		REVISADO			FECHA:	
		POR: VV			27/11/2014	

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					PT / CCI 17 / 2	
ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda. COMPONENTE: Supervisión y Monitoreo PERÍODO DEL EXAMEN: 01 de enero al 31 de diciembre del 2012						
N°	COMPONENTE	RESPUESTA			REF	OBSRV.
		SI	NO	N/A	PT	
9	¿Realiza un seguimiento oportuno las recomendaciones que permita superar las debilidades?	X				
11	¿Revisan de manera especial las solicitudes de crédito realizadas por los socios fundadores o colaboradores internos?	X				
		ELABORADO			FECHA:	
		POR: ALCHM			26/11/2014	
		REVISADO			FECHA:	
		POR: VV			27/11/2014	

1.8.1.4. Informe de Evaluación de Control Interno

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO AL 31
DE DICIEMBRE DEL 2012
MATRIZ DE PONDERACIÓN**

COMPONENTES: AMBIENTE DE CONTROL

Nº.	CONTROLES	CALIFICACIÓN	PONDERACIÓN
1	¿La Institución cuenta con algún código de ética que permita al personal conocer los valores organizacionales?	9	10
2	¿Es actualizada e idónea la estructura orgánica?	10	10
3	¿Dispone de políticas, reglamentos y manuales, operativos actualizados?	10	10
4	¿Se dispone de manuales de funciones, e identificación de puestos?	10	10
5	¿La Institución cuenta con el manual de prevención de lavado de dinero?	9	10
6	¿Los consejos mantienen reuniones oportunas y periódicas con el fin de evaluar los resultados obtenidos?	10	10
7	¿El Consejo de Vigilancia revisa oportunamente los aspectos económicos de la cooperativa?	10	10

8	¿El departamento de crédito cuenta con un manual en la que basa sus actividades?	10	10
9	¿Los integrantes conocen la delimitación y segregación de funciones?	9	10
10	¿Cumple de manera general con los requisitos para otorgamiento de crédito?	10	10
TOTAL		97	100

**COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN COMPRENDIDO DURANTE EL PERÍODO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012.**

RESULTADO DE LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO.

Ponderación Total = 100

Calificación Total = 97

Calificación Porcentual = Nivel de Confianza

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{C.T}{P.T} \times 100 \quad \text{N.C} = \frac{97}{100} \times 100 \quad \text{N.C} = 97\%$$

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO DISPONIBLE

_____ Riesgo de Control _____					
A		M		B	
15%	50%	51%	75%	76%	97%
B		M		A	
_____ Nivel de Confianza _____					

Conclusión

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., en el componente de ambiente de control a través de la auditoría de gestión durante el periodo 2012, presenta un riesgo de control bajo y un nivel de confianza alto con un resultado porcentual de 97% ya que no se han cumplido los siguientes controles:

- La institución cuenta con código de ética que permite al personal conocer los valores organizacionales pero no son socializados oportunamente.
- La cooperativa cuenta con el manual de prevención de lavado de dinero pero el personal no sabe cuándo aplicarlas.
- Los colaboradores si conocen la delimitación y segregación de funciones, pero los empleados no cumplen con las normas establecidas en los manuales.

COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012
MATRIZ DE PONDERACIÓN

COMPONENTE: ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS

Nº.	CONTROLES	CALIFICACIÓN	PONDERACIÓN
1	¿La misión y visión expresa clara y precisa al objetivo institucional?	8	10
2	¿Dispone de un plan estratégico aprobado por el directorio?	2	10
3	¿Para la planificación estratégica participan todos los jefes y directivos?	0	10
4	¿Una vez aprobado la planificación estratégica es conocida por todo el personal de la Cooperativa?	0	10
5	¿Dispone de un plan operativo anual formalmente aprobado?	10	10
6	¿Existe un plan o planificación de presupuesto anual?	10	10
7	¿Se han establecido reportes o informes del cumplimiento del POA?	10	10
8	¿Es analizado e identificado eventos potenciales que afecten al proceso de concesión de crédito y por ende al logro de los objetivos?	10	10
9	¿Existe cumplimiento de metas establecidas en colocación y recuperación de cartera?	0	10
TOTAL		50	100

**COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN COMPRENDIDO DURANTE EL PERÍODO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012.
RESULTADO DE LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO.**

Ponderación Total = 100

Calificación Total = 50

Calificación Porcentual = Nivel de Confianza

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{C.T}{P.T} \times 100 \quad \text{N.C} = \frac{50}{100} \times 100 \quad \text{N.C} = 50\%$$

**EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE
ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS**

_____ Riesgo de Control _____					
A		M		B	
15%	50%	51%	75%	76%	97%
B		M		A	
_____ Nivel de Confianza _____					

Conclusión

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., en el componente de establecimiento de objetivos, a través de la auditoría de gestión durante el periodo 2012, presenta un riesgo de control moderado y un nivel de confianza moderado con un resultado porcentual del 50% ya que no se han cumplido los siguientes controles:

- La misión, visión y objetivos institucionales para algunos empleados no son muy precisos y concisos.
- La institución no dispone de un plan estratégico.
- Por ende no es socializado ni planificado por los directorios.

COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012
MATRIZ DE PONDERACIÓN

COMPONENTE: IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS

Nº.	CONTROLES	CALIFICACIÓN	PONDERACIÓN
1	¿Se conoce el nivel de satisfacción de los servicios en el mercado?	0	10
2	¿Se analiza los factores externos como: económico, político, social y tecnológico?	10	10
3	¿El directorio analiza los factores internos? como; Infraestructura, personal y tecnología.	10	10
4	¿Existe participación de colaboradores para identificación de eventos?	10	10
5	¿El cumplimiento de requisitos para el crédito es de aplicación general?	8	10
6	¿Existe una supervisión adecuada al momento de la calificación de riesgos	8	10
7	¿El Software contable es una herramienta adecuada para el seguimiento de crédito?	8	10
TOTAL		54	70

**COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN COMPRENDIDO DURANTE EL PERÍODO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012.
RESULTADO DE LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO.**

Ponderación Total = 70

Calificación Total = 54

Calificación Porcentual = Nivel de Confianza

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{C.T}{P.T} \times 100 \qquad \text{N.C} = \frac{54}{70} \times 100 \qquad \text{N.C} = 77.14\%$$

**EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE
IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS**

_____ Riesgo de Control _____					
A		M		B	
15%	50%	51%	75%	76%	97%
B		M		A	
_____ Nivel de Confianza _____					

Conclusión

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., en el componente de identificación de eventos, a través de la auditoría de gestión durante el periodo 2012, presenta un riesgo de control bajo y un nivel de confianza alto con un resultado porcentual de 77.14%, ya que no se han cumplido los siguientes controles:

- Se desconoce el nivel de satisfacción de los servicio en el mercado con el público.
- El cumplimiento con los requisitos para la concesión de crédito es global, los empleados no cumplen con los requisitos establecidos para su emisión.
- La supervisión no es adecuada al momento de la calificación de riesgos.
- El software contable es una herramienta adecuada para el seguimiento de crédito, pero no cumple con todos los ítems necesarios para los formularios de crédito.

COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012
MATRIZ DE PONDERACIÓN

COMPONENTE: EVALUACION DE RIESGOS

Nº.	CONTROLES	CALIFICACIÓN	PONDERACIÓN
1	¿Con la identificación de riesgos internos y externos, pueden dificultar en los logros de objetivos y metas institucionales?	10	10
2	¿Les mantiene informado a los colaboradores sobre los posibles riesgos que pueden afectar a la institución?	8	10
3	¿Existe mecanismos de predicción de riesgos que afecta a la institución?	4	10
4	¿Se identifica los riesgos y se discute abiertamente con el gerente y colaboradores?	6	10
5	¿Los nuevos servicios que emiten la cooperativa disponen de estudio previo?	10	10
6	¿Se analiza los riesgos por los cambios legales?	10	10
7	¿La Cooperativa cuenta con incentivo oportuno de imprevistos en caso de calamidad doméstica?	4	10

8	¿El sistema de paquetes informáticos cuenta con alguna garantía de no paralización?	3	10
9	¿Se realiza monitoreo sobre el cumplimiento de requisitos para otorgamiento de crédito?	10	10
10	¿Se han verificado que los montos y tipos de créditos se hayan otorgado de acuerdo a la capacidad de pago?	10	10
TOTAL		78	100

**COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN COMPRENDIDO DURANTE EL PERÍODO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012.
RESULTADO DE LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO.**

Ponderación Total = 100

Calificación Total = 78

Calificación Porcentual = Nivel de Confianza

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{C.T}{P.T} \times 100 \quad \text{N.C} = \frac{78}{100} \times 100 \quad \text{N.C} = 78\%$$

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

EVALUACION DE RIESGOS

Riesgo de Control					
A		M		B	
15%	50%	51%	75%	76%	97%
B		M		A	
Nivel de Confianza					

Conclusión

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., en el componente de evaluación de riesgos, a través de la auditoría de gestión durante el periodo 2012, presenta un riesgo de control bajo y un nivel de confianza alto con un resultado porcentual de 78% ya que hay errores mínimos.

- La Cooperativa no cuenta con incentivos en caso de calamidad doméstica.
- El sistema de paquetes informáticos no cuenta con garantía de no paralización.

**COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012
MATRIZ DE PONDERACIÓN**

COMPONENTES: RESPUESTA A LOS RIESGOS

Nº.	CONTROLES	CALIFICACIÓN	PONDERACIÓN
1	¿Dispone de planes de contingencia debidamente aprobado?	6	10
2	¿Los empleados conocen el plan de contingencia?	4	10
3	¿Se contratan seguros para salvaguardar los recursos de la cooperativa?	6	10
4	¿El directorio conoce la toma de decisiones oportuna con respecto a los riesgos?	8	10
5	¿Se comunica las decisiones adoptadas sobre los riesgos?	6	10

6	¿La Institución tiene algún diseño de mecanismos para la toma de decisiones y análisis de alternativas para responder a los riesgos?	6	10
7	¿Se mantiene una base de datos actualizado de crédito en mora?	10	10
8	¿Se realizan las provisiones mensuales para cuentas incobrables?	10	10
9	¿La cartera vencida tiene un control de plan de contingencia inmediato para su recuperación?	10	10
10	¿Existe un proceso legal de recuperación de cartera?	10	10
TOTAL		76	100

**COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN COMPRENDIDO DURANTE EL PERÍODO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012.
RESULTADO DE LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO.**

Ponderación Total = 100

Calificación Total = 76

Calificación Porcentual = Nivel de Confianza

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{C.T}{P.T} \times 100 \quad \text{N.C} = \frac{76}{100} \times 100 \quad \text{N.C} = 76\%$$

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
RESPUESTA A LOS RIESGOS

Riesgo de Control					
A		M		B	
15%	50%	51%	75%	76%	97%
B		M		A	
Nivel de Confianza					

Conclusión

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., en el componente de respuesta a los riesgos, a través de la auditoría de gestión durante el periodo 2012, presenta un riesgo de control bajo y un nivel de confianza alto con un resultado porcentual de 76% ya que la confianza es alta pero debería existir más control.

