



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

TRABAJO DE TITULACION

Previa a la obtención del Título de:

LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

TEMA:

“AUDITORIA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA AGENCIA MACAS, DE LA PROVINCIA DE MORONA SANTIAGO, CANTÓN MORONA CORRESPONDIENTE AL PERIODO DE 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013”

AUTOR:

JAIRO LEONEL SARMIENTO GOMEZ

MACAS – ECUADOR

2015

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de titulación, ha sido revisado en su totalidad, quedando autorizada su presentación.

Ing. Raúl German Ramírez Garrido

DIRECTOR

Ing. Norberto Hernán Morales Merchán

MIEMBRO

CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD

Yo, JAIRO LEONEL SARMIENTO GOMEZ, estudiante de la carrera de LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA (contador público autorizado) Extensión Morona Santiago de la Facultad de Administración de Empresas, declaro que el Trabajo de Titulación que presento es auténtico y original ., y soy responsable de las ideas expuestas y los derechos de auditoria correspondiente a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

JAIRO LEONEL SARMIENTO GOMEZ

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación va dirigido con una expresión de gratitud a Dios y a mi familia especial mente a mi esposa Mariela Jaramillo que con su amor y paciencia me ha permitido concluir mis estudios, dándome sabiduría y apoyo a lo largo de mi vida estudiantil, para no desistir en ningún momento y obtener mi título profesional.

A mis hijos por la comprensión brindada en todo el tiempo que o pude dedicarles por estar en mis estudios.

A mis padres quienes con su ejemplo, dedicación y sabiduría me formaron y de quienes me siento orgulloso de ser su hijo.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Unidad de Educación a Distancia Programa de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría y a sus docentes por las enseñanzas que me han brindado durante mi trayectoria estudiantil y han contribuido a mi formación profesional. De igual manera mi más sincero agradecimiento al Ing. Raúl Ramírez e Ing. Norberto Morales por compartirme sus conocimientos, pilar fundamental para el desarrollo del presente trabajo de investigación. A la Cooperativa de ahorro y crédito CAPE PASTAZA., en la persona del Lic. Ramiro Revelo, por la confianza y la oportunidad que me brindo de formarme en mi vida profesional, por su colaboración desinteresada al proporcionarme la información que me ha sido útil para la elaboración de este trabajo.

ÍNDICE GENERAL

Portada	i
Certificación del tribunal	ii
Certificado de responsabilidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice general.....	vi
Índice de ilustración.....	vii
Índice de tabla.....	viii
Resumen ejecutivo	ix
Introducción	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	2
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.1.1 Formulación del problema	2
1.1.2 Delimitación del Problema.....	3
1.2 OBJETIVOS.....	3
1.2.1 Objetivo General	3
1.2.2 Objetivos Específicos	3
1.3 JUSTIFICACIÓN.....	4
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	5
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	5
2.2 FUNDAMENTOS TEÓRICOS	6
2.2.1 Auditoría.....	6
2.2.2 Diferencias entre la Auditoría de Gestión y la Financiera	7
2.2.3 Auditoria de Gestión	8
2.2.4 Objetivos de la Auditoría de Gestión	9
2.2.5 Fases de la auditoría de gestión.....	9
2.2.6 Control interno	12
2.2.7 Componentes del control interno	13
2.2.8 Métodos de evaluación de control interno	14
2.2.9 Marcas de auditoría	16
2.2.10 Evidencia de auditoría.....	17
2.2.11 Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas	17

2.2.12	Indicadores de Gestión	19
2.2.13	Hallazgos de auditoría	21
2.2.14	Informe de Auditoría	21
CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO		23
3.1	HIPÓTESIS	23
3.1.1	Hipótesis General	23
3.1.2	Hipótesis General	23
3.2	VARIABLES	23
3.2.1.	Variable Independiente	23
3.2.2.	Variable Dependiente	24
3.3	MODALIDAD DE INVESTIGACIÓN	25
3.4	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	25
3.5	POBLACIÓN Y MUESTRA	25
3.6	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	26
CAPÍTULO IV MARCO PROPOSITIVO		28
4.1	PLANIFICACIÓN	28
4.1.1	Planificación Preliminar	28
4.1.2	Planificación Específica	62
4.2	EJECUCIÓN	69
4.3	INFORME DE AUDITORÍA	89
CONCLUSIONES		97
RECOMENDACIONES		98
BIBLIOGRAFIA		99
ANEXOS		100

ÍNDICE DE ILUSTRACIÓN

Ilustración 1: Clasificación de la Auditoría	6
Ilustración 2: Fases de la Auditoría	9
Ilustración 3: Elementos de los flujogramas	15
Ilustración 4: Marcas de auditoría	16
Ilustración 5: NAGAS	18
Ilustración 6: Organigrama de la Cooperativa de la Pequeña Empresa de Pastaza	26

ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1: Diferencias Auditoría Financiera y la de Gestión	7
Tabla 2: Matriz de variables	24

RESUMEN EJECUTIVO

La Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza, inicia sus actividades el 15 de abril de 1987, cuenta con cinco agencias una de ellas de la ciudad de Macas, se dedica a captar ahorro a la vista, plazo fijo, futuros y reserva segura, otorga microcréditos, créditos hipotecarios y de consumo.

Presentó varios problemas derivados de la no aplicación de la normativa y la no evaluación de la gestión en términos de eficiencia, eficacia y economía, por lo que fue necesario la aplicación de una auditoría de gestión.

Se realizó el marco teórico y metodológico donde se identifican los conceptos necesarios para la realización de la propuesta como auditoría de gestión, sus objetivos y las fases.

En el marco propositivo se desarrollaron cada una de las fases de auditoría, en la planificación preliminar se determinó los siguientes componentes; Talento Humano, Créditos, Estados Financieros y Recuperación de cartera, en la planificación específica se evaluó el control interno dando un nivel de confianza alto del 81.67% y un nivel de riesgo del 18.33%; en la ejecución se verificó el 89% de cumplimiento de los requisitos, existen inconvenientes en la recuperación de cartera como incumplimiento de los plazos del proceso.

En conclusión existen irregularidades en la aplicación de la normativa que ha provocado una situación de riesgos, afectando de esta manera la estabilidad de la Cooperativa, por lo que se recomienda la verificación del cumplimiento de la normativa.

Ing. Raúl German Ramírez Garrido

DIRECTOR DEL TRABAJO TÍTULACIÓN

ABSTRACT

The Credit Union “La Pequeña Empresa de Pastaza”, began its activities on April 15th, 1987. It has five branches. One of this, in the city of Macas, dedicated to receive regular savings, specific periods of time deposits, future and safe reserves, it offers grants microcredits, mortgages and consumer loans.

It presented several problems of non-enforcement and non-management evaluation in terms of efficiency, effectiveness and economy. For this reason the implementation of a management audit was necessary.

The theoretical and methodological framework was developed, where the necessary concepts for the implementation of the proposal as management audit, its objectives and the phases were performed.

In the propositional framework developed each of the phases of audit, preliminary planning were determined the following components: Human Talent, Loans, Financial Statements and Recovery portfolio, specific planning internal control is assessed giving a high confidence level of 81.67% and a risk level of 18.33%; in implementing was verified the 89% of compliance with the requirements, there are objections in the recovery portfolio and missed deadlines of the process.

In conclusion there are irregularities in the implementation of the legislation that have created a situation of risk, affecting on this way the institution stability, so the verification of compliance is recommended.

INTRODUCCIÓN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza, inicia sus actividades el 15 de abril de 1987, la matriz se sitúa en la ciudad del puyo, mantiene cinco agencias y diferentes ciudades del oriente, una de ellas está en Macas, oferta los siguientes productos financieros; ahorro a la vista, plazo fijo, futuros y reserva segura, otorga microcréditos, créditos hipotecarios y de consumo.

En el capítulo I, se realizó una análisis del problema existente, se definieron los objetivos del trabajo de titulación y la respectiva justificación; sustento para el desarrollo de la propuesta.

