



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

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

TÍTULO:

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA RED DE ESTRUCTURAS DE FINANZAS
POPULARES Y SOLIDARIAS DE CHIMBORAZO DEL PERÍODO 2012, PARA LA
OPTIMIZACIÓN DE LOS RECURSOS.

AUTORA:

Ana Silvia Pimbo Saqui

TUTOR:

MsC. Jhonny Mauricio Coronel Sánchez

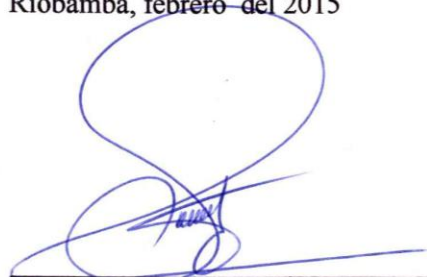
Riobamba – Ecuador

2015

CERTIFICACIÓN

Yo Jhonny Mauricio Coronel Sánchez, luego de revisado el desarrollo de la investigación elaborada por Sra. ANA SILVIA PIMBO SAQUI, tengo a bien informar que el trabajo indicado cumple con los requisitos y reglamentos de la Universidad Nacional de Chimborazo y la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas, para que pueda ser expuesta al público, luego de ser evaluada por el Tribunal designado.

Riobamba, febrero del 2015



Ms. Jhonny Mauricio Coronel Sánchez

TUTOR

C.I. 060060227935-8



CALIFICACIÓN DEL TRABAJO ESCRITO DE GRADO

Los miembros del Tribunal de Graduación de la tesis de título, **AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA RED DE ESTRUCTURAS DE FINANZAS POPULARES Y SOLIDARIAS DE CHIMBORAZO DEL PERÍODO 2012, PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LOS RECURSOS**, presentado por Sra. Ana Silvia Pimbo Saqui y dirigida por el Master Jhonny Coronel.

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

Para constancia de lo expuesto firma.

Lic. Otto Arellano

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

10

Ms. Jhonny Coronel

DIRECTOR DE TESIS

10

Ms. Mario Delgado

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

10

DERECHOS DE AUTORÍA

Yo Ana Silvia Pimbo Saqui, soy responsable de las ideas, doctrinas, resultados y propuestas expuestas en el presente trabajo de investigación y los derechos de autoría pertenecen únicamente a la **Universidad Nacional de Chimborazo**.


0604792341

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios por guiarme, bendecirme y darme fortaleza durante el camino de mi vida y ser mi guía espiritual.

A mis padres, María Amelia Saqui Cunalata, Segundo José Pimbo Moreta, por su comprensión, amor, paciencia brindado en todos estos años de estudio.

A mis hermanos en especial a Belisario Pimbo y a toda mi familia que han sido el pilar fundamental para cumplir con mi objetivo y alcanzar mis metas planteadas al inicio de mi vida estudiantil.

A mi sobrina Jamilex Pimbo por haber estado siempre a mi lado apoyándome.

Al Ms. Jhonny Mauricio Coronel Sánchez, por su apoyo incondicional para realizar el presente trabajo.

ANA

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional de Chimborazo, y de manera especial a la Escuela de Contabilidad y Auditoría, por haber abierto las puertas para lograr mi formación académica.

A la Red de Estructuras de Finanzas Populares y Solidarias de Chimborazo, en especial a la Ing. Carmen Uvidia y al Ing. Edwin Lamiña por brindar las facilidades para la ejecución de la mi trabajo investigativo para ellos mi gratitud.

Al MsC. Jhonny Coronel, quien con su constante apoyo y guía en este presente trabajo para salir adelante, han sido el vivo ejemplo de sacrificio, en el que he proyectado todos mis ideales.

ANA

ÍNDICE GENERAL

PORTADA	ii
CERTIFICACIÓN.....	¡Error! Marcador no definido.
CALIFICACIÓN DEL TRABAJO ESCRITO DE GRADO¡Error!	Marcador no definido.
DERECHOS DE AUTORÍA.....	iii
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE GENERAL.....	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xiii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xiv
RESUMEN.....	xvi
SUMMARY	xviii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	2
1. MARCO REFERENCIAL	2
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	2
1.3 OBJETIVOS.....	3
1.3.1 GENERAL	3
1.3.2 ESPECÍFICOS	3
1.4 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.....	3
CAPÍTULO II.....	4
2. MARCO TEÓRICO	4
2.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	4
UNIDAD I.....	4
2.2.1 RED DE ESTRUCTURAS DE FINANZAS POPULARES Y SOLIDARIAS DE	

CHIMBORAZO	4
2.2.2 BASE LEGAL.....	4
2.2.3 VISIÓN.....	5
2.2.4 MISIÓN.....	5
2.2.5 ORGÁNICO ESTRUCTURAL	6
2.2.6 OBJETIVOS INSTITUCIONALES	7
2.2.7 VALORES INSTITUCIONALES	7
2.2.8 PRODUCTOS Y SERVICIOS	8
2.2.9 ANÁLISIS FODA.....	8
UNIDAD II.....	12
2.3 ANTECEDENTES DE LA AUDITORÍA	12
2.3.1 DEFINICIÓN DE AUDITORÍA.....	12
2.3.2 CONCEPTO DE LA AUDITORÍA	12
2.3.3 OBJETIVO DE LA AUDITORÍA	12
2.3.4 ALCANCE DE LA AUDITORÍA	12
2.3.5 CLASIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA.....	13
2.3.5.1 Auditoría Interna.....	13
2.3.5.2 Auditoría Externa	13
2.3.6 TIPOS DE AUDITORÍA.....	13
2.3.6.1 Auditoría Financiera	13
2.3.6.2 Auditoría Operacional	13
2.3.6.3 Auditoría de Gestión.....	14
UNIDAD III	15
2.4 AUDITORÍA DE GESTIÓN	15
2.4.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN	15
2.4.2 CONCEPTO DE AUDITORÍA DE GESTIÓN	15
2.4.3 DEFINICIÓN DE AUDITORÍA DE GESTIÓN	15

2.4.4 OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN.....	16
2.4.5 ALCANCE DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN.....	16
2.4.6 COMPONENTES DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN.....	17
2.4.7 FASES DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN.....	19
2.4.7.1 Conocimiento Preliminar o Diagnóstico.....	19
2.4.7.2 Planificación.....	20
2.4.7.3 Ejecución.....	21
2.4.7.4 Comunicación de Resultados.....	22
2.4.7.5 Seguimiento.....	22
2.4.8 HERRAMIENTA DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN.....	22
2.4.8.1 Equipo Multidisciplinario.....	22
2.4.8.2 Control Interno.....	23
2.4.8.3 Clasificación del Control Interno.....	23
2.4.8.4 Componentes del Control interno.....	24
2.4.8.5 Riesgo de Auditoría de Gestión.....	26
2.4.8.6 Evidencia Suficiente y Competente.....	27
2.4.8.7 Técnicas de Auditoría.....	27
2.4.8.8 Papeles de Trabajo.....	29
2.4.8.9 Custodio y Archivos.....	29
2.4.8.10 Marcas de Auditoría.....	30
2.4.8.11 Indicadores de Gestión.....	32
2.4.8.12 Hallazgo de Auditoría.....	32
2.4.8.13 Informe del Auditor.....	33
UNIDAD IV.....	34
2.5 HIPÓTESIS.....	34
2.5.1 VARIABLES.....	34
2.5.1.1 Variable Independiente.....	34

2.5.1.2 Variable Dependiente	34
2.5.1.3 Operacionalización de las Variables.....	35
CAPÍTULO III	37
3. MARCO METODOLÓGICO	37
3.1 MÉTODO.....	37
3.2 TIPO DE LA INVESTIGACIÓN.....	37
3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	38
3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA	38
3.4.1 POBLACIÓN	38
3.4.2 MUESTRA	39
3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	39
3.6 TÉCNICAS DE PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS.....	39
3.7. AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA RED DE ESTRUCTURAS DE FINANZAS POPULARES Y SOLIDARIAS DE CHIMBORAZO DEL PERÍODO 2012, PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LOS RECURSOS.....	40
3.7. 1 PLANIFICACIÓN	40
3.7.1.1 Contrato de Trabajo y Notificación de Inicio de Examen.....	40
3.7.1.2 Comunicación de Inicio de la Auditoría de Gestión	44
3.7.1.3 Memorando de Planificación Preliminar.....	55
3.7.1.4 Antecedentes.....	55
3.7.1.5 Motivo de la Auditoría	55
3.7.1.6 Objetivos de la Auditoría.....	56
3.7.1.7 Alcance de la Auditoría	56
3.7.1.8 Conocimiento de la Entidad y Base Legal.....	56
3.7.1.9 Principales Disposiciones Legales.....	57
3.7.1.10 Estructura Orgánica	58
3.7.1.11 Visión, Misión y Objetivos Institucionales	59
3.7.1.12 Principales Actividades Institucionales	60

3.7.1.13 Instalaciones	61
3.7.1.14 Principales Políticas y Estrategias Institucionales.....	61
3.7.1.15 Recursos de Financiamiento	62
3.7.1.16 Funcionarios Principales	63
3.7.1.17 Puntos de Interés para el Examen.....	63
3.7.1.20 Matriz de Evaluación Preliminar del Riesgo de Auditoría.....	64
3.7.2 MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	69
3.7.2.1 Referencia de Planificación Preliminar	69
3.7.2.2 Objetivos Específicos por Componentes	69
3.7.2.3 Resumen de la Evaluación del Control Interno	69
3.7.2.4 Evaluación y Calificación del Riesgo de Auditoría.....	69
3.7.2.4.1 Matriz de Evaluación y Calificación de Riesgos de Auditoría.....	70
3.7.2.5 Programa de Preliminar de Auditoría de Gestión.....	72
3.7.2.6 Recursos Humanos y Distribución del Tiempo	74
3.7.2.7 Productos a Obtener	74
3.7.2.8 Cedula Narrativa de la base legal	75
3.7.2.11 Cédula de Análisis Documental	77
3.7.2.12 Evaluación de Control Interno.....	78
3.7.2.13 Evaluación a los Componentes de la REFICH	81
3.7.1.14. Procedimiento de Auditoría del Área Unidad Administrativa y Financiera	95
3.7.2. EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA	96
3.7.2.1 Verificación de Requisitos para el ingreso de socios a la REFICH	96
3.7.2.2. Verificación de Solicitudes Completas y Archivadas	98
3.7.2.3. Verificación y Análisis del pago de Aportes	99
3.7.3 INDICADORES DE GESTIÓN.....	101
3.7.3.1 Indicadores de Eficiencia.....	101
3.7.3.2 Indicador de Eficacia	102

3.7.3.3 Indicador de Economía.....	103
3.7.3.4 Cuestionario Control Interno.....	104
3.7.3.5 Índices Financieros.....	122
3.8 COMUNICACIÓN DE RESULTADOS.....	123
3.8.1 INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN.....	123
4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	125
4.1 HALLAZGOS DE AUDITORÍA.....	125
4.1.1 AUSENCIA DE UN CÓDIGO DE ÉTICA.....	125
4.1.2 INEXISTENCIA DE UN MANUAL DE FUNCIONES.....	126
4.1.3 AUSENCIA DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO.....	127
4.1.4 DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES EN UN LOCAL INADECUADO.....	128
CAPÍTULO V.....	131
5. PROPUESTA.....	131
5.1 MANUAL DE FUNCIONES.....	131
MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES.....	136
BIBLIOGRAFÍA.....	151
ANEXOS.....	152
ANEXO N° 1.....	153
ANEXO N° 2.....	154
ANEXO N° 3.....	159
ANEXO N° 4.....	161

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1 Orgánico Estructural	6
Gráfico N° 2 Las 9 E de la Auditoría de Gestión	17
Gráfico N° 3: Estructura Orgánica REFICH	58
Gráfico N° 4 Resultados de Evaluación al Componente " Misión y Visión”	83
Gráfico N° 5 Resultados de la Evaluación al Componente "Gestión Administrativa y Financiera"	86
Gráfico N° 6 Resultados de la Evaluación al Componente " Gestión de Proyectos".....	88
Gráfico N° 7 Resultados de la Evaluación al Componente "Gestión de Sistemas y Monitoreo".....	90
Gráfico N° 8 Resultados de la Evaluación al Componente "Gestión de Investigación y Desarrollo"	92
Gráfico N° 9 Resultados de la Evaluación a la Estructura Orgánica e Instalaciones.....	94
Gráfico N° 10 Ambiente de Control.....	104
Gráfico N° 11 Actividades de Control	105
Gráfico N° 12 Documentos de Soporte Suficiente.....	106
Gráfico N° 13 Registro inmediato	107
Gráfico N° 14 Arqueos de Caja.....	108
Gráfico N° 15 Codificación de Bienes	109
Gráfico N° 16 Manual de funciones	110
Gráfico N° 17 Ingreso del Personal.....	111
Gráfico N° 18 Capacitación y Entrenamiento Continuo	112
Gráfico N° 19 Asistencia y Permanencia Del Personal.....	113
Gráfico N° 20 Servicios que presta la REFICH	116
Gráfico N° 21 Atención a las filiales.....	117
Gráfico N° 22 Personal capacitado.....	118
Gráfico N° 23 Área administrativa.....	119
Gráfico N° 24 Satisfacción con los servicios	120
Gráfico N° 25 Servicios que utiliza frecuentemente	121

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Servicios que Oferta la REFICH	8
Tabla N° 2 ANÁLISIS FODA	9
Tabla N° 3 Técnicas de Auditoría	28
Tabla N° 4 Operacionalización de las Variables.....	35
Tabla N° 5 Población	38
Tabla N° 6 Principales Actividades Institucionales	60
Tabla N° 7 Funcionarios Principales.....	63
Tabla N° 8 Matriz de Evaluación.....	65
Tabla N° 9 Matriz de Evaluación y Calificación de Riesgo de Auditoría.....	70
Tabla N° 10 Programa de Preliminar de Auditoría de Gestión.....	72
Tabla N° 11 Recursos Humanos y Distribución del Tiempo	74
Tabla N° 12 Evaluación del Control Interno.....	78
Tabla N° 13 Evaluación al Componente "Misión y Visión"	81
Tabla N° 14 Evaluación al Componente "Gestión Administrativa y Financiera".....	84
Tabla N° 15 Evaluación al Componente "Gestión de Proyectos"	87
Tabla N° 16 Evaluación al Componente "Gestión de Sistemas y Monitoreo"	89
Tabla N° 17 Evaluación al Componente "Gestión de Investigación y Desarrollo"	91
Tabla N° 18 Evaluación al Componente "Estructura e Instalaciones".....	93
Tabla N° 19 Ambiente de Control.....	104
Tabla N° 20 Actividades de Control	105
Tabla N° 21 Documentos de Soporte.....	106
Tabla N° 22 Registro Inmediato.....	107
Tabla N° 23 Arqueos de Caja.....	108
Tabla N° 24 Codificación de Bienes	109
Tabla N° 25 Manual de Funciones	110
Tabla N° 26 Ingreso del Personal.....	111
Tabla N° 27 Capacitación y Entrenamiento Continuo.....	112
Tabla N° 28 Asistencia y Permanencia del Personal	113
Tabla N° 29 Ponderación de Datos	114
Tabla N° 30 Servicios que presta la REFICH	116
Tabla N° 31 Atención a los Clientes	117
Tabla N° 32 Personal Capacitado.....	118
Tabla N° 33 Área Administrativa.....	119

Tabla N° 34 Satisfacción con los Servicios	120
Tabla N° 35 Servicios frecuentes que utiliza	121
Tabla N° 36 Índices Financieros	122

RESUMEN

Red de Estructuras de Finanzas Populares y Solidarias de Chimborazo, se constituye como una organización de segundo piso que apoya, coordina y ejecuta procesos alternativos de intermediación financiera entre, estructuras financieras populares y locales de la provincia de Chimborazo, que fomenta la unión, responsabilidad, confianza y la solidaridad de sus 16 Filiales.

Mediante la Auditoría de Gestión efectuada a las unidades más importantes de la REFICH, ubicada en el Cantón Riobamba de la Provincia de Chimborazo, utilizando los diferentes procesos y técnicas en la revisión y estudio de cada componente, mismo que ha permitido tener un conocimiento global de la institución así como el desenvolvimiento de sus actividades durante el período 2012, en el que se podrá medir los niveles de eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos y actividades realizadas en dichas áreas.

El presente trabajo investigativo consta de cinco capítulos:

El **primer capítulo**, corresponde al Marco Referencial, donde consta Planteamiento del Problema, Formulación del Problema, Objetivo General, Objetivos Específicos y Justificación.

El **segundo capítulo**, corresponde al Marco Teórico; en donde se fundamenta la auditoría para la realización del presente trabajo, definiciones, leyes, normas, técnicas y procedimientos a seguir el auditor para ejecución del examen. Además constan sus respectivas unidades que hacen referencia a las generalidades de la REFICH, base legal, localización, misión, visión, objetivo institucional, principios y los servicios que ofrecen.

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

Además en este se establece la revisión, análisis e interpretación de la información de la REFICH del período 01 de enero al 31 de diciembre de 2012, aplicando los distintos procedimientos y técnicas establecidos para la ejecución del trabajo y la comprobación de la hipótesis.

El **cuarto capítulo**, contiene las respectivas Conclusiones y Recomendaciones, encontradas una vez ejecutada la Auditoría de Gestión para Optimizar sus Recursos, en el período 2012, como también constan la Bibliografía y los respectivos Anexos.

El **quinto capítulo**, contiene la propuesta alternativa, **MANUAL DE FUNCIONES**, para la Red de Estructuras de Finanzas Populares y Solidarias de Chimborazo



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

SUMMARY

Net of Structures of Popular and Solidary Finances of Chimborazo, is constituted like an organization of second floor that supports, coordinates and it executes alternative processes of financial intermediation among, you structure financial popular and local of the county of Chimborazo that foment the union, responsibility, trust and the solidarity of its 17 Branches.

By means of administration audit made to the most important units in the

REFICH, located in the Canton Riobamba of the County of Chimborazo, he/she gives us to know the different processes and techniques used by the auditor in the revision and study of each component, the same one that has allowed to have a global knowledge of the institution as well as the development of their activities during the period 2012, in which one will be able to measure the levels of efficiency, effectiveness and effectiveness of the processes and activities carried out in this areas.

The present investigative work consists of five chapters:

The first chapter, corresponds the Marco Referencial, where it consists Position of the problem, Formulation of the problem, General Objective, Specific Objectives and Justification.

The second chapter, corresponds the Theoretical Marco; where the audit is based for the realization of the present work, definitions, laws, norms, technical and procedures to follow the auditor for execution of the exam. They also consist their respective units that he/she makes reference to the generalities of the REFICH, legal base, localization, mission and vision that, institutional objective, principles and services that you/they offer.

The third chapter, Methodological Marco understands, in which consist the investigation type, technical and instruments of gathering of data, among others.



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

Also in this he/she settles down the revision, analysis and interpretation of the information of the REFICH of the period January 01 at December of 2012, 31 applying the different procedures and techniques settled down for the execution of the work, for the confirmation of the hypothesis.

The fourth chapter, contains the respective Conclusions and Recommendations, found executed once the administration audit to optimize its resources, in the period 2012, as well as they consist the bibliography and the respective annexes.

The fifth chapter, contains the alternative proposal, MANUAL OF FUNCTIONS, DESCRIPTION AND SPECIFICATION OF THE POSITIONS OF WORK, for the Net of Structures of Popular and Solidary Finances of Chimborazo.



REVIEWED BY: Lcda. Mónica Castelo

INTRODUCCIÓN

Red de Estructuras de Finanzas Populares y Solidarias de Chimborazo, se constituye como una organización de segundo piso que apoya, coordina y ejecuta procesos alternativos de intermediación financiera entre las estructuras financieras populares y locales de la provincia de Chimborazo, que fomenta la unión, responsabilidad, confianza y la solidaridad de sus 16 Filiales ubicada en los cantones: Alausí, Pallatanga, Colta, Guamote, Riobamba, Chambo, Guano y Chunchi.

Considerada por sus Filiales como un espacio democrático de integración y cooperación mutua entre cooperativas, cajas de ahorro y crédito y grupos asociativos, creada para fortalecer el trabajo de las estructuras financieras locales filiales que son actores de la Economía Popular y Solidaria, a través de la capacitación, asistencia técnica y asesoramiento, comprometidos con el desarrollo económico local de las comunidades, parroquias y cantones a los que pertenecen.

CAPÍTULO I

1. MARCO REFERENCIAL

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

“Desde algunos años la no optimización de los recursos económicos, financieros y materiales ha generado diversos problemas, como el cierre de varias empresas. La incorrecta toma de decisiones por parte de los directivos ha debilita las actividades y el cumplimiento de las metas y objetivos institucionales. La falta de aplicación de procesos de control administrativos en las entidades ha impulsado la ineficiencia en la organización y un nivel bajo de competitividad frente a las demás entidades.” (REFICH, 2012 N° 1 Operativo Procedimiento, Ingreso de Filiales).

En la actualidad la no optimización de los recursos sigue siendo una inseguridad en los procesos administrativos en la Red de Estructuras de Finanzas Populares y Solidarias de Chimborazo, provocando inadecuado funcionamiento en la organización y gestión de la misma.

La falta de evaluación, seguimiento y monitoreo a la gestión de los recursos, incurre en la mala calidad de los servicios ofrecidos y la incorrecta toma de decisiones, para mejorar los procesos; los mismos que nos ayudan a la optimización de recursos en la prestación de los servicios a bajo costo y de calidad.

Al no aplicar medidas de control para optimizar los recursos, da origen a la malversación de fondos, deficiencia en el control interno, ausencia de procedimientos y técnicas de control interno; dando resultados negativos al final de un período.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿De qué manera incide la Auditoría de Gestión a la Red de Estructuras, de Finanzas Populares y Solidarias de Chimborazo del período 2012, para la optimización de los recursos?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 GENERAL

Determinar de qué manera incide la Auditoría de Gestión a la Red de Estructuras de Finanzas Populares y Solidarias de Chimborazo del período 2012, para la optimización de los recursos.

1.3.2 ESPECÍFICOS

- Comprobar el grado de eficiencia, eficacia, y economía de los procesos de gestión en la Red de Estructuras de Finanzas Populares y Solidarias de Chimborazo.
- Realizar un análisis de los procesos implementados por REFICH con la finalidad de identificar el nivel de optimización de recursos.
- Evaluar el control interno y medir el desempeño de las unidades que pertenecen a la REFICH frente a sus objetivos.

1.4 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

Auditoría de Gestión se realizó con el propósito de medir y evaluar la eficacia de la gestión, en relación de sus objetivos y metas, verificar el cumplimiento de los sistemas de control y determinar el grado de economía y eficiencia en el uso de los recursos y medir la calidad de los servicios.

Con la aplicación instrumentos de gestión que permite evaluar el grado de eficiencia, eficacia y economía; información que sin duda permitirá una correcta toma de decisiones, que beneficiará al Directorio, Comité de Vigilancia, Equipo Técnico y al Centro de Servicios, en el cumplimiento de los objetivos previstos por la organización.

Mediante la aplicación de técnicas y procedimientos de auditoría de gestión permitirá detectar el nivel de riesgo y nivel confianza en el control interno con la finalidad que la REFICH optimice sus recursos, pues al realizar una auditoría de gestión, se aplican indicadores y se obtienen resultados de satisfacción en los servicios.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

UNIDAD I

2.2.1 RED DE ESTRUCTURAS DE FINANZAS POPULARES Y SOLIDARIAS DE CHIMBORAZO

La Red de Estructuras de Finanzas Populares y Solidarias de Chimborazo.- “Es una organización de derecho privado sin fines de lucro; ética, justa y equitativa; de integración y representación social, política y económica conformada por estructuras financieras locales como cooperativas, cajas, bancos y otras formas solidarias de intermediación financiera que cumplan visiblemente su objetivo social; que fortalece los talentos humanos y las capacidades financieras, tecnológicas y administrativas de sus Socias; en el marco del desarrollo local y de la economía solidaria” (REFICH Art. 1 Estatuto de Constitución).

2.2.2 BASE LEGAL

La Personería Jurídica a REFICH fue emitida por el Ministerio de Industrias y Productividad (MIPRO), en la ciudad de Ambato mediante Acuerdo Ministerial No. 09432 con fecha del 25 de noviembre de 2009, después de haber cumplido con todos los requisitos legales para la adjudicación de la Personería Jurídica.

Además se encuentra regulada por las siguientes disposiciones legales:

- Constitución del Ecuador
- Ley de economía popular y solidaria
- Ley régimen tributario interno
- Código de trabajo
- Reglamento de la ley de economía popular y solidario
- Reglamento de la ley de régimen tributario interno.