- La Cooperativa no dispone de planes de contingencia debidamente aprobado.
- Los empleados no conocen el plan de contingencia.
- La institución no cuenta con contratos de seguros para salvaguardar los recursos de la Cooperativa.

COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012
MATRIZ DE PONDERACIÓN

COMPONENTE: ACTIVIDAD DE CONTROL

Nº.	CONTROLES	CALIFICACIÓN	PONDERACIÓN
1	¿Las operaciones de control son solo validas aquellas autorizadas por la gerencia?	10	10
2	¿La cooperativa cuenta con respaldo de archivos e información en magnéticos de paquetes y sistemas informáticos?	10	10
3	¿Existe restricción de uso al acceso al sistema de redes sociales y paginas restringidas dentro de la institución?	10	10
4	¿Existe confidencialidad de las claves de acceso a los sistemas informáticos?	10	10
5	¿Los jefes departamentales están capacitados para ejercer el cargo al que han sido asignados?	10	10
6	¿Se someten a capacitaciones en relación a su puesto de trabajo?	10	10
7	¿Cuándo los clientes ingresan a la institución existe algún control de verificación para su seguridad sobre que objetos	4	10

	puede portar e ingresar?		
8	¿Las transacciones de ingreso y egreso que se efectúan en la agencia se registran de manera inmediata y tiempo adecuado?	10	10
9	¿Existen controles en arqueos de caja, y conciliaciones bancarias oportunas?	10	10
10	¿Se califica los créditos basados en información de la central de riesgos?	10	10
11	¿En las agencias constan manuales de procesos con fin de llevar a cabo sus procesos sustantivos de la unidad?	9	10
12	¿Los documentos de respaldos tales como papeletas de retiro, pagares, pólizas se encuentra enumerados y custodiados adecuadamente?	10	10
13	¿Se analiza las Cinco Cs del crédito para la entrega de crédito?	10	10
14	¿Se mantiene un registro de solicitudes de crédito aprobadas y negadas?	10	10
15	¿El comité de crédito cumple con las funciones asignadas a tiempo?	10	10
16	¿Ha implementado índices de gestión para validar el cumplimiento de colocación,	10	10

	cobranza y recuperaciones obtenidas?		
17	¿Se usan claves e identificadores restringidas de acceso a los datos del departamento?	10	10
TOTAL		163	170

**COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN COMPRENDIDO DURANTE EL PERÍODO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012.
RESULTADO DE LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO.**

Ponderación Total = 100

Calificación Total = 76

Calificación Porcentual = Nivel de Confianza

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{C.T}{P.T} \times 100 \quad \text{N.C} = \frac{163}{170} \times 100 \quad \text{N.C} = 95.88\%$$

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

ACTIVIDADES DE CONTROL

_____ Riesgo de Control _____					
A		M		B	
15%	50%	51%	75%	76%	97%
B		M		A	
_____ Nivel de Confianza _____					

Conclusión

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., en el componente de actividad de control a través de la auditoría de gestión durante el periodo 2012, presenta un riesgo de control bajo y un nivel de confianza alto con un resultado porcentual de 95.88% en este componente el control es bajo, este puede ser propensas a algunas irregularidades en la institución.

- Cuándo los clientes ingresan a la institución no existe control de verificación para la seguridad sobre que objetos pueden portar e ingresar.

**COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012
MATRIZ DE PONDERACIÓN**

COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Nº.	CONTROLES	CALIFICACIÓN	PONDERACIÓN
1	¿La gerencia mantiene actualizada a la asamblea general sobre el desempeño y situación de la Cooperativa?	10	10
2	¿La información generada por la organización es remitida a los niveles superiores para su aprobación?	10	10
3	¿Están definidos los informes periódico que deben remitirse a los distintos niveles internos para la toma de decisiones?	10	10
4	¿La información presentada es confiable y se puede conformar	10	10

	con la documentación de soporte?		
5	¿Los comunicados y memos, al personal son informados con claridad, precisión y efectividad?	10	10
6	¿El sistema permite registrar, supervisar acciones y eventos en el momento preciso?	10	10
7	¿Cada uno de los colaboradores cuenta con módulos del sistema limitados de acuerdo a sus necesidades?	8	10
8	¿El personal conoce las aplicaciones y el manejo del sistema informático?	8	10
9	¿Las oficinas y agencias cuentan con canales informáticos abiertos para la comunicación?	10	10
10	¿En la agencia existe coordinación en la comunicación en cada una de las áreas y el nivel superior?	10	10
11	¿Los aspectos relevantes son comunicados al control interno de forma inmediata?	10	10
12	¿Se comunica oportunamente los cambios en la normativa aplicable para el otorgamiento de crédito?	10	10
13	¿El personal conoce el procedimiento a seguir después de la colocación de un crédito?	10	10

14	¿El socio es comunicado oportunamente sobre los cambios en la normativa aplicable para el otorgamiento del crédito, tasas de interés, interés por mora?	10	10
15	¿Existe una adecuada información a socios sobre la disposición de crédito?	10	10
16	¿Existen políticas claras para trato directo y servicio entre socios y empleados?	10	10
TOTAL		156	160

**COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN COMPRENDIDO DURANTE EL PERÍODO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012.
RESULTADO DE LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO.**

Ponderación Total = 160

Calificación Total = 156

Calificación Porcentual = Nivel de Confianza

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{C.T}{P.T} \times 100 \quad \text{N.C} = \frac{156}{160} \times 100 \quad \text{N.C} = 97.50\%$$

**EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

Riesgo de Control					
A		M		B	
15%	50%	51%	75%	76%	97%
B		M		A	
Nivel de Confianza					

Conclusión

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., en el componente de información y comunicación través de la auditoría de gestión durante el periodo 2012, presenta un riesgo de control bajo y un nivel de confianza alto con un resultado porcentual de 97.50% el nivel de control es bajo ya que la comunicación dentro de la Cooperativa de gerente a empleados puede ser mínima.

COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012
MATRIZ DE PONDERACIÓN

COMPONENTE: SUPERVISION Y MONITOREO

Nº.	CONTROLES	CALIFICACIÓN	PONDERACIÓN
1	¿Se realizan verificaciones de registro con la existencia física del recurso?	10	10
2	¿Se controla las actividades asignadas al personal encargado?	10	10
3	¿Se realizan verificaciones reales de las garantías de los créditos por una persona diferente a la que otorga el crédito?	6	10
4	¿El consejo de vigilancia tiene independencia del consejo de administración, es decir, no es un organismo subordinado a este?	8	10

5	¿Los hallazgos se comunican a los superiores de forma inmediata?	8	10
6	¿Realiza un seguimiento oportuno las recomendaciones que permita superar las debilidades?	10	10
TOTAL		72	80

**COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN COMPRENDIDO DURANTE EL PERÍODO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012.
RESULTADO DE LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO.**

Ponderación Total = 80

Calificación Total = 72

Calificación Porcentual = Nivel de Confianza

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{C.T}{P.T} \times 100 \quad \text{N.C} = \frac{72}{80} \times 100 \quad \text{N.C} = 90 \%$$

**EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
SUPERVISIÓN Y MONITOREO**

_____ Riesgo de Control _____					
A		M		B	
15%	50%	51%	75%	76%	97%
B		M		A	
_____ Nivel de Confianza _____					

Conclusión

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., en el componente de supervisión y monitoreo través de la auditoría de gestión durante el periodo 2012, presenta un riesgo de control bajo y un nivel de confianza alto con un resultado porcentual de 90% este componente demuestra un porcentual de control bajo.

- No se realizan verificaciones reales de las garantías de los créditos por una persona diferente a la que otorgó el crédito.

3.8.1.5. Programa de trabajo

PROGRAMA DE AUDITORÍA		PT-PA 1 / 3		
<p>ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda.</p> <p>COMPONENTE: Créditos</p> <p>PERÍODO DEL EXAMEN: 01 de enero al 31 de diciembre del 2012</p>				
Nº.	PROCEDIMIENTOS	REF/PT	RESP.	FECHA
1	<p>Objetivo:</p> <p>Determinar el cumplimiento eficiente y efectivo en los procesos de emisión y recuperación de carteras de créditos.</p> <p>Procedimientos.</p> <p>Aplique el cuestionario de control interno</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verifique los procesos de aprobación de crédito. • Seleccione y revise una muestra aleatoria de carpetas y pagares vigentes • Verifique el cumplimiento de requisitos para otorgamiento de crédito. • Verifique la existencia de documentos de soporte para otorgar el crédito. • En la estrategia de captación de inversiones verifique el porcentaje de interés vigente. 	<p>PT-1/4</p> <p>PT-3/4</p> <p>PT-4/4</p> <p>PT-5/4</p>	<p>CHMAL</p> <p>CHMAL</p> <p>CHMAL</p> <p>CHMAL</p>	<p>29/11/2014</p> <p>29/11/2014</p> <p>29/11/2014</p> <p>29/11/2014</p>

PROGRAMA DE AUDITORÍA		PT-PA 2 / 3		
<p>ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda.</p> <p>COMPONENTE: Departamento Administrativo Operativo</p> <p>PERÍODO DEL EXAMEN: 01 de enero al 31 de diciembre del 2012</p>				
Nº.	PROCEDIMIENTOS	REF/PT	RESP.	FECHA
	<p>Objetivo:</p> <p>Conocer los procesos administrativos y operacionales de la COCREAD Ltda., para determinar los riesgos preliminares, previo la emisión del informe de que contenga conclusiones y recomendaciones.</p> <p>Procedimientos</p> <p>Aplique el cuestionario de control interno</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verifique el proceso y selección del personal. • Verifique si el personal es adecuado e idóneo según sus cargos. • Identifique la existencia y adecuación de la estructura de control interno. • Verifique la existencia y el proceso de control en adquisición de Bienes. • Analice y compare el presupuesto anual con balances y su cumplimiento eficiente. 			
		PT-6/4	CHMAL	29/11/2014
		PT-7/4	CHMAL	29/11/2014
		PT-7/2	CHMAL	29/11/2014
		PT-8/4	CHMAL	29/11/2014
		PT-10/4	CHMAL	29/11/2014
		PT-10/4	CHMAL	29/11/2014