En el capítulo II y III, se realizó el marco teórico y metodológico, se empleara bibliográfica actualizada y páginas especializadas que permitan la construcción de la propuesta, se aplicó las normas APA.

En el capítulo IV, marco propositivo se desarrollaron cada una de las fases de auditoría, teniendo en cuenta que el producto de cada una de ella se convirtió en materia prima de la siguiente fase, de la planificación preliminar se obtiene los componentes a ser auditados, en la planificación específica se evaluó el control interno de dichos componentes y se elaboró la matriz de riesgo con la presentación de los procedimientos que se podrían realizar en la fase de ejecución, en este punto se obtendrán los hallazgos de la auditoría donde se elaborarán los hallazgos, finalmente se elabora el informe final de auditoría con las respectivas conclusiones y recomendaciones.

Para terminar con el trabajo de titulación se presentan las conclusiones y recomendaciones del análisis realizado con el auditor y basados en la información recabada con la finalidad de aportar al desarrollo del mismo.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza, inicia sus actividades el 15 de abril de 1987, gracias a la iniciativa de directivos y socios de la Cámara de la Pequeña Industria de Pastaza, que conciben la idea de Acuerdo Ministerial No.5931, en el momento de su apertura convoca apenas cincuenta socios y con activos totales por un monto de S/.182.475. La matriz está situada en el Puyo y posee cinco agencias. Se dedica a captar ahorro a la vista, plazo fijo, futuros y reserva segura, otorga microcréditos, créditos hipotecarios y de consumo.

La agencia Macas será el objeto del estudio por lo que no cuentan con indicadores de gestión, principalmente los concernientes al área de crédito, se cuentan con proceso y normativa para el otorgamiento de los créditos pero no se ha evaluado su efectividad de los planes institucionales, en lo referente a la cobranza, se debe conocer si el proceso establecido cumple con su fin de manera correcta, si el personal está capacitado para el cumplimiento de las funciones a ellos encomendadas, en síntesis se requiere identificar las deficiencias y fortalezas de la entidad para proponer posibles soluciones.

En la entrevista con el Jefe de Agencia Licenciado Ramiro Revelo supo manifestar la necesidad de una Auditoría de Gestión, para conocer el nivel de cumplimiento de las metas, el desempeño del talento humano partiendo del conocimiento de los cargos y financiero; para desde la administración central tomar los correctivos. Al aplicar indicadores de gestión se conocerá los niveles de eficiencia, eficacia y economía.

1.1.1 Formulación del problema

¿Con la aplicación de la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza Agencia Macas, de la Provincia de Morona Santiago, Cantón Morona, correspondiente al período del 1 de enero al 31 de diciembre del 2013,

nos permitirá determinar el cumplimiento de los indicadores de gestión y recomendar acciones para el mejor empleo de los recursos de la empresa?

1.1.2 Delimitación del Problema

Campo Acción

Auditoría de Gestión.

Espacio

Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza Agencia Macas, Provincia de Morona Santiago, Cantón Macas.

Tiempo

Período 1 de enero al 31 de diciembre del 2013.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo General

Realizar una auditoría la Gestión en la COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA, de la provincia de Morona Santiago, Cantón Macas, correspondiente al período de 1 de enero al 31 de diciembre del 2013.

1.2.2 Objetivos Específicos

- ✓ Diagnosticar la situación general de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA Agencia Macas.
- ✓ Realizar el proceso de ejecución de la auditoría de gestión enfocado a la evaluación de crédito y cobranzas.

- ✓ Emitir el informe de Auditoría con las respectivas conclusiones y recomendaciones.

1.3 JUSTIFICACIÓN

Dentro de las principales actividades se encuentra el otorgamiento y recuperación de crédito, por lo que se considera el motor de la institución financiera, por lo que el mantener indicadores de gestión para la toma de decisiones es indispensable para alcanzar el éxito institucional; el análisis de la correcta aplicación de las políticas, estrategias y el cumplimiento de las metas son parte fundamental de la Auditoría comprende la evaluación de los recursos empleados en sus actividades, incluyen las oportunidades de mejorar el proceso en la gestión de crédito.

Justificación Teórica.- La presente investigación se justifica su realización desde la perspectiva teórica, se cuenta con material bibliográfico que permita la construcción del marco teórico, adicionalmente se cuenta con páginas web especializadas sobre la auditoría y sus fases.

Justificación metodológica.- Se sustenta en metodología de la investigación, aplicando las interrogantes propias del tipo descriptivo, se aplicó el método inductivo y deductivo con las respectivas técnicas e instrumentos para su aplicación.

Justificación académica.- En el programa carrera de Licenciatura de Contabilidad y Auditoría se recibieron cátedras como auditoría financiera, administrativa y prácticas de las mismas con el apoyo de conferencias y seminarios diseñados para dejar los conocimientos claros y concisos.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Auditoría de Gestión al Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Sagrario Ltda., Sucursal Riobamba, período agosto a diciembre 2010.

Autor: Cedeño García Alex Daniel. (Cedeño Garcia, 2013)

Como recomendación de la auditoría de gestión aplicada al departamento de crédito se sugiere mejorar los procesos de concesión de créditos, y generar mayor compromiso por parte de los funcionarios, con el fin de mejorar la eficiencia en los procesos que se ejecuten con la finalidad de lograr mayor productividad de los colaboradores.

Aplicación de una Auditoría de Gestión al Área de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito FONVIDA (Fondo para el Desarrollo y vida), ubicada en la Parroquia de Cotocollao.

Con la Auditoría de Gestión al Área de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “FondVida”, se realizó un conocimiento general de la entidad, se aplicó indicadores de gestión en términos de eficiencia y eficacia de los procesos actividades realizadas en dicha área.

Auditoría de Gestión Aplicada al Departamento de Recaudación al Centro zonal Riobamba de la Secretaría Nacional del agua, período comprendido entre enero – diciembre de 2011. Autora: Mayancela Quizhpi. (Quizhpi, 2013)

En la realización de la Auditoría de Gestión se recopiló información general de la institución, aplicando cuestionarios de control interno, el análisis del departamento su resultado, la gestión no ha fijado objetivos, metas y estrategias, ausencia de un cronograma de actividades, un alto porcentaje de cartera vencida, son hechos claros que determinan una mala gestión.

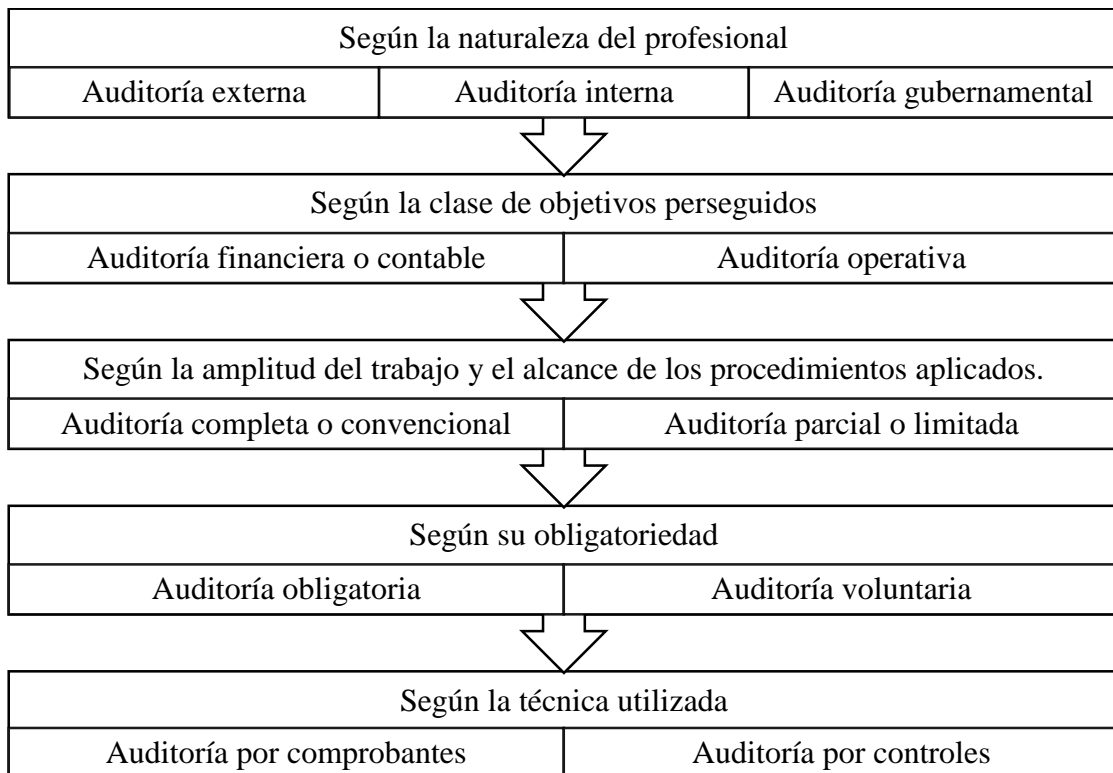
2.2 FUNDAMENTOS TEÓRICOS

2.2.1 Auditoría

Es indispensable conocer conceptos básicos, para De La Peña. A. (2009), define a la auditoría de la siguiente manera;