2.2.3 VISIÓN

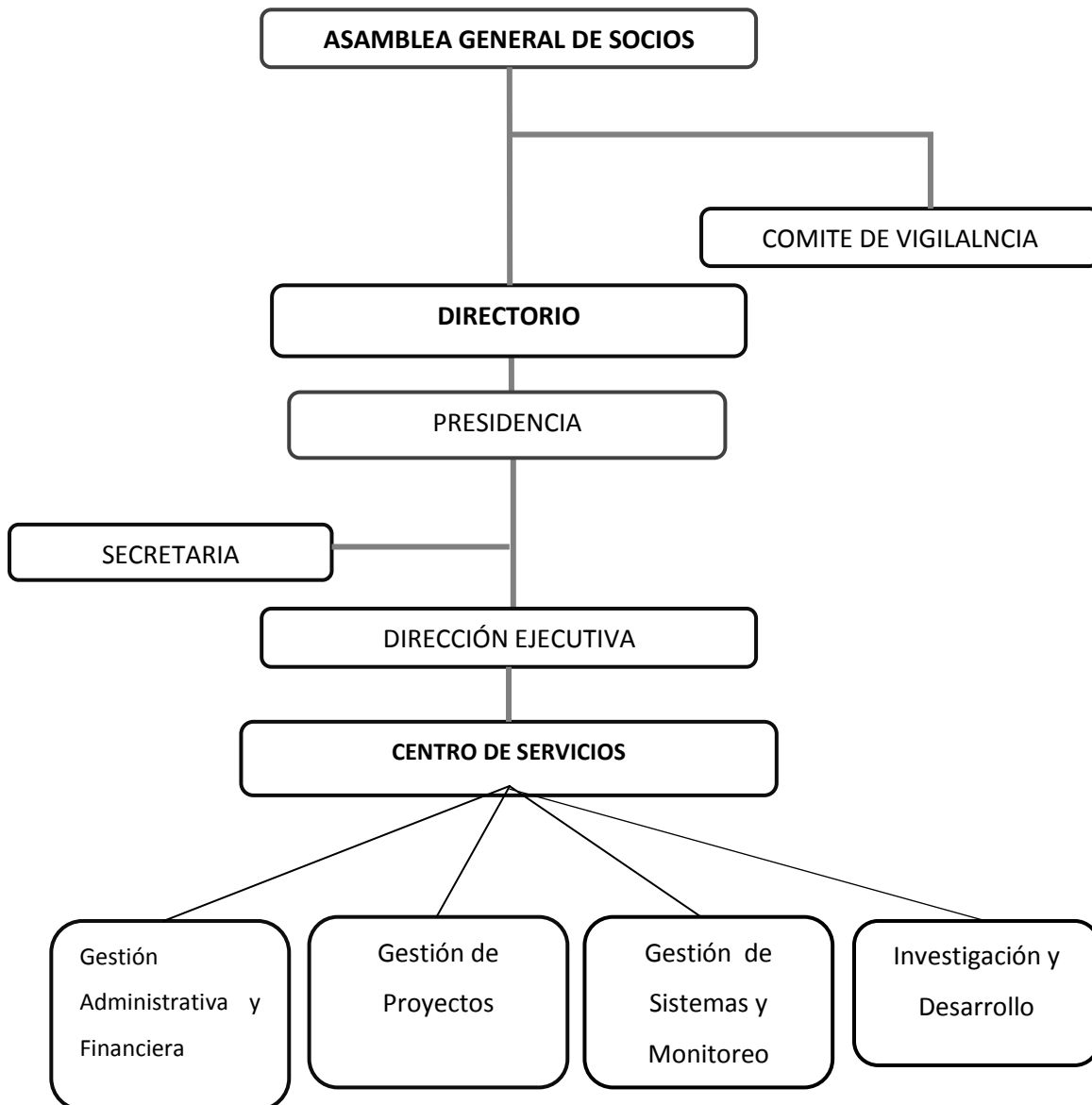
“Al 2013 la Red de Estructuras de Finanzas Populares y Solidarias de Chimborazo es una organización ética, social y financieramente sostenible que promueve el desarrollo socio económico de los territorios rurales y urbano marginales de la provincia brindando servicios financieros y no financieros de calidad que responden a las necesidades y oportunidad de sus filiales.”

2.2.4 MISIÓN

“La Red de Estructuras de Finanzas Populares y Solidarias de Chimborazo es una organización integradora conformada por Estructuras Financieras Locales que tienen objetivos comunes y basa su trabajo en principios y valores, articulando servicios financieros y no financieros entre sus filiales, impulsando el desarrollo socio-económico de la provincia con representatividad local e incidencia nacional.”

2.2.5 ORGÁNICO ESTRUCTURAL

Gráfico N° 1
Orgánico Estructural



FUENTE: Red de Estructuras de Finanzas Populares y Solidarias de Chimborazo.

2.2.6 OBJETIVOS INSTITUCIONALES

- ❑ Integrar y fortalecer las estructuras de finanzas populares y solidarias de Chimborazo para impulsar el desarrollo socio-económico local y solidario, en el sector rural y urbano marginal de la provincia de Chimborazo
- ❑ Fomentar a través de sus instituciones socias el fortalecimiento de las microempresas (cadenas productivas, emprendimientos asociativos, y demás iniciativas contempladas dentro de la economía popular y solidaria) existentes y fomentar la creación de otras que permitan elevar el nivel de vida de cada una de las localidades
- ❑ Posesionar a RED como una organización de finanzas populares que incida política, social y económicamente en los acontecimientos de trascendental importancia en la provincia y el país
- ❑ Implementar y aplicar un sistema especializado para el control y el monitoreo de la gestión administrativa, socio-económico y financiera al servicio de la EFL socias
- ❑ Desarrollar estrategias de formación y capacitación de sus instituciones socias como el sector financiero popular y solidario en general

2.2.7 VALORES INSTITUCIONALES

- ❖ Honestidad
- ❖ Compromiso
- ❖ Respeto
- ❖ Solidaridad
- ❖ Responsabilidad
- ❖ Honradez
- ❖ Equidad
- ❖ Democracia
- ❖ Transparencia.

2.2.8 PRODUCTOS Y SERVICIOS

Tabla N° 1

Servicios que Oferta la REFICH

Contabilidad	Este servicio se encarga de dar asistencia técnica para presentar los estados financieros mensuales de la EFLS que solicitan.
Asistencia contable	Asistencia técnica en al cual el contador de la REFICH capacita y monitorea los procesos contables.
Capacitación	Se realiza talleres de capacitación, cursos, foros e intercambios destinados a mejorar las capacidades locales de directivos empleados y socios.
Instalación de software	Servicio de instalación de software financiero VIMACOOP en las cooperativas filiales y no de REFICH.
Seguridad informática	Son los paquetes de seguridad informática que consiste en la administración de tres productos con diferentes costos, tiempo y actividades a desarrollar.
Asistencia informática	Servicio en el cual se acude a la institución financiera solicitante y se desarrollan procesos de mantenimiento y correcciones al hardware y software.
Monitoreo financiero	Presentación de la información de las instituciones a diciembre con la identificación de las variables más importantes de gestión.

Fuente: Red de Estructuras de Finanzas Populares y Solidarias de Chimborazo

Elaborado por: Ana Pimbo

2.2.9 ANÁLISIS FODA

Es una herramienta fundamental pues nos proporciona información para la elaboración de la planeación estratégica y permite la implementación de acciones y medidas que ayuden en el mejoramiento de los servicios que brindan la instituciones.

Tabla N° 2
ANÁLISIS FODA

Fortalezas	Oportunidades
<p>Estructuras financieras que pertenecen mayoritariamente al sector rural de la provincia de Chimborazo.</p> <p>Es una Red de integración provincial que cuenta con acuerdo ministerial, siendo una de las 5 redes nacionales de 13 que son reconocidas jurídicamente.</p> <p>El coordinador ha participado en el levantamiento de información en otras redes provinciales que han generado un ingreso para la red y experiencia para el empleado.</p> <p>Se cuenta con una base social compuesta no solo por cooperativas de ahorro y crédito, sino además de experiencia como cajas de ahorro y crédito, bancos comunales.</p> <p>Participación activa de las instituciones filiales que se han comprometido con el proceso de construcción.</p>	<p>Las cooperativas de ahorro y crédito, cajas de ahorro y crédito; bancos comunitarios son considerados como actores de la economía nacional dentro de Constitución del Ecuador.</p> <p>Existe un crecimiento del sector financiero cooperativo a nivel nacional, como una iniciativa de apoyo social y comunitario.</p> <p>Pasantes de la ESPOCH ha realizado sus prácticas profesionales en la Red.</p> <p>Articulación a la Red Nacional de finanzas Populares y Solidarias del Ecuador la misma que integra a redes similares en el país, permitiendo ser operadores de proyectos que allí se generen.</p> <p>Se ha iniciado la cooperación REFICH - TRIAS ANDES.</p>

<p>Poder de convocatoria.</p> <p>Liderazgo de presidencia y el Directorio en el proceso.</p> <p>POA general donde incluye actividades a ser financiadas por diferentes actores que incluye el aporte de los socios.</p>	<p>Demanda de servicios desde REFICH hacia las instituciones financieras como contabilidad y sistemas.</p> <p>Medios de comunicación interesados en difundir al sector.</p>
<p>Debilidades</p>	<p>Amenazas</p>
<p>No existe la normativa interna necesaria para la operatividad de la organización.</p> <p>No se cuenta con equipo técnico profesional para iniciar el proceso de fortalecimiento.</p> <p>No se cuenta con un espacio físico definido para las oficinas de la Red.</p> <p>Débil conocimiento de la Red a nivel de instancia de gobiernos locales e incluso de instituciones de la provincia</p> <p>Instituciones financieras que al estar en sector rural no han tenido</p>	<p>Tiempo limitado de quienes representa a las EFLS filiales ante órganos de gobierno de la Red (Gerentes).</p> <p>La participación de 3 instituciones de REFICH en el organismo de integración regional llamada UCACCENTRO.</p> <p>Incremento indiscriminado de nuevas cooperativas de ahorro y crédito en la provincia evidenciando la inexistencia de organismo de control especializado del sector.</p> <p>Inexistencia de información financiera y social de las Cooperativas reguladas por el MIES que no permite construir estrategia en base a hechos reales.</p>

<p>la formación y competencias para la administración de EFLS.</p> <p>No se cuenta con una normativa específica para el ingreso de nuevas instituciones en el cual establezcan los parámetros mínimos que solicitaría a la Red para los próximos ingresos.</p> <p>Inexistencia de productos formales desde REFICH para ofertar a las instituciones filiales y del sector</p> <p>No hay herramientas para la memoria institucional y seguimiento del Directorio.</p> <p>Falta de profundización de la imagen corporativa.</p> <p>No hay una estrategia territorial para incorporar nuevos socios.</p>	
--	--

Fuente: Red de Estructuras de Finanzas Populares y Solidarias de Chimborazo

Elaborado por: Ana Pimbo

UNIDAD II

2.3 ANTECEDENTES DE LA AUDITORÍA

2.3.1 DEFINICIÓN DE AUDITORÍA

Según el autor WAINSTEIN. Mario en su libro Temas Seleccionados, “La auditoría es un proceso sistemático para obtener y evaluar evidencia de una manera objetiva respecto de las afirmaciones concernientes actos económicos y eventos para determinar el grado de correspondencia entre las afirmaciones, criterios establecidos y comunicar los resultados a los usuarios interesados”.

2.3.2 CONCEPTO DE LA AUDITORÍA

La auditoría es un proceso que evalúa, con posterioridad a la ejecución de las operaciones administrativas, financieras de las entidades a ser auditadas.

2.3.3 OBJETIVO DE LA AUDITORÍA

Obtener y evaluar las evidencias relacionadas a las actividades de la entidad, revisadas en el período examinado.

2.3.4 ALCANCE DE LA AUDITORÍA

Es una de las bases fundamentales de la auditoría, etapa importante en la planeación y la verificación de la solidez o debilidad del control interno, la naturaleza, volumen o complejidad de las operaciones del ente examinado.

La determinación de la auditoría del alcance depende del grado de seguridad de controles e información contable y administrativa, así como de la observación del cumplimiento de las responsabilidades, políticas, objetivos y procedimientos establecidos en la entidad auditada. Por lo tanto teóricamente, el alcance posible de la auditoría durante el examen sería ilimitado, sin embargo en la práctica el juicio profesional del auditor determina el momento en que han encontrado la evidencia suficiente y necesaria que le permitan confiar en las operaciones o actividades examinadas. En igual forma establece el alcance real de aplicación de las pruebas de procedimientos de auditoría.

2.3.5 CLASIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA

La auditoría se clasifica en

2.3.5.1 Auditoría Interna

Según el autor MADARIAGA, Juan. Manual Práctico de Auditoría. Ediciones Deusto. España, 2004. Pág. 18. “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”.

2.3.5.2 Auditoría Externa

Labor profesional e independiente sobre las entidades bajo examen, sobre aspectos administrativos u operacionales de una organización pública o privada, basado en las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, ya se la realice por contrato, por facultad o función legal.

2.3.6 TIPOS DE AUDITORÍA

2.3.6.1 Auditoría Financiera

“Una auditoría a los estados financieros involucra un examen de estos con el fin de expresar una opinión respecto a que los estados financieros se presenten de conformidad con los criterios establecidos en los GAAP”, (Academia Mexicana de Auditoría Integral).

2.3.6.2 Auditoría Operacional

“Una auditoría operacional involucra una revisión sistemática de las actividades de una organización o un determinado segmento, con relación a objetivos específicos para determinar su grado de eficiencia, eficacia y economía” (Academia Mexicana de Auditoría Integral).

2.3.6.3 Auditoría de Gestión

“Dirigida a examinar y evaluar el control interno y la gestión, utilizando los recursos humanos de carácter multidisciplinarios, el desempeño de una institución, ente contable, o la ejecución de programa y proyectos, con el fin de determinar si dicho desempeño o ejecución, se está realizando, o se ha realizado, de acuerdo a los principios y criterios de economía, efectividad y eficiencia.” (Contraloría General del Estado. Ley Orgánica, Art. 21).

UNIDAD III

2.4 AUDITORÍA DE GESTIÓN

2.4.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

“ En un inicio la auditoría se orientaba hacia las necesidades internas de las empresas de asegurar el manejo del dinero con seguridad y el registro exacto de las transacciones, como servicio al dueño del capital invertido.

Hoy en día la auditoría sigue evolucionando, tanto en el sector privado como en público, hacia una orientación que además de dar fe sobre las operaciones pasadas que pretenda mejorar operaciones futuras a través de la presentación de recomendaciones constructivas destinados a mejorar la economía, eficiencia y eficacia de la entidad.” (MALDONADO, 2011. p. 20)

2.4.2 CONCEPTO DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

Según el autor Enrique B Franklin Fincowsky en su libro Auditoría Administrativa que, “La auditoría de gestión es el examen y evaluación que implementa una entidad, para establecer el grado de Economía, Eficiencia y Eficacia en la planificación, control y uso de sus recursos y comprobar la observancia de las disposiciones pertinentes, con el objetivo de verificar la utilización más racional de los recursos y mejorar las actividades o materias examinadas y sus procesos además se considera como una técnica de asesoramiento que ayuda a analizar, diagnosticar y establecer recomendaciones a las empresas, con el fin de reajustar la gestión o la organización de la misma.”

La auditoría de gestión se considera un examen retrospectivo que permite evaluar el grado de cumplimiento de la economía, eficacia y eficiencia de los procesos en la Red de Estructuras de Finanzas Populares y Solidarias por lo consiguiente es la variable independiente porque no necesita de otro elemento para su ejecución.

2.4.3 DEFINICIÓN DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

“Es un proceso sistemático para obtener y evaluar evidencias de una manera objetiva respecto de las afirmaciones concernientes a actos económicos y eventos para determinar el grado de correspondencia entre estas afirmaciones y criterios establecidos y comunicar

los resultados a los usuarios interesados”. (Contraloría General del Estado. Manual de Auditoría de Gestión, pagina 37-38).

2.4.4 OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

- “Promover la optimización de los niveles de eficiencia, eficacia, economía, calidad e impacto de gestión
- Determinar el grado de cumplimiento de objetivos y metas
- Verificar el manejo eficiente de los recursos
- Evaluar la eficiencia, efectividad, economía con la que se manejan los recursos de una entidad, un programa o actividad; el cumplimiento de las normas éticas por el personal y la protección del medio ambiente
- Determinar si la entidad ha cumplido con las leyes y reglamentos aplicables. Contraloría General del Estado.” (Manual de Auditoría de Gestión, página 36-37).

2.4.5 ALCANCE DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

“La Auditoría de Gestión puede abarcar a toda entidad o parte de ella, en este último caso por ejemplo un proyecto, un proceso, una actividad, un grupo de operaciones, etc.

Pero el alcance también comprende la cobertura a operaciones recientemente ejecutadas o en ejecución, denominada operaciones corrientes.

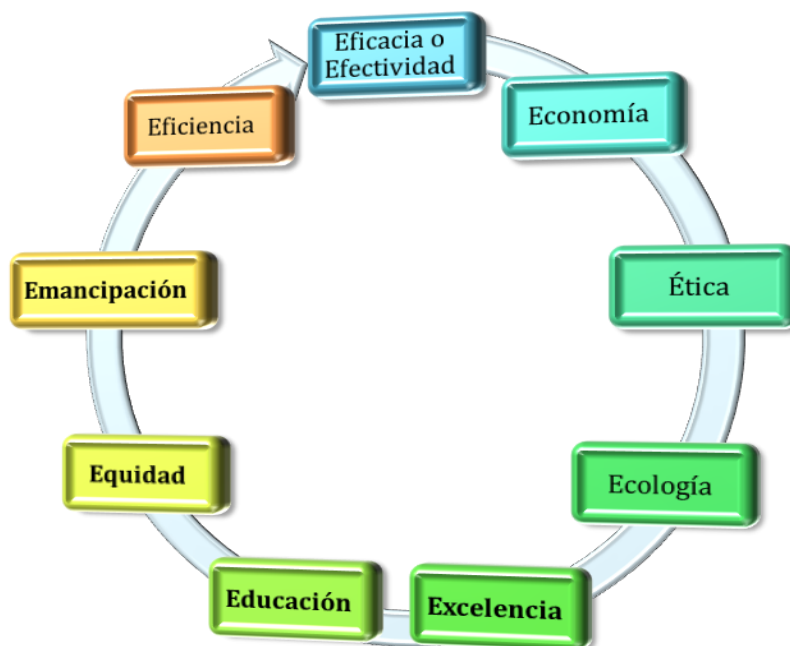
La Auditoría de Gestión examina en forma detallada cada aspecto operativo, administrativo y financiero de la organización, por lo que, en la determinación del alcance se debe considerarse principalmente lo siguiente:

- a. Logro de los objetivos institucionales; nivel jerárquico de la entidad; la estructura organizativa; y, la participación individual de los integrantes de la institución
- b. Verificación del cumplimiento de la normativa tanto general como específica y de procedimientos establecidos
- c. Evaluación de la eficiencia y economía en el uso de los recursos, entendiendo como rendimiento efectivo, o sea operación a un costo mínimo posible sin desperdicio innecesario, así como, de la eficiencia en el logro de objetivos y metas, en relación a los recursos utilizados
- d. Medición del grado de confiabilidad, calidad y credibilidad de la información financiera y operativa

- e. Atención a la existencia de procedimientos ineficaces o más costosos; duplicación de esfuerzos de empleados u organizaciones, oportunidades de la mejor productividad con mayor tecnificación; exceso de personal con relación al trabajo a efectuar; deficiencias importantes, en especial que ocasionen desperdicio de recursos o perjuicios económicos
- f. Control sobre la identificación, de riesgos su profundidad e impacto y adopción de medidas para eliminarlos o atenuarlos
- g. Control de legalidad, del fraude y de la forma como se protegen los recursos
- h. Evaluación del ambiente y mecanismos de control interno sobre el alcance de la auditoría, debe existir acuerdo entre los administradores y auditores; el mismo debe quedar bien definido en la fase de Conocimiento Preliminar, porque permite delimitar el tamaño de las pruebas o sea la selección de la muestra y el método aplicable, además medir el riesgo que tiene el auditor en su trabajo.” (Contraloría General del Estado. Manual de Auditoría de Gestión, página 37-38).

2.4.6 COMPONENTES DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

Gráfico N° 2
Las 9 E de la Auditoría de Gestión



Elaborado por: Ana Pimbo

- **“EFICIENCIA.-** Definida como el grado (más óptimo posible) en la utilización de los recursos humanos, materiales, financieros, tecnológicos y tiempo
- **EFICACÍA O EFECTIVIDAD.-** Que debe establecer como el grado de cumplimiento de metas preestablecidas
- **ECONOMÍA.-** Trabajar con los mejores y menores costos posibles sin desperdicio innecesario. Especialmente, en épocas de crisis para empresas y gobiernos con problemas de escasez de recursos y alto costos, en imperioso ahorro y uso económico de los bienes
- **ECOLOGÍA.-** A pesar que la preocupación por el medio ambiente y la depredación de los recursos se dio inicio en Roma en 1972; poco a poco se va desarrollando el control ambiental. Van apareciendo normas ambientales que deben cumplir las entidades públicas y privadas y en función del auditor evaluar su cumplimiento para evitarse problemas
- **ÉTICA.-** Como la corrupción administrativa ha llegado a niveles inconcebibles, la propia sociedad va tomando conciencia de los problemas y dando soluciones de carácter ético
- **EXCELENCIA.-** A pesar del refrán que dice “Lo perfecto es enemigo de los bueno”, el sostiene que el ser humano puede llegar a la perfección. Sin pretender llegar a la perfección, una entidad puede llegar a la excelencia y en ese plano el auditor puede contribuir pasivamente con sus informes
- **EDUCACIÓN.-** La administración del futuro gravitara alrededor de los recursos humanos
- **EQUIDAD.-** El concepto de desarrollo sostenible contenido en el informe Brunhland considera tres vertientes principales: “Crecimiento económico, justicia, equidad social y equilibrio ecológico”

- **EMANCIPACIÓN.-** Si bien la libertad política de nuestros países se dio el siglo pasado, lamentablemente no se ha dado una emancipación económica y de pensamiento.” (MALDONADO, 2011. p. 134)

2.4.7 FASES DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

2.4.7.1 Conocimiento Preliminar o Diagnóstico

Se obtendrá un conocimiento general de la entidad, como la actividad que realiza lo que permitirá establecer una adecuada planificación, ejecución, comunicación de los resultados y establecer los costos y tiempos.

En esta fase se debe realizar los siguientes procesos:

- a) Visita a las instalaciones, para observar el desarrollo de las actividades, operaciones y visualizar el funcionamiento en conjunto
- b) Revisión de archivos corrientes y permanentes de los papeles de trabajo de auditorías anteriores; y/o recopilar informaciones y documentación básica
- c) Determinar los criterios, parámetros e indicadores de gestión, que constituyen puntos de referencia que permitirán posteriormente compáralos con los resultados reales.

Características de los indicadores

- a. Factible de medir
- b. Verificable
- c. Justificable en relación a su costo-beneficio
- d. Fácil de interpretar

Detectar del FODA

Son sigla que se refiere a las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas. Donde las fortalezas y las debilidades son internas de la organización y es donde se interviene directamente. Las oportunidades y amenazas son externas y es difícil su estudio.

Fortaleza.- Son las capacidades y habilidades que posee la empresa frente a la competencia.

Oportunidades.- Son los factores que la empresa debe explotar a la vez descubrir el cual permitirá obtener ventajas competitivas.

Debilidades.- Son los factores negativos.

Amenazas.- Son aquellas situaciones que están presentes en cualquier momento de la organización como puede ser los cambios sociales, políticos, económicos y ambientales.

- Evaluación de la estructura del Control Interno.- Que permite acumular información sobre el funcionamiento de los controles existente y para identificar a los componentes relevantes para la evaluación de control interno y que en las siguientes fases del examen se someterán a las pruebas y procedimientos de auditoría
- Definición de objetivo y estrategia general de la auditoría a realizarse.

2.4.7.2 Planificación

La planificación debe contener la precisión de los objetivos específicos y el alcance del trabajo por desarrollar considerando entre otros elementos y se debe establecerse los pasos y actividades a seguir en la auditoría.

- Revisión y análisis de la información y documentación obtenida en la fase anterior y tener los elementos necesarios para la evaluación de control interno y para la planificación de la auditoría de gestión

- Evaluación de control interno por componentes, objeto de estudio que permita recopilar información del manejo de los controles existentes, a base de los resultados de esta evaluación los auditores determinaran la naturaleza y alcance del examen, confirmar la estimación de los requerimientos de personal, programar su trabajo, preparar los programas específicos de la siguiente fase y fijar los plazos para concluir la auditoría y presentar el informe. Análisis de riesgo y determinación del nivel de confianza

- Preparación del Memorando de Planificación

- Elaboración de programas detallados y flexibles, de acuerdo a los objetivos planteados, los mismos que se preparan para cada componente a ser examinado.

2.4.7.3 Ejecución

En esta etapa ya se aplica en si la auditoría, se desarrollara los hallazgos y se recaba las evidencias suficiente y competentes basado en los criterios de auditoría y los procedimientos definidos para cada programa en los cuales se sustentan las conclusiones y recomendaciones de los informes.

- Aplicación de programas, donde se detallara las actividades que realizara el auditor, para cada componente objeto de examen donde se especifica las técnicas de auditoría que se van a utilizar

- Preparación de los papeles de trabajo que contienen las evidencias suficientes, competentes y relevantes

- Elaboración de hojas de resumen de hallazgos por componente a ser examinado y son las evidencias que sustenta el informe de auditoría

- Definir la estructura del informe de auditoría, con referencia de los papeles de trabajo y la hoja de resumen de comentarios, conclusiones y recomendaciones.

2.4.7.4 Comunicación de Resultados

Comunicación de resultados se da en todo el proceso de la auditoría de gestión, aquí se expondrá el incumplimiento de las leyes e inobservancia de las normas; y se realizan las siguientes actividades:

- Redacción del informe de auditoría

- Comunicación de resultados; esto le permitirá reforzar y perfeccionar sus comentarios, conclusiones y recomendaciones.

2.4.7.5 Seguimiento

Esta fase se dará con posterioridad a la ejecución de la auditoría. El seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones y la adaptación de medidas correctivas y determinación de responsabilidades derivadas.

2.4.8 HERRAMIENTA DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

2.4.8.1 Equipo Multidisciplinario

Para la ejecución de la Auditoría de Gestión es necesaria la conformación de un equipo multidisciplinario.

a) Auditores

“De este grupo, entre los dos más experimentados, se designa al jefe de grupo y al supervisor, quienes tendrán la máxima e íntegra responsabilidad de la auditoría de gestión. Así mismo, este trabajo debe realizarse a cargo de una dirección de auditoría y bajo la dirección de su titular.” (Contraloría General del Estado. Manual de Auditoría de Gestión).

b) Especialistas

“Estos profesionales a más de su capacidad deben tener la independencia necesaria con relación a la entidad objeto de la auditoría, a fin obtener mayor confianza de que su trabajo será ejecutado con total imparcialidad”. (Contraloría General del Estado.

Manual de Auditoría de Gestión).

2.4.8.2 Control Interno

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

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

2.4.8.3 Clasificación del Control Interno

De acuerdo a su naturaleza

- Control Administrativo.- Es un plan de organización para verificar si se cumple con las metas y altas políticas emanadas por la máxima autoridad.
- Control Financiero.- Es un plan de organización para verificar la veracidad de la información financiera. También nos permite salvaguardar los recursos, este tipo de control se aplica cuando se revisa documentación fuente, revisión de libros contable y los estados financieros.

De acuerdo a quien lo realiza

- Control Interno.- Es aquel que es realizado por personal propio de la empresa
- Control Externo.- Es realizado por personal ajeno a la empresa.