PROGRAMA DE AUDITORÍA				PT-PA 3 / 3
<p>ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda.</p> <p>COMPONENTE: Departamento Financiero</p> <p>PERÍODO DEL EXAMEN: 01 de enero al 31 de diciembre del 2012</p>				
Nº.	PROCEDIMIENTOS	REF/PT	RESP.	FECHA
	<p>Objetivo:</p> <p>Verificar que los ingresos del ejercicio económico estén registrados y que no se incluyan sanciones correspondientes a los periodos inmediatos anteriores y posteriores.</p> <p>Procedimiento</p> <p>Aplique cuestionario de control interno</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicite los estados financieros para su respectivo análisis. • Verifique si esta unidad se encarga de control del presupuesto institucional. 	PT-9/4	CHMAL	29/11/2014
		PT-10/4	CHMAL	29/11/2014

3.8.1.6. Ejecución de la auditoría

PT-EA
1 / 4

Procedimiento 1.- Proceso de aprobación y otorgación de crédito

PROCESO DE EMISIÓN DE CRÉDITO					
Nº.	ASESOR DE CERDITO	COMITÉ DE CRÉDITO	CONTADOR	SOCIO	CAJA
1	Recepta los documentos adjuntos que cumpla con todos los requisitos establecidos en reglamento de crédito.			Una vez autorizado acerca a la caja	Liquida
2	Realiza inspección previa.				
3	Posterior al análisis de inspección y revisión en central de riesgos pasa la carpeta a comité de crédito.				
4		Aprueba o rechaza la solicitud de crédito previo estudio de las 5 Cs.			
5	Liquida el crédito				
6	Tabla de amortización.				
7	Firma en el pagaré.				
8					

PROCEDIMIENTO 2.- Verificación de la documentación (Contenido de las Carpetas de Crédito y la existencia de pagarés)

P/T-EA
2 / 4

N°.	SOCIO	N°. DE PAGARÉS	NOMBRES Y APELLIDOS	MONTO		ESTADO ACTUAL	TIPO DE CRÉDITO	PLAZO	FECHA
				SOLICITADO	APROBADO				
1	1017623	3873	GONZALEZ MELO JOSE VICENTE	5.000	3.000	Activo	Microcrédito	12 meses	23 – 01 - 2012
2	1002725	4403	VELOZ VASCONEZ MARCO JULIO	1500	1500	Activo	Microcrédito	18 meses	07 – 05 - 2012
3	1020059	4358	QUINTANA GERMAN JORGE WASHINGTON	2000	2000	Activo	Microcrédito	12 meses	08 – 05 - 2012
4	1020026	4477	GUEVARA VELARDE ENRIQUE	6000	5000	Activo	Comercio	30 meses	23 – 05 - 2012
5	1018098	4513	ROSILLO CABRERA MARIA DE LOS ANGELES	1000	1000	Activo	Microcrédito	12 meses	24 – 05 - 2012
6	1017757	4595	PILATAXI BUSTOS GERARDO	700	700	Activo	Microcrédito	12 meses	11 – 06 - 2012
7	1017348	4683	GUAMAN CEPEDA MOISES	600	600	Activo	Microcrédito	24 meses	02 – 07 - 2012
8	1018030	4827	CHARCO DAQUILEMA ANDRES	3000	2500	Activo	Comercio	12 meses	18 – 07 - 2012
9	1021505	5185	BARRAGAN ARMIJO KARINA RAQUEL	1000	1000	Activo	Microcrédito	12 meses	28 – 09 - 2012
10	1020034	5368	GUANOLEMATENENLA JOSE	2500	2500	Activo	Microcrédito	18 meses	23 – 11 - 2012

PROCEDIMIENTO 3.- Verificación selectiva de carpetas de crédito y cumplimiento de requisitos

P/T-EA
3 / 4

N°.	SOCIO	FOTO A COLOR	FORMULARIOS		COPIAS DE DOCUMENTOS P.		VERIFICACIÓN EN CENTRAL DE RIESGOS		COPIA SERVICIOS BÁSICOS		JUSTIFICACIÓN DE INGRESOS			COPIA DE LIBRETA
			Socio	Garante	Socio	Garante	Socio	Garante	Socio	Garante	Ruc	Rol	C.C. Grav.	
1	1017623	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	¥	√√	√√
2	1002725	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	¥	√√	¥	√√
3	1020059	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	¥	√√	√√
4	1020026	√√	√√	√√	√√	√√	¥	√√	√√	√√	¥	√√	√√	√√
5	1018098	√√	√√	√√	√√	√√	√√	¥	√√	√√	¥	√√	√√	¥
6	1017757	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	¥	√√	¥	√√
7	1017348	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	¥	√√	¥	√√
8	1018030	√√	√√	√√	√√	√√	√√	¥	√√	√√	¥	√√	√√	√√
9	1021505	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√		√√	√√
10	1020034	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	¥	√√	√√	√√

PROCEDIMIENTO 4.- Documentos de respaldo que sustenta el proceso de aprobación de crédito

**PT-EA
4 / 4**

N°.	SOCIO	RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS ADJUNTOS	DERECHO DE INSPECCIÓN	ACTAS DE APROBACIÓN POR COMITÉ DE CRÉDITO		EL ASESOR EMITE PAGARES PARA SU RESPECTIVAS FIRMAS	LA TABLA DE AMORTIZACIÓN	LIQUIDACIÓN DE CRÉDITO O ORDEN DE PAGO
				MONTOS MENORES A 5.000	MONTOS MAYORES A 5.000			
1	1017623	√√	√√	√√	¥	√√	√√	√√
2	1002725	√√	√√	√√	¥	√√	√√	√√
3	1020059	√√	√√	√√	¥	√√	√√	√√
4	1020026	√√	¥	¥	√√	√√	√√	√√
5	1018098	√√	√√	√√	¥	√√	√√	√√
6	1017757	√√	√√	√√	¥	√√	√√	√√
7	1017348	√√	√√	√√	¥	√√	√√	√√
8	1018030	√√	√√	√√	¥	√√	√√	√√
9	1021505	√√	√√	√√	¥	√√	√√	√√
10	1020034	√√	√√	√√	¥	√√	√√	√√

Procedimiento 5.- Revisión de porcentaje de interés vigente para captación

PLAN DE INVERSIONES (PLAZO FIJO)

**P/T-EA
5 /4**

MONTO		TIEMPO Y PORCENTAJE			
Desde	Hasta	60 DIAS	90 DIAS	180 DIAS	360 DIAS
100,00	3000,00	6,25%	6,75%	7,50%	8,75%
3001,00	8000,00	6,50%	7,00%	8,00%	9,25%
8001,00	15000,00	6,75%	7,25%	8,25%	10,00%
15001,00	25000,00	7,00%	7,50%	8,75%	10,25%
25001,00	>mas	7,25%	7,75%	9,00%	10,50%

Procedimiento 6.- Proceso de selección del personal

**P/T-EA
6 /4**

ESTABLECEN	PROCESO
Consejos de administración y Gerencia	Ven la necesidad de reclutamiento de nuevo personal y aprueba mediante actas.
Departamento Administrativo y Operativo	Realiza extracto de requisitos para selección del nuevo personal y su respectiva publicación.
La prensa	Publicación necesaria.
Aspirantes	Presenta su currículum en la dirección indicada.
Consejos de Administración y Gerencia	Reúne y selecciona el Currículum de su mejor ventaja.
Aspirante	Comunica al Aspirante.
Gerencia y Aspirante	Entrevista.
Dep. Administrativo, Gerencia y Aspirante.	Contrato.

Procedimiento 7.- Verificación de personal adecuado e idóneo según

su cargo

**P/T-EA
7 /4**

N°	NOMBRE	CÉDULA	ACTIVIDAD	TÍTULOS
1	CARANQUI BEJARANO CESAR	0602636565	JEFE DE CREDITO	Ing. Administración de Empresas
2	CARANQUI SAEZ MARTHA XIMENA	0940275217	ASISTENTE DE CAJA	Bachiller
3	CELA LLUMI HUMBERTO	0603273681	JEFE ADMINISTRATIVO	Egresado Ing. Administración de Empresas
4	CHUCURI MALAN JOSE ALFREDO	0603275215	GERENTE GENERAL Y/O AFINES	MsC. Finanzas
5	CHUTO MALAN JORGE	0603519018	ASISTENTE DE CREDITO	Tgo. Diseño Gráfico
6	CHUTO MUÑOZ CARMEN AMELIA	0604453225	ASISTENTE DE CAJA	Bachiller
7	CONGACHA MULLO JUAN	0602717308	ASISTENTE DE CREDITO	Tgo. Informático
8	CORO AUCANCELA MARIA ESTHER	0604781534	ASISTENTE DE CAJA	Lic. En Contabilidad
9	GUAMAN GUAMBO FRANKLIN	0604076505	ASISTENTE DE CREDITO	Bachiller
10	GUAPI GUACHO LAURA BEATRIZ	0604141333	ASISTENTE DE CAJA	Bachiller
11	GUAPI VALLA MIRIAM JACQUELINE	0929591949	ASISTENTE DE CAJA	Egresada Economía
12	GUASHPA VILLALOBOS LUIS GERMAN	0602831000	ASISTENTE DE CREDITO Y /O COBRANZA	Bachiller
13	ILLAPA RIGCHAG MARIA MERCEDES	0931613939	ASISTENTE DE CAJA	Estudiante Superior Contabilidad y

				Auditoría
14	ILVIS PINTAG JUAN CARLOS	0603352188	ASISTENTE DE CREDITO Y /O COBRANZA	Bachiller
15	ILVIS PINTAG MARIA PETRONA	0602106536	RECIBIDOR - PAGADOR	Bachiller
16	MALAN CHUTO LUIS ANTONIO	0603871088	ASISTENTE DE CREDITO	Egresado en Contabilidad y Auditoría
17	MARTINEZ CUVI MARCELO	0603259102	ASISTENTE DE DEPARTAMENTO JURIDICO	Abogado
18	MOYOLEMA TAGUA NESTOR ARMANDO	0604636118	ASISTENTE DE CREDITO	Bachiller
19	NARANJO AULLA EFRAIN RODOLFO	0603934878	OPERADOR DE TECNOLOGIAS	Estudiante Superior Sistemas
20	PAGUAY CHINACHI ZENAIDA ISABEL	0603279035	ASISTENTE DE CAJA	Bachiller
21	PATAJALO SHIGLA MARIA ELIZABETH	0604483719	ASISTENTE DE CAJA	Bachiller
22	PEREZ RUIZ KLEVER EDUARDO	0603246992	ASISTENTE DE CAJA	Ing. Contabilidad y Auditoría
23	PILAMUNGA QUINCHE LUIS ENRIQUE	0601690845	JEFE DE CREDITO Y/O COBRANZAS	Bachiller
24	PILATAXI CARMILEMA SANDRA XIMENA	0604376491	ASISTENTE DE CREDITO	Ing. Administración de Empresas
25	SORIA RAMOS SANDRA ISABEL	0603832908	ASISTENTE DE CREDITO	Lic. Contabilidad y Auditoría
26	TIUPUL TUABANDA SANDRA ROCIO	0953124633	ASISTENTE DE CAJA	Estudiante Superior
27	TUABANDA SISA JOSE MANUEL	0951016385	RECAUDADOR COBRADOR	Bachiller
28	VALDIVIEZO SANGACHA ANIBAL MIGUEL	1716978489	CONTADOR GENERAL	Ing. Contabilidad y Auditoría
29	VALENTE CURICHUMBI	0940569080	ASISTENTE DE CAJA	Bachiller

	JHENNY CRISTINA			
30	YAUTIBUG CHACAGUASAY ELSA MARIA	0604306217	ASISTENTE DE CAJA	Bachiller
31	YAUTIBUG GUAGCHA JULIO	0604234898	SECRETARIA	Lic. Contabilidad
32	YUNGAN GUASHPA JOSE PEDRO	0602703233	ASISTENTE DE CREDITO	Lic. Educación Básica
33	YUQUILEMA MINGA JANNETH SUSANA	0941492514	ASISTENTE DE CAJA	Bachiller

PROCEDIMIENTO 8.- Identifique la existencia y adecuación del proceso de control interno en adquisición de bienes.