El vocablo auditoría es sinónimo de examinar, verificar, investigar, consultar, revisar, comprobar y obtener evidencias sobre informaciones, registros, procesos, circuitos, etc. Hoy en día, la palabra auditoría se encuentra relacionada con diversos procesos de revisión o verificación que, aunque todos ellos tienen un común de estar de una u otra forma vinculados a la empresa, pueden diferenciarse en función de su finalidad económica inmediata, de tal manera que según este criterio podemos establecer una primera gran clasificación de la auditoría diferenciando entre auditoría económica y auditoría especiales. (pág. 5)

Ilustración 1: Clasificación de la Auditoría



Fuente: De La Peña (2009, p. 5)

De la clasificación presentada anteriormente se desprende los tipos de auditoría dependiendo de varios parámetros; para el estudio se realizará una auditoría externa debido a que no pertenecemos a la Unidad de Auditoría Interna de la entidad, se aplicará de manera parcial y persigue con objetivo el opinar sobre la gestión llevada a cabo por la Gerencia en fechas determinadas.

2.2.2 Diferencias entre la Auditoría de Gestión y la Financiera

En el Manual de Auditoría de Gestión de la Contraloría General de Estado se define varios aspectos de comparación como son:

Tabla 1: Diferencias Auditoría Financiera y la de Gestión

ELEMENTOS	FINANCIERA	DE GESTION
1. Objetivo	Dictaminar los estados financieros de un período.	Revisa y evalúa la Economía y eficiencia con los que se han utilizado los recursos humanos, materiales y financieros, y el resultado de las operaciones en cuanto al logro de las metas y eficacia de los procesos; evalúa la ética y la ecología, y promueve mejoras mediante recomendaciones.
2. Alcance y Enfoque	Examina registros, documentos e informes contables. Los estados financieros un fin. Enfoque de tipo financiero. Cubre transacciones de un año calendario.	Evalúa la eficacia, eficiencia, economía, ética y ecología en las operaciones. Los estados financieros un medio. Enfoque gerencial y de resultados. Cubre operaciones corrientes y recién ejecutadas.

3. Participantes	Solo profesionales auditores con experiencia y conocimiento contable.	Equipo multidisciplinario conformado por auditores concedores de la gestión y otros profesionales de las especialidades relacionadas con la actividad que se audite.
6. Forma de Trabajo	Numérica, con orientación al pasado y a través de pruebas selectivas.	No numérica, con orientación al presente y futuro, y el trabajo se realiza en forma detallada.
7. Propósito	Emitir un informe que incluye el dictamen sobre los E.F.	Emitir un informe que contenga: comentarios, conclusiones y recomendaciones.
8. Informe	Relativo a la razonabilidad de los estados financieros y sobre la situación financiera, resultados de las operaciones, cambios en el patrimonio y flujos de efectivo.	Comentario y conclusiones sobre la entidad y componentes auditados, y recomendaciones para mejorar la gestión, resultados y controles gerenciales

Fuente: Manual de Auditoría de Gestión

Existen diferencias marcadas como por ejemplo, en la auditoría financiera se busca determinar la razonabilidad de la información financiera, mientras que en la auditoría de gestión se plantea conocer el desempeño de los recursos de la entidad.

2.2.3 Auditoría de Gestión

Según Blanco (2012, pág. 158) “Tiene como propósito la evaluación de la eficiencia con que se asemeja los recursos disponibles y se logran objetivos previstos por la compañía”.

En el Manual de Auditoría de Gestión de la CGE (2003), define de la siguiente manera:

Gestión es un proceso mediante el cual la entidad asegura la obtención de recursos y su empleo eficaz y eficiente en el cumplimiento de sus objetivos. Esto busca fundamentalmente la supervivencia y crecimiento de la entidad, se desarrolla dentro del marco determinado por los objetivos y políticas establecidos por el plan de desarrollo estratégico e involucra a todos los niveles de responsabilidad de la entidad. (pág. 3).

2.2.4 Objetivos de la Auditoría de Gestión

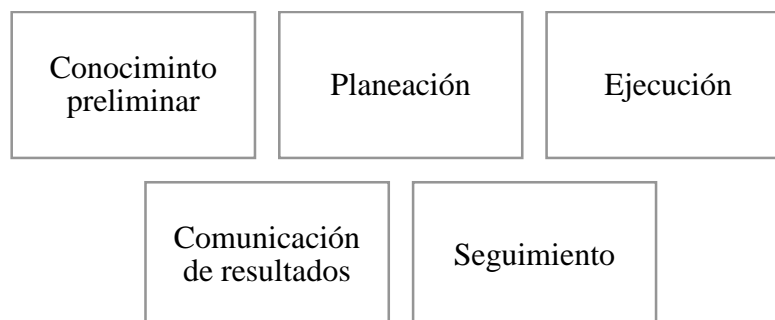
Yanel (2012) “Dentro del campo de acción de la auditoría de gestión se pueden señalar como objetivos principales.

- Determinar lo adecuado de la organización de la entidad.
- Verificar la existencia de objetivos y planes coherentes y realistas.
- Vigilar la existencia de políticas adecuadas y el cumplimiento de las mismas.
- Comprobar la confiabilidad de la información y de los controles establecidos.
- Verificar la existencia de métodos de procedimientos adecuados de operación y la eficiencia de los mismos.
- Comprobar la utilización adecuada de los recursos” (pág. .

2.2.5 Fases de la auditoría de gestión

Varios autores difieren de las fases, algunos definen cuatro etapas, mientras que otros consideran la existencia de cinco, a continuación se presenta las etapas en las cuales se divide el proceso de auditoría:

Ilustración 2: Fases de la Auditoría



Fuente: Manual de Auditoría de Gestión de la Contraloría General del Estado (2003)

A continuación se describa cada fase de la auditoría, según los conceptos presentados en el Manual de Auditoría de la CGE (2003);

Fase 1.- Conocimiento Preliminar

Consiste en obtener un conocimiento integral del objeto de la entidad, dando mayor énfasis a su actividad principal; esto permitirá una adecuada planificación, ejecución y consecución de resultados de auditoría a un costo y tiempo razonables. (pág. 108)

La información preliminar enfoca la auditoría, se presentan documentos entregados por la institución y procesos propios de esta fase:

- Visita preliminar
- Entrevista con el Gerente general
- Constitución de la cooperativa
- Ruc
- Información general
- Análisis de la información preliminar
- Determinación de los componentes de la auditoría

Fase 2.- Planificación

Consiste en orientar la revisión hacia los objetivos establecidos para los cual debe establecerse los pasos a seguir en la presente y siguientes fases y las actividades a desarrollar. La planificación debe contener la precisión de los objetivos específicos y el alcance del trabajo por desarrollar considerando entre otros elementos, los parámetros e indicadores de gestión de la entidad; la revisión debe estar fundamentada en programas detallados para los componentes determinados, los procedimientos de auditoría, los responsable, y las fecha de

ejecución del examen; también debe preverse la determinación de recursos necesarios tanto en número como en calidad del equipo de trabajo que será utilizado en el desarrollo de la revisión, con especial énfasis en el presupuesto de tiempo y costos estimados; finalmente, los resultados de la auditoría esperados, conociendo de la fuerza y debilidades y de la oportunidades de mejora de la Entidad, cuantificando en lo posible los ahorros y logros esperados. (pág. 133)

Se realiza la evaluación del control interno de los componentes anteriormente definidos, se conoce los niveles de riesgos y confianza de los procesos con lo cual se diseñan los programas de auditoría a ejecutarse en la siguiente etapa.