De acuerdo al momento de su aplicación

- Control Previo.- Es el control que se realiza antes de que se ejecute las operaciones administrativas y financieras

- Control Concurrente.- Es el control que se realiza en el momento en el que se ejecuta las operaciones administrativas y financieras
- Control Posterior.- Es el control que se realiza después que se ejecuta las operaciones administrativas y financieras.

La estructura de control interno de una entidad consiste en las políticas y procedimientos establecidos para proporcionar una seguridad razonable de poder lograr los objetivos específicos de la entidad, como son:

- Salvaguardar los bienes, valores, propiedades y demás activos de la entidad
- Promover la eficiencia del personal, minimizar los errores humanos y detectar rápidamente los que produzcan
- Garantizar la razonabilidad de la información contable y administración en general”. (Contraloría General del Estado. Manual de Auditoría de Gestión).

2.4.8.4 Componentes del Control interno

a) Ambiente de control interno

El ambiente de control da el tono de una organización, influenciando la conciencia de control de sus empleados. Es el fundamento de todos los demás componentes del control interno, proporcionando disciplina y estructura. Los factores del ambiente de control incluyen la integridad, los valores éticos y la competencia del talento humano de la entidad, la filosofía y el estilo de las operaciones de la administración; la manera como la administración asigna autoridad y responsabiliza, y cómo organiza y desarrolla a su personal, la atención y dirección proporcionado por la junta directiva. (MANTILLA, 2009. p. 72)

b) La valoración de riesgo

“Cada entidad enfrenta una variedad de riesgos de fuentes externas e internas, los cuales deben valorarse. Una condición previa a la valoración de riesgos es el establecimiento de

objetivos, enlazados en distintos niveles y consistentes internamente. La valoración de riesgos es la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, constituyendo una base para determinar cómo se deben administrar los riesgos. Dado que la economía, la industria, las regulaciones y las condiciones de operación continuarán cambiando, se requieren mecanismos para identificar y tratar los riesgos especiales asociados con el cambio.

La identificación de los riesgos debe considerar los factores:

Externos: Los avances tecnológicos, las necesidades y expectativas cambiantes de los clientes, la competencia, las nuevas normas y reglamentos, los desastres naturales y los cambios económicos.

Internos: Las averías en los sistemas informáticos, la calidad de empleados y los métodos de formación y motivación, los cambios de responsabilidades de los directivos, la naturaleza de las actividades de la entidad y otros.

c) Actividad de control

Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayuden a asegurar que las directivas administrativas se lleven a cabo. Ayudaran a asegurar que se tomen las acciones necesarias para orientar los riesgos hacia la consecución de los objetivos de la entidad. Las actividades de control se dan a todo lo largo de la organización, en todos los niveles y en todas las funciones. Incluyen un rango de actividades diversas como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revision del desempeño operacional, seguridad de activos y segregación de funciones.

d) Información y comunicación

El auditor debe comunicar e informar; los sistemas de información producen reportes, contienen información operacional, financiera y relacionada con el cumplimiento o no; que hace posible operar y controlar el negocio. Tiene que ver no solamente con los datos generados internamente, sino también con la información sobre eventos, actividades y condiciones externas necesarias para la toma de decisiones, informe de los negocios y

reportes externos. La comunicación efectiva también debe darse en un sentido amplio, fluyendo hacia abajo, a lo largo y hacia arriba de la organización. Todo el personal debe recibir un mensaje claro de parte de la alta gerencia de que las responsabilidades de control deben tomarse seriamente. Deben entender su propio papel en el sistema de control interno, lo mismo que la manera como las actividades que se relacionan con el trabajo de otros. Deben tener un medio de comunicar la información significativa. También necesitan comunicarse efectivamente con las partes externas, tales como clientes, proveedores, reguladores y accionistas.

e) Monitoreo o supervisión

Los sistemas de control interno deben monitorearse, proceso que valora la calidad de desempeño del sistema en el tiempo. El alcance y la frecuencia de las evaluaciones separadas dependerá primeramente de la valoración de los riesgos y de la efectividad de los procedimientos de monitoreo ongoing. Las deficiencias del control interno deberán reportarse a lo largo de la organización, informando a la alta gerencia y a la junta solamente los asuntos serios.

2.4.8.5 Riesgo de Auditoría de Gestión

Al ejecutarse la Auditoría de Gestión, no estará exenta de errores y omisiones importantes que afectan los resultados del auditor expresados en su informe. Por lo tanto deberá planificar la auditoría en las que se representan expectativas razonables de detectar aquellos errores que tenga importancia relativa.

Riesgo inherente.- Este riesgo se da antes de evaluar el control interno o de que ocurran errores importantes generados por las características de la entidad u organismo.

Riesgo de control.- Se da después de evaluar el control interno y que el sistema de control interno prevenga o corrija tales errores.

Riesgo de detección.- De que los errores no identificados por los errores de control interno tampoco sean reconocidos por el auditor.

2.4.8.6 Evidencia Suficiente y Competente

“Las evidencias de auditoría constituyen los elementos de prueba que obtiene el auditor sobre los hechos que examinar y cuando estas son suficientes y competentes, son el respaldo del examen y sustentan el contenido del informe.

Elementos de la evidencia

Para que sea una evidencia de auditoría, se requiere la unión de dos elementos:

- a) Suficiente.- Cuando estas son en la cantidad y en los tipos de evidencia, que sean útiles y obtenidas en los límites de tiempo y costos razonables
- b) Competentes.- Cuando, de acuerdo a su calidad son válidas y relevantes.

Las evidencias pueden ser:

Analítica.- Es la resultante de computaciones, comparaciones con disposiciones legales, raciocinio y análisis.

Documental.- Son los documentos logrados de fuente externa o ajena a la entidad.

Física.- Que se obtiene por medio de una inspección y observación directa de actividades documentos y registros.

Testimoniales.- Que es obtenida en entrevistas cuyas respuestas son verbales y escritas, con el fin de comprobar la autenticidad de un hecho.

2.4.8.7 Técnicas de Auditoría

En la auditoría de gestión es fundamental el criterio del auditor para la determinación de la utilización y combinación de las técnicas y prácticas más adecuadas, que le permitan la obtención de la evidencia suficiente, competente y pertinente, que le den una base objetiva y profesional, que fundamenten y sustenten sus comentarios, conclusiones y recomendaciones.

Tabla N° 3
Técnicas de Auditoría

Verificación	Técnicas
Ocular	<p>Comparación.- Es la similitud o diferencia existentes en dos o más hechos u operaciones, mediante esta técnica se compara las operaciones realizadas por la entidad auditada o los resultados de la auditoría con criterios normativos, técnicos y prácticas establecidas mediante el cual se puede evaluar y emitir un informe al respecto.</p> <p>Observación.- Es la verificación visual que realiza el auditor durante la ejecución de una actividad o proceso para examinar aspectos físicos incluyendo desde la observación del flujo de trabajo, documentos y materiales.</p>
Verbal	<p>Indagación.- Es la obtención de información verbal mediante averiguaciones o conversaciones directas con funcionarios de la entidad auditada o terceros sobre las operaciones que se encuentran relacionadas, especialmente de hechos o aspectos no documentales.</p> <p>Entrevista.- Entrevista a funcionarios de la entidad auditada y terceros con la finalidad de obtener información, que requiere después ser confirmada y documentadas.</p> <p>Encuesta.- Encuestas realizadas directamente o por correo, con el propósito de recibir de los funcionarios de la entidad auditada o terceros, una información de un universo, mediante el uso de cuestionarios cuyos resultados deben ser posteriormente tabuladas.</p>
Escrita	<p>Análisis.- Consiste en la separación y evaluación crítica, objetiva y minuciosa de los elementos o partes que conforman una operación, actividad, transacción o proceso, con el propósito de establecer su propiedad y conformidad con criterios normativas y técnicos; como por ejemplo, el análisis de la documentación interna y externa de la entidad hasta llegar a una deducción lógica; involucra la separación de las diversas partes y determina el efecto inmediato o potencial.</p> <p>Tabulación.- Consiste en agrupar resultados importantes obtenidos en área, segmento o elementos examinados que permitan llegar a conclusiones.</p>

Documental	<p>Comprobación.- Consiste en verificar la existencia, legalidad, autenticidad y legitimidad de las operaciones realizada por una entidad, a través de él examen de la documentación justificaría o de respaldo.</p> <p>Revisión Selectiva.- Consiste en una breve o rápida revisión o examen de una parte del universo de datos u operaciones, con el propósito de separar y analizar los aspectos que no son normales y que requieren de una atención especial y evaluación durante la ejecución de la auditoría.</p>
Física	<p>Inspección.- Esta técnica involucra el examen físico y ocular de activos, obras, documentos, valores y otros, con el objeto de establecer su existencia y autenticidad.</p>

Fuente: Contraloría General del Estado. Manual de Auditoría de Gestión.

Elaborado por: Ana Pimbo

2.4.8.8 Papeles de Trabajo

Los papeles de trabajo, son todos los documentos, que el auditor obtiene durante el período de examen, mediante la aplicación de técnicas y procedimientos de auditoría; viene son la evidencias y sustentos para el auditor que sirven de respaldo del informe.

Características de los papeles de trabajo

- a) Preparase en forma clara y precisa, utilizando lógicos y un mínimo número de marcas
- b) Su contenido incluirá tan solo los datos exigidos a juicio profesional del auditor.
- c) Deben elaborar si enmendaduras, asegurando la permanencia de la información

2.4.8.9 Custodio y Archivos

Los papeles de trabajo son de propiedad de las unidades de auditoría de la Contraloría y entidades públicas, las mismas que tienen la responsabilidad de la custodia en un archivo activo por el lapso de cinco años y en un archivo pasivo por hasta veinte y cinco años, únicamente pueden ser exhibidos y entregados por requerimiento judicial.

Estos papeles de trabajo deben ser organizados y archivados en forma sistematizada, sea preparando legajos, carpetas o archivos que son de dos clases:

Archivo Permanente o Continuo.- Este archivo permanente contiene información de interés o útil para más de una auditoría o necesarios para auditorías subsiguientes.

La primera hoja de este archivo necesariamente debe ser el índice, el mismo que indica el contenido del legajo.

La finalidad del archivo permanente se puede resumir en los puntos siguientes:

Recordar al auditor las operaciones, actividades o hechos que tienen vigencia en un período de varios años.

Proporcionar a los auditores nuevos, una fuente de información de las auditorías realizadas.

Conservar papeles de trabajo que serán utilizados durante varios años y que no requieren ser preparados año tras año, ya que no se ha operado ningún cambio.

La mayor parte de información se obtiene en la primera auditoría, pero como se indicó su utilización en futuras auditorías. Es necesario que en cada auditoría se vaya actualizando su información.

Archivo Corriente.- En estos archivos corrientes se guardan los papeles de trabajo relacionados con la auditoría específica de un período. La cantidad de legajos o carpetas que forman parte de este archivo de un período dado varía de una auditoría a otra y aun tratándose de la misma entidad auditada. Este archivo a su vez se divide en dos legajos carpetas, una con información general y la otra con documentación específica por componentes.

2.4.8.10 Marcas de Auditoría

Las marcas de auditoría, conocidas también como: claves de auditoría o tilde, son signos particulares y distintivos que hace el auditor para señalar el tipo de trabajo realizado de

manera que el alcance del trabajo quede perfectamente establecido, a continuación mencionamos las siguientes:

∠ Ligada

✂ Comparado

* Observado

< Rastreado

∧ Indagado

∞ Analizado

↔ Conciliado

⊂ Circularizado

∉ Sin respuesta

⊕ Confirmaciones, respuesta afirmativa

⊖ Confirmaciones, respuesta negativa

√ Comprabado

∑ Calculos

∅ Inspencion

⊙ Notas explicativas

2.4.8.11 Indicadores de Gestión

Indicador de Eficacia.- Son los que permite determinar, cuantitativamente, el grado de cumplimiento de una meta en un período determinado o el ejercicio de los resultados en relación al presupuesto asignado.

La eficacia, es la capacidad de lograr los objetivos y metas programadas con los recursos disponibles y en un tiempo determinado.

Indicador de Eficiencia.- Es el cumplimiento de los objetivos y metas programados con el mínimo de los recursos disponibles.

La eficiencia presupone una clara definición del alcance de los resultados proyectados y la predeterminación de los costos unitarios a incurrir, con la finalidad de que cada meta o proyecto.

Indicador de Productividad.- Se utiliza para determinar el rendimiento de uno o varios trabajadores, en la consecución de una meta o en la ejecución de una tarea asignada en una unidad de tiempo.

Indicadores de Impacto.- Este tipo de indicador persigue dimensionar o cuantificar valores de tipo político y social; permite medir la cobertura que alcanza la prestación de un servicio, su repercusión en el grupo social que se dirige, su incidencia o efecto producido en el entorno socio-económico. Sirve también para cuantificar el grado de cumplimiento en el logro de objetivos y prioridades nacionales y sectoriales en el contexto externo, e institucionales en el ámbito interno.

2.4.8.12 Hallazgo de Auditoría

Es una anomalía, desviación e irregularidades encontradas por el auditor en el transcurso del examen.

Importancia del hallazgo de auditoría

Los hallazgos de auditoría son importantes cuando estén debidamente documentados, con evidencia suficiente, pertinente y competente, los cuales sirven como prueba del trabajo realizado.

Atributos del hallazgo

- a. Condición.-** Lo que sucede o se da en la realidad dentro de la entidad
- b. Criterio.-** Parámetro de comparación por ser la situación ideal, el estándar, la norma, el principio administrativo apropiado o conveniente
- c. Causa.-** Motivo, razón por el que se dio la desviación o se produjo el área crítica
- d. Efecto.-** Daño, desperdicio, pérdida; es el impacto negativo que sufre la entidad,”
(Contraloría General del Estado. Manual de Auditoría de Gestión).

2.4.8.13 Informe del Auditor

“Es el producto terminado de un trabajo realizado por el auditor, en base a las evidencias y su labor ante el cliente, hace recomendaciones y emite un dictamen.

El informe constará de toda esa serie de documentos o papeles en los que el Contador Público expresa, demuestra el alcance y naturaleza de su examen, los estados financieros motivo de investigación y el dictamen en el cual manifiesta su opinión personal.” (Puerres Iván, 2007, pág. 28).

UNIDAD IV

2.5 HIPÓTESIS

La Auditoría de Gestión a la Red de Estructuras de Finanzas Populares y Solidarias de Chimborazo, del período 2012, incide para la optimización de los recursos.

2.5.1 VARIABLES

2.5.1.1 Variable Independiente

La auditoría de gestión

2.5.1.2 Variable Dependiente

Optimización de los recursos.

2.5.1.3 Operacionalización de las Variables

Tabla N° 4
Operacionalización de las Variables

VARIABLE DEPENDIENTE	CONCEPTO	CATEGORÍA	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTO
Auditoría de Gestión	“Dirigida a examinar y evaluar el control interno y la gestión, utilizando los recursos humanos de carácter multidisciplinario, el desempeño de una institución, ente contable, o la ejecución de programas y proyectos, con el fin de determinar dicho desempeño o ejecución, se está realizando, o se ha realizado, de acuerdo a principios y criterios de economía, efectividad y eficiencia.” (Art. 21 de la LOCGE).	Control Interno Recursos humanos Institución Programas y proyectos Principios	Previo Concurrente Posterior Profesionales No profesionales Publica Privada Sociales Educativos Económicos Productivos Economía Efectividad Eficiencia	Encuesta Guía de encuesta

VARIABLE DEPENDIENTE	CONCEPTO	CATEGORÍA	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTO
Optimización de los Recursos	Optimizar, no es sinónimo de ahorrar o suprimir, se define en términos generales como buscar la mejor manera de realizar una actividad. La optimización de recursos tiene que ver con la eficiencia (utilizar los recursos de la mejor manera posible, o dicho de otra manera, obtener los mayores beneficios con los mínimos costes), Pero la eficiencia tiene estrecha conexión con la eficacia (término que hace énfasis en los resultados, hacer las cosas correctas, lograr objetivos, crear más valores), por lo que para optimizar recursos, no nos bastaría con ser eficientes.	Eficiencia	Indicador de eficiencia	Encuesta Guía de encuesta
		Eficacia	Indicador de eficacia	
		Resultados	Positivos Negativos	

Fuente: Art. 21 de la LOCGE.

Elaborado por: Ana Pimbo

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1 MÉTODO

El método que se utilizó en la presente investigación es el método Inductivo, mediante el levantamiento de información a través de la ejecución de la auditoría de gestión en la REFICH y se aplicó las siguientes etapas del método.

Observación.- Se observó los hechos tal como se presentaron en realidad, ocasional y causalmente.

Experimentación.- Utilizamos para comprobar y examinar las características de la información obtenida.

Comparación.- Aquí se analizó la información para determinar las diferencias encontradas durante la investigación.

Abstracción.- Mediante la atención a un solo elemento.

Generalización.- Se realizó un estudio de toda la entidad para determinar las áreas vulnerables con la finalidad de fortalecer el desarrollo de los procesos.

3.2 TIPO DE LA INVESTIGACIÓN

Investigación descriptiva.- Porqué permitió describir, detallar las características de los procesos efectuados en REFICH.

Investigación documental.- Debido a que se utilizó documentos para recabar información en documentos que sirvió para el desarrollo de la presente investigación.

3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Por la naturaleza y complejidad del problema se implementó, la investigación no experimental, porque en el proceso investigativo no se dio la manipulación las variables, es decir el problema fue investigado tal como se dio en su contexto.

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1 POBLACIÓN

La población implicada en la presente investigación está constituida por los siguientes involucrados.

Tabla N° 5
Población

POBLACIÓN	NÚMERO
Directorio	
Presidenta	1
Vicepresidente	1
Secretaria	1
Vocales Principales	3
Vocales Suplentes	2
Comité de Vigilancia	
Presidente	1
Secretario	1
Vocal	1
Equipo Técnico Centro de Servicios	
Director Ejecutivo	1
Coordinadora UG Administrativa y Financiera	1
Coordinadora UG Proyectos	1
Coordinadora UG Sistemas y Monitoreo	1
Coordinadora UG Investigación y Desarrollo	1
TOTAL	17

Fuente: REFICH

Elaborado por: Ana Pimbo

El total de la población involucrada en la presente investigación es de 17.

3.4.2 MUESTRA

En vista de que la población involucrada en la presente investigación no es extensa, se procederá a trabajar con todo el universo, razón por la cual no es necesario obtener una muestra.

3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Fichaje.- Mediante la cual se recolección de información donde sujetará los resúmenes de libros, textos, leyes, códigos, permitirá extraer la teoría más fundamental que se encuentra en las fuentes bibliográficas para el trabajo investigativo.

- Ficha bibliográfica
- Encuesta
- Guía de encuesta.

3.6 TÉCNICAS DE PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS

Para el procesamiento de datos se utilizó una hoja de cálculo de Microsoft Office Excel, mediante el cual se llegó a establecerá cuadros y gráficos estadísticos.

La interpretación de los datos estadísticos se lo realizara a través de la inducción y el análisis.

3.7. AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA RED DE ESTRUCTURAS DE FINANZAS POPULARES Y SOLIDARIAS DE CHIMBORAZO DEL PERÍODO 2012, PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LOS RECURSOS

3.7.1 PLANIFICACIÓN

3.7.1.1 Contrato de Trabajo y Notificación de Inicio de Examen

El contrato de Auditoría de Gestión, que celebran por una parte la Red de Estructuras de Finanzas Populares y Solidaria de Chimborazo, con domicilio en la ciudad de Riobamba, ubicada en las calles Tarqui y Chile, con RUC N° 0691730050001, que en lo continuo se le denominara entidad representada por la Ing. Carmen Uvidía, y por otra parte la Sra. Ana Pimbo jefa de auditoría domiciliada en la ciudad de Riobamba en el Barrio El Bosque vía a Baños, con RUC, N° 0604792341001, que se denominara Auditora, en los términos y condiciones siguientes:

ANTECEDENTES

PRIMERA.-

Según oficio emitido al directorio de la Red de Estructuras de Finanzas Populares y Solidarias de Chimborazo, en respuesta se acepta la realización de la presente auditoría.

CONFORMACIÓN DEL EQUIPO DE AUDITORÍA

SEGUNDA.-

El equipo de trabajo estará conformado por el Supervisor Ms. Jhonny Coronel y como jefe de equipo Sra. Ana Pimbo y el trabajo de campo se realizara en las instalaciones de la REFICH, ubicado en las calles Tarqui y Chile de la ciudad de Riobamba.

PLAZO DE EJECUCIÓN DE AUDITORÍA Y ENTREGA DE INFORMES

TERCERA.-

Se iniciara la auditoría 07 de abril del 2014 y se entregara el informe de auditoría en el término de 90 días.

DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

CUARTA.-

Se realizara la Auditoría Gestión y entrega del informe de Auditoría de acuerdo a las leyes, normas y reglas establecidas.

Los hallazgos se analizara en el momento oportuno que se detecten y dar las recomendaciones, para que se implanten acciones correctivas para mejorar los procesos.

PLAN, PROGRAMA Y CONOGRAMA DE EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA

QUINTA.-

Se elaborara el plan, programa y cronograma de auditoría de acuerdo a lo establecido en el proyecto de auditoría.

Se entregará a la Comisión de Aprobación de Proyectos de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, el Plan y Programa de Auditoría, y el Cronograma de Ejecución de la Auditoría.

El presente Contrato, tiene relación con el cumplimiento de los objetivos de la auditoría.

DEL PAGO

SEXTA.-

No se efectuara ningún pago pues la auditoría esta aplicada en base a la obtención del título de ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA por la Sra. Ana Pimbo autora de la tesis.

OBLIGACIÓN DE LA ENTIDAD

SÉPTIMA

La REFICH está en obligación de proporcionar la información pertinente para ejecutar la auditoría.

RESERVACIÓN DE LA INFORMACIÓN

OCTAVA

El funcionario responsable está obligado a guardar absoluta reserva de la información y documentación obtenida para la realización de la auditoría, así como, de los informes finales que elabore como resultado de la misma.

Y en prueba de conformidad con cuanto antecede, ambas partes firman el presente contrato por duplicado en la ciudad de Riobamba el 26 de junio del 2014.

LA EMPRESA

ING. CARMEN UVIDIA

EL AUDITOR

ANA PIMBO

ANÁLISIS SITUACIONAL

El análisis realizara mediante el situación del F.O.D.A. donde se efectuara el análisis de lo interno y externo, es decir de sus fortalezas y debilidades y en externo analizaremos, oportunidades y amenazas, además evaluaremos las variables para determinar los factores que afecten negativamente a la REFICH.

La Red de Estructuras de Finanzas Populares y solidarias de Chimborazo, tiene como finalidad promover el desarrollo socio económico de los territorios rurales, lleva a cabo sus funciones con seriedad, eficiencia, y eficacia gracias al personal con el que cuenta, el mismo que ofrece asesoramiento y una entrega oportuna de los servicios financieros y no financieros de calidad para su socias.

3.7.1.2 Comunicación de Inicio de la Auditoría de Gestión

CONOCIMIENTO PRELIMINAR

Riobamba junio del 2014

Ing. Carmen Uvidia

PRESIDENTA DE LA RED DE ESTRUCTURA DE FINANZAS POPULARES Y SOLIDARIAS

Presente.-

En cumplimiento a la aceptación para realizar la Auditoría Gestión, a la Red de Estructuras de Finanzas Populares y Solidarias de Chimborazo notifico a usted que se realizara una Auditoría de Gestión del período comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre del 2012, para la optimización de los recursos del período.

La presente auditoría se realizara de acuerdo a las clausulas estipuladas en el contrato firmado y se sustentara en las Normas Ecuatorianas de Auditoría aplicables; estas normas establecen que la auditoría de gestión debe ser planificada y ejecutada con el objeto de obtener información y documentación que no contengan exposiciones erróneas de carácter significativo, igualmente que las operaciones se hayan ejecutado de conformidad con las disposiciones legales, vigentes, políticas y demás normas aplicables. Los resultados se encuentran expresados en los comentarios, conclusiones y recomendaciones que constan en el presente informe.

Atentamente:

Ana Silvia Pimbo
JEFE DE EQUIPO

Objetivos Institucionales

- Integrar y fortalecer las estructuras de finanzas populares y solidarias de Chimborazo para impulsar el desarrollo socio económico local y solidario, en el sector rural, urbano marginal y urbano de la provincia de Chimborazo
- Fomentar a través de sus instituciones socias el fortalecimiento de las microempresas (cadenas productivas, emprendimientos asociativos, y demás iniciativas contempladas dentro de la economía popular y solidaria) existentes y fomentar la creación de otras que permitan elevar el nivel de vida de cada una de las localidades
- Posesionar a la RED como una organización de finanzas populares que incida política, social y económicamente en los acontecimientos de trascendental importancia en la provincia y el país
- Implementar y aplicar un sistema especializado para el control y el monitoreo de la gestión administrativa, socio-económico y financiera al servicio de la EFL socias
- Desarrollar estrategias de formación y capacitación de sus instituciones socias como el sector financiero popular y solidario en general.

ANÁLISIS FODA

FORTALEZAS

- Estructuras financieras que pertenecen mayoritariamente al sector rural de la provincia de Chimborazo
- Red de integración provincial que cuenta con acuerdo ministerial, siendo una de las 5 redes nacionales de 13 que son reconocidas jurídicamente
- El coordinador ha participado en el levantamiento de información en otras redes provinciales que han generado un ingreso para la red y experiencia para el empleado
- Se cuenta con una base social compuesta no solo por cooperativas de ahorro y crédito, sino además de experiencia como cajas de ahorro y crédito, bancos

comunales.

- Participación activa de las instituciones filiales que se han comprometido con el proceso de construcción
- Poder de convocatoria.

OPORTUNIDADES

- Las cooperativas de ahorro y crédito, cajas de ahorro y crédito; bancos comunitarios son considerados como actores de la economía nacional dentro de Constitución del Ecuador
- Existe un crecimiento del sector financiero cooperativo a nivel nacional, como una iniciativa de apoyo social y comunitario
- Pasantes de la ESPOCH ha realizado sus prácticas profesionales en la Red
- Articulación a la Red Nacional de Finanzas Populares y Solidarias del Ecuador la misma que integra a redes similares en el país, permitiendo ser operadores de proyectos que allí se generen
- Se ha iniciado la cooperación REFICH - TRIAS ANDES.