P/T-EA

8 / 4

PERSONAL DE LA COOPERATIVA	GERENCIA Y CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	DEP. ADMINISTRATIVO OPERATIVO
Solicita la necesidad de adquirir algún bien o servicio	<p>Analiza la necesidad e importancia de la solicitud.</p> <p>Aprueba y/o rechaza.</p> <p>Aprueba su respectiva adquisición.</p> <p>Solicita la adquisición de su respectiva proformas del bien o servicio Solicitado.</p> <p>Analizan y aprueban las proformas adecuadas.</p>	<p>Adquiere proformas con diferentes proveedores.</p> <p>Contrata proveedor</p>

**PROCEDIMIENTO 9.- Solicite los estados financiero
para su respectivo análisis.**

**PT-EA
9 / 4**

Estado de Resultados		01/01/2012 AL:	31/12/2012	Emission:	
Cooperativa de Ahorro y Crédito "ACCION Y DESARROLLO" Ltda.				12/04/2013 18:27:48	
Consolidado				Página 1 de 2	
Cuenta					
4	GASTOS				397,588.76
41	INTERESES CAUSADOS				
4101	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO		53,451.48	67,069.61	
410115	INTERESES DEPOSITOS DE AHORRO	18,571.65			
410130	Depósitos a plazo	34,879.83			
4103	OBLIGACIONES FINANCIERAS		13,618.13		
410310	Obligaciones con instituciones financieras del	13,618.13			
41031015	Interes Credito Finanzas Populares	5,164.41			
44	PROVISIONES			20,931.15	
4402	Cartera de créditos			20,931.15	
440202	Cartera de Crédito de Consumo	1,051.91			
440203	Cartera de Crédito Microcreditos	19,164.30			
440204	Cartera de Creditos Comerciales	714.94			
45	GASTOS DE OPERACION				309,588.00
4501	GASTOS DE PERSONAL		158,965.30		
450105	REMUNERACIONES MENSUALES	99,741.00			
450110	BENEFICIOS SOCIALES	28,900.37			
450115	GASTOS DE REPRESENTACION,	3,154.49			
450116	MOVILIZACION DIRECTIVOS	8,275.23			
45011601	CONSEJO DE ADMINISTRACION	4,834.26			
45011602	CONSEJO DE VIGILANCIA	2,621.00			
45011603	COMITÉ DE CREDITO	819.97			
450120	Aportes al IESS	11,833.70			
450190	OTROS GASTOS DEL PERSONAL	7,260.51			
4502	HONORARIOS		421.11		
450210	HONORARIOS PROFESIONALES		421.11		
4503	SERVICIOS VARIOS		64,473.15		
450305	MOVILIZACION FLETES Y EMBALAJES	6,100.29			
450315	PUBLICIDAD Y PROPAGANDA	39,987.37			
450320	SERVICIOS BASICOS	3,679.80			
450325	SEGUROS	152.49			
450330	ARRENDAMIENTO	10,855.83			
450390	OTROS SERVICIOS	98.21			
4504	IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y		13,570.33		
450405	IMPUESTOS FISCALES	12,340.19			
450410	Impuestos Municipales	383.44			
450415	Aportes a la Red de Finanzas Populares	846.70			
4505	DEPRECIACIONES		15,765.05		
450525	Muebles, enseres y equipos de oficina	2,188.46			
450530	Mantenimiento y Reparaciones Oficinas	10,293.41			
45053015	Depreciacion Vehiculos y Unidades de	3,143.96			
450590	OTRAS DEPRECIACIONES	139.22			
4506	AMORTIZACIONES		2,451.43		
450605	GASTOS ANTICIPADOS	1,071.43			
450635	Amortizacion Programa Softemp	1,380.00			
4507	OTROS GASTOS		53,941.63		
450705	SUMINISTROS DIVERSOS	5,343.79			
450706	ENLACES DE RED ENTRE OFICINAS	460.00			
450715	MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	14,881.60			
450790	OTROS GASTOS VARIOS	33,256.24			
45079051	Gastos de Construcciones y Edificaciones	114.25			
5	INGRESOS				-404,697.38
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS			-333,714.50	
5101	INTERESES POR DEPOSITOS		-183.23		
510110	DEPOSITOS EN BANCOS Y OTRAS	-183.23			
5104	INTERESES DE CARTERA DE CREDITOS		-333,529.53		
510405	Intereses Créditos comercial *	-11,974.53			
510410	Intereses Créditos de consumo*	-37,644.82			
510415	Intereses Créditos de vivienda*	-12.36			
510420	Intereses Créditos para la microempresa*	-272,200.66			

Estado de Resultados

01/01/2012 AL: 31/12/2012

Cooperativa de Ahorro y Crédito "ACCION Y DESARROLLO" Ltda.

Emission:

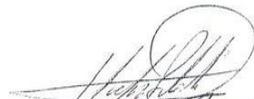
12/04/2013 18:27:48

Consolidado

Página 2 de 2

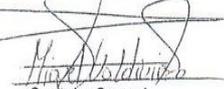
Cuenta

510430	Intereses de Mora	-11,697.16		
5105	Interes de Mora		-1.74	
52	COMISIONES GANADAS			-6,613.15
5201	Comisiones en Cartera de Creditos		-40.72	
5290	OTRAS COMISIONES		-6,572.43	
529005	Servicios Financieros SPI*	-603.60		
529010	Inspecciones	-314.63		
529025	Comision Bono Desnutricion	-166.82		
529030	Comision Creditos B.D.H.	-88.78		
529040	Comision pagos de B.D.H.	-5,169.48		
529060	Servicios Transf a otra Entidades - SPI	-13.49		
529065	Comisiones Venta SOAT	-215.63		
54	INGRESOS POR SERVICIOS			-60,006.23
5402	Servicios Especiales		-7,179.42	
540215	Inspecciones	-7,163.99		
540290	Otros Servicios	-15.43		
5404	Manejo y cobranzas		-1,013.92	
5405	SERVICIOS COOPERATIVOS		-51,812.89	
540505	Ingresos por Afiliación	-3,117.50		
540530	Servicios por Créditos(Ayuda Social y	-48,654.89		
540590	Varios Servicios	-40.50		
55	OTROS INGRESOS OPERACIONALES			-1,282.50
5590	Otros		-1,282.50	
56	OTROS INGRESOS			-3,081.00
5690	OTROS INGRESOS VARIOS		-3,081.00	
569010	Utilidad en venta de activos fijos	-3,048.00		
569040	Otros Ingresos	-33.00		
	Resultado			-7,108.62




 Presidente del Consejo de Administracion Presidente del Consejo de Vigilancia





 Gerente General Contador General

Reg.

COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN PERIODO COMPRENDIDO DEL 01 DE
ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012
CEDULA SUMARIA DE PRESUPUESTO

PROCEDIMIENTO 10.- Analice y compare el presupuesto anual con balances y su cumplimiento eficiente

P/T-EA
10 /4

REF. P.T.	CUENTA	PRESUPUEST O	REAL	CUMPLIMIENTO
PT-9/4	Fondos disponibles	350.000,00	217.146,10	62.04%
PT-BG	Cartera de crédito	3.500.000,00	1.770.800,80	50.59%
PT-BG	Cuentas por Cobrar	23.175.00	17895.83	77.22%
PT-BG	Propiedades y equipo	234.000,00	159.538,74	68.81%
PT-BG	Otros Activos	5.606.00	4.140,00	73.38%
PT-BG	Obligaciones con el publico	(2.500.000,00)	(1.309.118,87)	52.36%
PT-BG	Cuentas por pagar	(53.000.00)	(23.693,28)	44.70%
PT-BG	Obligaciones Financieros	489.893.56	(451.508,84)	92.16%
PT-EPG	Egresos	354.453,32	397.588,76	(112.16%)
PT-EPG	Ingresos	364.590,57	404.697,38	(111%)
PT-BG	Colocación de crédito mínima	2.636.443,00	1.936.547.45	73.45%
PT-BG	Captaciones	569.477,00	485.046.23.	8.71%

Comentario:

De acuerdo a las comparaciones y realizadas durante el ejercicio económico periodo comprendido al año 2012, se nota la falta de cumplimiento a cabalidad, además los ingresos y gasto no coinciden con el presupuestado y sobrepasa lo permitido.