Fase 3.- Ejecución del Trabajo:

En esa etapa, es donde se ejecuta propiamente la auditoría, pues en esta instancia se desarrolla los hallazgos y se obtienen toda la evidencia necesaria en cantidad y calidad apropiada (suficiente, competente y relevante), basada en los criterios de auditoría y procedimientos definidos en cada programa, para sustentan las conclusiones y recomendaciones de los informes. (pág. 167)

En esta fase se desarrollan el programa anteriormente diseñado, para lo cual se emplean técnicas y normas de auditoría que permitirán obtener evidencia suficiente, competente y pertinente para sustentar los hallazgos productos final de la ejecución.

Fase 4.- Comunicación de Resultados:

Además de los informes parciales que puedan emitirse, como aquel relativo al control interno, se preparará un informe final, el mismo que en la auditoría de gestión difiere, pues no sólo que revelará las deficiencias existentes como se lo hacía en las otras auditorías, sino que también, contendrá los hallazgos positivos; pero también se diferencia porque en el informe de auditoría de gestión, en la parte correspondiente a las conclusiones se expone en forma

resumida, el precio del incumplimiento con su efecto económico, y las causas y condiciones para el cumplimiento de la eficiencia, eficacia y economía en la gestión y uso de recursos de la entidad auditada. (pág. 197)

La comunicación debe ser constatare dentro del proceso de auditoría, permite tener información clara y precisa, lo cual evita que existan apreciaciones irreales de las desviaciones institucionales. Una vez aplicados los procedimientos y determinados los hallazgos se procede a redactar el informe que será entregado al titular de la organización con la respectiva opinión sobre la gestión de la organización.

Fase 5.- Seguimiento

Con posterioridad y como consecuencia de la auditoría de gestión realizada, los auditores internos y en su ausencia los auditores externos que ejecutaron la auditoría, deberán realizar el seguimiento correspondiente. (pág. 224)

Generalmente se presenta un plan de recomendaciones con las posibles soluciones para las deficiencias institucionales, el titular de la institución pondrá en consideración de los funcionarios y aplicara solo lo consensuado. Realmente los resultados de la misma se podrán visualizar en una auditoría posterior.

2.2.6 Control interno

Para Samuel Mantilla (2005);

El control interno se define como un proceso, ejecutado por personal de la entidad, diseñado para cumplir objetivos específicos. La definición es amplia, abarca todos los aspectos del control de un negocio, permitiendo así que un directivo se centré en objetivos específicos. El control interno consta de cinco componentes interrelacionados, los cuales son inherentes a la forma como la administración maneja la empresa. Los componentes están ligados, y sirven como criterio para determinar cuándo el sistema es objetivo. (pág. 13)

2.2.7 Componentes del control interno

Según Mantilla (2007), los componentes de control interno:

- ⇒ Ambiente de control. La esencia de cualquier negocio es su gente – sus atributos individuales, incluyendo la integridad, los valores éticos, y la competencia – y el ambiente en el que opera. La gente es el motor que dirige la entidad y el fundamento sobre el cual todas las cosas descansan.

- ⇒ Valoración de riesgos. La entidad debe ser consiente de los riesgos y enfrentarlos. Debe señalar objetivos, integrados con ventas, producción, mercadeo, finanzas y otras actividades de manera que opere concertadamente. También debe establecer mecanismos para identificar, analizar y administrar los riesgos relacionados.

- ⇒ Actividades de control. Se deben establecer y ejecutar políticas y procedimientos para ayudar a asegurar que se están aplicando efectivamente las acciones identificadas por la administración como necesarias para manejar los riesgos en la consecución de los objetivos de la entidad.

- ⇒ Información y comunicación. Los sistemas de información y comunicación se interrelacionan. Ayudan al personal de la entidad a capturar e intercambiar la información necesaria para conducir administrar y controlar sus operaciones.

- ⇒ Monitoreo. Debe monitorearse el proceso total, y considerarse como necesario hacer modificaciones. De esta manera el sistema puede reaccionar dinámicamente cambiando a medida que las condiciones lo justifiquen. (pág. 18)

2.2.8 Métodos de evaluación de control interno

Según la Contraloría General del Estado (2001);

Cuestionarios

Consiste en diseñar cuestionarios a base de preguntas que deben ser contestadas por los funcionarios y personal responsable, de las distintas áreas de la empresa bajo examen, en las entrevistas que expresamente se mantienen con este propósito.

Las preguntas son formuladas de tal forma que la respuesta afirmativa indique un punto óptimo en la estructura de control interno y que una respuesta negativa indique una debilidad y un aspecto no muy confiable; algunas preguntas probablemente no resulten aplicables, en ese caso, se utiliza las letras NA “no aplicable”. De ser necesario a más de poner las respuestas, se puede completar las mismas con explicaciones adicionales en la columna de observaciones del cuestionario o en hojas adicionales.













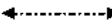



En las entrevistas, no solo se procura obtener un Si, No, o NA, sino que se trata de obtener el mayor número de evidencias; posterior a la entrevista, necesariamente debe validarse las respuestas y respaldarlas con documentación probatoria. (pág. 46)

Flujogramas

Consiste en relevar y describir objetivamente la estructura orgánica de las áreas relacionadas con la auditoría, así como, los procedimientos a través de sus distintos departamentos y actividades.

Este método es más técnico y remediante para la evaluación, tiene ventaja frente a otros métodos porque permite efectuar el relevamiento siguiendo una secuencia lógica y ordenada, permite ver de un solo golpe de vista el circuito en su conjunto y facilita la identificación o ausencia de controles. (pág. 46)

Ilustración 3: Elementos de los flujogramas

SIMBOLOGÍA	DESCRIPCIÓN
	PROCESO
	PROCESO CON CONTROL
	DECISION
	DOCUMENTO
	DOCUMENTO PRENUMERADO
	REGISTROS (Libro, tarjetas, etc.)
	TARJETA PERFORADA
	PAPEL PERFORADO
	ARCHIVO
	DESPLAZA UN DOCUMENTO PARA EXPLICAR DESVIACIONES DEL SISTEMA
	ACTUALIZAR LA INFORMACIÓN
	SE TOMA INFORMACION
	SE TOMA Y ACTUALIZA INFORMACION
	DOCUMENTO (Cuando se va distribuir los documentos)
	CONECTOR
	INICIO O FIN

Fuente: Manual de Auditoría de Gestión de la CGE (pág. 47)

Descriptivo o Narrativo

Consiste en la descripción detallada de los procedimientos más importantes y las características del sistema que se está evaluando; estas explicaciones se refieren a funciones, procedimientos, registros, formularios, archivo, empleados y departamentos que intervienen en el sistema. El relevamiento se los hace en entrevistas y observaciones de actividades, documentos y registros. (pág. 47)

2.2.9 Marcas de auditoría

Según el Manual de Auditoría de Gestión de la CGE (2003);

Las marcas de auditoría, conocidas también como: claves de auditoría o tildes, 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. Estas marcas permiten conocer además, cuáles partidas fueron objeto de la aplicación de los procedimientos de auditoría y cuáles no.

Existen dos tipos de marcas, las de significado uniforme, que se utilizan con frecuencia en cualquier auditoría. Las otras marcas, cuyo contenido es a criterio del auditor, obviamente no tienen significado uniforme y que para su comprensión requiere que junto al símbolo vaya una leyenda de su significado.