DEBILIDADES

- No existe la normativa interna necesaria para la operatividad de la organización
- No cuenta con un equipo técnico profesional para iniciar el proceso de fortalecimiento
- No cuenta con un espacio físico definido para las oficinas de la Red
- Instituciones financieras que al estar en sector rural no han tenido la formación y competencias para la administración de EFLS
- No cuenta con una normativa específica para el ingreso de nuevas instituciones en el cual establezcan los parámetros mínimos que solicitaría a la Red para los próximos ingresos
- Inexistencia de productos formales desde REFICH para ofertar a las instituciones filiales y del sector
- No hay herramientas para la memoria institucional y seguimiento del Directorio.
- Falta de profundización de la imagen corporativa
- No cuentan con un manual de funciones.

AMENAZAS

- Tiempo limitado de quienes representa a las EFLS filiales ante órganos de gobierno de la Red (Gerentes)
- La participación de 3 instituciones de REFICH en el organismo de integración regional llamada UCACCENTRO
- Incremento indiscriminado de nuevas cooperativas de ahorro y crédito en la provincia evidenciando la inexistencia de organismo de control especializado del sector
- Inexistencia de información financiera y social de las Cooperativas reguladas por el MIES que no permite construir estrategia en base a hechos reales.



NARRATIVA DE LA VISITA PRELIMINAR
RED DE ESTRUCTURAS DE FINANZAS POPULARES Y SOLIDARIAS
DE CHIMBORAZO
AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO 2012

La visita se realizó el día 25 de julio del 2014, siendo las 12H00 am, a las instalaciones de la REFICH, ubicada en las calles Tarqui y Chile en los altos del edificio del GRUPO SOCIAL FEPP, donde observe los siguientes puntos a desarrollar en el presente trabajo.

El horario de trabajo de los funcionarios de la REFICH es de 8h00 a las 13h00 y de 15h00 a 17h00 no tiene registro asistencia.

La REFICH no cuenta con instalaciones propias, puesto a que sus oficinas donde desarrollan las actividades son arrendadas, el espacio físico no es el adecuado, pues todos las unidades funcionan en un solo departamento, no cuentan con las debidas separaciones para el correcto funcionamiento de los equipos, actividades y la atención a sus filiales socias.

La comunicación interna se desarrolla a través de correo electrónico, skape. El personal con el que cuenta es colaborador, creativo, honrado lo que ayuda a que se cumplan con los objetivos y metas que se ha propuesto la REFICH.

Además se observó que las actividades que desarrollan cada una de las unidades, no están definidos en un organigrama funcional y no existe definidos los objetivos para cada unidad esto se establece como una gran debilidad.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	A.P	04/10/2014
Revisado por:	J.C	06/10/2014



**RED DE ESTRUCTURAS DE FINANZAS POPULARES Y SOLIDARIAS
DE CHIMBORAZO
AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO 2012**

ENTREVISTA AL DIRECTOR EJECUTIVO

Nombre: Ing. Edwin Namiña

Cargo: Director Ejecutivo

El Ing. Edwin Namiña como Director Ejecutivo es el responsable de las actividades que desarrollan el equipo de trabajo, puesto que la máxima autoridad es la Asamblea General de Socios solo se reúnen una vez al mes, donde se da la rendición de cuentas de las actividades ejecutadas, cabe indicar que las labores desarrolladas por los funcionarios no están plasmadas en un manual de funciones. Por lo que existe el riesgo de que pueda fracasar al no cumplir con la misión, visión y objetivos que se ha propuesto la misma.

En lo referente a capacitaciones la REFICH es pionera en mantener capacitados a todos los niveles de la administración, tanto como de su personal y de sus filiales es un reto que en el año auditado se dio el levantamiento de información para determinar en qué temas se deben ser capacitados.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	A.P	04/10/2014
Revisado por:	J.C	06/10/2014



**RED DE ESTRUCTURAS DE FINANZAS POPULARES Y SOLIDARIAS
DE CHIMBORAZO**

AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO 2012

1¿Cómo se formó la REFICH?

Es una organización de derecho privado sin fines de lucro, con Personería Jurídica emitida por el Ministerio de Industrias y Productividad (MIPRO), en la ciudad de Ambato, Acuerdo Ministerial No. 09432 con fecha del 25 de noviembre de 2009.

La REFICH filiales está conformada con 16 socias fundadoras.

2¿La REFICH cuenta con políticas y un Plan Estratégico Institucional?

La REFICH cuenta con políticas y plan estratégico

Además se está elaborando, POA y plan estratégico para el período 2014-2015

3¿La REFICH cuenta con un sistema de Control Interno?

La REFICH no ha estructurado un Sistema de Control Interno

4¿Existe un Organigrama estructural bien establecido?

La REFICH si cuenta con un organigrama estructural, cabe indicar que necesita ser actualizada de acuerdo con los requerimientos necesarios puesto que necesitamos una estructura actualizada y funcional para cumplir con la eficiencia y eficacia de los procesos

5¿Existe un manual de funciones?

La REFICH no cuenta con un manual de funciones puesto que las funciones se realiza empíricamente, no está plasmada en documento ni flujogramas de procesos.

6¿Se estudian las variaciones del presupuesto?

Si, al final de cada período se analiza los resultados obtenidos en su cumplimiento o no del mismo, para por medio de esos resultados corregir o mejorar la autogestión y el cobro de los aportes a las filiales.

8¿Existe capacitación continua para el personal de la REFICH y sus filiales?

Si, las capacitaciones se dan de acuerdo a un cronograma, por áreas de trabajo y las actualizaciones de las leyes, reglamento y demás normas que permiten el correcto funcionamiento de la entidad a si también como de nuestras filiales.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	A.P	04/10/2014
Revisado por:	J.C	06/10/2014



**ENTREVISTAS A LOS DIFERENTES FUNCIONARIOS
RED DE ESTRUCTURAS DE FINANZAS POPULARES Y SOLIDARIAS
DE CHIMBORAZO
AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO 2012**

Entrevista Gestión Administrativa y Financiera

Nombre: Ing. Mayra Amaguaya

Cargo: Contadora General

Dirección: Tarqui y Chile

Fecha: 20 de septiembre de 2014

Hora: 9h30 AM

Objetivo: Evaluar los procesos de esta unidad

¿Cuáles son las fuentes de financiamiento de la REFICH?

El patrimonio de la REFICH está constituido por:

- Los aportes de las filiales
- Las subsecciones, donaciones o legados por personas naturales o jurídicas
- Las reservas legales y especiales
- Recursos producto de las operaciones propias de la Entidad.

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

Nosotros trabajamos con el programa Mónica 8.5 este sistema lo considero regular porque no cubren con todas las necesidades para el departamento de Contabilidad.

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

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

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	A.P	04/10/2014
Revisado por:	J.C	06/10/2014



P/T3

2/3

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

Si, cada tres meses se emite un informe de todas las operaciones efectuadas a la directiva de la Asamblea General de Socios.

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

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

Ley de Economía Popular y Solidaria y su reglamento

¿Los libros de contabilidad se encuentran al día?

Si mantenemos un sistema que actualizamos todos los días los ingresos y gastos ejecutados por la REFICH.

¿Se preparan estados Financieros con la periodicidad establecida?

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

¿Según su criterio como contadora, cómo ve la situación financiera actual de la REFICH?

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

¿Existe un manual de procedimientos la unidad de Gestión Administrativa y Financiera?

No, la asamblea general de socios no ha tomado en cuenta este particular.

¿Cuál es el proceso para recaudación de los aportes?

- Emitir y entregar la factura dentro de los cinco primeros días del mes a las filiales
- Depositar en el plazo de 24 horas
- Registrar los aportes de las filiales
- Rendición de cuentas y enviar un informe al Director Ejecutivo.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	A.P	04/10/2014
Revisado por:	J.C	06/10/2014



¿Subraye la respuesta la cancelación de las aportaciones las filiales hacen mediante?

Pago en Efectivo

Depósitos

O transferencia a la cuenta de la REFICH

¿Se mantiene un registro actualizado de los aportes que realizan las filiales?

Si, se realiza un archivo cronológicamente de los comprobantes de depósito y facturas que respaldan el pago de los aportes.

¿Los depósitos se realiza en plazo de 24 horas de haber recibido los valores sean por aportes o servicios prestados por la REFICH?

Si los depósitos se realizan en el plazo establecido

¿En el caso de existir faltantes en el efectivo se realiza la reposición es inmediata?

La reposición de los faltantes se da en el término de 24 horas y se debe entregar el depósito como constancia.

¿Los pagos o cancelaciones están autorizados por máxima autoridad?

No, se realiza de acuerdo a la necesidad y luego se da el informe correspondiente

¿Con cuántos socios cuenta actualmente la REFICH?

Actualmente cuenta con 16 socios activos.

¿Cuánto es el activo al 2012?

El activo que posee la REFICH al 2012 es de \$12254,31

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	A.P	04/10/2014
Revisado por:	J.C	06/10/2014



CÉDULA NARRATIVA

RED DE ESTRUCTURAS DE FINANZAS POPULARES Y SOLIDARIAS DE CHIMBORAZO AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO 2012 VISITA A LAS INSTALACIONES

El 17 de septiembre del presente año siendo las 9H00 horas se acudió a las instalaciones de la Red de Estructuras de Finanzas Populares y Solidarias de Chimborazo, ubicada en las calles, Tarqui y Chile Edificio del Grupo Social FEPP, de ciudad de Riobamba, con la colaboración de la Ing. Irene León, encargada de la Unidad de Gestión de Proyectos, quien nos guio en la visita.

La REFICH no cuenta con una infraestructura propia sus oficinas son arrendadas y están ubicadas en el tercer piso del Edificio Grupo Social FEPP.

La distribución de las unidades no están acorde a las normas establecidas puesto que no están con separaciones necesarias el espacio físico es pequeño, dando lugar a que cada área no cuente con su respectiva oficina para realizar sus labores y brindar los servicios de calidad a sus filiales.

Los horarios de trabajo son de 8h00 a 13h00 y de 15h00 hasta las 17h00.

Siendo las 13h00 horas se dio por culminado la visita.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	A.P	04/10/2014
Revisado por:	J.C	06/10/2014

3.7.1.3 Memorando de Planificación Preliminar

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA RED DE ESTRUCTURAS DE FINANZAS POPULARES Y SOLIDARIAS DE CHIMBORAZO DEL PERÍODO 2012, PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LOS RECURSOS.

Datos de la Entidad:

Nombre de la Entidad: Red de Estructuras de Finanzas Populares y Solidarias de Chimborazo

Dirección: Tarqui y Chile esquina, tercer piso, Edificio Grupo Social FEPP.

Teléfono: 033029303

Horario de trabajo: 08h00 a 13h00 y 15h00 a 17h00

Período a examinar: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2012

Rubros a examinarse: Instalaciones de la REFICH

3.7.1.4 Antecedentes

La Red de Estructura de Finanzas Populares y Solidarias de Chimborazo no ha sido sujeta a una auditoría de gestión en períodos anteriores.

3.7.1.5 Motivo de la Auditoría

La auditoría a gestión, se realizará previo a la solicitud aprobada por la Presidenta de REFICH la Ing. Carmen Uvidia y la aprobación por el H. Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas del 26 de Marzo de 2014, previo a la obtención del Título de Ingeniera en Auditoría y Contabilidad C.P.A.

3.7.1.6 Objetivos de la Auditoría

- Determinar de qué manera incide la Auditoría de Gestión a la Red de Estructuras de Finanzas Populares y Solidarias de Chimborazo del período 2012, para la optimización de los recursos
- Comprobar el grado de eficiencia, eficacia y economía de los procesos de gestión en la Red de Estructuras de Finanzas Populares y Solidarias de Chimborazo
- Realizar un análisis de los procesos implementados por REFICH con la finalidad de identificar el nivel de optimización de recursos
- Evaluar el control interno y medir el desempeño de las unidades que pertenecen a la REFICH frente a sus objetivos.

3.7.1.7 Alcance de la Auditoría

La auditoría a realizar evaluará el grado de cumplimiento de los procesos operativos, administrativos y financieros de los departamentos del REFICH del período 01 de enero al 31 de diciembre 2012; aplicando las respectivas técnicas y procedimientos de auditoría para verificar el cumplimiento.

3.7.1.8 Conocimiento de la Entidad y Base Legal

Identificación de la entidad

País: Ecuador

Provincia: Chimborazo

Cantón: Riobamba

Dirección: Tarqui y Chile esquina, tercer piso, Edificio Grupo Social FEPP.

Teléfono: 033029303

Horario de trabajo: 08h30 a 12h30 y 14h30 a 14h30

Base legal

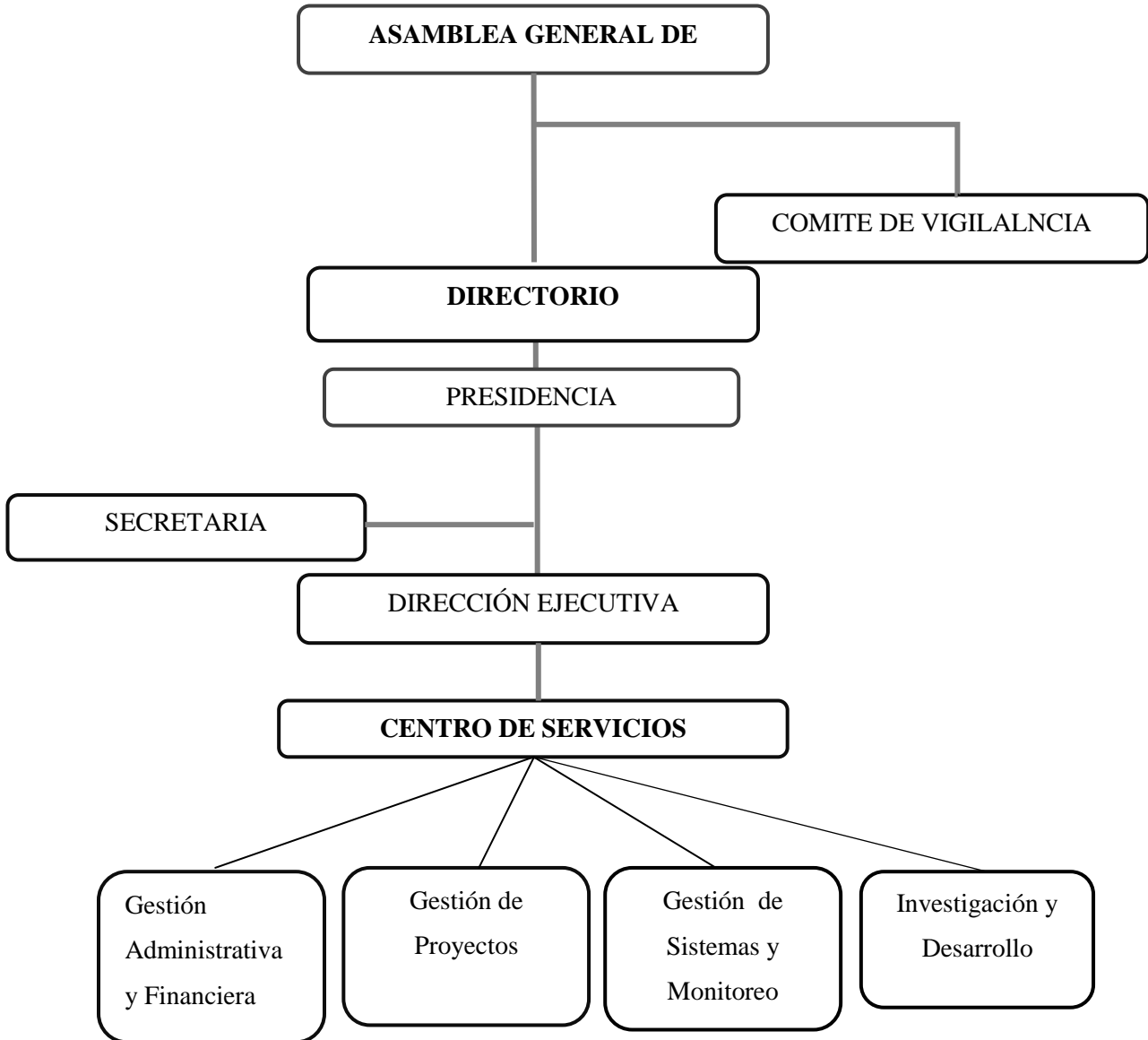
La Personería Jurídica a REFICH fue emitida por el Ministerio de Industrias y Productividad (MIPRO), en la ciudad de Ambato, mediante Acuerdo Ministerial N° 09432 con fecha del 25 de noviembre de 2009, después de haber cumplido con todos los requisitos legales para la adjudicación de la personería jurídica.

3.7.1.9 Principales Disposiciones Legales

- Constitución de la República del Ecuador
- Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas
- Normas de Control Interno
- Estatutos, Reglamentos de la REFICH
- Código Tributario
- Ley de Régimen Tributario Interno
- Código de Trabajo.

3.7.1.10 Estructura Orgánica

Gráfico N° 3
Estructura Orgánica REFICH



FUENTE: Red de Estructuras de Finanzas Populares y Solidarias de Chimborazo.

3.7.1.11 Visión, Misión y Objetivos Institucionales

Visión

“Al 2013 la Red de Estructuras de Finanzas Populares y Solidarias de Chimborazo es una organización ética, social y financieramente sostenible que promueve el desarrollo socio económico de los territorios rurales y urbano marginales de la provincia brindando servicios financieros y no financieros de calidad que responden a las necesidades y oportunidad de sus filiales.”

Misión

“La Red de Estructuras de Finanzas Populares y Solidarias de Chimborazo es una organización integradora conformada por Estructuras Financieras Locales que tienen objetivos comunes y basa su trabajo en principios y valores, articulando servicios financieros y no financieros entre sus filiales, impulsando el desarrollo socio-económico de la provincia con representatividad local e incidencia nacional.”

Objetivos Institucionales

- ✦ Integrar y fortalecer las estructuras de finanzas populares y solidarias de Chimborazo para impulsar el desarrollo socio económico local y solidario, en el sector rural, urbano marginal y urbano de la provincia de Chimborazo
- ✦ Fomentar a través de sus instituciones socias el fortalecimiento de las microempresas (cadenas productivas, emprendimientos asociativos, y demás iniciativas contempladas dentro de la economía popular y solidaria) existentes y fomentar la creación de otras que permitan elevar el nivel de vida de cada una de las localidades
- ✦ Posesionar a RED como una organización de finanzas populares que incida política, social y económicamente en los acontecimientos de trascendental importancia en la provincia y el país
- ✦ Implementar y aplicar un sistema especializado para el control y el monitoreo de la gestión administrativa, socio-económico y financiera al servicio de la EFL socias

- ✳ Desarrollar estrategias de formación y capacitación de sus instituciones socias como el sector financiero popular y solidario en general.

3.7.1.12 Principales Actividades Institucionales

Tabla N° 6

Principales Actividades Institucionales

Contabilidad	Este servicio se encarga de dar asistencia técnica para la presentación de los estados financieros mensuales de la EFLS que solicitan.
Asistencia contable	Asistencia técnica en al cual el contador de la REFICH capacita y monitorea los procesos contables.
Capacitación	Se realiza talleres de capacitación, cursos, foros intercambios destinados a mejorar las capacidades locales de directivos empleados y socios.
Instalación de software	Servicio de instalación de software financiero VIMACOOOP en las cooperativas filiales y no de REFICH.
Seguridad informática	Son los paquetes de seguridad informática que consiste en la administración de tres productos con diferentes costos, tiempo y actividades a desarrollar.
Asistencia informática	Servicio en el cual se acude a la institución financiera solicitante y se desarrollan procesos de mantenimiento y correcciones al hardware y software.
Monitoreo financiero	Presentación de la información de las instituciones a diciembre.

Fuente: Red de Estructuras de Finanzas Populares y Solidarias de Chimborazo

Elaborado por: Ana Pimbo

3.7.1.13 Instalaciones

Las oficinas de la REFICH esta ubicadas en las calles Tarqui y Chile, en el tercer piso del Edificio Grupo Social FEPP.

3.7.1.14 Principales Políticas y Estrategias Institucionales

POLÍTICAS

Representatividad y Asociatividad (gobierno de la red)

- Garantizar dentro de la red la equidad de las filiales, en la toma de decisiones y en el acceso a los derechos
- Representar e incidir políticamente en los espacios públicos y privados para la toma de decisiones a favor del sector.

Fortalecimiento Institucional (Desempeño del sistema)

- Garantizar un nivel mínimo dentro de la red por el desempeño socio-económico, financiero y administrativo de las filiales. Servicios y proyectos (Sostenibilidad del sistema)
- Dinamizar los productos financieros
- Contar con una estructura organizada que nos permita generar economías de escala
- Perseguir, a través de fortalecimiento de las filiales, el desarrollo de la Economía Popular y Solidaria.

ESTRATEGIAS

Representatividad y Asociatividad

- Crear agendas de cooperación y alianzas institucionales con el sector público y privado
- Mejora la representatividad de sus filiales dentro de la estructura del directorio
- Afianzar las relaciones de las filiales para garantizar el empoderamiento y el compromiso en la gestión socio organizativo de la red
- Fortalecer los canales de comunicación.

Fortalecimiento Institucional

- ✓ Ejecutar programas validados de capacitación y fortalecimiento del sistema
- ✓ Certificación el desempeño de balance social y financiero
- ✓ Servicios y proyectos
- ✓ Promover el acceso a fondos de operación
- ✓ Brindar servicios profesionales propios que respondan a las necesidades reales de las filiales
- ✓ Estructurar herramientas de evaluación y seguimiento que nos permita brindar servicios de validación y certificación de la experiencia financiera y social de las filiales.

3.7.1.15 Recursos de Financiamiento

El financiamiento de la REFICH se realiza a través

- ◆ Las aportaciones de las filiales

- ◆ Las subvenciones, donaciones o legados de personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras
- ◆ Las reservas legales y especiales
- ◆ Los recursos producto de las operaciones propias de la entidad
- ◆ Autogestión y la firma de convenios con la fundación Marco, Crecer y TRIAS ANDES.

3.7.1.16 Funcionarios Principales

Tabla N° 7
Funcionarios Principales

NOMBRES	CARGO
DIRECTORIO	
Ing. Uvidia Carmen	Presidente
Ing. Pedro Khipo	Vicepresidente
Ing. Prieto Martha	Secretaria
EQUIPO TÉCNICO	
Ing. Ñamiña Edwin	Director Ejecutivo
Miryan Amaguaya	Coordinadora UG. Administrativo y Financiero
Ing. Lorena Moreno	Coordinadora UG. Sistemas y Monitoreo
Ing. Irene León	Coordinadora UG. Proyectos
Ing. Carolina Gutiérrez	Coordinadora UG. Investigación y Desarrollo

Fuente: Red de Estructuras de Finanzas Populares y Solidarias de Chimborazo
Elaborado por: Ana Pimbo

3.7.1.17 Puntos de Interés para el Examen

En la planificación preliminar realizada, se observó aspectos importantes, para realizar las pruebas de auditoría.

- Determinar de qué manera incide la Auditoría de Gestión a la Red de Estructuras de Finanzas Populares y Solidarias de Chimborazo del período 2012, para la optimización de los recursos
- Comprobar el grado de eficiencia, eficacia, y economía de los procesos de gestión en la Red de Estructuras de Finanzas Populares y Solidarias de Chimborazo
- Realizar un análisis de los procesos implementados por REFICH con la finalidad de identificar el nivel de optimización de recursos
- Evaluar el control interno y medir el desempeño de las unidades que pertenecen a la REFICH frente a sus objetivos.

3.7.1.18 Transacciones Importantes Identificadas

- ✚ Inexistencia de un código de ética
- ✚ Inexistencia de manuales
- ✚ Falta de un sistema de Control Interno
- ✚ Inadecuado local donde funcionan las oficinas.

3.7.1.19 Identificación de los principales componentes a examinar en la planificación específica

Se realizara la Auditoría de Gestión a la Red de Estructuras de Finanzas Populares y Solidarias de Chimborazo ubicado en las calles Tarqui y Chile de la ciudad de Riobamba del período 2012 para optimizar los recursos.

3.7.1.20 Matriz de Evaluación Preliminar del Riesgo de Auditoría

**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA RED DE ESTRUCTURAS DE FINANZAS POPULARES Y SOLIDARIAS DE CHIMBORAZO
DEL PERÍODO 2012, PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LOS RECURSOS**

Tabla N° 8

Matriz de evaluación

COMPONENTE	RIESGOS		ENFOQUE PRELIMINAR DE LA AUDITORÍA	INSTRUCCIONES PARA EL PLAN DETALLADO
	Inherente	Control		
DIRECCIÓN EJECUTIVA	MODERADO	BAJO	<p>SUSTANTIVO</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Verifique que si están bien definidas la responsabilidades y funciones de los directivos y funcionarios en la estructura orgánica. ◆ Revise existencia de un manual de funciones ◆ Verifique si cuentan con plan de capacitación. ◆ Verifique que las instalaciones 	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Revisar los estatutos y reglamentos de la REFICH ☞ Determinar las funciones de cada área y funcionaria a desarrollar ☞ Contar con un espacio físico más amplio y donde estén las unidades distribuidas en forma organizada.