3.8.1.7. Indicadores de gestión

INDICADOR	FÓRMULA	RESPUESTA	COMENTARIO
<u>EFICIENCIA</u> Recuperación de la cartera	$\frac{\text{Cartera Recuperada}}{\text{Cartera de Crédito}}$	$\frac{404697.38}{1770800.80} = 22.85\%$	La cooperativa está recuperando tan solo un 22.85% de su cartera total, lo que nos manifiesta que no está siendo eficiente en el cobro de los créditos.
Satisfacción del socio	$\frac{\text{Socios encuestados satisfechos}}{\text{Nº de socios encuestados}}$	$\frac{37}{50} = 74\%$	Según las encuestadas a los socios se encuentran satisfechos con un 74% con el servicio a atención que brinda la institución.
	$\frac{\text{Gastos Operacionales}}{\text{Total Activos + Contingente}}$	$\frac{309588,00}{2169573,70} = 14,27\%$	

Administrativa	$\frac{\text{Gastos Operacionales}}{\text{Total Recursos Captados}}$	$\frac{309588,00}{-404697,38} = -76,50\%$	La cooperativa mantiene un nivel de gastos operacionales muy elevados con relación a activos contingentes -76,50% y el 14,27%, en relación a gastos personales.
	$\frac{\text{Gastos de Personal}}{\text{Total Activos + Contingente}}$	$\frac{309588,00}{2169573,70} = 14,27\%$	
<u>EFICACIA</u> Cumplimiento de Meta	$\frac{\text{Nº de créditos que cumplen requisitos}}{\text{Total carpetas revisados}}$	$\frac{6}{10} = 60\%$	El 60% de las carpetas de crédito analizadas poseen todos los requisitos mientras que el 40% no cumple con todos los requisitos establecidos.
	$\frac{\text{Colocación Real}}{\text{Colocación Presupuestada}}$	$\frac{1.936.547,45}{2.636.443,00} = 73,45\%$	El grado de cumplimiento en metas de colocación de crédito arroja un 73.45% dando una eficiencia aceptable.

Cumplimiento de requisitos	$\frac{\text{Nº de créditos que exceden el monto y plazo reglamentario}}{\text{Total créditos revisados}}$	$\frac{6}{10} = 60\%$	El 60% de los créditos revisados no cumplen con el nivel de cumplimiento de políticas en cuanto al monto y plazo establecido en el manual de políticas de crédito.
Cumplimiento de políticas	$\frac{\text{Nº de créditos analizados}}{\text{Total créditos revisados}}$	$\frac{8}{10} = 80\%$	El 80% de los créditos analizados se verificó que no cumple con el criterio de análisis en cuanto a la capacidad de pago y colateral de garantías.
Cumplimiento de criterio de análisis	$\frac{\text{Nº de solicitudes de crédito archivadas}}{\text{Total carpetas comprobadas}}$	$\frac{10}{10} = 100\%$	El 100% de las solicitudes verificadas se confirmó que se encuentran completamente archivadas.
<u>EFFECTIVIDAD</u> Control de solicitudes	$\frac{\text{Tiempo Real}}{\text{Tiempo Programado según el manual}}$	$\frac{8}{2} = 4 \text{ Días}$	El tiempo de otorgar un crédito se demora de 4 a 5 días, lo cual causa malestar en los socios que requieran el dinero de manera inmediata.

Tiempo promedio de aprobación de crédito.	$\frac{\text{Cart. Vencd. + C. N° Dev. Int.}}{\text{total cartera - provisiones}}$	$\frac{331.885,48}{1.770.800,00} = 18,14\%$	El 18.14% de los créditos otorgados están dentro de los vencidos dando como resultado aceptable para los intereses de la institución.
<u>INDICADORES FINANCIEROS</u>	$\frac{\text{Provisiones}}{\text{Cts. por Vcer. + Vencida}}$	$\frac{-93.006,28}{1684167,35} = -5,52\%$	Se puede verificar que la institución generó una utilidad de 4.93%, contra un porcentaje negativo en referencia a los activos del -0.33%
Riesgos crediticios	$\frac{\text{Reultado del Ejercicio}}{\text{Capital y Reservas Propias}}$	$\frac{-7108,62}{-144148,37} = 4,93\%$	
Rentabilidad	$\frac{\text{Reultado del Ejercicio}}{\text{Total Activos}}$	$\frac{-7108,62}{2169573,70} = -0,33\%$	

3.8.2. COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

Riobamba, 10 Junio del 2015

Licenciado.

Alfredo Chucuri

Gerente General de la COCREAD Ltda.

De nuestras consideraciones:

He auditado la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., con el objetivo de determinar la eficiencia administrativa durante el periodo comprendido del año 2012. Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre la gestión en base a nuestra auditoría.

El examen se efectuó de acuerdo a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas. Estas normas requieren que el examen sea planificado y ejecutado para obtener certeza razonable de que la información y la documentación examinada, no contiene 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.

Por la naturaleza especial de la auditoría, los resultados se encuentran expresados en hallazgos, comentarios, conclusiones y recomendaciones plasmadas en el informe.

Atentamente,

Sra. Ana Chucuri

AUDITORA

CAPÍTULO IV

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

HALLAZGO N°. 1 FALTA DE DOCUMENTACIÓN

CONDICIÓN

Los oficiales de crédito no verifican el cumplimiento de la documentación respectiva tanto de los socios como los garantes de los expedientes de crédito de los socios.

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

CAUSA

Incumplimiento a la normativa por parte de los colaboradores y falta de control por parte del comité de crédito.

EFECTO

No les permite disponer de una información importante sobre los socios y documentos de respaldo de un desembolso de crédito.

CONCLUSIÓN

Los oficiales de crédito no verifican que la carpeta de crédito cumplan todos los requisitos señalados en el reglamento de crédito por lo que se puede obtener un conocimiento insuficiente e inadecuado seguimiento de la cartera de crédito.

RECOMENDACIÓN

Al Comité de Crédito

Revisará de forma mensual que los créditos otorgados estén respaldados con todos los requisitos que establece el reglamento de crédito, caso contrario solicitará al oficial de crédito completar los documentos de los socios. Esto le permitirá al comité tener mayor respaldo y conocimiento del socio para la aprobación de los créditos.

HALLAZGO N°. 2 DEMORA EN LA APROBACIÓN DE CRÉDITOS

CONDICIÓN

Para la aprobación de los créditos en promedio se demora cuatro días, esto se debe que los procedimientos realizados antes de la aprobación de los créditos, incumplen con el tiempo establecido para cada uno de ellos en el manual respectivo.

CRITERIO

Inobservando el Capítulo 10 del Reglamento de Crédito en el numeral 10.2 establece para cada tipo de crédito una de las fases que debe seguirse durante el proceso de aprobación, el tiempo optimo en el que deberá cumplirse cada uno de ellos, teniendo así: Evaluación de los documentos, visita al solicitante y validación de información (1 día) aprobación del comité de Crédito (1 día) instrumentación y desembolso (1 día) (total 3 días).

CAUSA

Negligencia por parte de los oficiales de crédito en el cumplimiento de sus funciones.

EFECTO

Socios insatisfechos, por los créditos retrasados ocasiona la reducción en la demanda de créditos o pérdida de socios.

CONCLUSIÓN

No se cumple con el tiempo para la aprobación de los créditos provocando inconformidad por parte de los socios, ya que cuando van a acceder a un crédito se les ofrece en menor tiempo de lo que realmente le toma a la institución su aprobación.

RECOMENDACIÓN N°. 2

Al jefe de crédito

Verificar que los oficiales de crédito cumplan su labor en el tiempo estipulado en el reglamento de crédito.

HALLAZGO N°. 3 NO SE REALIZA EL CONTRATO DE SEGUROS PARA SALVAGUARDAR LOS RECURSOS DE LA COOPERATIVA.

CONDICIÓN

El Gerente General no ha realizado el contrato de seguros para salvaguardar los recursos de la cooperativa.

CRITERIO

Inobservando los controles generales establecidos en el manual de procedimientos de control interno en la institución **Numeral 10** que establece: Con el propósito de cubrir a la institución ante pérdidas por errores o fraudes, dependiendo de la naturaleza de determinados puestos de trabajo, la administración podrá exigir contrato de seguros.

CAUSA

Negligencia por parte del Gerente en el cumplimiento de sus funciones.

EFFECTO

Posibles pérdidas de los activos en caso de situaciones de emergencia.

CONCLUSIÓN

No se realiza el respectivo contrato de seguros para salvaguardar los recursos de la Cooperativa.

RECOMENDACIÓN N°. 3

Al Gerente General

Realizar el respectivo contrato de seguros cubrir a la institución ante pérdidas por errores o fraudes, dependiendo de la naturaleza de determinados puestos de trabajo, la administración podrá exigir realizar contrato de seguros.

HALLAZGO N°. 4 EL SISTEMA ADQUIRIDO NO CUENTA CON LA GARANTÍA NECESARIA

CONDICIÓN

El Gerente General no estableció las garantías necesarias del sistema informático adquirido por la institución.

CRITERIO

Incumpliendo lo establecido en el reglamento de adquisición de bienes y contratación de servicios en el Capítulo IX Artículo 37 literal i, que dice: “Serán establecidas las garantías de fiel cumplimiento del contrato, garantía del anticipo a entregarse y el porcentaje fijado como fondo de garantía, los mismos que serán devengados de conformidad a lo expresado en el contrato”

CAUSA

Descuido por parte del Gerente General al momento de realizar el contrato de adquisición del sistema informático.

EFECTO

Perdida para la institución en caso de ocurrir fallas en el sistema.

CONCLUSIÓN

El Gerente General no estableció las garantías necesarias del sistema informático adquirido por la institución los mismos que no podrán ser devengados los valores de la garantía.

RECOMENDACIÓN N°. 4

Al Gerente General

Cumplir con los procedimientos establecidos para la adquisición de bienes y servicios detallados de acuerdo lo establecen los reglamentos de la Cooperativa.

HALLAZGO N°. 5 CARENCIA DE UN PLAN ESTRATÉGICO

CONDICIÓN

La cooperativa no cuenta con un plan estratégico para el cumplimiento de los objetivos establecidos por la institución.

CRITERIO

Incumpliendo el Art. 44 de la LOSEPS atribuciones y responsabilidades.- Numeral

13, manifiesta “presentar al Consejo de Administración el plan estratégico, plan operativo anual y su proforma presupuestaria para el año en curso”

CAUSA

Descuido por parte del Gerente General no tener herramientas de trabajo para el cumplimiento de metas establecidas.

EFECTO

Se desconoce el compromiso de trabajo y la visión a la cual aspira la cooperativa a largo plazo.

CONCLUSIÓN

Debido a la falta de personal capacitado y por descuido del Gerente no se ha realiza la planificación estratégica para su mejor alcance de objetivos y metas institucionales.

RECOMENDACIÓN N°. 5

Al Gerente General

Elaborar la planificación estratégica como indica el reglamento de la superintendencia de economía popular y solidaria con la finalidad de alcanzar los objetivos y metas propuestas.

CAPÍTULO V

5. PROPUESTA

5.1. TÍTULO DE LA PROPUESTA

Estrategias para socializar los contenidos de manuales de funciones, reglamentos y el estatuto interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda.,

5.2. ANTECEDENTES

El éxito esperado sea como tal, en la COAC Acción y Desarrollo Ltda., implica que se involucren en conocimientos teóricos de manuales, reglamentos y estatutos internos de la institución, es decir, involucra la integración de la gerencia, presidente, directivos de consejos de administración, vigilancia, colaboradores y todos los que de una u otra manera están inmersos con la actividad de la Cooperativa no está demás implementar la difusión y socialización de los manuales, reglamentos internos y estatutos vigentes, que de una u otra manera beneficia a la correcta gestión de sus operaciones y procedimientos de la institución.