Las marcas al igual que los índices y referencias ya indicadas, preferentemente deben ser escritas con lápiz de color rojo, ya que su uso se encuentra generalizado al igual que los papeles de trabajo elaborados por el auditor usualmente son hechos con lápiz de papel. (pág. 67).

Ilustración 4: Marcas de auditoría

✓	Ligado
✕	Comparado
*	Observado
∧	Rastreado
>	Indagado
∩	Analizado
↔	Conciliado
∪	Circularizado
∩	Sin respuesta
⊕	Confirmaciones, respuesta afirmativa
⊖	Confirmaciones, respuesta negativa
<	Comprobado
∞	Cálculos
⊗	Inspeccionado
○ ^{Nº}	Notas explicativas

Fuente: Manual de Auditoría de Gestión de la CGE (pág. 68)

2.2.10 Evidencia de auditoría

Según Franklin (2007);

La evidencia representa la comprobación fehaciente de los hallazgos durante el ejercicio de la auditoría, por lo que constituyen un relevante para fundamentar los juicios y conclusiones que formula el auditor.

Por tal motivo, al reunirla se debe prever el nivel de riesgo, incertidumbre y conflicto que puede traer consigo, así como el grado de confiabilidad, calidad y utilidad real que debe tener; en consecuencia, es indispensable que el auditor se apegue en todo momento a la línea de trabajo acordada, a las normas en la materia y a los criterios que surjan durante el proceso de ejecución.

Los tipos de evidencia son los siguientes:

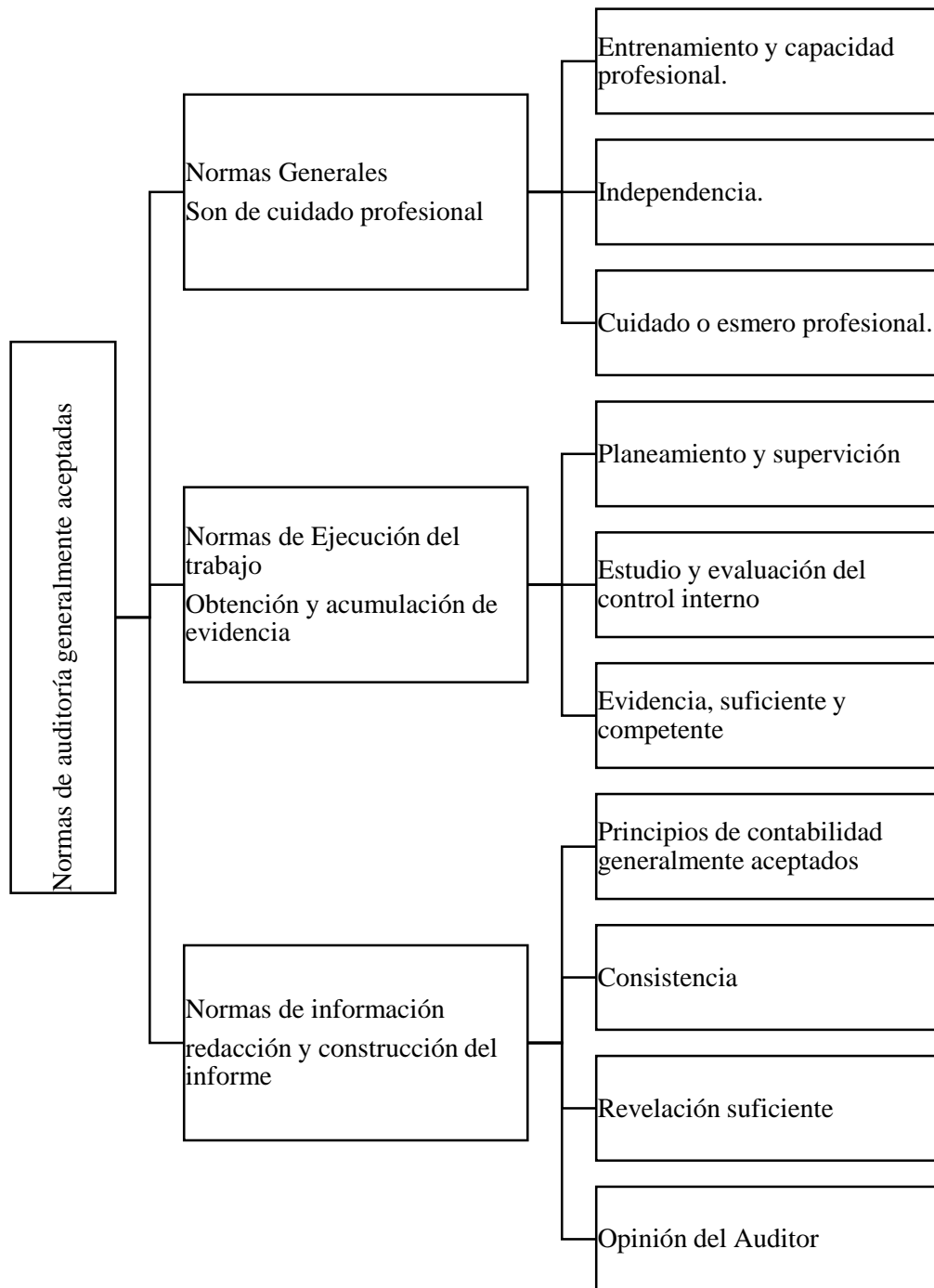
- **Física.-** Se obtiene mediante inspección u observación directa de las actividades, bienes o sucesos, y se presenta a través de notas, fotografías, graficas, cuadros, mapas o muestras materiales.
 - **Documental.-** Se logra por medio del análisis de documentos, Está contenida en cartas, contratos, registros, actas, minutas, facturas, recibos y toda clase de comunicación relacionada con el trabajo.
 - **Testimonial.-** Se obtiene de toda persona que realiza declaraciones durante la aplicación de la auditoria.
 - **Analítica.-** Comprende cálculos, comparaciones, razonamientos y desegregación de la información por aéreas, apartados y/o componentes.
- (pág. 89)

2.2.11 Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas

Son un conjunto de principios, procedimientos, reglas y normas que regulan el ejercicio de la auditoría externa y que ayudan a los auditores a cumplir con sus responsabilidades

profesionales en la auditoría de estados financieros, incluye las capacidades profesiones como lo son la competencia y la independencia, los requisitos de informe y la evidencia, que permite emita dictámenes para efectos ante terceros, con el fin de confirmar la veracidad, pertinencia o relevancia y suficiencia de la información:

Ilustración 5: NAGAS



Elaborado por: El Autor

2.2.12 Indicadores de Gestión

Según (CGE, 2012);

Los Indicadores de gestión son variables o parámetros que permiten medir de forma cuantitativa y cualitativa, el grado de cumplimiento de un sistema, proyecto, programa, componente, proceso, actividad o de la ejecución de las operaciones, en términos de eficiencia, economía, efectividad e impacto.

Para la construcción del indicador se deberá colocar en el numerador las variables con datos relativos a insumos, procesos o productos y en el denominador se colocarán las variables cronológicas, físicas o económicas de comparación.

Se pueden utilizar datos primarios o indicadores que relacionan dos datos; una vez elegidos los indicadores, se definen los objetivos contra los que se van a comparar, la periodicidad en que se realizarán las mediciones y cuando los desvíos se convertirán en alertas, es decir, indicarán los niveles por encima o por debajo de los cuales el indicador es importante.

Características

- Estarán ligados a la misión, visión, los objetivos estratégicos y las metas trazadas.
- Establecerán una periodicidad y un responsable de cálculo
- Proveerán información útil y confiable para la toma de decisiones
- El número de indicadores será el necesario para evaluar la gestión, uso de los recursos y grado de satisfacción de los usuarios, evitando los que no son aplicables.
- Se integrarán con los procesos, áreas funcionales y sistemas de evaluación organizacional. (pág. 22)

Para Milton Maldonado (2011) los indicadores de gestión son los siguientes:

Eficiencia:

Consiste en lograr la utilización más productiva de bienes materiales y de recursos humanos y financieros.