			<p>sean las adecuadas para desarrollar las actividades</p> <p>CUMPLIMIENTO</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Verifique que se cumplan con los principios de control interno ● Compruebe si la estructura orgánica está actualizada de acuerdo a las leyes vigentes ● Comprobar si posee un cronograma de actividades. ● Verifique que el espacio físico de cada oficina sea apropiada para cada departamento. 	
--	--	--	---	--

Elaborado por: Ana Pimbo

COMPONENTE	RIESGOS		ENFOQUE PRELIMINAR DE LA AUDITORÍA	INSTRUCCIONES PARA EL PLAN DETALLADO
	Inherente	Control		
UNIDAD DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	MODERADO	BAJO	<p>SUSTANTIVO</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Verifique el proceso cobro de las aportaciones de las filiales ◆ Revise la documentación ◆ Revise facturas y comprobantes de depósito. ◆ Verifique el tiempo en que se realiza los depósitos del dinero recaudado ◆ Verifique el que el personal que labora sea el adecuado ◆ Compruebe si se utiliza al 100% los equipos instalados 	<p>Actualizar los archivos en forma continua y permanente.</p> <p>Determinar procedimientos efectuar los cobros de aportes de las filiales.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➡ Emitir y entregar la factura dentro de los cinco primeros días del mes a las filiales. ➡ Depositar en el plazo de 24 horas ➡ Registrar los aportes de las filiales ➡ Rendición de cuentas y enviar un

			<p>CUMPLIMIENTO</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Verifique que se cumplan con todos los requisitos para el cobro de cuotas de acuerdo a, reglamentos y políticas de general de cuotas de aportaciones. ● Compruebe si se cumple con lo establecido en el plan estratégico, visión y misión ● Compruebe si se cumple con el presupuesto de la REFICH 	<p>informe al Director Ejecutivo</p> <p>➔ Determinar procedimientos para un mejor manejo de la información financiera</p>
--	--	--	---	---

Elaborado por: Ana Pimbo

3.7.2 MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

3.7.2.1 Referencia de Planificación Preliminar

En la ciudad de Riobamba el día 9 de mayo del 2014 se emitió el memorando de planificación preliminar para la REFICH, para realizar la auditoría de gestión del período 01 de enero al 31 de diciembre del 2012, en lo cual se estableció una auditoría preliminar donde se va a evaluar el control interno y otros componentes que arrojen los siguientes resultado.

3.7.2.2 Objetivos Específicos por Componentes

Los componentes analizados comprenden las unidades y los objetivos específicos se encuentran en los programas de trabajo.

3.7.2.3 Resumen de la Evaluación del Control Interno

Mediante la evaluación del Control Interno nos arrojó las debilidades que presenta la REFICH que se dará a conocer a la presidenta de la REFICH.

- Evaluación del control interno
- Proceso de cobros de los aportes de las filiales
- Las instalaciones
- Inexistencia de manual de funciones
- Cronograma de capacitación.

3.7.2.4 Evaluación y Calificación del Riesgo de Auditoría

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

3.7.2.4.1 Matriz de Evaluación y Calificación de Riesgos de Auditoría
RED DE ESTRUCTURA DE FINANZAS POPULARES Y SOLIDARIAS DE CHIMBORAZO
UNIDAD DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERÍODO 2012

Tabla N° 9

Matriz de evaluación y calificación de Riesgo de Auditoría

COMPONENTES Y AFIRMACIONES	RIESGO Y SU FUNDAMENTO	CONTROLES CLAVES	ENFOQUE DE AUDITRÍA	
			PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO	PRUEBAS SUSTANTIVAS
<u>UNIDAD GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</u> Sistemas de Control Interno Conocimiento de reglamentos cobro de los	Riesgo Inherente: Moderado Riesgo Control: Moderado Ausencia completa de un manual de control interno Riesgo Inherente: Moderado Riesgo Control: Moderado Existencia de un reglamento poco aplicable a la REFICH	Documentación de expedientes de la REFICH Documentación de	Verifique la existencia de controles internos Verifique la difusión	En base a una revisión de documentación legal de la REFICH En base a cuestionarios

<p>aportes</p> <p>Plan de promoción para difundir los servicios financieros que presta la institución</p>	<p>Riesgo Inherente: Alto</p> <p>Riesgo Control: Bajo</p> <p>Socios insatisfechos por la prestación de servicios que no están al nivel de cada filial.</p> <p>Riesgo Inherente: Alto</p> <p>Riesgo Control: Bajo</p>	<p>expedientes de la REFICH</p> <p>Planificación y Organización.</p> <p>Revisión del archivo de facturas y documentos</p>	<p>de y alcance del conocimiento sobre reglamentos y manuales de Funciones.</p> <p>Compruebe la promoción para difundir los servicios financieros y no financieros que ofrecen</p> <p>Verifique la existencia de documentos y formularios pre numerado.</p>	<p>de control interno</p> <p>En base a una observación directa y encuestas a los socios para conocer sus necesidades.</p>
---	--	---	---	---

Elaborado por: Ana Pimbo

3.7.2.5 Programa de Preliminar de Auditoría de Gestión

P/T5	2/1
------	-----

Tabla N° 10

Programa de Preliminar de Auditoría de Gestión

AUDITORÍA DE GESTIÓN					
Período: 01 de enero al 31 de diciembre del 2012					
PROGRAMA DE AUDITORÍA PRELIMINAR					
Objetivo: Obtener un conocimiento general y el desarrollo de las actividades de la REFICH.					
N°	Procedimientos	REF/PT	ELB	Fecha	Observaciones
1	Efectúe una visita preliminar a las instalaciones	IG	AP	23/05/14	No cuenta con instalaciones adecuadas
2	Realice una entrevista Director Ejecutivo y personal de la entidad.	OE	AP	28/05/14	
3	Recopile documentación e información sobre base legal.	BG	AP	28/05/14	
4	Solicite un listado detallado del personal.	LP	AP	29/05/14	
5	Solicite Manual de Funciones y Manual de Proceso de Cobro de	MFC	AP	02/06/14	No cuentan con estos documentos

	Cuotas y el Código de Ética.				
6	Solicite Manual de Control Interno	MCI	AP	02/06/14	No posee este documento
7	Evaluación de control interno por componentes.	EC	AP	02/06/14	
8	Compruebe los procesos para cobro de cuotas a las filiales.	PC	AP	03/04/14	
9	Prepare y aplique encuesta a sus filiales.	EF	AP	04/06/14	
10	Matriz de Riesgos	MR	AP	19/06/14	
11	Matriz de indicadores	MI	AP	20/06/14	
12	Hallazgos del examen	HE	AP	02/07/14	
13	Elaboración de papeles de trabajo	EP	AP	02/07/14	
14	Comunicación de resultados	CR	AP	02/07/14	
15	Presentación de informe	PI	AP	02/10/14	

Fuente: Red de Estructuras de Finanzas Populares y Solidarias de Chimborazo
Elaborado por: Ana Pimbo

3.7.2.6 Recursos Humanos y Distribución del Tiempo

Para la presente auditoría se determina un tiempo 70 días laborables, con la participación del supervisor y jefe de equipo.

Tabla N° 11
Recursos Humanos y Distribución del Tiempo

RESPONSABLES	ACTIVIDADES	TIEMPO
Máster. Jhonny Coronel SUPERVISOR	• Planificación y Programación	8
	• Supervisión	4
	• Informe.	3
		15
Sra. Ana Pimbo JEFE DE EQUIPO	• Planificación y Programación	9
	• Análisis del Proceso de Crédito	7
	• Comentarios, Conclusiones y Recomendaciones	4
	• Elaboración de PT	4
	• Comunicación de Resultados	2
	• Elaboración del Borrador del Informe.	3
		30

Fuente: Red de Estructuras de Finanzas Populares y Solidarias de Chimborazo
Elaborado por: Ana Pimbo

3.7.2.7 Productos a Obtener

Una vez ejecutada la auditoría se presentara lo siguiente:

Carta de Envío

Información Introductoria

- Motivo del Examen
- Objetivos del Examen
- Alcance del Examen
- Base legal
- Objetivos de la REFICH
- Financiamiento
- Departamentos de la REFICH a examinadas

- Comentarios
- Conclusiones
- Recomendaciones
- Elaboración de la propuesta.

3.7.2.8 Cedula Narrativa de la base legal

La RED DE ESTRUCTURAS DE FINANZAS POPULARES Y SOLIDARIAS DE CHIMBORAZO.- “Es una organización de derecho privado sin fines de lucro; ética, justa y equitativa; de integración y representación social, política y económica conformada por estructuras financieras locales como cooperativas, cajas, bancos y otras formas solidarias de intermediación financiera que cumplan visiblemente su objetivo social; que fortalece los talentos humanos y las capacidades financieras, tecnológicas y administrativas de sus Socias; en el marco del desarrollo local y de la economía solidaria” (Estatuto de Constitución de la REFICH Art. 1).

Base legal

La Personería Jurídica a REFICH fue emitida por el Ministerio de Industrias y Productividad (MIPRO), en la ciudad de Ambato, mediante acuerdo Ministerial No. 09432 con fecha del 25 de noviembre de 2009, después de haber cumplido con todos los requisitos legales para la adjudicación de la Personería Jurídica.

Además se encuentra regulada por las siguientes disposiciones legales:

- Constitución del Ecuador
- Ley de economía popular y solidaria
- Ley régimen tributario interno
- Código de trabajo
- Reglamento de la ley de economía popular y solidario
- Reglamento de la ley de régimen tributario interno.

3.7.2.10 Listado del Personal

Tabla N° 7
Funcionarios Principales

NOMBRES	CARGO
DIRECTORIO	
Ing. Uvidia Carmen	Presidente
Ing. Pedro Khipo	Vicepresidente
Ing. Prieto Martha	Secretaria
EQUIPO TÉCNICO	
Ing. Ñamiña Edwin	Director Ejecutivo
Miryan Amaguaya	Coordinadora UG. Administrativo y Financiero
Ing. Lorena Moreno	Coordinadora UG. Sistemas y Monitoreo
Ing. Irene León	Coordinadora UG. Proyectos
Ing. Carolina Gutiérrez	Coordinadora UG. Investigación y Desarrollo

Fuente: Red de Estructuras de Finanzas Populares y Solidarias de Chimborazo
Elaborado por: Ana Pimbo

3.7.2.11 Cédula de Análisis Documental

P/T 8	1/1
-------	-----

Responsable: Director Ejecutivo

DOCUMENTO	RESULTADOS DE ANÁLISIS INTERNO	PROPUESTAS
Manual de Funciones No cuenta con un manual para este procedimiento	No están definidas las funciones para cada puesto, no existe un manual de funciones.	Elaborar un manual de funciones para los funcionarios.
Manual de Procedimientos para cobrar las cuotas a las filiales No cuentan con un manual para esta área.	No se ha definido procedimientos para cobrar los aportes por lo cual realizan empíricamente.	Elaborar el manual de procedimientos para el cobro de aportes de las filiales.
Sistema de Control Interno No cuenta con un Sistema de Control interno.	No cuenta con un Sistema de Control Interno que defina procedimientos.	Diseñar un Sistema de Control Interno el cual permitirá limitar las funciones de mejor manera.
Elaborado:	Ana Pimbo	
Fecha:	22/06/2014	

3.7.2.12 Evaluación de Control Interno

Tabla N° 12
Evaluación del Control Interno

Cuestionario	Porcentaje		Comentario
	Calf.	Pond.	
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL			
¿La base legal es aplicada correctamente en la Institución?	10	10	
¿Se cuenta con una planificación estratégica?	10	10	
¿La Matriz F.O.D.A. está establecida de acuerdo a la realidad de la Institución?	10	10	
¿La REFICH cuenta con una estructura organizacional establecida por departamento?	10	10	
¿Se están cumpliendo a cabalidad con los objetivos, misión y visión planteadas por la REFICH?	8	10	
¿Existe un manual de funciones en la REFICH?	0	10	No se ha elaborado
¿Existen un Sistema de Control Interno?	0	10	No se ha elaborado
¿Existe buenas relaciones personales dentro de la cooperativa?	10	10	
¿Se mantiene un archivo ordenado y clasificado de las notificaciones enviadas?	8	10	
RECURSOS HUMANOS			
¿Mantiene un manual de funciones?	0	10	
¿Tiene políticas y procedimientos			

para contratar un nuevo personal?	0	10	
¿Hay empleados suficientes con capacidad de dirección y supervisión?	5	10	
¿Se efectúan capacitaciones para el desempeño laboral de manera permanente?	8	10	
¿La información que recibe el personal es comunicada con claridad y responsabilidad?	10	10	
ATENCIÓN AL CLIENTE			
¿La atención al socio es adecuada, oportuna y cordial?	8	10	
¿La REFICH cuenta con una infraestructura adecuada para la atención a los socios?	4	10	
¿Las filiales reciben la información de necesaria sobre los servicios que ofrecen?	8	10	
TOTALES	101	170	

Fuente: Red de Estructuras de Finanzas Populares y Solidarias de Chimborazo

Elaborado por: Ana Pimbo

RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN CONTROL INTERNO

ENTIDAD: Red de Estructuras de Finanzas Populares y Solidarias de Chimborazo

TIPO DE AUDITORÍA: Auditoría de Gestión a la REFICH año 2012

CP: Confianza Ponderada

CT: Calificación Total

PT: Ponderación Total

$$CP = \frac{CT \times 100}{PT} = \frac{101 \times 100}{170} = 59.41 \text{ Confianza, moderado}$$

$$CP = 59.41\%$$

CONFIANZA		
BAJA	MODERADA	ALTA
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
ALTO	MODERADO	BAJO
RIESGO		

CONCLUSIONES:

Se realizó la Auditoría de Gestión, el cual se determina que tiene un Riesgo de Control Moderado y un Nivel de Confianza Moderado con un resultado del 59.41% ya que no se han cumplido los siguientes controles.

- Inexistencia de un Código de Ética
- Inexistencia Manual de Funciones
- Sistema de Control Interno
- Instalaciones Inadecuadas.

Inexistencia de un Código de Ética.- La REFICH, no posee un código donde se establezca las normas de comportamiento ético y moral.

Inexistencia Manual de Funciones.- Por disposición legal se debe establecer e informar por escrito sobre las funciones, mientras tanto la entidad carece de un manual de función institucional en el que describa detalladamente todas las actividades.

y funciones a realizar para cumplir con los objetivos establecidos por la entidad.

Sistema de Control Interno.- No cuenta con este donde se especifique las normas a las que debe estar sometida la entidad, para su adecuado desenvolvimiento dentro de las áreas que conforma la misma.

Instalaciones inadecuadas.- La institución no cuenta con instalaciones adecuadamente para el personal donde desarrollen las actividades administrativas y financieras.

3.7.2.13 Evaluación a los Componentes de la REFICH

EVALUACIÓN AL COMPONENTE “MISIÓN Y VISIÓN”

ENTIDAD: Red de Estructuras de Finanzas Populares y Solidarias de Chimborazo

TIPO DE AUDITORÍA: Auditoría de Gestión a la REFICH año 2012

Tabla N° 13
Evaluación al Componente "Misión y Visión"

Pregunta	Ponderación Total	Calificación
Misión		
¿La misión está definida de acuerdo a los objetivos de la REFICH?	10	10
¿Se ha socializado la misión a todos los niveles jerárquicos	10	0
¿La misión orienta al talento humano a lograr la eficiencia en la entrega de los servicios a sus filiales?	10	9
¿El talento humano realiza las actividades con el objeto de alcázar el cumplimiento de la misión?	10	9
Visión		
¿En la visión se encuentra definida que quiere ser a largo	10	9
¿La visión involucra a todos quienes conforman la REFICH?	10	0

¿Se difundido la visión como una guía para el cumplimiento de los objetivos?	10	0
¿Los resultados obtenidos por la gestión contribuyen para cumplir la visión establecida?	10	9
¿La misión y visión están elaboradas de acuerdo a la planeación estratégica de la REFICH?	10	8
TOTAL	90	54

Fuente: Red de Estructuras de Finanzas Populares y Solidarias de Chimborazo

Elaborado por: Ana Pimbo

RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN AL COMPONENTE “MISIÓN Y VISIÓN”

ENTIDAD: Red de Estructuras de Finanzas Populares y Solidarias de Chimborazo

TIPO DE AUDITORÍA: Auditoría de Gestión a la REFICH año 2012

COMPONENTE: Misión y Visión

CP: Confianza Ponderada

CT: Calificación Total

PT: Ponderación Total

$$CP = \frac{CT \times 100}{PT} = \frac{54 \times 100}{90} = 60\% \text{ Confianza, moderado}$$

$$CP = 60\%$$

CONFIANZA		
BAJA	MODERADA	ALTA
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
ALTO	MODERADO	BAJO
RIESGO		

Gráfico N° 4

Resultados de Evaluación al Componente " Misión y Visión"



Fuente: Tabla N° 13

Elaborado por: Ana Pimbo

Conclusión

Al evaluar la misión y visión de Red de Estructuras de Finanzas Populares y Solidarias de Chimborazo, presenta un 60% de nivel de confianza el 40% de riesgo, que se obtuvo por la falta de difusión al personal y a los directivos.

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO COMPONENTE “GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA”

P/T 15	3/1
--------	-----

ENTIDAD: Red de Estructuras de Finanzas Populares y Solidarias de Chimborazo

TIPO DE AUDITORÍA: Auditoría de Gestión a la REFICH año 2012

COMPONENTE: Centro de Servicios

COMPONENTE: Gestión Administrativa y Financiera

Tabla N° 14

Evaluación al Componente "Gestión Administrativa y Financiera"

Pregunta	Ponderación Total	Calificación
Administrativa		
¿Consideras que las autoridades de la REFICH cumplen con las expectativas de liderazgo, y alguno de ellos es digno de imitar?	10	9
¿Se aplica índices de gestión para medir el cumplimiento de	10	10
¿Existe un plan estratégico de la REFICH?	10	10
¿Se considera dentro del plan operativo anual, la función, misión y visión institucionales y estás guardan consistencias?	10	8
¿En la formulación del plan operativo anual, se ha considerado el análisis pormenorizado de la situación y del entorno, en función de los resultados obtenidos en períodos anteriores, para satisfacer las necesidades de las filiales en el marco de calidad?	10	5
¿Posee un reglamento interno?	10	9
¿Se ha realizado auditorías de gestión anteriores	10	0
Financiero		
¿Se cobra las cuotas a las filiales sin que medie una factura, nota de venta y otros documentos autorizados?	10	10
¿Los ingresos son verificados por una persona distinta a la encargada de efectuar las recaudaciones y su registro contable?	10	0
¿Existen diagramas de flujo que indique los pasos a seguir en los procesos financieros?	10	0

¿Se registra las transacciones en el momento que ocurren?	10	8
¿Cuenta con un presupuesto actualizado?	10	9
¿Los gastos están documentados con la información necesaria para que en cualquier momento se realice su	10	10
Existen medidas que respalden los registros contables en caso de sufrir algún daño el sistema informático.	10	8
TOTAL	150	104

Fuente: Red de Estructuras de Finanzas Populares y Solidarias de Chimborazo
Elaborado por: Ana Pimbo

RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN AL COMPONENTE “GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA”

ENTIDAD: Red de Estructuras de Finanzas Populares y Solidarias de Chimborazo

TIPO DE AUDITORÍA: Auditoría de Gestión a la REFICH año 2012

COMPONENTE: Gestión Administrativa y Financiera

CP: Confianza Ponderada

CT: Calificación Total

PT: Ponderación Total

$$CP = \frac{CT \times 100}{PT} = \frac{104 \times 100}{150} = 69\% \text{ Confianza, moderado}$$

$$CP = 69\%$$

CONFIANZA		
BAJA	MODERADA	ALTA
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
ALTO	MODERADO	BAJO
RIESGO		

Gráfico N° 5

Resultados de la Evaluación al Componente "Gestión Administrativa y Financiera"



Fuente: Tabla N° 14
Elaborado por: Ana Pimbo

Conclusión

Al realizar la evaluación del componente gestión administrativa y financiera se determinó que la REFICH cuenta con un nivel de confianza del 69% y un riesgo del 31%, puesto a que exista un control moderado, por lo que no se ha realizado las siguientes actividades para un mejor funcionamiento de la institución:

- La entidad no cuenta un sistema de planificación en funcionamiento y debidamente actualizado
- Los diferentes unidades no cuenta con diagramas de procesos
- No se han efectuado auditorías para medir el cumplimiento de sus actividades.

**EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO COMPONENTE “GESTIÓN DE
PROYECTOS”**

ENTIDAD: Red de Estructuras de Finanzas Populares y Solidarias de Chimborazo

TIPO DE AUDITORÍA: Auditoría de Gestión a la REFICH año 2012

COMPONENTE: Centro de Servicios

COMPONENTE: Gestión de Proyectos

**Tabla N° 15
Evaluación al Componente "Gestión de Proyectos"**

Pregunta	Ponderación Total	Calificación
¿Contemplan proyectos de microfinanzas para sus filiales para el acceso a productos financieros?	10	6
Actualmente la REFICH cuenta con proyectos de financiamiento y desarrollo de servicios	10	8
¿Existen proyectos de capacitaciones y fortalecimiento en temas de interés de las filiales?	10	5
¿Cuenta con alianzas estratégicas con organismo públicos y privados?	10	9
¿Existen convenios de cooperación y alianzas institucionales?	10	7
TOTAL	50	35

Fuente: Red de Estructuras de Finanzas Populares y Solidarias de Chimborazo.

Elaborado por: Ana Pimbo

RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN AL COMPONENTE “GESTIÓN DE PROYECTOS”

ENTIDAD: Red de Estructuras de Finanzas Populares y Solidarias de Chimborazo

TIPO DE AUDITORÍA: Auditoría de Gestión a la REFICH año 2012

COMPONENTE: Gestión de Proyectos

CP: Confianza Ponderada

CT: Calificación Total

PT: Ponderación Total

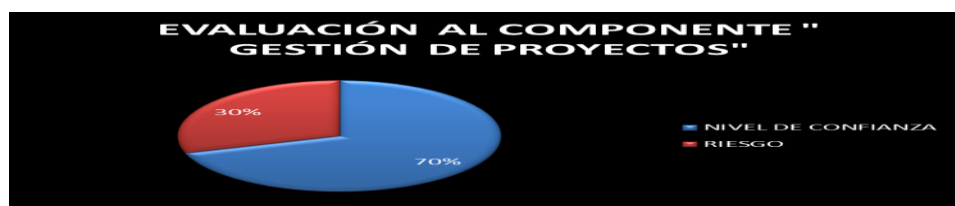
$$CP = \frac{CT \times 100}{PT} = \frac{35 \times 100}{50} = 70\% \text{ Confianza, moderado}$$

$$CP = 70\%$$

CONFIANZA		
BAJA	MODERADA	ALTA
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
ALTO	MODERADO	BAJO
RIESGO		

Gráfico N° 6

Resultados de la Evaluación al Componente " Gestión de Proyectos"



Fuente: Tabla N° 15

Elaborado por: Ana Pimbo

Conclusión

La Red de Estructuras de finanzas Populares y Solidarias de Chimborazo, al evaluar al componente gestión de proyectos, presenta un nivel de confianza del 70% equivalente a moderado de igual manera un riesgo moderado con el 30% por cual muestra un porcentaje confiable en la aplicación de las actividades.

EVALUACIÓN DE COMPONENTE “GESTIÓN DE SISTEMAS Y MONITOREO”

ENTIDAD: Red de Estructuras de Finanzas Populares y Solidarias de Chimborazo

TIPO DE AUDITORÍA: Auditoría de Gestión a la REFICH año 2012

COMPONENTE: Centro de Servicios

COMPONENTE: Gestión de Sistemas y Monitoreo

Tabla N° 16

Evaluación al Componente “Gestión de Sistemas y Monitoreo”

Pregunta	Ponderación	Calificación
	Total	
¿Existen sistemas de información computarizados para el registro y control de las operaciones de la entidad, programa o proyecto?	10	3
¿El sistema cuenta con medidas de seguridad que alcancen a las entradas, procesos, almacenamiento y salida de datos?	10	8
¿El personal conoce todas las aplicaciones y el manejo del sistema?	10	5
¿Se realiza un mantenimiento correctivo de las computadoras de la REFICH?	10	9
¿Las redes de comunicación están instaladas de acuerdo a las necesidades de cada departamento?	10	0
¿Se han instalado nuevos sistemas informáticos, sin efectuar las pruebas previas a su uso?	10	8
¿Existe un encargado de la administración del sistema informático?	10	9
¿Se realiza mantenimiento preventivo de los PC?	10	10
¿Existen los respaldos necesarios de la información de la entidad, en caso de desastres?	10	9
TOTAL	90	61

Fuente: Red de Estructuras de Finanzas Populares y Solidarias de Chimborazo

Elaborado por: Ana Pimbo

**RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN AL COMPONENTE “GESTIÓN
DE SISTEMAS Y MONITOREO”**

ENTIDAD: Red de Estructuras de Finanzas Populares y Solidarias de Chimborazo

TIPO DE AUDITORÍA: Auditoría de Gestión a la REFICH año 2012

COMPONENTE: Gestión de Sistemas y Monitoreo

CP: Confianza Ponderada

CT: Calificación Total

PT: Ponderación Total

$$CP = \frac{CT \times 100}{PT} = \frac{61 \times 100}{90} = 68\% \text{ Confianza, moderado}$$

CP = 68%

CONFIANZA		
BAJA	MODERADA	ALTA
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
ALTO	MODERADO	BAJO
RIESGO		

Gráfico N° 7

Resultados de la Evaluación al Componente "Gestión de Sistemas y Monitoreo"



Fuente: Tabla N° 16
Elaborado por: Ana Pimbo

Conclusión

La Red de Estructuras de finanzas Populares y Solidarias de Chimborazo, al evaluar al componente gestión de proyectos, presenta un nivel de confianza del 67% moderado el 33% de riesgo ya pues no se han efectuado las siguientes actividades:

- ✓ El software que maneja la REFICH para manejar el área contable no es completo

EVALUACIÓN AL COMPONENTE “GESTIÓN DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO”

ENTIDAD: Red de Estructuras de Finanzas Populares y Solidarias de Chimborazo

TIPO DE AUDITORÍA: Auditoría de Gestión a la REFICH año 2012

COMPONENTE: Centro de servicios

COMPONENTE: Investigación y Desarrollo

Tabla N° 17

Evaluación al Componente “Gestión de Investigación y Desarrollo”

Pregunta	Ponderación Total	Calificación
¿Cuenta con instrumentos que permita la evaluación del desempeño social y financiero?	10	9
¿Se desarrolla innovaciones de sistemas metodológicos y actualizaciones de los procesos?	10	7
¿Existen estudios para implementar nueva normativa legal vigente?	10	6
¿Existe un diseño de programas de formación cooperativa para las filiales?	10	7
¿Cuenta con estudios que permita el desarrollo de la	10	6
¿Tienen estructuradas las herramientas de evaluación y seguimiento a los procesos?	10	9
TOTAL	70	44

Fuente: Red de Estructuras de Finanzas Populares y Solidarias de Chimborazo

Elaborado por: Ana Pimbo

RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN AL COMPONENTE “GESTIÓN DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO”

ENTIDAD: Red de Estructuras de Finanzas Populares y Solidarias de Chimborazo

TIPO DE AUDITORÍA: Auditoría de Gestión a la REFICH año 2012

COMPONENTE: Gestión de Investigación y Desarrollo

CP: Confianza Ponderada

CT: Calificación Total

PT: ponderación total

$$CP = \frac{CT \times 100}{PT} = \frac{44 \times 100}{70} = 63\% \text{ Confianza, moderado}$$

$$CP = 63\%$$

CONFIANZA		
BAJA	MODERADA	ALTA
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
ALTO	MODERADO	BAJO
RIESGO		

Gráfico N° 8

Resultados de la Evaluación al Componente "Gestión de Investigación y Desarrollo"



Fuente: Tabla N° 17

Elaborado por: Ana Pimbo

Conclusión

La Red de Estructura de Finanzas Populares y Solidarias de Chimborazo, una vez evaluado al componente "Gestión de Investigación y Desarrollo" presenta un nivel de confianza del 63% y un riesgo del 37% es moderado, presenta deficiencia en la aplicación de los controles internos de esta unidad.