En vista de que existe un alto porcentaje de colaboradores que conocen la existencia de documentos internos de la institución, pero, desconocen los contenidos de la misma. Por ende es recomendable la creación o conformación de una comisión que se encargue de la socialización de los contenidos de los manuales, reglamentos y demás leyes vigentes que están en continuo cambio, como también de realizar la planificación estratégica de todas las actividades que conlleven a que todos los colaboradores fortalezcan sus conocimientos, para un mejor cumplimiento efectivo y mejora continua para mayor productividad en la cooperativa.

5.3. JUSTIFICACIÓN.

Las conclusiones a las que ha conllevado el presente trabajo investigativo, muestran el poco conocimiento que tienen los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Acción y Desarrollo Ltda., sobre el contenido de cada uno de los manuales y reglamentos de su competencia.

Después de estudiar los hallazgos se determina el gran desconocimiento de textos, normas, reglas y procedimientos a seguir por parte de la gran mayoría de los colaboradores sobre el contenido de los artículos de cada uno de los manuales y reglamentos internos.

Mediante el diseño de estrategias para difundir y socializar los contenidos de los manuales de funciones, reglamento interno y el estatuto de la COCREAD Ltda., permitirá al Gerente, como a los directivos y particularmente a los miembros del Consejo de Administración y Vigilancia establecer estrategias de socialización de documentos.

Esta estrategia de socialización podrá resumirse en acciones a través de charlas, capacitaciones por áreas, socialización por medio redes sociales creados por grupos, correos electrónicos, dípticos, trípticos, algún documento especial etc. para que con ello quienes son parte de esta Cooperativa tengan una base de cómo direccionar su trabajo o labor en la misma, con ello se obtendrán resultados a corto y mediano plazo que conlleven al mejoramiento en la aplicación de sus reglamentos, manuales y el estatuto de la Cooperativa, ya que beneficiará el nivel institucional con fines a mejoramiento en la aplicación de estas normativas legales.

5.4. OBJETIVOS

5.4.1. OBJETIVO GENERAL

Aplicar la estrategia de socialización para difusión de los contenidos de los manuales, reglamentos internos y estatutos de la COCREAD Ltda., para instituir mayor compromiso en los colaboradores con fines de mejora en la aplicación de las normativas legales.

5.4.2. OBJETIVO ESPECIFICO

- Implementar estrategia de socialización para difundir los manuales, reglamentos internos y estatutos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda.

- Definir tipos de estrategias a aplicarse para un mayor compromiso a directivos, personal de servicio y miembros del Consejo de Administración y Vigilancia de la COCREAD Ltda.
- Evaluar el resultado de estrategias aplicadas en la COCREAD Ltda., ya sean mediante calificaciones positivas o negativas.

5.5. RESPONSABLES

Como responsables de ejecutar esta propuesta de socialización, agruparán a los miembros del Consejo de Administración y Vigilancia, comisiones especiales, Gerente, colaboradores, donde se podrá establecer la verdadera importancia de la aplicación de las estrategias de difusión y socialización.

5.6. ESPACIOS DE APLICACIÓN DE ESTRATEGIAS

Esta estrategia de socialización se aplicará en la Provincia de Chimborazo, Cantón Riobamba, Isabel de Godín y Francia concretamente en las instalaciones de Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda. Donde evaluarán y determinarán la factibilidad de la propuesta entre Gerente, directivos, personal administrativo, colaboradores, miembros del Consejo de Administración y Vigilancia, analizando cual sería la finalidad y beneficio a obtener.

5.7. PERSPECTIVA

Se espera de personas involucradas posterior a la socialización de documentos internos de la COCREAD Ltda., expresar mejoras en conocimientos como, los derechos, obligaciones, reglas, procedimientos y normas a seguir en el transcurso de trabajo acorde a su área, basando en documentos y parámetros establecidos. Además con aplicar esta estrategia pretende impulsar el ambiente agradable de trabajo, respuestas entre los directivos, gerencia y los trabajadores que conforman la institución financiera.

5.8. ALCANCE DE RESULTADOS

Con la aplicación de esta estrategia de socialización, se espera lograr que los directivos, especialmente los colaboradores expresen resultados positivos en cada una de sus funciones que corresponda, exponiendo ventaja de cumplimiento efectivo dentro de la institución.

Además se espera que el impacto de la propuesta, deba conllevar a una mayor participación de los actores de la cooperativa, lo que permitirá mejorar en procesos de planificación y desarrollo institucional.

5.9. ACTIVIDADES DE ESTRATEGIAS

- a) Estas estrategias exigen la conformación de una comisión de difusión y evaluación que tenga el pleno conocimiento de contenidos en cada documento a socializar.
- b) La comisión formada tendrá una estrecha relación tanto con la Gerencia como con el Consejo de Administración y Vigilancia para su respectiva planificación.
- c) La misma que en primera instancia deberá planificar, analizar y avaluar entre los colaboradores de cada área en la Cooperativa.
- d) Posteriormente, socializará a través de redes sociales creados por grupos, oficios, correo electrónico personal, capacitaciones, dípticos o trípticos, carteleras, entre otros que especifiquen la real importancia de los contenidos de cada uno de los artículos de los manuales y reglamentos internos de la Cooperativa.

A continuación se detallan las estrategias y actividades a realizarse para la aplicación de la presente propuesta:

ESTRATEGIAS DE PLANIFICACIÓN

Proceso de estrategias para difundir y socializar los contenidos del manual de funciones, su reglamento interno y el estatuto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda.,

OBJETIVO	ESTRATEGIA	RESPONSABLES		
		Gerencia	Consejo de Adm. y Vigilancia	Comisión de Difusión
Designar comisiones de socialización y difusión de los contenidos de manuales, reglamentos y estatutos de la institución.	Reunión en primera instancia de la comisión.	X	X	
Planificar la difusión y socialización de los contenidos.	Planificación de socialización y difusión.		X	X
Socializar la planificación de actividades.	Socialización.	X	X	
Aprobar la planificación.	Reunión de trabajo ordinaria.	X		
Socializar la planificación.	Determinar lugar estratégico.			X

ESSTRATEGIAS DE SOCIALIZACIÓN DE RESULTADOS.				
OBJETIVO	ESTRATEGIA	RESPONSABLES		
		Gerencia	Consejo de Adm. y Vigilancia	Comisión de Difusión
Evaluar la propuesta.	Reuniones ordinarias.			X
Divulgar los resultados de la propuesta.	Reuniones ordinarias.	X	X	X
Difundir y aplicar el conocimiento de contenidos de documentos internos de la institución.	Recursos logísticos como; Redes sociales Correos personales Documentos Capacitaciones por áreas.	X	X	X

PLANIFICACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DE REFERENCIAS.

OBJETIVO	ESTRATEGIA	RESPONSABLES		
		Gerencia	Consejo de Adm. y Vigilancia	Comisión de Difusión
Conocer los contenidos de referencia.	Reuniones ordinarias.	X	X	X
Difundir los contenidos de referencia.	Reuniones ordinarias.	X	X	X
Coordinar múltiples Actividades.	Recursos logísticos como; Redes sociales Correos personales Documentos Capacitaciones por áreas.	X	X	X
Participación unánime para los colaboradores de la Cooperativa.	Socialización en; reuniones talleres cursos Debates etc.			X

5.10. METAS PROPUESTAS

La meta fundamental de la propuesta establecida, es difundir los contenidos de los manuales de funciones, reglamentos y estatutos para una mejor aplicación de estas normativas vigentes, a todos quienes son parte de la cooperativa. Para ello se puntualiza lo siguiente:

- Para Agosto 2015, se habrá realizado la socialización total de contenidos y posterior realizar un diagnóstico pormenorizado de los resultados obtenidos.
- Para Septiembre 2015, el presente documento, servirá de base para que la comisión de socialización y evaluación tenga como punto de partida de proponer y/o realizar el plan estratégico de trabajo.
- Para Octubre del 2015, se habrán obtenido resultados positivos y eficaces de las estrategias de difusión aplicadas a todos los directivos y personal administrativo y colaboradores de distintas áreas de la COCREAD Ltda., es decir, conocer el contenido de los articulados de las normativas legales vigentes.
- Para noviembre 2015 se realizará evaluaciones semestrales internamente estar preparados para cualquier interrogante se socios o evaluación interna o externa de parte de los organismos de control y/o la misma institución.

5.11. RECURSOS PARA APLICAR LA PROPUESTA

TALENTO HUMANOS

- Asamblea general de socios o representantes.
- Directivos de la Cooperativa.
- Integrantes de consejo de administración y vigilancia.
- Comisiones especiales.
- Personal que elabora las estrategias de difusión y socialización de los documentos.

RECURSOS MATERIALES

- Suministros.
- Útiles de oficinas.
- Retroproyector
- Pizarras
- Imprenta y producción
- Copias
- Computadoras etc.

RECURSO ECONÓMICO

No se determina la cantidad específica de ejecución de esta propuesta de socialización de manuales, reglamentos y estatutos internos de la COCREAD Ltda. Quienes ejecuten, determinarán y estudiarán su gasto de acuerdo a la magnitud de tiempo espacio necesario que creyere necesario.

EQUIPO TÉCNICO

- Reuniones de trabajo para diferentes estrategias de planificación para socialización.
- Talleres, foros, cursos, capacitaciones y evaluación de estrategias aplicables.
- Utilización de sistemas y paquetes informáticos para su respectiva planificación.

5.12. CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN PARA LA PROPUESTA

OBJETIVO	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4
	Agosto.	Sept.	Oct.	Nov.
Socializa, el contenido total de documentos				
Evalúa y obtiene resultados de la socialización y busca punto de partida para realizar un plan estratégico.				
Obtiene resultados oportunos, sean negativos o positivos.				
Los empleados y colaboradores están listos para su respectiva evaluación.				