Eficacia:

Es el grado en que los programas están consiguiendo los objetivos propuestos.

Economía:

Se refiere a los términos y condiciones conforme a los cuales se adquieren bienes y servicios en cantidad y calidad apropiadas, en el momento oportuno y al menor costo posible.

Ecología:

Podrá definirse como el examen y evaluación al medio ambiente, el impacto al entorno y la propuesta de soluciones reales y potenciales.

Ética:

Etimológicamente hablando, ética es un conjunto de principios y normas morales que regulan las actividades humanas. un elemento básico de la gestión institucional, expresada en la moral y conducta individual y grupal, de los funcionarios y empleados de una entidad, basada en sus deberes, en su código de ética, las leyes, en las normas constitucionales, legales y vigentes de una sociedad.

Equidad:

Estudia el desarrollo de la administración, identificando los receptores de su acción económica y la distribución de costos y beneficios entre los diferentes agentes económicos de bienes y servicios entre individuos de una misma categoría esencial. (págs. 23-28)

2.2.13 Hallazgos de auditoría

En su obra Auditoría de Gestión Maldonado (2011), define;

Cuando hay muchas áreas críticas hay que imaginar que estas pasan por un embudo y serán examinadas las más críticas.

El concepto de “hallazgo de auditoría” implica que éste tenga cuatro atributos.

Condición.- Lo que sucede o se da en la realizada dentro de la entidad.

Criterio.- Parámetro de comparación por ser la situación ideal, el estándar, la norma, el principio administrativo apropiado o conveniente.

Causa.- Motivo, razón por el que se dio la desviación o se produjo el área crítica.

Efecto.- Daño, desperdicio, pérdida.

2.2.14 Informe de Auditoría

Para Franklin (2007);

Al finalizar el examen de la organización, de acuerdo con el procedimiento correspondiente, y una vez que se han seleccionado los enfoques de análisis organizacional y cuantitativos y formulado el diagnóstico administrativo, es necesario preparar un informe, en el cual se consignen los resultados de la auditoría e identifique claramente el área, sistema, programas, proyectos, etc. Auditado el objeto de la revisión, la duración, alcance, recursos y métodos empleados. (pág. 116)

ESQUEMA DEL INFORME

CONTENIDO DEL INFORME

Carta de Envío

CAPITULO I.- Enfoque de la Auditoría

Motivo de la auditoría

Objetivos

Alcance

Enfoque

Componentes auditados

Indicadores utilizados

CAPITULO II.- Información de la Entidad

Misión

Visión

Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas

Base Legal

Estructura Orgánica

Objetivos de la entidad

Financiamiento

Funcionarios principales

CAPITULO III.- Resultados Generales

CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO

3.1 HIPÓTESIS

3.1.1 Hipótesis General

Con una Auditoría la Gestión en la COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA, de la provincia de Morona Santiago, Cantón Macas, correspondiente al período de 01 de enero al 31 de diciembre del 2013 nos permitirá determinar el cumplimiento de los indicadores de gestión y recomendar acciones para el mejor empleo de los recursos de la empresa.

3.1.2 Hipótesis General

- ✓ Diagnosticando la situación general de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA Agencia Macas, conoceremos la información preliminar de auditoría de gestión
- ✓ Aplicando el proceso de ejecución evaluaremos el área de créditos y cobranza de la cooperativa.
- ✓ La emisión del informe de auditoría que presenta conclusiones y recomendaciones para ser empleado como herramienta de gestión por su administración.

3.2 VARIABLES

3.2.1. Variable Independiente

Con la Auditoría de Gestión en la COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA, de la provincia de Morona Santiago, Cantón Macas, correspondiente al período de 01 de enero al 31 de diciembre del 2013.

3.2.2. Variable Dependiente

Nos permitirá determinar el cumplimiento de los indicadores de gestión y recomendar acciones para el mejor empleo de los recursos de la empresa.

Tabla 2: Matriz de variables

HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTO
<p>Auditando la Gestión en la COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA, de la provincia de Morona Santiago, Cantón Macas, correspondiente al período de 1 de enero al 31 de diciembre del 2013 nos permitirá determinar el cumplimiento de los indicadores de gestión y recomendar acciones para el mejor empleo de los recursos de la empresa.</p>	<p>INDEPENDIENTE: Auditando de Gestión en la COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA, de la provincia de Morona Santiago, Cantón Macas, correspondiente al período de 1 de enero al 31 de diciembre del 2013.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Constitución de la cooperativa. • RUC. • Información general de la Cooperativa. • Contratos legales. • Manual de funciones. • Estados financieros. • Evaluación de desempeño. • Indicadores de desempeño. 	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevista • Encuesta • Observación • Comprobación de datos. • Verificación documental.
	<p>DEPENDIENTE: Nos permitirá determinar el cumplimiento de los indicadores de gestión y recomendar acciones para el mejor empleo de los recursos de la empresa.</p>		

3.3 MODALIDAD DE INVESTIGACIÓN

Investigación de Campo es el estudio sistemático de los hechos en el lugar en que se producen. En esta modalidad el investigador tomo contacto en forma directa con la realidad, para obtener información de acuerdo con los objetivos del proyecto.

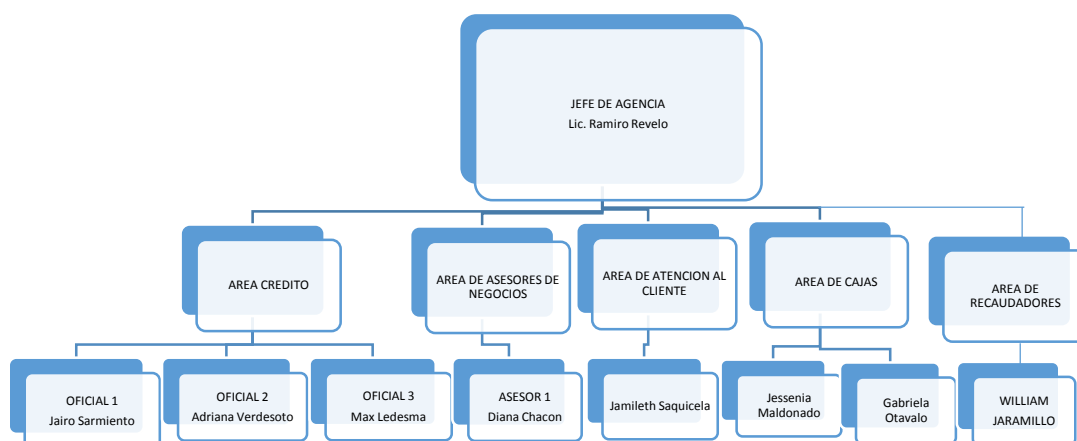
3.4 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Descriptiva.- En la tesis se aplicara el tipo descriptivo permite conocer las características de una población, situación o área de interés; para en base de esa información emitir un informe con dichos resultados.

3.5 POBLACIÓN Y MUESTRA

La población es la totalidad de elementos a ser examinados en un proceso determinado; la cooperativa cuenta con ocho funcionarios, para la realización de la auditoria se considerara el total de empleados no se aplicara muestreo de personal, pero en la planificación de la auditoria se determinará una muestra.

Ilustración 6: Organigrama de la Cooperativa de la Pequeña Empresa de Pastaza



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza

3.6 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Método.- el método que se empleara es el método deductivo inductivo ya que el método deductivo ya que se hace alusión a las definiciones y normativas aplicables e inductivas aplica los procesos prácticos.

Técnicas.- Son herramientas que facilita el buen desarrollo de una auditoría

- ✓ **Entrevista.-** Es obtener información a través de una conversación entre el auditor y las personas auditadas
- ✓ **Encuesta.-** Es una herramienta que los auditores usan para analizar los resultados, con la finalidad de establecer criterios
- ✓ **Observación.-** la observación es considerada la más general de las técnicas de auditoria y su aplicación es de utilidad en casi todas las fases del examen

Instrumentos.-

Guía de entrevista: es una herramienta que permite realizar un trabajo reflexivo para la organización de los temas posibles que se abordaran en la entrevista. Según Alma B. León Mejía. (2005, pág. 180).