EVALUACIÓN A LA ESTRUCTURA E INSTALACIONES

ENTIDAD: Red de Estructuras de Finanzas Populares y Solidarias de Chimborazo

TIPO DE AUDITORÍA: Auditoría de Gestión a la REFICH año 2012

COMPONENTE: Organigrama Estructural e Instalaciones

Tabla N° 18

Evaluación al Componente “ESTRUCTURA E INSTALACIONES”

Pregunta	Ponderación Total	Calificación
¿La entidad cuenta con una estructura organizativa que muestre claramente las relaciones jerárquicas funcionales, a la vez que identifique las unidades ejecutoras de cada programa o proyecto, que permita el flujo de información entre las distintas áreas de trabajo?	10	8
¿Las funciones y responsabilidades se delegan por escrito, sobre la base de las disposiciones legales, normativas y reglamentarias vigentes?	10	6
¿Cuenta con un manual de procedimientos, código de ética aprobado y actualizado?	10	0
¿La entidad cuenta con un manual de funciones aprobado y actualizado?	10	0
¿Se encuentra el personal adecuado en los puestos correspondientes en la organización?	10	5
¿Ha elaborado la REFICH un manual de política para el talento humano?	10	0
¿Los puestos de dirección están ocupados por personal con la competencia, capacidad, integridad y experiencia profesional?	10	0
¿Es adecuado la infraestructura para respaldar el desempeño de las actividades?	10	3
¿Las oficinas son los adecuados para facilitar el trabajo diario?	10	3
TOTAL	90	35

Fuente: Red de Estructuras de Finanzas Populares y Solidarias de Chimborazo

Elaborado por: Ana Pimbo

RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN AL COMPONENTE “ESTRUCTURA ORGÁNICA E INSTALACIONES”

ENTIDAD: Red de Estructuras de Finanzas Populares y Solidarias de Chimborazo

TIPO DE AUDITORÍA: Auditoría de Gestión a la REFICH año 2012

COMPONENTE: Estructura Orgánica e Instalaciones

CP: Confianza Ponderada

CT: Calificación Total

PT: ponderación total

$$CP = \frac{CT \times 100}{PT} = \frac{35 \times 100}{90} = 39\% \text{ Confianza, moderado}$$

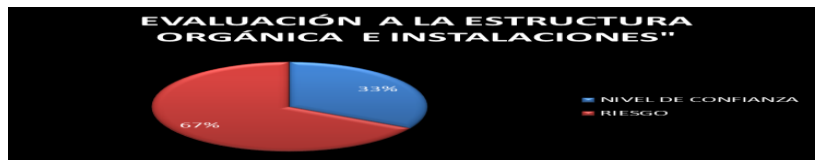
$$CP = 39\%$$

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO

CONFIANZA		
BAJA	MODERADA	ALTA
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
ALTO	MODERADO	BAJO
RIESGO		

Gráfico N° 9

Resultados de la Evaluación a la Estructura Orgánica e Instalaciones



Fuente: Tabla N° 18

Elaborado por: Ana Pimbo

Conclusión

La Red de Estructura de Finanzas Populares y Solidarias de Chimborazo, una vez evaluado al componente organigrama estructural e instalaciones, presenta un nivel de confianza del 33% bajo y un riesgo con el 67%, esto nos ha permitido determinar que no cuenta con las herramientas necesarias para el funcionamiento de la REFICH.

3.7.1.14. Procedimiento de Auditoría del Área Unidad Administrativa y Financiera

Objetivo:

- Determinar la eficiencia, eficacia y economía en el uso de recursos asignados

Procedimiento de Auditoría

N°	Procedimiento	Ref. P/T	Fecha	Responsable	Observaciones
1	Evaluar el control interno de las unidades a auditar	ECI	12/07/14	AP	
2	Cobros de aportes a las filiales				
3	Verifique si se cumple con todos los requisitos para cobrar las cuotas	CR	12/07/14	AP	
4	Verifique si se archivan los documentos de las filiales	AD.	12/07/14	AP	
5	Verifique si se hace un análisis para el ingreso de un filial	IF	12/07/14		
6	Solicite reportes de cobranzas y verificar como se hizo la gestión.	SD	12/07/14	AP	
7	RECURSOS HUMANOS				
8	Verificar si el personal cumple con las funciones asignadas	VF	12/07/14	AP	
9	ATENCION AL CLIENTE				
10	Revisar el instructivo de servicios	RI	12/07/14	AP	
11	Tabulación de encuestas aplicadas a los socios	TE	12/07/14	AP	
12	Realice hoja de hallazgos de las áreas deficientes	RH	12/07/14	AP	
Elaborado: Ana Pimbo					
Fecha: 28/05/14					

3.7.2. EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA

3.7.2.1 Verificación de Requisitos para el ingreso de socios a la REFICH

Verificación de requisitos y monto de la cuota

N°	Socio	Requisitos	Aporte de Ingresos	Monto cuota	Observación
1	ORGANIZACIÓN DE MUJERES SAN FRANCISCO DE ASIS	X	√	⊙ 35.00	No cumple con sus pagos de aportes No cumple de requisitos
2	CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO EL PROGRESO	X	√	35.00	No cumple con requisitos
3	COAC MAKITA KUNCHIK	√	√	35.00	
4	CAC MUJERES PROGRESISTAS	X	X	35.00	No deposito base para ingreso y no cuenta con los requisitos
5	COAC FERNANDO DAQUILEMA	√	√	35.00	
6	COAC UNIÓN, TRABAJO Y PROGRESO	X	X	35.00	Falta pago de aporte de ingreso
7	COAC COICE LTDA	X	X	35.00	No cumple con los aportes y falta los requisitos
8	COAC NUEVA ESPERANZA	√	√	35.00	
9	COAC	√	√	35.00	

	MICROEMPRES A DE CHIMBORAZO				
10	COAC MINGA LTDA	√	√	35.00	
11	COAC SAN MIGUEL DE PALLATNGA	√	√	35.00	
12	COAC 26 DE SEPTIEMBRE LAZARO	√	√	35.00	
13	COAC ACCIÓN Y DESARROLLO	√	√	35.00	
14	COAC 4 DE OCTUBRE	√	√	35.00	
15	COAC CHUNCHI	√	√	35.00	
16	COAC MERCEDES CADENAS	X	X	35.00	Falta de depósito de base y requisito

Fuente: Red de Estructuras de Finanzas Populares y Solidarias de Chimborazo
Elaborado por: Ana Pimbo

- √ Archivada
- © Incompleto
- X No cumple requisitos
- € Documento ausente

3.7.2.2. Verificación de Solicitudes Completas y Archivadas

Nº	Socio	Solicitud de ingreso completa	Solicitud de ingreso archivada
1	ORGANIZACIÓN DE MUJERES SAN FRANCISCO DE ASÍS	X	X
2	CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO EL PROGRESO	X	X
3	COAC MAKITA KUNCHIK	√	√
4	CAC MUJERES PROGRESISTAS	X	X
5	COAC FERNANDO DAQUILEMA	√	√
6	COAC UNIÓN, TRABAJO Y PROGRESO	X	X
7	COAC COICE LTDA	X	X
8	COAC NUEVA ESPERANZA	√	√
9	COAC MICROEMPRESA DE CHIMBORAZO	√	√
10	COAC MINGA LTDA	√	√
11	COAC SAN MIGUEL DE PALLATNGA	√	√
12	COAC 26 DE SEPTIEMBRE LAZARO	©	√
13	COAC ACCIÓN Y DESARROLLO	√	√
14	COAC 4 DE OCTUBRE	√	√
15	COAC CHUNCHI	√	√
16	COAC MERCEDES CADENAS	©	√

Fuente: Red de Estructuras de Finanzas Populares y Solidarias de Chimborazo

Elaborado por: Ana Pimbo

√ Archivada

© Incompleto

€ Documento ausente

3.7.2.3. Verificación y Análisis del pago de Aportes

Nº	Socio	Carácter	Capacidad	Capital	Colateral	Condición
1	ORGANIZACIÓN DE MUJERES SAN FRANCISCO DE ASÍS	✓	✓	✓	✓	✓
2	CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO EL PROGRESO	✓	✓	✓	✓	✓
3	COAC MAKITA KUNCHIK	✓	✓	X	✓	✓
4	CAC MUJERES PROGRESISTAS	✓	X	✓	✓	✓
5	COAC FERNANDO DAQUILEMA		✓	✓	✓	✓
6	COAC UNIÓN, TRABAJO Y PROGRESO	✓	✓	✓	✓	✓
7	COAC COICE LTDA	✓	✓	✓	✓	✓
8	COAC NUEVA ESPERANZA	✓	✓	✓	✓	✓
9	COAC MICROEMPRESA DE CHIMBORAZO	✓	✓	✓	✓	✓
10	COAC MINGA LTDA	✓	✓	✓	X	✓
11	COAC SAN MIGUEL DE PALLATNGA	✓	✓	✓	✓	✓

12	COAC 26 DE SEPTIEMBRE LAZARO	√	√	√	√	√
13	COAC ACCIÓN Y DESARROLLO	√	√	√	√	√
14	COAC 4 DE OCTUBRE	√	√	√	√	√
15	COAC CHUNCHI	√	√	X	√	√
16	COAC MERCEDES CADENAS	X	√	√	√	√

Fuente: Red de Estructuras de Finanzas Populares y Solidarias de Chimboraz
Elaborado por: Ana Pimbo

√ Archivada

X No cumple requisitos.

3.7.3 INDICADORES DE GESTIÓN

La gestión administrativa financiera se basa en los resultados, expresados en los indicadores de gestión y financieros.

INDICADORES DE GESTIÓN REFICH

3.7.3.1 Indicadores de Eficiencia

Para la calificación de los resultados de los indicadores de gestión se tomara en cuenta los siguientes rangos:

■	> 0.95 < 1	Excelente
■	0.70 < 0.94	Muy Bueno
■	0.55 < 0.69	Bueno
■	0.30 < 0.54	Regular
■	< 0.30	Malo

Este indicador permite determinar el grado de conocimiento de la visión de la empresa que tienen los empleados.

CONOCIMIENTO DE LA VISIÓN

Conocimiento de la visión =

$$\frac{\text{Total de empleados que conocen la visión}}{\text{Total de empleados}}$$

Conocimiento de la visión =

$$\frac{5}{8}$$

Resultados = 0.62

Conclusión: De acuerdo al resultado obtenido se puede observar que se encuentra en el rango Muy bueno lo que significa que en su gran mayoría el personal conoce la visión de la institución.

CONOCIMIENTO DE LA MISIÓN

$$\text{Conocimiento de la Misión} = \frac{\text{Total de empleados que conocen la visión}}{\text{Total de empleados}}$$

$$\text{Conocimiento de la Misión} = \frac{4}{8}$$

$$\text{Resultados} = 0.5$$

Conclusión: De acuerdo al resultado obtenido se puede observar que se encuentra en el rango Regular lo que significa que en su gran mayoría el personal no conoce la misión de la institución.

3.7.3.2 Indicador de Eficacia

RANGOS DE DESEMPEÑO

- $> 0.95 < 1$ Excelente
- $0.70 < 0.94$ Muy Bueno
- $0.55 < 0.69$ Bueno
- $0.30 < 0.54$ Regular
- < 0.30 Malo

$$\text{Estabilidad laboral} = \frac{\text{Total de empleados que renunciaron}}{\text{Total de empleados}}$$

$$\text{Estabilidad laboral} = \frac{3}{8}$$

$$\text{Resultados} = 0.3$$

Conclusión: Se puede observar que según los resultados que la satisfacción de los empleados no es nada satisfactorio por lo que existe gran número de renuncias en un solo período.

RANGOS:

- $> 0.95 < 1$ Excelente
- $0.70 < 0.94$ Muy Bueno
- $0.55 < 0.69$ Bueno
- $0.30 < 0.54$ Regular
- < 0.30 Malo

$$\text{Nivel de capacitación} = \frac{\text{Total de empleados que capacitados}}{\text{Total de empleados}}$$

$$\text{Nivel de capacitación} = \frac{6}{8}$$

Resultados = 0.76

Conclusión: Se puede observar que según los resultados la capacitación entregada a los colaboradores está dentro del rango Bueno, aclarando que aún es necesario fortalecer la capacitación a los empleados para un mejor desempeño en sus funciones.

3.7.3.3 Indicador de Economía

EFICIENCIA - PAGO DE APORTES

RANGOS

80% Muy Bueno

65% Bueno

55% Regular

De 54% hacia abajo Malo

$$\text{Pago de aportes} = \frac{\text{Total de filiales que pagan puntual sus aportes}}{\text{Total de filiales}}$$

$$\text{Pago de aportes} = \frac{9}{16}$$

Resultados = 0.56

Conclusión.- De acuerdo a los resultados obtenidos se puede verificar que el nivel de recuperación de la cartera es malo ya que tiene una cantidad considerable por recuperar esto debido a la falta de control por parte de los directivos hacia la gestión de cobranzas realizada por los colaboradores.

3.7.3.4 Cuestionario Control Interno

RED DE ESTRUCTURAS DE FINANZAS POPULARES Y SOLIDARIAS DE CHIMBORAZO

AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO 2012

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

Tabla N° 19
Ambiente de Control

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	75%
NO	2	25%
TOTAL	8	100%

Fuente: Cuestionarios de Control Interno
Elaborado por: Ana Pimbo

Gráfico N° 10
Ambiente de Control



Fuente: Tabla N° 19
Elaborado por: Ana Pimbo

Conclusión

De acuerdo a los resultados se puede observar que existe en 75% de un ambiente de control positivo que permite el cumplimiento de los ejercicios de prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas, para el desarrollo de las actividades de los miembros de la entidad y generar una cultura de control interno.

¿Se aplica actividades de control en la REFICH, en todos los niveles y funciones?

Tabla N° 20
Actividades de Control

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	50%
NO	4	50%
TOTAL	8	100%

Fuente: Cuestionarios de Control Interno
Elaborado por: Ana Pimbo

Gráfico N° 11
Actividades de Control



Fuente: Tabla N° 20
Elaborado por: Ana Pimbo

Conclusión

Se define según el gráfico que el 50% manifiesta que si existe actividad de control y el otro 50% dice que las actividades de control no son efectivas, por lo que no son apropiadas, lo que no permite funcionar consistentemente de acuerdo a un plan a lo largo de un período.

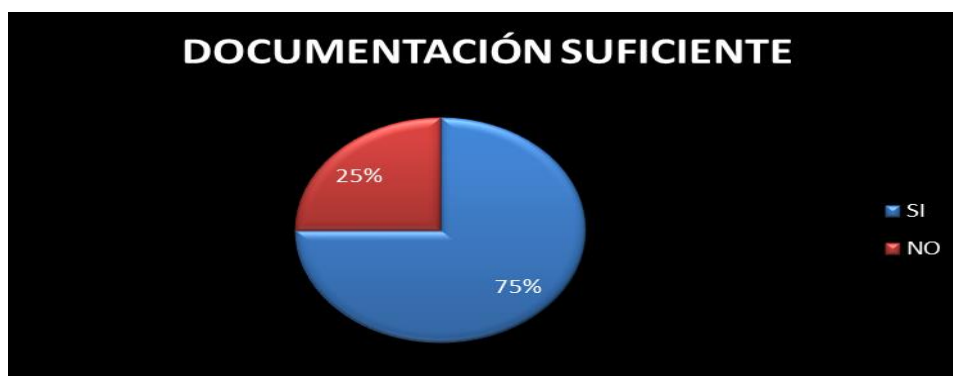
¿Las operaciones financieras se encuentran respaldadas con los documentos de soporte suficiente?

Tabla N° 21
Documentos de Soporte

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	75%
NO	2	25%
TOTAL	8	100%

Fuente: Cuestionarios de Control Interno
Elaborado por: Ana Pimbo

Gráfico N° 12
Documentos de Soporte Suficiente



Fuente: Tabla N° 12
Elaborado por: Ana Pimbo

Conclusión

Se puede evidenciar en su mayoría las operaciones financieras están respaldadas con la documentación de soporte suficiente que pertinente la sustentación de su propiedad, legalidad y veracidad, de las transacciones ejecutadas y facilita su verificación, comprobación y análisis.

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

Tabla N° 22
Registro Inmediato

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	63%
NO	3	37%
TOTAL	8	100%

Fuente: Cuestionarios de Control Interno
Elaborado por: Ana Pimbo

Gráfico N° 13
Registro inmediato



Fuente: Tabla N° 22
Elaborado por: Ana Pimbo

Conclusión

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

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

Tabla N° 23
Arqueos de Caja

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	38%
NO	5	62%
TOTAL	8	100%

Fuente: Cuestionarios de Control Interno
Elaborado por: Ana Pimbo

Gráfico N° 14
Arqueos de Caja



Fuente: Tabla 23
Elaborado por: Ana Pimbo

Conclusión

De acuerdo a los resultados de la evaluación se puede evidenciar que el 62% dice que no se realiza arqueos de caja periódicos sorpresivos pues es una debilidad de la REFICH, esto no permite determinar su existencia física y comprobar la igualdad de los saldos contables.

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

Tabla N° 24
Codificación de Bienes

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	75%
NO	2	25%
TOTAL	8	100%

Fuente: Cuestionarios de Control Interno
Elaborado por: Ana Pimbo

Gráfico N° 15
Codificación de Bienes



Fuente: Tabla 24
Elaborado por: Ana Pimbo

Conclusión

De acuerdo a los resultados obtenidos se deduce que el 63% de los bienes de la REFICH están correctamente el cual permite una fácil identificación, organización y protección de las existencias de suministros y bienes de larga duración.

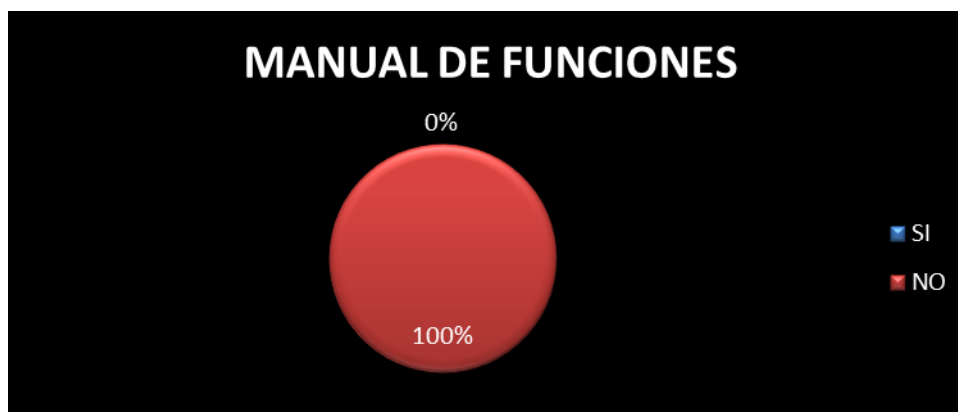
¿La institución posee manual que contenga la descripción de las tareas, responsabilidades, competencias y requisitos de todos los puestos de su estructura y organizativa?

Tabla N° 25
Manual de Funciones

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	8	100%
TOTAL	8	100%

Fuente: Cuestionarios de Control Interno
Elaborado por: Ana Pimbo

Gráfico N° 16
Manual de Funciones



Fuente: tabla N° 25
Elaborado por: Ana Pimbo

Conclusión

De acuerdo a los resultados obtenidos se define que 100% está de acuerdo que no cuentan con un manual de funciones adecuado que contenga la descripción de las tareas, responsabilidades, el análisis de las competencias y requisitos de todos los puestos de su estructura y organizativa.

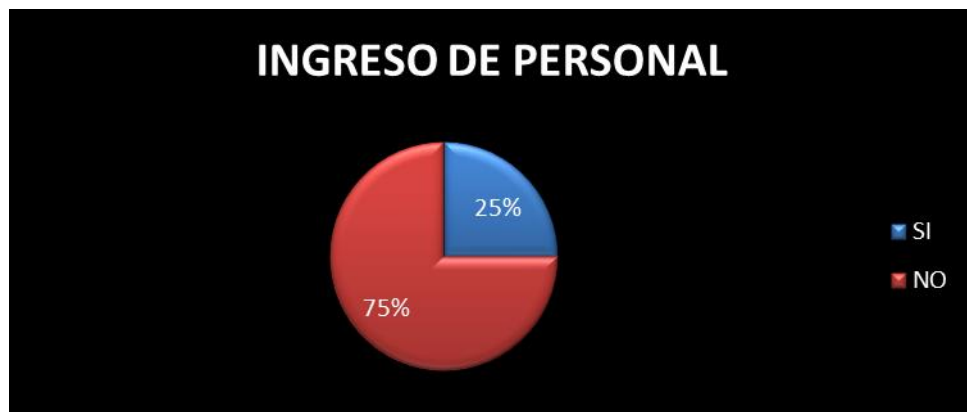
¿El ingreso del personal a la entidad se efectúa previa la convocatoria, evaluación y selección?

Tabla N° 26
Ingreso del Personal

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	25%
NO	6	75%
TOTAL	8	100%

Fuente: Cuestionarios de Control Interno
Elaborado por: Ana Pimbo

Gráfico N° 17
Ingreso del Personal



Fuente: Tabla N° 26
Elaborado por: Ana Pimbo

Conclusión

Según los resultados obtenidos se puede observar que el 75% de los colaboradores están de acuerdo en que no existen procesos para la incorporación del personal y no posee con los requisitos específicos para cada cargo.

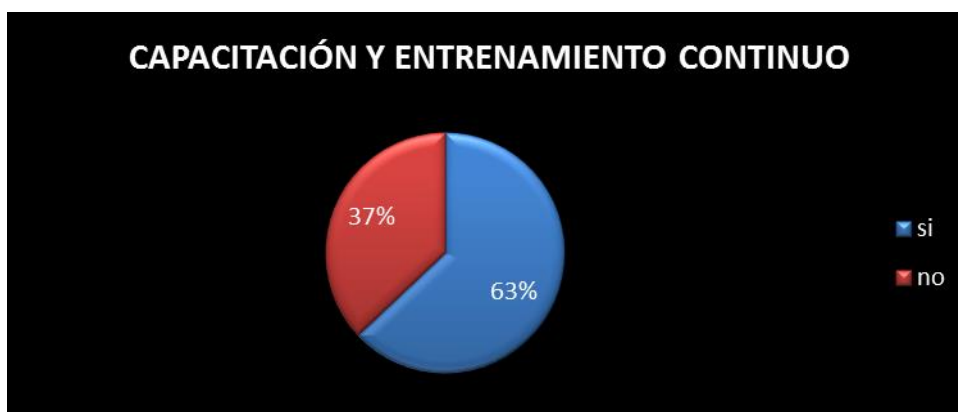
¿Los directivos de la institución promueven la capacitación, entrenamiento y desarrollo profesional de los colaboradores en todos los niveles de la REFICH?

Tabla N° 27
Capacitación y Entrenamiento Continuo

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	63%
NO	3	37%
TOTAL	8	100%

Fuente: Cuestionarios de Control Interno
Elaborado por: Ana Pimbo

Gráfico N° 18
Capacitación y Entrenamiento Continuo



Fuente: Tabla N° 27
Elaborado por: Ana Pimbo

Conclusión

Dentro de la institución se puede observar que el 63% de personal están de acuerdo que existe un plan de capacitación a fin de actualizar sus conocimientos, obtener un mayor rendimiento y elevar la calidad de su trabajo para bienestar de sus filiales.

¿Existen procedimientos y mecanismos que permitan controlar la asistencia y permanencia de sus funcionarios, en el lugar de trabajo?

Tabla N° 28
Asistencia y Permanencia del Personal

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	12%
NO	7	88%
TOTAL	8	100%

Fuente: Cuestionarios de Control Interno
Elaborado por: Ana Pimbo

Gráfico N° 19
Asistencia y Permanencia del Personal



Fuente: Tabla N° 28
Elaborado por: Ana Pimbo

Conclusión

Se puede observar que el 88% no coincide que existe el control de permanencia en sus puestos de trabajo el mismo está a cargo solo del director ejecutivo, además no mantienen registro de asistencia, durante la jornada laboral y en el cumplimiento de las funciones del puesto asignado.