BIBLIOGRAFÍA

- ARENS, A. A. (1995). *Auditoria Un enfoque Integral*. S/N: S/N.
- BLANCO LUNA, Y. (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 G, A. (2009). *Auditoría Un enfoque práctico*,. España: PARANINFO.
- Estatuto Vigente COCREAD Ltda. (2012). *Art. 1; 5; 6*;. Riobamba.
- FRAKLIN Benjamin. (2000). *Auditoría Administrativa*. México: McGraw Hill.
- FRANKLIG. (2000).
- FRANKLIN, E. B. (2000). *Auditoria Administrativa*. México: Mc Graw Hill.
- GESTION, M. D. (2001).
- MADARIAGA GOROCICA, J. (2004.). *Manual Práctico de Auditoría*. España,: Deusto.
- MALDONADO. (s.f.).
- MALDONADO Milton. (2006). *Auditoria de gestión* (Tercera Edición ed.). Quito: S/N.
- MALDONADO, M. (2006). *Auditoria de gestión* (Tercera Edición ed.). Quito: S/N.
- MANUAL DE AUDITORIA DE GESTION. (2001).
- Manual de Estructura Orgánico Funcional . (2012). Riobamba: S/N.
- Manual de Funciones COCREAD . (2012). Riobamba: S/N.
- Reglamento Interno COCREAD. (2012). Riobamba: S/N.
- WHITTINGTON. (2005). *Principios de Auditoría*. México: McGraw-Hill.

WEBGRAFÍA

- <http://queaprendemoshoy.com>. (15 de 07 de 2011). *Informe de Auditoría*.
Obtenido de Disponible: <http://queaprendemoshoy.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>.
(s.f.).
- <http://www.accionydesarrollo.fin.ec/>. (s.f.).
- [HTTP://WWW.CONTRALORIA.GOB.EC](http://WWW.CONTRALORIA.GOB.EC). (s.f.).
- <http://www.gestiopolis.com>. (s.f.).
- <http://www.monografias.com>. (s.f.). Obtenido de Disponible
- <http://www.monografias.com/trabajos28/principioscontabilidad/principioscontabilidad.sht>
- [HTTP://WWW.MONOGRAFIAS.COM](http://WWW.MONOGRAFIAS.COM). (s.f.).
- <http://www.monografias.com/trabajos11/veref/veref.shtml#ana#ixzz3GGUx9Jd>
- <http://www.accionydesarrollo.fin.ec>. (12 de 11 de 2013).
- <http://www.monografias.com>. (s.f.). Obtenido de

A N E X O S

ANEXO N°. 1

CLASIFICACIÓN DE SEGMENTOS



Junta de Regulación
Monetaria Financiera



RESOLUCIÓN No. 038-2015-F

LA JUNTA DE POLÍTICA Y REGULACIÓN MONETARIA Y FINANCIERA

CONSIDERANDO:

Que el Código Orgánico Monetario y Financiero, publicado en el Segundo Suplemento del Registro Oficial No. 332 de 12 de septiembre de 2014, tiene por objeto regular los sistemas monetario y financiero, así como los regímenes de valores y seguros del Ecuador;

Que el artículo 13 del referido Código crea la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, parte de la Función Ejecutiva, responsable de la formulación de las políticas públicas y la regulación y supervisión monetaria, crediticia, cambiaria, financiera, de seguros y valores;

Que el artículo 14, numeral 35 del referido cuerpo legal determina entre las funciones de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera "Establecer la segmentación de las entidades del sector financiero popular y solidario";

Que el artículo 447 del Código Orgánico Monetario y Financiero señala que el capital social de las cooperativas de ahorro y crédito será determinado mediante regulación por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. Las cooperativas se ubicarán en los segmentos que la Junta determine. El segmento con mayores activos del Sector Financiero Popular y Solidario se define como segmento I e incluirá a las entidades con un nivel de activos superior a USD 80'000.000,00 (ochenta millones de dólares de los Estados Unidos de América.) Dicho monto será actualizado anualmente por la Junta aplicando la variación del índice de precios al consumidor;

Que la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera en la reinstalación de la sesión ordinaria del 4 de febrero de 2015, con fecha 13 de febrero de 2015, conoció y resolvió aprobar la "Norma para la Segmentación de las Entidades del Sector Financiero Popular y Solidario"; y,

En ejercicio de las atribuciones que le confiere el Código Orgánico Monetario y Financiero resuelve expedir la siguiente:

NORMA PARA LA SEGMENTACIÓN DE LAS ENTIDADES DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO

Artículo 1.- Las entidades del sector financiero popular y solidario de acuerdo al tipo y al saldo de sus activos se ubicarán en los siguientes segmentos:

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

Artículo 2.- Las entidades de los segmentos 3, 4 y 5 definidas en el artículo anterior se segmentarán adicionalmente de acuerdo al vínculo con sus territorios. Se entenderá que las entidades referidas tienen vínculo territorial cuando coloquen al menos el 50% de los recursos en los territorios donde éstos fueron captados.



ANEXO N°. 2

CLASIFICACIÓN DE PRODUCTOS FINANCIEROS Y NO FINANCIEROS.

SERVICIOS	DIRIGIDO A	SEGMENTO	PRODUCTO
FINANCIEROS	Productos de Captaciones	Ahorro Individual	Ahorro a la Vista
			Ahorro en Encaje
			Ahorro Mi sueño Futuro
		Ahorro Grupal	Ahorro a la Vista
		Depósitos a Plazos Fijos	Inversiones
	Productos de Colocaciones	Crédito Individual	Microcrédito
			Crédito Consumo
		Crédito Grupal	Cajas y Cooperativas Comunitarias
	Créditos Programas del Estado	Crédito Bono de Desarrollo Humano	
NO FINANCIEROS	Comunicación	Recargas Automáticas	Recargas electrónicas telefonía celular
	Complementarios	Pago de Servicios Básicos	Cobro Planillas Telefónicas
		Transferencias	Transferencias Interbancarias SPI
		Pagos Instituciones Gubernamentales	Matriculación Vehicular
			Impuestos y RISE
		Pago Sueldos Sector Público	Pago sueldos empleados públicos
		Pago Proveedores	Pago Yanbal, Oriflame
	Sociales	Pago del Bono de Desarrollo Humano	Pago del BDH
		Remesas	Giros Nacionales e Internacionales
		SOAT	Venta y Renovación del SOAT
		Asistencia Técnica Individual o Comunitaria	Capacitación y Asistencia Técnica
		Estudios y Becas	Cursos de Conducción

ANEXOS N° 3

BALANCE GENERAL 2012

Consolidado
Cuenta

Página 1 de 4

1	ACTIVO			2,169,573.70
1	FONDOS DISPONIBLES		217,146.10	
1	CAJA		60,246.32	
110105	EFFECTIVO	59,046.32		
110190	CAJA CHICA	1,200.00		
1	BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS		156,899.78	
110310	BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS LOCALES	156,899.78		
14	CARTERA DE CREDITOS		1,770,800.80	
14	CARTERA DE CREDITO COMERCIAL POR VENCER		13,983.14	
140105	Cartera Comercial por Vencer De 1 a 30 dias	74.40		
140110	Cartera Comercial por Vencer De 31 a 90 dias	948.48		
140115	Cartera Comercial por Vencer De 91 a 180 dias	2,212.29		
140120	Cartera Comercial por Vencer De 181 a 360 dias	5,273.35		
140125	Cartera Comercial por Vencer De más de 360 dias	5,474.62		
2	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO POR VENCER		91,381.66	
140205	Cartera Consumo por Vencer De 1 a 30 dias	2,073.71		
140210	Cartera Consumo por Vencer De 31 a 90 dias	7,548.92		
140215	Cartera Consumo por Vencer De 91 a 180 dias	14,829.19		
140220	Cartera Consumo por Vencer De 181 a 360 dias	22,655.28		
140225	Cartera Consumo por Vencer De más de 360 dias	44,274.56		
3	CARTERA DE CREDITOS DE VIVIENDA POR VENCER		4,763.75	
140310	Cartera Vivienda por Vencer De 31 a 90 dias	171.68		
140315	Cartera Vivienda por Vencer De 91 a 180 dias	515.02		
140320	Cartera Vivienda por Vencer De 181 a 360 dias	1,287.54		
140325	Cartera Vivienda por Vencer De más de 360 dias	2,789.51		
1404	CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA POR VENCER		1,421,793.05	
140405	Cartera Microempresa por Vencer De 1 a 30 dias	73,576.84		
140410	Cartera Microempresa por Vencer De 31 a 90 dias	190,026.87		
140415	Cartera Microempresa por Vencer De 91 a 180 dias	293,695.29		
140420	Cartera Microempresa por Vencer De 181 a 360 dias	401,206.47		
140425	Cartera Microempresa por Vencer De más de 360 dias	463,287.58		
12	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO QUE NO DEVENGA INTE		5,862.85	
141205	Cartera Consumo No Dev. Intereses De 1 a 30 dias	1,059.71		
141210	Cartera Consumo No Dev. Intereses De 31 a 90 dias	1,721.72		
141215	Cartera Consumo No Dev. Intereses De 91 a 180 dias	2,385.95		
141220	Cartera Consumo No Dev. Intereses De 181 a 360 dia	695.47		
14	CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA QUE NO DE		173,776.88	
141405	Cartera Microempresa No Dev. Intereses De 1 a 30 dias	16,428.40		
141410	Cartera Microempresa No Dev. Intereses De 31 a 90 dias	29,367.44		
1415	Cartera Microempresa No Dev. Intereses De 91 a 180 dias	35,602.32		



Consolidado

Cuenta

120	Cartera Microempresa No Dev. Intereses De 181 a 36	46,203.14	
141425	Cartera Microempresa No Dev. Intereses De más de 3	46,175.58	
1421	CARTERA DE CREDITOS COMERCIALES VENCIDA		242.47
142105	Cartera Comercial Vencida De 1 a 30 dias	36.47	
142120	Cartera Comercial Vencida De 181 a 360 dias	206.00	
1422	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO VENCIDA		23,606.28
142205	Cartera Consumo Vencida De 1 a 30 dias	1,616.41	
142210	Cartera Consumo Vencida De 31 a 90 dias	2,773.88	
142215	Cartera Consumo Vencida De 91 a 180 dias	3,513.69	
142220	Cartera Consumo Vencida De 181 a 270 dias	1,301.73	
142225	Cartera Consumo Vencida De más de 270 dias	14,400.57	
1424	CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA VENCIDA		128,397.00
142405	Cartera Microempresa Vencida De 1 a 30 dias	30,041.73	
142410	Cartera Microempresa Vencida De 31 a 90 dias	33,835.04	
142415	Cartera Microempresa Vencida De 91 a 180 dias	26,454.17	
142420	Cartera Microempresa Vencida De 181 a 360 dias	12,639.14	
142425	Cartera Microempresa Vencida De más de 360 dias	25,426.92	
1429	(PROVISION PARA CREDITOS INCOBRABLES)		-93,006.28
142905	(Cartera de créditos Comercial)	-758.52	
142910	(Cartera de créditos de consumo)	-52,166.27	
142920	(Cartera de créditos para la microempresa)	-40,081.49	
1430	CUENTAS POR COBRAR		17,895.83
14304	PAGOS POR CUENTA DE CLIENTES		1,181.56
1430420	Cuentas x Cobrar CREDITOS CASTIGADOS	993.06	
161490	OTRAS CUENTAS POR COBRAR CLIENTES	188.50	
143040	CUENTAS POR COBRAR VARIAS		16,714.27
14306	OTROS ANTICIPOS	1,671.00	
169015	CUENTAS VARIAS POR COBRAR	14,953.00	
169090	OTRAS CUENTAS POR COBRAR PROPIEDADES Y EQUIPO	90.27	159,538.74
1701	TERRENOS		195.00
180110	Terrenos Utilizados por la entidad	195.00	
1702	EDIFICIOS		105,760.33
170205	Edificios Utilizados por la entidad	105,760.33	
1805	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPO DE OFICINA		29,286.72
180505	Muebles de oficina	19,725.21	
180510	Equipos de Oficina	3,734.69	
180530	Enseres de la Oficina	5,826.82	
1806	EQUIPOS DE COMPUTACION		24,354.87
180625	Equipos de computación	24,354.87	
1807	UNIDADES DE TRANSPORTE		19,802.86
180710	Unidad de Transp - Vehiculos	19,802.86	
18090	OTRAS PROPIEDADES Y EQUIPOS		19,162.00
189004	Equipos de Conexión RED	19,162.00	
1809	(DEPRECIACION ACUMULADA)		-39,023.04
180915	(DEPRECIACION MUEBLES, EQUIPOS DE OFICINA)	-8,681.88	
180920	(DEPRECIACION EQUIPOS DE COMPUTO)	-23,144.58	
180930	(DEPRECIACION ACUM.VEHICULOS.)	-7,196.58	
1819	OTROS ACTIVOS		4,192.23
181905	GASTOS DIFERIDOS		4,140.00
18190520	PROGRAMAS DE COMPUTACION	4,140.00	