**RED DE ESTRUCTURAS DE FINANZAS POPULARES Y SOLIDARIAS DE
CHIMBORAZO**

AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO 2012

EVALUACIÓN DE RIESGO

Tabla N° 29

Ponderación de Datos

N°	CONTROLES CLAVES	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN
1	Ambiente de control	10	8
2	Documentación de respaldo y su archivo	10	6
3	Oportunidad en el registro de los hechos económicos y presentación de información financiera	10	6
4	Arqueos sorpresivos de los valores en efectivo	10	5
5	Identificación y protección	10	5
6	Manual de clasificación de puestos	10	0
7	Incorporación de personal	10	3
8	Capacitación y entrenamiento continuo	10	7
9	Asistencia y permanencia del personal	10	5
TOTAL		100	47
Elaborado por: Ana Pimbo			
Revisado por: Mc. Jhonny Coronel			

**RED DE ESTRUCTURAS DE FINANZAS POPULARES Y SOLIDARIAS DE
CHIMBORAZO
AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO 2012
EVALUACIÓN DE RIESGO**

RESULTADOS DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

ENTIDAD: Red de Estructuras de Finanzas Populares y Solidarias de Chimborazo

TIPO DE AUDITORÍA: Auditoría de Gestión a la REFICH año 2012

COMPONENTE: Control interno

CP: Confianza Ponderada

CT: Calificación Total

PT: Ponderación Total

$$CP = \frac{CT \times 100}{PT} = \frac{47}{90} \times 100 = 52.22\% \text{ Confianza, moderado}$$

$$CP = 47\%$$

CONFIANZA		
BAJA	MODERADA	ALTA
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
ALTO	MODERADO	BAJO
RIESGO		

Conclusión

La Red de Estructura de Finanzas Populares y Solidarias de Chimborazo, una vez evaluado el control interno de manera preliminar presenta un nivel de confianza del 47% bajo y un riesgo con el 53% esto nos ha permitido determinar que no se está aplicando las herramientas necesarias para el correcto funcionamiento de la REFICH

**RED DE ESTRUCTURAS DE FINANZAS POPULARES Y SOLIDARIAS DE
CUESTIONARIO DIRIGIDO A LAS FILIALES DE LA RED DE ESTRUCTURAS
DE FINANZAS POPULARES Y SOLIDARIAS DE CHIMBORAZO**

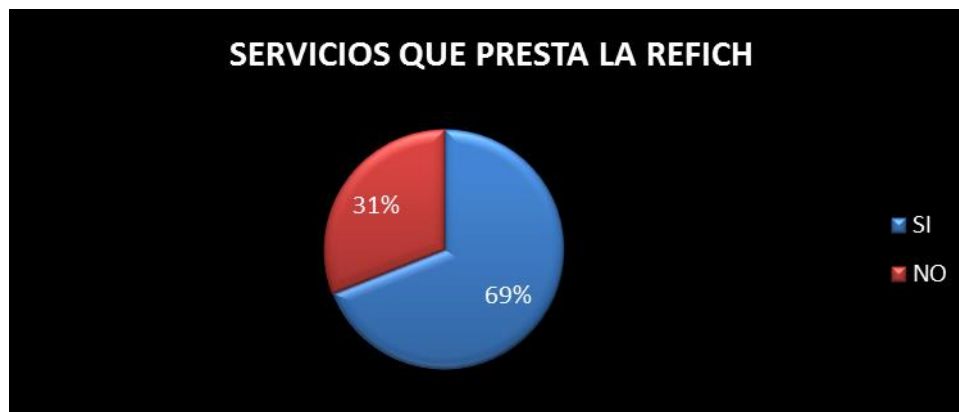
¿Conoce usted los servicios que presta la REFICH?

Tabla N° 30
Servicios que presta la REFICH

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	12	69%
NO	4	31%
TOTAL	16	100%

Fuente: Resultado del Cuestionario
Elaborado por: Ana Pimbo

Gráfico N° 20
Servicios que presta la REFICH



Fuente: Tabla N° 29
Elaborado por: Ana Pimbo

Conclusión

El 69% de las filiales encuestadas afirmaron que si conocen los servicios que la REFICH ofrece a los socios y conocen los procedimientos que deben seguir para ser beneficiario de estos servicios mientras que el 31%, manifiestan que no conocen con claridad cuáles son sus beneficios.

¿Cómo considera la atención en los servicios?

Tabla N° 31
Atención a los Filiales

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	7	43%
Buena	4	25%
Regular	3	19%
Mala	2	13%
TOTAL	16	100%

Fuente: Resultado del Cuestionario
Elaborado por: Ana Pimbo

Gráfico N° 21
Atención a las Filiales



Fuente: Tabla N° 31
Elaborado por: Ana Pimbo

Conclusión

Al aplicar las encuestas a las filiales se puede verificar que el 43% de las socias encuestadas afirman que el servicio prestado por la REFICH es EXCELENTE, el 25% es buena, el 19% es regular y el 13% que es mala.

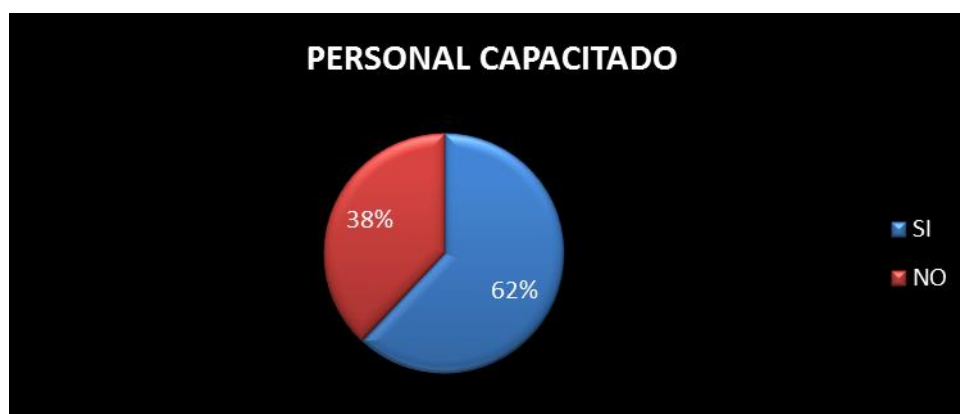
¿Usted como filial de la REFICH considera que el personal que labora está capacitado para brindar servicios al cliente?

Tabla N° 32
Personal Capacitado

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	10	62%
NO	6	38%
TOTAL	16	100%

Fuente: Resultado del Cuestionario
Elaborado por: Ana Pimbo

Gráfico 22
Personal Capacitado



Fuente: Tabla N° 32
Elaborado por: Ana Pimbo

Conclusión

De acuerdo a los resultados arrojados por las encuestas dirigidas a las filiales se puede verificar que el 62% de las socias afirman que el personal que labora en la REFICH. están capacitados para brindar los servicios que la institución ofrece, mientras que el 18% no está de acuerdo pes que los servicios no se ajustan a sus necesidades.

¿Qué opina usted sobre el área administrativa?

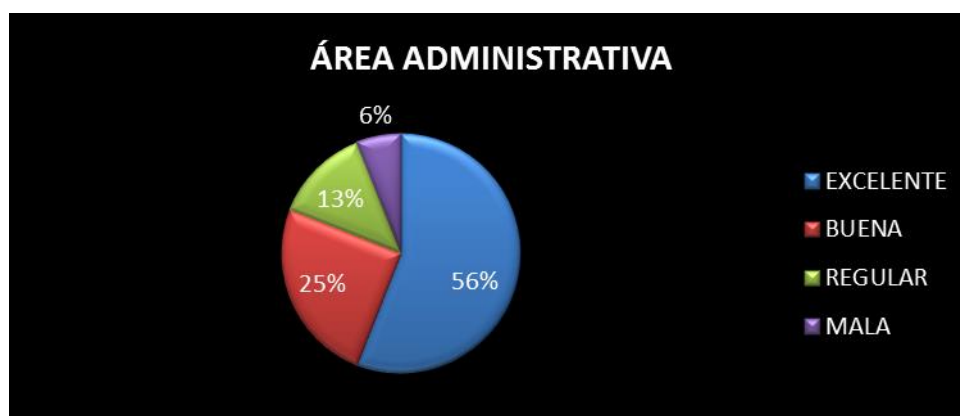
Tabla N° 33
Área Administrativa

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	9	56%
Buena	4	25%
Regular	2	13%
Mala	1	6%
TOTAL	16	100%

Fuente: Resultado del Cuestionario

Elaborado por: Ana Pimbo

Gráfico 23
Área Administrativa



Fuente: Tabla N° 33

Elaborado por: Ana Pimbo

Conclusión

De acuerdo a los resultados obtenidos de la encuesta efectuada a las filiales se verifico que el 56% consideran que las funciones realizadas por el área administrativa es excelente, el 25% califican que es buena, 13% considera que es regular y el 6% califica como mala; por lo que es necesario dar a conocer que actividades se viene realizando.

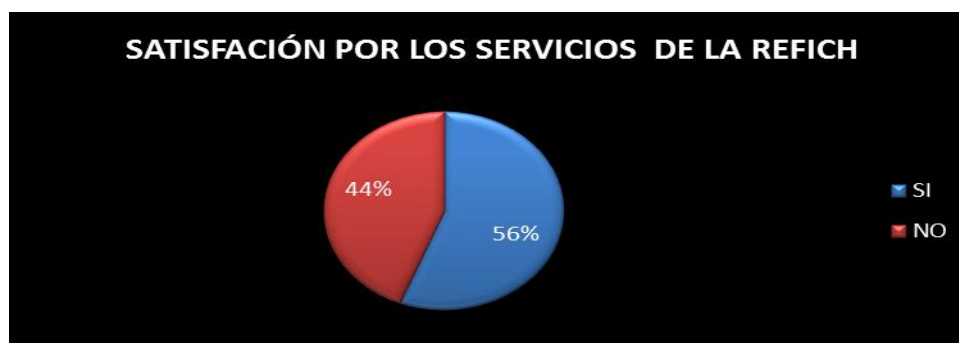
¿Está satisfecho con el servicio ofrecido por la REFICH?

Tabla N° 34
Satisfacción con los Servicios

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	9	56%
NO	7	44%
TOTAL	16	100%

Fuente: Resultado del Cuestionario
Elaborado por: Ana Pimbo

Gráfico N° 24
Satisfacción con los Servicios



Fuente: Tabla N° 34
Elaborado por: Ana Pimbo

Conclusión

El 56% de las filiales encuestadas están satisfechas con los servicios que ofrece la REFICH ya que son oportunos y sus requisitos no son complejos mientras que el 44% manifiesta que no están acorde a sus necesidades por su tamaño necesitan otros servicios que le ayuden a cumplir con sus objetivos.

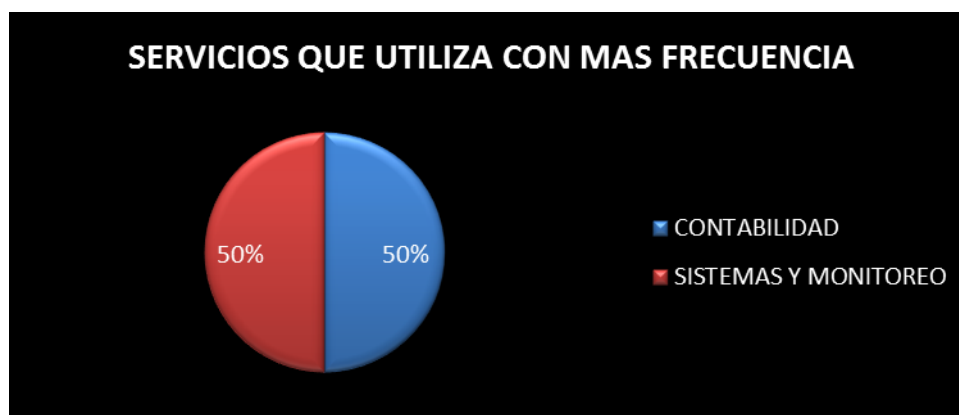
¿Qué servicios utiliza con más frecuencia?

Tabla N° 35
Servicios frecuentes que utiliza

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Contabilidad	8	50%
Sistemas y Monitoreo	8	50%
TOTAL	16	100%

Fuente: Resultado del Cuestionario
Elaborado por: Ana Pimbo

Gráfico N° 25
Servicios que utiliza Frecuentemente



Fuente: Tabla N° 35
Elaborado por: Ana Pimbo

Conclusión

Según los resultados obtenidos se puede verificar que el 50% de filiales utilizan los servicios de contabilidad mientras que el otro 50% utilizan los servicios de sistemas y monitoreo según sus necesidades.

3.7.3.5 Índices Financieros

Tabla N° 36
Índices Financieros

Objetivo	CAPITALIZACIÓN Patrimonio/ Total Pasivo	ÍNDICE
Reflejar el nivel de suficiencia del patrimonio para cubrir su pasivos	$\frac{6774,37}{5479,94}$	1.23
	Optima	> 5
	Resultado	1.23
	SOLVENCIA INSTITUCIONAL Patrimonio/ total de activos	
Reflejar el nivel de los activos que están cubiertos por el patrimonio.	$\frac{6774.37}{12254.31}$	0.6
	Optima	> 5
	Resultado	0.6
	SOSTENIBILIDAD FINANCIERA Ingreso / gastos	
Reflejar la capacidad generar sus propios ingreso para cubrir su costo y gastos	$\frac{29191.54}{26962.30}$	1.08
	Optima	> 5
	Resultados	1.08

3.8 COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

3.8.1 INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA RED DE FINANZAS POPULARES Y SOLIDARIAS DE CHIMBORAZO

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

RESPONSABLE:

ANA SILVIA PIMBO SAQUI

PERÍODO

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

Riobamba noviembre del 2014

Ingeniera
Carmen Uvidia
PRESIDENTA DE REFICH
Presente.-

De mi consideración:

Hemos efectuado una Auditoría de Gestión a la Red de Estructuras de Finanzas Populares y Solidarias de Chimborazo ubicada con el objeto de determinar la optimización de los recursos y evaluar la eficiencia, eficacia y economía en que se maneja las operaciones, y la observancia de disposiciones éticas por el personal.

La auditoría fue realizada de acuerdo a las Normas de Control Interno y normas establecidas en el COSO II y Principios de Auditoría; por lo que nos ha permitido realizar una auditoría profesional, sistemática e Independiente; con información proporcionada por los miembros de la institución.

La auditoría se orienta, Unidad de Gestión Administrativa y Financiera e Instalaciones en la cual se ha encontrado los siguientes hallazgos mismos que son significativos.

Este informe se encuentra expresado en los comentarios, conclusiones y recomendaciones para alcanzar los objetivos.

Atentamente,

Auditor jefe

CAPÍTULO IV

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 HALLAZGOS DE AUDITORÍA

HALLAZGO N° 1

4.1.1 AUSENCIA DE UN CÓDIGO DE ÉTICA

CONDICIÓN

La Asamblea General no ha elaborado el Código de Ética, para el personal de la institución.

CRITERIO

En base a lo establecido Normas de Control Interno 200- 01 Integridad y Valores Éticos, “La integridad y los valores éticos son elementos esenciales del ambiente de control, la administración y el monitoreo de los otros componentes del control interno.

La máxima autoridad y los directivos establecerán los principios y valores éticos como parte de la cultura organizacional para que perduren frente a los cambios de las personas de libre remoción.”

CAUSA

Situación producida por inadvertencia del problema.

EFECTO

Dificultando la evaluación al personal sobre sus valores morales y éticos.

CONCLUSIÓN

La Asamblea General no ha elaborado el Código de Ética, inobservando lo dispuesto en las Normas de Control Interno 200- 01 Integridad y Valores Éticos.

RECOMENDACIÓN N° 1

A la Asamblea General

Elaborará el Código de Ética, para el personal de la entidad, con la finalidad de socializar y posteriormente evaluar.

HALLAZGO N° 2

4.1.2 INEXISTENCIA DE UN MANUAL DE FUNCIONES

CONDICIÓN

La Asamblea General no ha elaborado el Manual de Funciones para todos los empleados.

CRITERIO

Inobservando la Norma de Control Interno 407-02 Manual de Clasificación de Puestos, “Las unidades de la administración de talento humano de acuerdo con el ordenamiento jurídico vigente y las necesidades de la institución, formularán y revisarán periódicamente la clasificación de puestos, definidos los requisitos para su desempeño y los niveles de remuneraciones.

La entidad contará con un manual que contenga la descripción de las tareas, responsabilidades, el análisis de las competencias y requisitos de todos los puestos de su estructura y organizativa.”

CAUSA

Situación producida por descuido.

EFECTO

Ocasionando el incumplimiento de las funciones de los colaboradores.

CONCLUSIÓN

La Asamblea General no ha elaborado el Manual de Funciones; Inobservando la Norma de Control Interno 407-02 Manual de Clasificación de Puestos; ocasionando el incumplimiento de las actividades de los colaboradores.

RECOMENDACIÓN N° 2

A la Asamblea General

Elaborará y aplicará el Manual de Funciones, para cada una de las distintas unidades lo que permitirá el desarrollo eficiente de las actividades administrativas y financieras de la entidad.

HALLAZGO N° 3

4.1.3 AUSENCIA DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO

CONDICIÓN

La Asamblea General no ha dispuesto un sistema de Control Interno para la Institución.

CRITERIO

Infringiendo la componente Actividad de Control según COSO II Principio N° 2. El directorio demuestra independiente de la gerencia y vigila el desarrollo y funcionamiento

del Control Interno, supervisa el funcionamiento del sistema de Control Interno. El directorio tiene responsabilidad de supervisión sobre el diseño, la implementación y ejecución del control interno realizado por la administración.

CAUSA

Situación producida por despreocupación

EFECTO

Ocasionando el incumplimiento de los procedimientos y disposiciones legales.

CONCLUSIÓN

La Asamblea General no ha diseñado un sistema de Control Interno para la institución, por despreocupación y mala organización, causando el incumplimiento de las disposiciones legales.

RECOMENDACIÓN N° 3

A la Asamblea General

Diseñara un Sistemas de Control Interno para las respectivas unidades de la REFICH, dando cumplimiento a los procesos y disposiciones legales.

HALLAZGO N° 4

4.1.4 DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES EN UN LOCAL INADECUADO

CONDICIÓN

La Asamblea General ha dispuesto realizar las actividades administrativas y financieras en un local inadecuado.

CRITERIO

Inobservado lo dispuesto en el Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo.- Art. 15. De la Unidad de Seguridad e Higiene del Trabajo, literal g) (Agregado por el Art. 12 del Decreto 4217) Deberá determinarse los siguientes puntos:

1. Establecer el recinto laboral empresarial, con señalización de todos los puestos de trabajo e indicación de las instalaciones que definen los objetivos y funcionalidad de cada uno de estos puestos laborales, lo mismo que la secuencia del procesamiento fabril con su correspondiente diagrama de flujo.
2. Instituir en las áreas de trabajo que evidencien los riesgos que se relacionen con higiene y seguridad industrial incluyendo además, la memoria pertinente de las medidas preventivas para la puesta bajo control de los riesgos detectados.
3. Prevención y de lo concerniente a campañas contra incendios del establecimiento, además de todo sistema de seguridad con que se cuenta para tal fin.
4. Señalización de los espacios funcionales que oriente la fácil evacuación del recinto laboral en caso de emergencia.

CAUSA

Situación producida por falta de recursos económicos

EFECTO

Ocasionando que las actividades no se efectúen con eficiencia.

CONCLUSIÓN

La Asamblea General ha dispuesto realizar las actividades administrativas y financieras en un local inadecuado, originando que las actividades no se efectúen con eficiencia.

RECOMENDACIÓN N° 4

A la Asamblea General

Convocará a asamblea General de Socios en la que discuta y aprueben el presupuesto para el siguiente ejercicio económico, considerando el arrendamiento de un local con oficinas funcionales, con el objeto de que las actividades se desenvuelvan eficientemente.

CAPÍTULO V

5. PROPUESTA

TÍTULO DE LA PROPUESTA

5.1 MANUAL DE FUNCIONES

PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA

El presente manual de funciones constituye una herramienta de apoyo con la finalidad de que cada funcionario conozca las actividades a desarrollar en su puesto de trabajo.

MANUAL DE FUNCIONES PARA LA RED DE FINANZAS POPULARES Y SOLIDARIAS DE CHIMBORAZO

ELABORADO POR:

ANA PIMBO

TUTOR:

MSC. JHONNY MAURICIO CORONEL SÁNCHEZ

FECHA

FEBRERO DEL 2015

JUSTIFICACIÓN

El presente manual se elaboró ante la necesidad efectiva de ejecutar las actividades de cada colaborador de la institución, para el mejor aprovechamiento del talento humano, el presente instrumento permitirá definir claramente cuáles son las funciones que debe desempeñar cada uno de los trabajadores.

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

La institución presta servicios financieros y no financieros que dan un aporte social y económico a la sociedad.

En la actualidad, toda institución debe contar con un Manual de Funciones, donde se detalla de manera clara y concisa los pasos que cada persona debe realizar, según sus conocimientos profesionales, aptitudes, por lo tanto un manual jamás será el único porque hay que modificarlo de acuerdo a las necesidades de la institución.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Determinar las actividades que se deben realizar dentro de la REFICH para la consecución de los Objetivos para los cuales fue creada y a su vez detectar cuales se requieren implementar, modificar o desechar tomando como base de análisis las actividades de los puestos creados para la consecución de dicho objetivo.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Garantizar que todos los cargos, cuenten con funciones y requisitos específicos que contribuyan al cumplimiento de los objetivos
- Establecer y precisar de manera clara y formal la razón de ser de cada empleo y determinar sus funciones y competencias
- Especificar los requerimientos de los empleos en términos de conocimientos, experiencia y competencias, como medio de orientar la búsqueda y selección de personal con los perfiles adecuados para ocuparlo.

FINALIDAD DEL MANUAL

El Manual de funciones REFICH, se constituye en un instrumento como guía de referencia para orientar a los colaboradores en el desarrollo de sus funciones de cada uno de sus puestos.

ALCANCE

El Manual de Funciones rige a todos los colaboradores y miembros que integran la estructura organizacional de la REFICH, los mismos que tienen la responsabilidad de familiarizarse con su contenido, deberá ser de conocimiento y cumplimiento de todos.

MISIÓN Y VISIÓN DE LA RED DE ESTRUCTURAS DE FINANZAS POPULARES Y SOLIDARIAS DE CHIMBORAZO

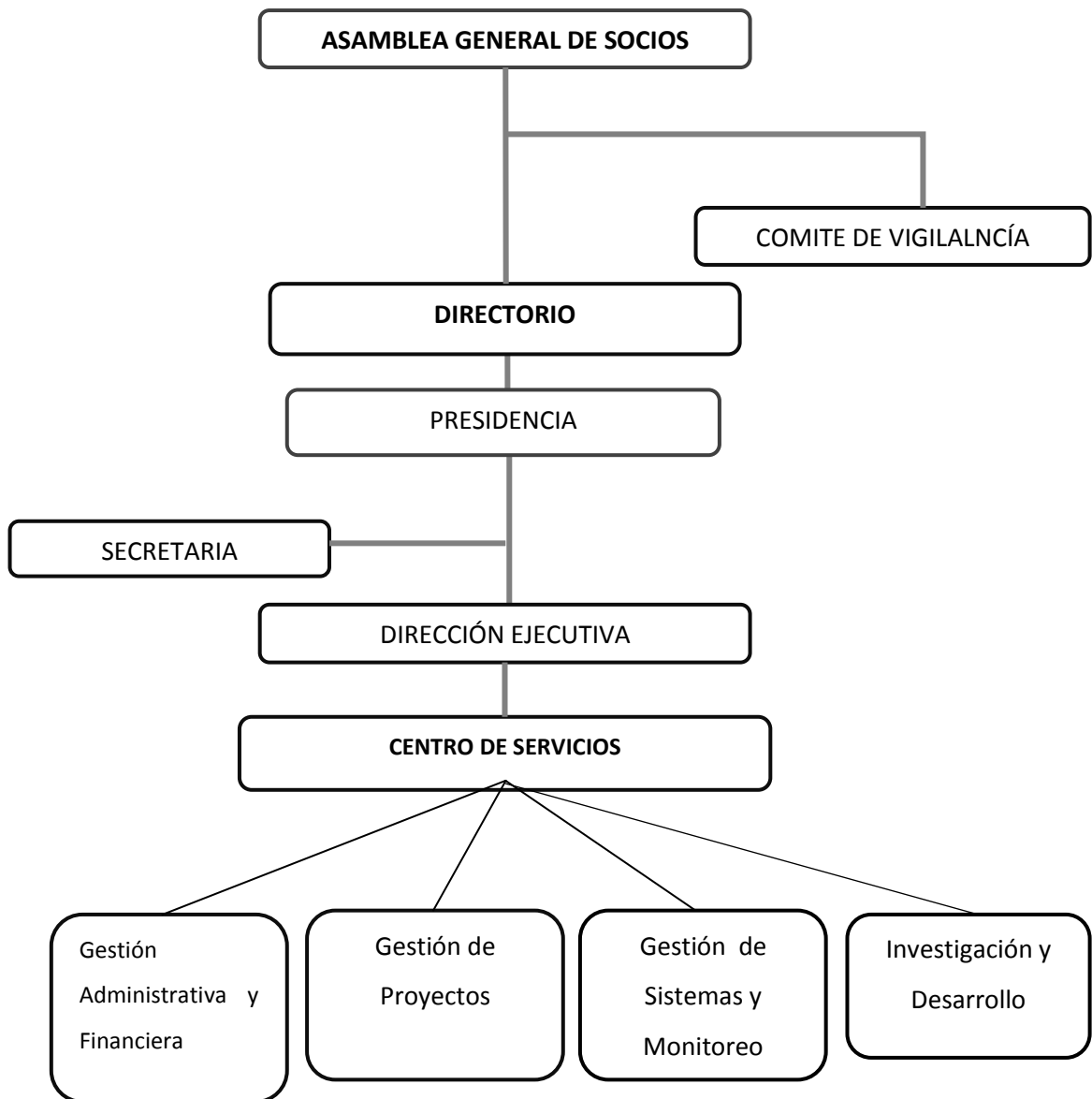
VISIÓN

“Al 2013 la Red de Estructuras de Finanzas Populares y Solidarias de Chimborazo es una organización ética, social y financieramente sostenible que promueve el desarrollo socio económico de los territorios rurales y urbano marginales de la provincia brindando servicios financieros y no financieros de calidad que responden a las necesidades y oportunidad de sus filiales.”

MISIÓN

“La Red de Estructuras de Finanzas Populares y Solidarias de Chimborazo es una organización integradora conformada por Estructuras Financieras Locales que tienen objetivos comunes y basa su trabajo en principios y valores, articulando servicios financieros y no financieros entre sus filiales, impulsando el desarrollo socio-económico de la provincia con representatividad local e incidencia nacional.”

ORGÁNICO FUNCIONAL



FUENTE: Red de Estructuras de Finanzas Populares y Solidarias de Chimborazo.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

I. IDENTIFICACIÓN:

A) TÍTULO DEL PUESTO: ASAMBLEA GENERAL DE SOCIOS	
B) UBICACIÓN: Asamblea General de Socios	C) UNIDAD DE MANDO: <ul style="list-style-type: none">• Máxima instancia de la REFICH• Supervisa a:<ul style="list-style-type: none">- Directorio- Comité de vigilancia- Comisiones Especiales.

II. OBJETIVO:

Administrar el potencial recursos, asegurando su utilización eficiente, económica, efectiva y en las mejores condiciones de oportunidad y calidad; en plena concordancia con los objetivos institucional.

III. FUNCIONES:

- Elegir al Directorio, el Comité de Vigilancia y las Comisiones Especiales, cada dos años
- Calificar a los delegados para comprobar su idoneidad
- Aprobar o desaprobar los informes de labores: administrativo, económico, plan operativo anual y comisiones, que serán presentadas por el Directorio, Comité de Vigilancia, Comisiones Especiales y el Director Ejecutivo
- Estudiar y aprobar las reformas estatutarias y reglamentos propuesto por el Directorio.
- Aceptar o modificar la agenda propuesta por el Directorio
- Designar la sede principal y alterna de la próxima Asamblea General
- Recopila, elabora y mantiene actualizados los análisis económicos que permitan evaluar las variaciones del entorno económico del país en cuanto puedan tener relación con la empresa.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

I. IDENTIFICACIÓN:

A) TÍTULO DEL PUESTO : DIRECTORIO	
B) UBICACIÓN: <ul style="list-style-type: none">• Directorio	C) UNIDAD DE MANDO: <ul style="list-style-type: none">• Reporta a : Asamblea General de Socios• Supervisa a : Presidencia Secretaria Dirección ejecutiva

II. OBJETIVO:

Prestar Apoyo de Gestión Administrativa, económica, financiera, logística y personal en forma permanente y oportuna para el cumplimiento de sus metas.

III. FUNCIONES:

- Elaborar los reglamentos internos de la red y someterlos a la asamblea general
- Resolver los asuntos internos de la red
- Suspender o remover a cualquiera de sus miembros por causas graves debidamente comprobadas, previo informe del Comité de Vigilancia
- Llenar las vacantes que se produjeran en su seno con los vocales suplentes se informara de estos eventos en la asamblea general siguiente
- Convocar a asamblea ordinaria y extraordinaria
- Proponer a la asamblea los proyectos de reforma al estatuto
- Analizar como primera instancia las solicitudes de ingreso y salida de estructuras financieras que se presentaren
- Formular y aprobar cada año la planificación anual y presupuestaria de la red
- Elaborar y gestionar proyectos de fortalecimiento en beneficio de la red y sus instituciones socias
- Establecer alianzas estratégicas con organismos de apoyo nacional e internacional que contribuyan a cumplir los objetivos de la red.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

I. IDENTIFICACIÓN:

A) TÍTULO DEL PUESTO: PRESIDENCIA	
B) UBICACIÓN: Presidencia	C) UNIDAD DE MANDO: <ul style="list-style-type: none">• Reporta a : Directorio• Supervisa a: Dirección Ejecutiva

II. OBJETIVO:

Apoyar activamente la gestión institucional en las actividades planificadas

III. FUNCIONES:

- Representar legal, judicial y extrajudicialmente a la RED
- Presidir las sesiones ordinarias y extraordinarias de la asamblea general de socios y del directorio
- Autorizar con solo su firma los egresos que no superen los tres saliros básicos unificados
- Elaborar el orden del día de las sesiones del Directorio y llevar a conocimiento de las instituciones socias las resoluciones de carácter general
- Presentar en asamblea general de socios, el informe de labores del Directorio, durante el período de su mandato
- Remitir a la SEPS el informe ejecutivo de la REFICH.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

I. IDENTIFICACIÓN:

A) TÍTULO DEL PUESTO: COMITÉ DE VIGILANCIA	
B) UBICACIÓN:	C) UNIDAD DE MANDO: <ul style="list-style-type: none">● Reporta a : Directorio● Supervisa: Las actividades en General

II. COMPETENCIA:

a) <u>Educación</u> : Contador Público Colegiado o Economista.
b) <u>Habilidades</u> : Trabajo en equipo, Proactivo, Confidencialidad.
c) <u>Experiencia</u> : 01 año en labores similares o afines.

III. FUNCIONES:

<ul style="list-style-type: none">○ Revisar los estados financieros y gestión administrativa de la RED○ Vigilar la disciplina de sus instituciones filiales○ Fiscalizar las actividades y estados financieros de todos los organismos internos de REFICH○ Resolver conflictos internos de los socios, es decir aquellos que impliquen las causales de exclusión y expulsión○ Emitir un informe a la Asamblea General.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

I. IDENTIFICACIÓN:

A) TÍTULO DEL PUESTO: SECRETARIA	
B) UBICACIÓN: <ul style="list-style-type: none">• Presidencia	C) CUNIDAD DE MANDO: <ul style="list-style-type: none">• Reporta a: Directorio

II. OBJETIVO:

Eficiente trámite, archivo y apoyo secretarial al Directorio

III. FUNCIONES:

- Redactar la correspondencia oficial y suscribir conjuntamente con el presidente
- Conservar bajo su responsabilidad el archivo de la RED así como las actas del directorio y de las Asambleas.
- Convocar a las sesiones del directorio cuando lo disponga el presidente o quien haga sus veces
- Entregar a su sucesor previo inventario, el archivo que tuviere a cargo
- Y otras que el Directorio lo encargue.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

I. IDENTIFICACIÓN:

A) TÍTULO DEL PUESTO: DIRECTOR EJECUTIVO	
B) UBICACIÓN: <ul style="list-style-type: none">• Dirección Ejecutiva	C) UNIDAD DE MANDO: <ul style="list-style-type: none">• Reporta a : Directorio• Supervisa a: Centro de Servicios

II. FUNCIONES:

<ul style="list-style-type: none">○ Custodiar los viene muebles e inmuebles así como coadministrar los bienes de la RED, sujetándose a las políticas y reglamento interno de REFICH○ Responder del manejo económico encomendado○ Presentar informes del movimiento económico y de los estados financieros ágil, actualizado y transparente cuando así lo solicite el Directorio, la Asamblea General Presidente○ Elaborar un inventario de los bienes de la RED siendo responsable de la tenencia, manejo y custodio de los bienes institucionales○ Apoya y asesorar a las instituciones socias en la elaboración de proyectos tendientes a su fortalecimiento○ Coordinar con las socias la presentación de proyectos a nivel nacional e internacional para su financiamiento y ejecución○ Establecer los procesos administrativos necesarios para el normal desarrollo de las actividades encomendadas.
--

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

I. IDENTIFICACIÓN:

A) TÍTULO DEL PUESTO: UNIDAD DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	
B) UBICACIÓN: <ul style="list-style-type: none">• Centro de Servicios	C) UNIDAD DE MANDO: <ul style="list-style-type: none">• Reporta a: Director Ejecutivo• Supervisa a: Contador General Cajera

II. OBJETIVO:

Obtención de los estados financieros, de acuerdo a los principios, normas y procedimientos contables establecidos; de modo eficiente, transparente y oportuno, para la toma de decisiones de la Asamblea General.

III. COMPETENCIA:

- Educación: Contador Público Colegiado.
- Formación: Conocimientos de Legislación Tributaria, Finanzas y Microsoft Office.
- Habilidades: Liderazgo, Trabajo Orientado a Objetivos, Manejo de Personal.
- Experiencia: 03 año en labores similares o afines.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

IV. FUNCIONES:

- ❖ Emite normas, diseña, organiza, implementa y controla, los procedimientos y metodología para el procesamiento de la información financiero contable, así como de los canales de información y coordinación contable
- ❖ Dirige, supervisa y controla el correcto y oportuno registro y posterior pago de las obligaciones de la REFICH en materia de tributaria, observando la normatividad legal pertinente
- ❖ Prestar a las filiales los siguientes servicios.

Contabilidad cooperativa

Asistencia contable

Seguros

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

I. IDENTIFICACIÓN:

A) TÍTULO DEL PUESTO: CONTADOR GENERAL	
B) UBICACIÓN: Unidad de gestión administrativa y financiera	C) UNIDAD DE MANDO: • Reporta a: Coordinador Unidad de Gestión Administrativa y Financiera • Supervisa a: Cajera

II. OBJETIVO:

Obtención de los estados financieros, de acuerdo a los principios, normas y procedimientos contables establecidos; de modo eficiente, transparente y oportuno, para la toma de decisiones de la Asamblea General.

III. COMPETENCIA:

a) Formación: Conocimientos de Legislación Tributaria, Finanzas y Microsoft Office

b) Habilidades

- ✓ Principios y prácticas de contabilidad
- ✓ Aplicación y desarrollo de sistemas contables
- ✓ Leyes, reglamentos y decretos con el área de contabilidad
- ✓ Clasificación y análisis de la información contable.

Sistemas operativos

c) Experiencia 2 años en labores similares o afines.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

IV FUNCIONES:

- a)** Elaborar los Estados Financieros y su información complementaria
- b)** Proporciona la información contable que requiere para fines internos y externos
- c)** Proporciona la información de inventarios, activos fijos y existencias, para los fines empresariales
- d)** Coordina y aplica el cumplimiento de la normatividad tributaria, contable
- e)** Implanta los sistemas de comprobación interna, para el control de los activos, pasivos, ingresos y egresos de la Industria
- f)** Dispone el arqueo sorpresivo y periódico de los fondos de la Industria
- g)** Cumple y hacer cumplir las Normas Ecuatorianas de Contabilidad (NEC), disposiciones legales, contables y administrativas en vigencia
- h)** Refrenda las conciliaciones bancarias y libros auxiliares de contabilidad, en señal de haber sido revisado y dado su conformidad, tramitando informe mensual de los mismos a la Gerencia
- i)** Verifica y comprueba la propiedad, legalidad, veracidad, exactitud y conformidad de los datos y documentos que respaldan las operaciones financieras de la Industria
- j)** Estudia, analiza e interpreta los Estados Financieros que muestran la situación económica, financiera y patrimonial, elevando informes y/o recomendaciones sobre las mismas
- k)** Realizar el control de los gastos y supervisar el fondo de pagos en efectivo
- l)** Contemplar la depreciación del activo fijo y su revaluación cuando corresponda.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

I. IDENTIFICACIÓN:

A) TÍTULO DEL PUESTO: CAJERA	
B) UBICACIÓN: Unidad de gestión administrativa y financiera	C) UNIDAD DE MANDO: • Reporta a: Contador General

II. OBJETIVO:

Ayudar a generar información contenida en los documentos contables de los diferentes procesos contables y suministro de información oportuna para la toma de decisiones.

III. COMPETENCIA:

- a) Formación académica: Estudios técnicos en contabilidad concluidos
- b) Habilidades: Conocimientos en sistemas informáticos de administración contable.

IV. FUNCIONES:

- Emitir y entregar la factura correspondiente dentro de los primeros cinco días de cada mes
- Depositar en un plazo máximo de 24 horas, los valores.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

I. IDENTIFICACIÓN:

A) TÍTULO DEL PUESTO: UNIDAD DE GESTIÓN DE PROYECTOS	
B) UBICACIÓN: <ul style="list-style-type: none">• Centro de Servicios	C) UNIDAD DE MANDO: <ul style="list-style-type: none">• Reporta a: Director Ejecutivo

II. OBJETIVO:

Construir propuestas metodológicas para el financiamiento a cadenas de valor desde la evaluación de emprendimientos y el fortalecimiento de cooperativas.

III. FUNCIONES:

- Capacitación
- Marketing cooperativo
- Estudios de factibilidad Apertura y Traslado de Agencias
- Desarrollo periódico horizonte cooperativo.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

I. IDENTIFICACIÓN:

A) TÍTULO DEL PUESTO: UNIDAD DE GESTIÓN DE SISTEMAS Y MONITOREO	
B) UBICACIÓN: <ul style="list-style-type: none">• Centro de servicios	C) UNIDAD DE MANDO: <ul style="list-style-type: none">• Reporta a : Director Ejecutivo

II. COMPETENCIA:

<p>b) <u>Formación</u>: Ing. Sistemas o informático</p> <p>c) <u>Habilidades</u>: Trabajo en equipo, Proactivo, Confidencialidad.</p> <p>d) <u>Experiencia</u>: 2 años en labores similares o afines.</p>

III. FUNCIONES:

<ul style="list-style-type: none">○ Crear e implementar software financiero para cooperativas○ Seguridad informática (Hardware y Software) de la REFICH y sus filiales a través de la prestación de los servicios○ Proyectos de fortalecimiento informático

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

I. IDENTIFICACIÓN:

A) TÍTULO DEL PUESTO: UNIDAD DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO	
B) UBICACIÓN: <ul style="list-style-type: none">• Centro de Servicios	C) UNIDAD DE MANDO: <ul style="list-style-type: none">• Director Ejecutivo

II. OBJETIVO:

Articular procesos de innovadores de acceso financiero para el fomento a iniciáticas productivas y micro empresariales en Chimborazo.

III.- COMPETENCIA:

- | |
|--|
| <p>a) <u>Formación</u>: Ing. Comercial, Administrador de Empresas con conocimiento en la elaboración de proyectos</p> <p>b) <u>Habilidades</u>: Trabajo en equipo, liderazgo y Manejo de Personal y Microsoft Office.</p> <p>c) <u>Experiencia</u>: 02 años en labores similares o afines.</p> |
|--|

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

III. FUNCIONES:

- Fortalecimiento institucional
- Desempeño social
- Estudios de satisfacción de clientes
- Medición de impactos
- Planificación institucional Cooperativa
- Talleres de fomento al Buen Gobierno Cooperativo.

BIBLIOGRAFÍA

CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO. Ley Orgánica, Art. 21.

CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO". Manual de Auditoría de Gestión, pagina 36-37

FINCOWSKY, Enrique. En su libro Auditoría Administrativa.

MALDONADO, Milton, Auditoría de Gestión, Tercera Edición, Quito 2006, p. 26

MALDONADO, Milton K. Auditoría de Gestión, Economía, Ecología, Eficiencia, Ética. Editorial Luz de América. Segunda edición. Quito-Ecuador, 2001

MALDONADO, 2011. p. 20

PUERRES Iván, 2007, pág. 28

RAY WHITTIGTON, Kurt Pany, Auditoría un Enfoque Integral, 12ª Edición.

(REFICH, 2012) Art. 1 del Estatuto de Constitución.

(REFICH, 2012) N° 1 Operativo Procedimiento, Ingreso de Filiales.

SÁNCHEZ PARGA, José, " La observación, la memoria y la palabra en la investigación social."

WAINSTEIN. Mario, "Temas Seleccionados"

ANEXOS

ANEXO N° 1

ESTADOS FINANCIEROS DE LA REFICH

RED DE ESTRUCTURAS DE
Y SOLIDARIAS REFICH
Larrea 19-39 entre G. Villaroel y Oimedo

Página 1
Fecha 25/07/2012

BALANCE GENERAL DE LA EMPRESA

Al 30/06/2012 En _____

Código de Cta.	Descripción de la cuenta.	Subtotales	Totales
11	FONDOS DISPONIBLES		6,848.08
1101	CAJA GENERAL		200.22
110105	EFFECTIVO		0.22
11010505	Caja	0.22	
110110	Caja Chica	200.00	
1103	BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES		6,647.86
110310	BANCOS E INST. FINANCIERAS LOCALES		6,647.86
11031005	Coop. Nueva Esperanza Ltda.	424.75	
11031010	Bco. Internacional cta. 3000626170	6,223.11	
16	CUENTAS POR COBRAR		2,382.29
1690	CUENTAS POR COBRAR VARIAS		2,382.29
169090	OTRAS		
16909015	Aporte Unico de Legalizacion	60.00	
16909020	Aporte Socios	1,344.00	
16909025	Personas Naturales	102.04	
16909030	Capacitacion	336.00	
16909035	Iva Compras	146.25	
16909040	Ret. Fte. Imp. Renta	84.13	
16909045	Ret. Iva	19.32	
16909055	Rendimientos Financieros	1.88	
16909065	Movilizacion	10.00	
16909075	EVENTOS REFICH	278.67	
18	PROPIEDADES Y EQUIPO		2,850.66
1805	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPO DE OFICINA		1,021.10
180505	MUEBLES DE OFICINA		726.48
18050505	Muebles de oficina	726.48	
180510	EQUIPO DE OFICINA		294.62
18051005	Equipo de Oficina	294.62	
1806	EQUIPO DE COMPUTACION		2,720.59
180605	EQUIPO DE COMPUTO		2,720.59
18060505	Equipo de computacion	2,720.59	
1899	(DEPRECIACION ACUMULADA)		(891.03)
189915	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPO DE		(83.86)
18991505	Muebles, enseres y equipo de oficina	(83.86)	
189920	EQUIPO DE COMPUTACION		(807.17)
18992005	Equipo de computacion	(807.17)	
19	OTROS ACTIVOS		173.28
1901	INVERSIONES EN ACCIONES Y		5.28
190110	EN OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS		5.28
19011005	Coac Nueva Esperanza	5.28	
1905	GASTOS DIFERIDOS		168.00
190520	PROGRAMAS DE COMPUTACION		300.00
19052005	Pagina Web	300.00	
190599	(AMORTIZACION ACUMULADA GASTOS		(132.00)
19059905	(Amortizacion acumulada gastos diferi	(132.00)	

BALANCE GENERAL DE LA EMPRESA

Al 30/06/2012 En _____

Código de Cta.	Descripción de la cuenta.	Subtotales	Totales
			12,254.31
2	PASIVO		5,479.94
25	CUENTAS POR PAGAR		5,258.25
2503	OBLIGACIONES PATRONALES		2,738.76
250305	REMUNERACIONES MENSUALES		203.96
25030505	Remuneraciones	203.96	
250310	BENEFICIOS SOCIALES		2,028.43
25031005	Decimo Tercera remuneracion	1,192.30	
25031010	Decimo Cuartaremuneracion	836.13	
250315	APORTES IEES		454.49
25031505	Aportes Mensuales IEES	454.49	
250390	OTRAS		51.88
25039010	Vacaciones	51.88	
2504	RETENCIONES		30.18
250405	RETENCIONES FISCALES		30.18
25040510	IVA 70%	10.26	
25040515	IVA 100%	1.29	
25040520	Ret. Impuesto Renta 1%	2.73	
25040525	Ret. Impuesto Renta 2%	15.90	
2505	CONTRIBUCIONES, IMPUESTOS Y MULTAS		319.80
250590	OTRAS CONTRIBUCIONES E IMPUESTOS		319.80
25059005	Iva Ventas	319.80	
2506	PROVEEDORES		2,139.51
250605	PROVEEDORES		2,139.51
25060505	Renafipse	336.00	
25060510	Servicios	1,653.51	
25060520	Fondo Ecuatoriano Populorum Progressi	150.00	
2590	CUENTAS POR PAGAR VARIAS		30.00
259090	OTRAS CUENTAS POR PAGAR		30.00
25909010	Depositos no confirmados de socios	30.00	
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS		221.69
2602	OBLIGACIONES CON INST. FINANCIERAS		221.69
260210	DE 31 A 90 DIAS		221.69
26021005	COAC Nueva Esperanza	221.69	
			5,479.94
3	PATRIMONIO		6,774.37
31	CAPITAL SOCIAL		860.00
3103	APORTE DE LOS SOCIOS		860.00
310315	Aporte Único Legalización	860.00	
33	RESERVAS		161.23
3303	ESPECIAL		161.23
330310	Para futuras Capitalizaciones	161.23	

BALANCE GENERAL DE LA EMPRESA

Al 30/06/2012 En _____

Código de Cta.	Descripción de la cuenta.	Subtotales	Totales
34	OTROS APORTES PATRIMONIALES		2,428.38
340205	Donaciones	2,428.38	
36	RESULTADOS		1,095.52
3601	UTILIDADES O EXEDENTES ACUMULADAS		
360105	Exedentes acumulados del año	1,095.52	
3603	DEFICIT - SUPERAVIT DEL EJERCICIO		2,229.24
36030505	Resultado del ejercicio -- Utilidad	2,229.24	
			<u>6,774.37</u>
TOTAL PASIVO + CAPITAL			<u>12,254.31</u>


PRESIDENTE




DIRECTOR EJECUTIVO


CONTADOR

ESTADO DE GANANCIAS Y PÉRDIDAS

Desde 01/01/2012 Hasta 30/06/2012 En _____

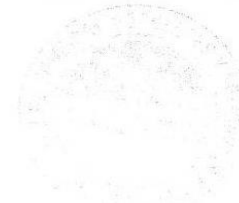

Código de Cta.	Descripción de la cuenta.	Subtotales	Totales
4	GASTOS		26,962.30
4103	OBLIGACIONES FINANCIERAS		119.13
410310	OBLIGACIONES FINANCIERAS DEL PAIS		119.13
41031005	Coac Nueva Esperanza	119.13	
45	GASTOS DE OPERACION		26,843.17
450105	REMUNERACIONES		12,863.36
45010505	Remuneraciones mensuales	12,863.36	
450110	BENEFICIOS SOCIALES		1,562.12
45011005	Decimotercera remuneracion	1,050.03	
45011010	Decimocuarta remuneracion	433.44	
45011015	Vacaciones Anuales	78.65	
450115	GASTOS DE REPRESENTACIÓN,		584.08
45011505	Gastos de representación	584.08	
450120	APORTES AL IESS		1,538.21
45012006	Aportes mensuales IESS	1,538.21	
450135	FONDOS DE RESERVAR IESS		541.45
45013505	Fondos de reserva	541.45	
450190	OTROS		84.80
45019020	Alimentación	84.80	
4503	SERVICIOS VARIOS		3,388.15
450305	MOVILIZACION, FLETES Y EMBALAJES		995.24
45030505	Movilizaciones	980.19	
45030510	Fletes y Embalajes	15.05	
450315	PUBLICIDAD Y PROPAGANDA		416.57
45031505	Prensa	340.57	
45031515	Gigantografias - Banner	76.00	
450320	SERVICIOS BASICOS		235.85
45032005	Internet	169.25	
45032010	Teléfono	22.89	
45032015	Luz Eléctrica	43.71	
450330	ARRENDAMIENTOS		806.79
45033005	Arriendo Local Oficinas	806.79	
450390	OTROS SERVICIOS		933.70
45039005	Copias y Anillados	102.97	
45039010	Imprenta	133.24	
45039015	Recargas	39.92	
45039025	Renafipse	636.00	
45039030	Gastos Bancarios	21.57	
4505	DEPRECIACIONES		563.68
450525	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPO DE		43.11
45052505	Muebles, Enseres y Equipo de Oficina	43.11	
450530	Equipo de Computacion		520.57
45053005	Equipo de computacion	520.57	
4506	AMORTIZACIONES		310.22
450625	PROGRAMAS DE COMPUTACION		310.22
45062505	Programas de computacion	310.22	
4507	OTROS GASTOS		5,407.10

ESTADO DE GANANCIAS Y PÉRDIDAS

Desde 01/01/2012 Hasta 30/06/2012 En _____

Código de Cta.	Descripción de la cuenta.	Subtotales	Totales
450705	SUMINISTROS DIVERSOS		241.47
45070505	De Oficina	204.11	
45070510	De limpieza y aseo	37.36	
450710	DONACIONES		40.00
45071005	DONACIONES	40.00	
450715	MANTENIMIENTO Y REPARACIONES		186.39
45071510	Equipo de Oficina	33.60	
45071520	Edificios	152.79	
450790	OTROS		4,939.24
45079015	Eventos refich	1,135.28	
45079020	Capacitacion	3,551.04	
45079090	Otros	252.92	
SUBTOTAL			26,962.30
<hr/>			
5	INGRESOS		29,191.54
5101	DEPOSITOS		37.41
510110	DEPOSITOS EN BCOS Y OTRAS		37.41
51011005	Cuenta Corriente	2.17	
51011010	Cuenta de Ahorros	35.24	
54	INGRESOS POR SERVICIOS		1,083.54
5490	OTROS SERVICIOS		1,083.54
549090	OTROS CDSRFFICH		1,083.54
54909005	Unid. Adm. y Financiera	270.00	
54909010	Unid. Sistemas y Monitoreo	813.54	
5690	OTROS		28,070.59
569020	OTROS INGRESOS		28,070.59
56902005	Capacitacion	4,530.00	
56902010	TRIAS	16,964.76	
56902025	Aportes de Socios	5,243.20	
56902090	Otros aportes	1,332.63	
SUBTOTAL			29,191.54
<hr/>			
GANANCIA / PERDIDA			2,229.24


PRESIDENTE



CONTADOR


DIRECTOR EJECUTIVO

ANEXO N° 2
FILIALES DE LA REFICH



ANEXO N° 3

ENCUESTA REALIZADA AL PERSONAL A LA RED DE ESTRUCTURAS DE FINANZAS POPULARES Y SOLIDARIAS DE



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

OBJETIVO: Diagnosticar la situación actual de la REFICH para desarrollar una Auditoría de Gestión con la finalidad de medir el grado de eficiencia

INSTRUCCIONES: conteste las siguientes preguntas con toda claridad y honestidad.

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

.....

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

.....

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

.....

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

.....

5. ¿Existe la codificación adecuada que permita una fácil identificación,

organización y protección de las existencias de suministros y bienes de larga duración?

.....

6. ¿La institución posee manual que contenga la descripción de las tareas, responsabilidades, competencias y requisitos de todos los puestos de su estructura y organizativa?

.....

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

.....

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

.....

9. ¿Existen procedimientos y mecanismos que permitan controlar la asistencia y permanencia de sus funcionarios, en el lugar de trabajo?

.....

ANEXO N° 4

ENCUESTA REALIZADA A LAS FILIALES DE LA RED DE ESTRUCTURAS DE FINANZAS POPULARES Y SOLIDARIAS DE CHIMBORAZO

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



OBJETIVO: Conocer el grado de eficiencia y eficacia que presta el personal de la **RED DE ESTRUCTURAS DE FINANZAS POPULARES Y SOLIDARIAS DE CHIMBORAZO.**, a sus clientes al momento de brindar sus servicios.

INSTRUCCIONES: conteste las siguientes preguntas con toda claridad y honestidad.

1. **¿Conoce usted los servicios que presta la REFICH?**
.....
2. **¿Cómo considera la atención en los servicios?**
.....
3. **¿Usted como filial de la REFICH considera que el personal que labora está capacitado para brindar servicios al cliente?**
.....
4. **¿Qué opina usted sobre el área administrativa?**
.....
5. **¿Está satisfecho con el servicio ofrecido por la REFICH?**
.....
6. **¿Qué servicios utiliza con más frecuencia?**
.....