Cuenta

1990	OTROS ACTIVOS VARIOS		52.23	
199005	IMPUESTO AL VALOR AGREGADO IVA	38.18		
19010	OTROS IMPUESTOS	14.05		
	Total :			2,169,573.70
				-1,784,321.99
	PASIVOS			
21	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO			-1,309,118.87
2101	DEPOSITOS A LA VISTA		-920,386.14	
210135	DEPOSITOS DE AHORROS	-908,062.94		
210150	DEPOSITOS A LA VISTA POR CONFIRMAR	-12,323.20		
2103	DEPOSITOS A PLAZO		-388,732.73	
210305	Depositos a Plazo de 1 a 30 días	-6,272.41		
210310	Depositos a Plazo de 31 a 90 días	-41,029.47		
210315	Depositos a Plazo de 91 a 180 días	-131,009.15		
210320	Depositos a Plazo de 181 a 360 días	-28,895.40		
210325	Depositos a Plazo de más de 361 días	-181,526.30		
25	CUENTAS POR PAGAR			-23,694.28
2503	OBLIGACIONES PATRONALES		-9,811.03	
250310	BENEFICIOS SOCIALES	-6,798.28		
250315	APORTES IEES	-2,975.23		
250320	FONDO DE RESERVA IEES	-37.52		
2504	RETENCIONES		-941.98	
250405	RETENCIONES FISCALES	-941.98		
2505	CONTRIBUCIONES, IMPUESTOS Y MULTAS		-1,976.48	
250505	Impuesto a la renta	-1,916.07		
250506	IVA Cobrado por servicios	-60.41		
2590	CUENTAS POR PAGAR VARIAS		-10,964.79	
259010	Excedentes por pagar	-1,856.82		
259090	OTRAS CUENTAS POR PAGAR	-9,107.97		
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS			-451,508.84
2606	OBLIGACIONES CON ENTIDADES FINANCIERAS DEL SECTOR		-451,508.84	
260630	Prestamo FODEPI-Fideicomiso Promujeres	-110,000.09		
260635	Prestamo Programa de Finanzas Populares	-341,508.75		
3	PATRIMONIO			-385,251.71
31	CAPITAL SOCIAL			-132,128.50
3103	APORTES DE SOCIOS		-132,128.50	
310310	CERTIFICADOS DE APORTACION	-132,128.50		
31031001	Certif. de aportación	-132,128.50		
33	RESERVAS			-12,019.87
3301	LEGALES		-12,019.87	
330110	RESERVA DE PREVISION SOCIAL	-80.75		
330115	Otras Reservas	-11,939.12		
34	OTROS APORTES PATRIMONIALES			-241,103.34
3402	DONACIONES		-129,393.05	
340205	Donaciones	-127,442.49		
3490	OTROS APORTES PATRIMONIALES		-111,710.29	
349005	Cuotas de Ingreso		-15,958.75	
349010	Otros Aportes Liq. Certificadas	-85,391.78		
349015	Reinversion de Capital	-10,359.76		
	Total :			-2,169,573.70





Presidente del Consejo de Administración



Presidente del Consejo de Vigilancia



Gerente General



Contador General
Reg.

ANEXOS N°. 4
PRESUPUESTOS DE INGRESOS Y GASTOS 2012

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ACCION Y DESARROLLO		
PRESUPUESTO CONSOLIDADO 2012		
DETALLE	PRESU PUESTO 2012	
INGRESOS	CONSOLIDADO	
Ingresos Financieros		341211,245
Interés por créditos (Consumo y Microcrédito)	283800,00	
Interés por mora	16205,26	
Inspección de Crédito	5362,20	
Multas inasistencia Asambleas	5930,84	
Manejo y Cobranza - Notificaciones	3967,13	
Cuotas de ingresos por servicios	5333,50	
Gestión de Cobranza - Otros	4610,83	
Ingresos Judiciales	158,40	
Cambio de libretas	0,00	
Otros (Inversiones y otros)	15843,09	
Ingresos no Financieros		2942,756
N/C Instituciones Financieras	550,00	
Comisiones BDH, CNT - RAPIPAGOS	1146,11	
Overhead - Proyectos	0,00	
Comisión venta SOAT	396,00	
Administración Crediticias	446,51	
Convenios extras	264,00	
Otros ingresos	140,13	
TOTAL INGRESOS		344154,001
GASTOS		
Intereses Causados Pagados		47414,094
Depósitos a la vista	20549,85	
Certificados de aportación	0,00	
Depósitos a plazo	18614,24	
Obligaciones financieras (CFN) otros	8250,00	
Gastos de Personal		177432,060
Remuneraciones - Sueldos	96192,00	
Aporte Patronal IESS	11687,33	

Vacaciones Pagadas	4008,00	
Décimo Tercer Sueldo	8016,00	
Décimo Cuarto Sueldo	3755,78	
Fondos de Reserva	8016,00	
Gastos de Representación	4008,00	
Honorarios a Profesionales (Auditoría Interna Externa)	2880,00	
Honorarios a Profesionales (Mantenimiento sistema)	3420,00	
Movilización Consejo Administración (10*30)	8724,00	
Movilización Consejo Vigilancia (5*30)	5292,00	
Movilización Comité de Crédito	1368,00	
Capacitación Talleres (dirigentes y colaboradores)	3180,00	
Uniformes colaboradores	1620,00	
Servicios ocasionales -Profesionales (red)	11160,00	
Comisión Incentivo de crédito vencido recuperado	1956,00	
Imprevistos 2.5%	2148,95	
Gastos de Operación		45544,800
Movilización de representantes y personal	720,00	
Gastos Administrativos (Refrigerios y subsistencias)	720,00	
Fletes y Embalajes	360,00	
Publicidad y Propaganda (TV Y RADIO)	22320,00	
Seguridad electrónica (Pentágono)	472,80	
Energía Eléctrica -Agua potable	1584,00	
Ecu net	3768,00	
Teléfono	1944,00	
Arrendamientos	12312,00	
Seguros y Pólizas Fidelidad	324,00	
Comunicación Radial	360,00	
Impuestos Fiscales	0,00	
Impuestos Municipales	660,00	
Otros Egresos		51232,368
Suministros y materiales de oficina	1632,00	
Hojas Volantes, trípticos, Calendarios y otros	2736,00	
Mantenimiento y reparación vehículo	2064,00	
Servicios central de riesgo CREDIT REPORT	928,80	
Suscripciones	120,00	
Gastos bancarios	504,00	
Judiciales y notariales	1296,00	

Asamblea General	408,00	
Gastos navideños	3120,00	
Aniversario	8640,00	
Combustibles y lubricantes	2592,00	
Útiles de Aseo y Limpieza	432,00	
Provisiones	15804,00	
Depreciaciones	6000,00	
Amortizaciones	2808,00	
Mantenimiento Equipo de Computo	1296,00	
Imprevistos	851,57	
TOTAL GASTOS		321623,322
RESULTADOS ESPERADO 2012		22530,679

ANEXOS N°. 6
ENTREVISTA AL GERENTE

COCREAD LTDA. ENTREVISTA AL GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA PERIODO: 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012	PT/EG 1/2
<p>Cargo: Gerente general de la COCREAD Ltda.</p> <p>Nombre: Lic. Alfredo Chucuri Malán</p> <p>Fecha: 13 de Diciembre del 2014.</p> <p>1.- ¿Bajo qué organismos de control preside la COCREAD Ltda.?</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>2.- ¿Cuál es la actividad principal y los servicios que ofrece la COCREAD Ltda.?</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>3.- ¿Para qué tipo de actividad económica impulsa e emite crédito la cooperativa?</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>4.- ¿Existe algún tipo de control y evaluación en la colocación y recuperación de cartera de crédito, si cumple lo presupuestado?</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>5.- ¿Cuáles son las debilidades que produce la inconformidad de no pago en los socios y clientes?</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>4.- ¿Cuál es el sistema de software informático que utiliza la institución?</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	

COCREAD LTDA. ENTREVISTA AL GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA PERIODO: 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012		PT/EG 2/2
<p>5.- ¿Existe algún parámetro de control interno en la COCREAD Ltda.?</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>6.- ¿Existe algún proceso o parámetros para la evaluación, selección y reclutamiento del personal en las áreas requeridas a la cooperativa?</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>7.- ¿La institución cuenta con planeación estratégica y como es sometido a la socialización con el personal?</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>8.- ¿Para dar a conocer a la sociedad los servicios que presta la institución debe hacer la publicidad en varios medios de comunicación? ¿Para esto existe alguna limitación en la publicidad?</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>9.- ¿En los periodos anteriores se ha realizado la auditoría de gestión?</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>10.- ¿Cree usted que la auditoría de gestión permite mejorar y medir los niveles de eficiencia, eficacia y economía en la COCREAD Ltda.?</p> <p>.....</p> <p>.....</p>		
	ELABORADO POR: ALCHM	FECHA: 26/11/2014
	REVISADO POR: VV	FECHA: 27/11/2014