Cuestionario: es un papel de trabajo de archivo permanente que deberá formar parte del legajo de auditoría. Según Gabriel Sánchez Curiel (año 2006 pág. 21).

Narrativa: es el relato de eventos que ocurren y que son contados por las persona de forma coherente.

CAPÍTULO IV MARCO PROPOSITIVO


4.1 PLANIFICACIÓN

4.1.1 Planificación Preliminar

 <p>Sarmiento Auditor</p>	<p>Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza.</p> <p>Período de 1 de enero al 31 de diciembre del 2013.</p> <p>PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR</p>	<p>FPP</p> <p>1/2</p>		
No.	Procedimientos	Responsable	PT	Observación
1	Realizar la visita y entrevista preliminar.	JS	PP.01	
2	Solicitar información general de la entidad: RUC, Misión, Visión Objetivos; y, Productos financieros.	JS	PP.02	
3	Solicitar información del personal como es: Organigrama funcional, Manual de funciones, Reglamento interno; y, Nómina del personal.	JS	PP.03	

4	Indagar sobre la existencia de metas.	JS	PP.04	
5	Comprobar la existencia de un manual de créditos y recuperación	JS	PP.05	
6	Solicitar la base legal que regula a la entidad.	JS	PP.06	
7	Analizar de la información y determinación de los componentes a ser auditados.	JS	PP.07	
8	Emitir el informe de planificación preliminar.	JS	PP.08	

Elaborado por: JS	Fecha: 09/02/2015
Revisado por: RR / NM	Fecha: 15/05/2015

	<p align="center">Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza.</p> <p align="center">Período de 1 de enero al 31 de diciembre del 2013.</p> <p align="center">VISITA Y ENTREVISTA PRELIMINARES</p>	<p align="center">PP.01</p> <p align="center">1/3</p>
---	--	---

La Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza, ubicada en las calles Soasti entre Bolívar y Mariscal Sucre, el edificio es arrendado, en el que costa dos plantas, en la planta baja al ingresar encontramos el área de atención al cliente, al fondo se encuentra el área de cajas en la que labora dos cajeras, en la planta alta se encuentra el área de crédito, en el que labora tres oficiales de crédito dos de ellos dedicados al microcrédito y un oficial de crédito a créditos de consumo a continuación está el área de asesores de negocios en el que labora dos asesores, también encontramos el área de recaudadores en el que labora solo una persona, para finalizar encontramos el área del jefe de agencia.

Tipos de créditos que se negocian:

- Consumos
- Microcréditos
- Vivienda

Tipo de captación:

- Ahorros a la vista
- Depósitos a plazo fijo
- Ahorro futuro
- Mini ahorro.



ENTREVISTA PRELIMINAR

1. ¿La Cooperativa cuando se creó y con qué fin?

Nace mediante el Acuerdo Ministerial No.593 del 15 de abril de 1987, se aprueba el Estatuto de la Cooperativa como "Pequeños Industriales del Puyo". En fecha 28 de octubre de 1987. Se dedica a la entrega de créditos y recepción de depósitos por parte de los socios.

2. ¿Cuenta con una misión y visión definida?

Si, desde la casa matriz se ha registrado la misión y visión de la institución.

3. ¿Ha sido socializada la misión y visión institucional?

Si, los funcionarios de la cooperativa conocen cual es la misión y visión institucional y trabaja en pro de su cumplimiento.

4. ¿Se han fijado objetivos, metas y estrategias propias de la agencia?

Si, se cuenta con los objetivos que se fijan para cada entidad, se identifican las metas y se trabaja por el cumplimiento de ellas. Cada fin de mes se determina su cumplimiento y se realiza la respectiva motivación.

5. ¿Cuáles son los productos financieros que ofertan?

Se ofertan microcréditos, vivienda y créditos de consumo; en lo referente al ahorro a la vista, mini ahorro, ahorro futuro y plazo fijo con requisitos propios para cada producto financiero.

6. ¿Cuentan con personal idóneo para realizar sus funciones e información del talento humano?

Si, el personal que ingresa a la Cooperativa cumple con el perfil requerido para el cargo, cada agencia realiza la selección del personal pero es autorizado por la Matriz.

7. ¿Se presenta organigrama funcional, estructural y reglamento interno?

Si, contamos con el organigrama estructural donde se define las líneas de jerárquica, en el manual de funciones se describen las competencias de cada funcionario y el reglamento interno donde se definen el comportamiento obligaciones y responsabilidades.

8. ¿La entidad cuenta con un manual para el otorgamiento de créditos y la recuperación de la cartera?

Si, contamos con el manual donde se establece como se realiza el proceso de otorgamiento de crédito.

9. ¿Se han fijado las metas de colocación y recuperación?

Si, cada año se establecen metas de colocación y recuperación que deben alcanzar cada agencia, que son evaluados periódicamente por cada Jefe. En base a su cumplimiento se procede a cancelar a los Asesores de Crédito.


10. ¿Se cuenta con Estados Financieros aprobados por la matriz?

Si, contamos con Estados financieros que son enviados según la periodicidad que marque la Matriz.


11. ¿Usted conoce la base legal de la entidad?

Sí, estamos regulado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, y la normativa interna de la institución.

Elaborado por: JS	Fecha: 09/02/2015
Revisado por: RR / NM	Fecha: 15/05/2015

	Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza. Período de 1 de enero al 31 de diciembre del 2013. INFORMACIÓN GENERAL	PP.02 1/6
---	---	--------------------------------

RUC



REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES

NUMERO RUC: 1690012606001

RAZON SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA.

NOMBRE COMERCIAL: CACPE PASTAZA

CLASE CONTRIBUYENTE: ESPECIAL

REPRESENTANTE LEGAL: ACUÑA CARRASCO EDGAR MAXTRANCEL

CONTADOR: SALAZAR LOPEZ HERIKA SUGEY

FEC. INICIO ACTIVIDADES:	15/04/1987	FEC. CONSTITUCION:	15/04/1987
FEC. INSCRIPCIÓN:	01/09/1988	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	15/05/2013

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS.

DOMICILIO TRIBUTARIO:

Provincia: PASTAZA Cantón: PASTAZA Parroquia: PUYO Barrio: LIBERTAD Calle: ATAHUALPA Número: 5/N Intersección: GENERAL VILLAMIL Referencia ubicación: FRENTE AL HOTEL AMAZONICO Telefono Trabajo: 032883041 Fax: 032887007 Apartado Postal: 1801817 Telefono Trabajo: 032883042 Email: cacpepas@purtonec.net

DOMICILIO ESPECIAL:

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:


- * ANEXO ACCIONISTAS, PARTICIPES, SOCIOS, MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES
- * ANEXO MOVIMIENTO INTERNACIONAL DE DIVISAS (MID)
- * ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- * ANEXO REPORTE DE OPERACIONES Y TRANSACCIONES ECONÓMICAS FINANCIERAS
- * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- * DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
- * DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- * DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA
- * IMPUESTO A LA PROPIEDAD DE VEHÍCULOS MOTORIZADOS

DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS: del 001 al 006 **ABIERTOS:** 6

JURISDICCION: \ REGIONAL CENTRO \ PASTAZA **CERRADOS:** 0

FRMA DEL CONTRIBUYENTE





Usuario: RPAP080307 Lugar de emisión: PUJOICESLAD MARIN Y 9 DE Fecha y hora: 15/05/2013 11:22:30



SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Página 1 de 3

SRI.gob.ec

REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES		SOCIEDADES		 ...Le hace bien al país!	
NUMERO RUC:	1690012606001				
RAZON SOCIAL:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA.				
ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:					
No. ESTABLECIMIENTO:	001	ESTADO	ABIERTO	MATRIZ	FEC. INICIO ACT. 15/04/1987
NOMBRE COMERCIAL:	CACPE PASTAZA OFICINA MATRIZ				FEC. CIERRE:
ACTIVIDADES ECONÓMICAS:					FEC. REINICIO:
ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS.					
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:					
Provincia: PASTAZA Cantón: PASTAZA Parroquia: PUYO Barrio: LIBERTAD Calle: ATAHUALPA Número: 5/N Intersección: GENERAL VILLAMIL Referencia: FRENTE AL HOTEL AMAZONICO Telefono Trabajo: 032863041 Fax: 032867007 Apartado Postal: 1601817 Telefono Trabajo: 032863042 Email: cacpepas@punitonec.ec					
No. ESTABLECIMIENTO:	002	ESTADO	ABIERTO	OFICINA	FEC. INICIO ACT. 16/04/1994
NOMBRE COMERCIAL:	CACPE-PASTAZA AGENCIA SHELL				FEC. CIERRE:
ACTIVIDADES ECONÓMICAS:					FEC. REINICIO:
ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS.					
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:					
Provincia: PASTAZA Cantón: MERA Parroquia: SHELL Barrio: CENTRAL Calle: AV. PADRE LUIS JACOME Número: 5/N Intersección: 10 DE NOVIEMBRE Referencia: FRENTE A LA PREVENCIÓN MILITAR Telefono Trabajo: 032795075 Fax: 032795075 Email: cacpepas@punitonec.ec Apartado Postal: 1001817 Telefono Trabajo: 032795367					
No. ESTABLECIMIENTO:	003	ESTADO	ABIERTO	OFICINA	FEC. INICIO ACT. 19/08/2003
NOMBRE COMERCIAL:	CACPE-PASTAZA AGENCIA TENA				FEC. CIERRE:
ACTIVIDADES ECONÓMICAS:					FEC. REINICIO:
ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS.					
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:					
Provincia: NAPO Cantón: TENA Parroquia: TENA Barrio: CENTRAL Calle: AMAZONAS Número: 5/N Intersección: JUAN LEON MERA Y ABDON CALDERO Referencia: JUNTO A LA FARMACIA TENA Telefono Trabajo: 052888967 Fax: 052888938 Email: cacpepas@punitonec.ec Apartado Postal: 1601817 Telefono Trabajo: 052888938					
 FIRMA DEL CONTRIBUYENTE					
Usuario: RRAP08037 Lugar de emisión: PUYO/CESLAG MARIN Y B DE Fecha y hora: 15/05/2013 11:22:30					
Página 2 de 3					
					

**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES**

SRI
...le hace bien al país!

NUMERO RUC: 1690012606001

RAZON SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA.

NOMBRE COMERCIAL: CACPE PASTAZA

CLASE CONTRIBUYENTE: ESPECIAL

REPRESENTANTE LEGAL: ACUÑA CARRASCO EDGAR MAXTRANCEL

CONTADOR: SALAZAR LOPEZ HERIKA SUGEY

FEC. INICIO ACTIVIDADES: 15/04/1987 **FEC. CONSTITUCION:** 15/04/1987

FEC. INSCRIPCION: 01/09/1988 **FECHA DE ACTUALIZACION:** 15/05/2013

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS.

DOMICILIO TRIBUTARIO:

Provincia: PASTAZA Cantón: PASTAZA Parroquia: PUYO Barrio: LIBERTAD Calle: ATAHUALPA Número: S/N Intersección: GENERAL VILLAMIL Referencia ubicación: FRENTE AL HOTEL AMAZONICO Telefono Trabajo: 032853041 Fax: 032857007 Apartado Postal: 1601817 Telefono Trabajo: 032853042 Email: cacpepas@pontonet.ec


DOMICILIO ESPECIAL:

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:


- * ANEXO ACCIONISTAS, PARTICIPES, SOCIOS, MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES
- * ANEXO MOVIMIENTO INTERNACIONAL DE DIVISAS (MID)
- * ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- * ANEXO REPORTE DE OPERACIONES Y TRANSACCIONES ECONOMICAS FINANCIERAS
- * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- * DECLARACION DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
- * DECLARACION DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- * DECLARACION MENSUAL DE IVA
- * IMPUESTO A LA PROPIEDAD DE VEHICULOS MOTORIZADOS

DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS: del 001 al 006 **ABIERTOS:** 6

JURISDICCION: REGIONAL CENTRO PASTAZA **CERRADOS:** 0



FIRMA DEL CONTRIBUYENTE







SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Usuario: RRAP08207 Lugar de emisión: PUYO CESLAO MARIN Y B DE Fecha y hora: 15/05/2013 11:22:30

Página 1 de 3

SRI.gob.ec

REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES		SOCIEDADES		 ...Le hace bien al país!	
NUMERO RUC:	1690012606001				
RAZON SOCIAL:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA.				
Nº. ESTABLECIMIENTO:	004	ESTADO:	ABIERTO	OFICINA:	FEC. INICIO ACT. 01/09/2006
NOMBRE COMERCIAL:	CACPE-PASTAZA AGENCIA MARISCAL			FEC. CIERRE:	
ACTIVIDADES ECONÓMICAS:				FEC. REINICIO:	
ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS.					
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:					
Provincia: PASTAZA Cantón: PASTAZA Parroquia: PUYO Barrio: MARISCAL Calle: ATAHUALPA Número: S/N Intersección: AMAZONAS Referencia: FRENTE AL COMERCIAL LA ECONOMIA Edificio: FAUSTO ESPIN Telefono Trabajo: 032887960 Telefono Trabajo: 032887670 Apartado Postal: 1601817 Email: cacpepas@purltonec					
Nº. ESTABLECIMIENTO:	005	ESTADO:	ABIERTO	OFICINA:	FEC. INICIO ACT. 21/09/2007
NOMBRE COMERCIAL:	CACPE-PASTAZA AGENCIA MACAS			FEC. CIERRE:	
ACTIVIDADES ECONÓMICAS:				FEC. REINICIO:	
ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS.					
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:					
Provincia: MORONA SANTIAGO Cantón: MORONA Parroquia: MACAS Barrio: CENTRAL Calle: SOASTI Número: S/N Intersección: BOLIVAR Y SUCRE Referencia: FRENTE A LA MUEBLERIA GRACIELA, DIAGONAL AL HOTEL JAMAYCA Fax: 072703877 Apartado Postal: 1601817 Email: cacpepas@purltonec Telefono Trabajo: 072703877 Telefono Trabajo: 072704145					
Nº. ESTABLECIMIENTO:	006	ESTADO:	ABIERTO	OFICINA:	FEC. INICIO ACT. 17/12/2008
NOMBRE COMERCIAL:	CACPE PASTAZA AGENCIA AMBATO			FEC. CIERRE:	
ACTIVIDADES ECONÓMICAS:				FEC. REINICIO:	
ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS.					
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:					
Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: MATRIZ Barrio: CENTRAL Calle: MONTALVO Número: 03-31 Intersección: BOLIVAR Y ROCAFUERTE Referencia: DIAGONAL A LA CASA DE MONTALVO Telefono Trabajo: 032426089 Telefono Trabajo: 032426088 Email: cacpepas@purltonec					
 FIRMA DEL CONTRIBUYENTE		 SERVICIO DE RENTAS INTERNAS			
Usuario: RRAP086307		Lugar de emisión: PUYOIGESLAO MARIN Y O DE Fecha y hora: 15/05/2013 11:22:30			
Página 3 de 3					
					

MISION DE LA CACPE – PASTAZA

Hacemos realidad los sueños de nuestros socios y clientes a través de servicios financieros realizados con oportunidad, honestidad y responsabilidad sustentados en tecnología actualizada, en el marco de las disposiciones legales contando con personal motivado y capacitado que permita promover el desarrollo socio económico de la comunidad.

Visión

Ser líder en la región amazónica y parte de la sierra central que brinde servicios financieros de calidad a sus socios y clientes propendiendo al desarrollo socio económico de la comunidad.

Objetivos

General

Facilitar el perfil, uso y conocimiento de los diferentes puestos de trabajo que se aplican en cada una de las unidades dentro de la CACPE PASTAZA, para establecer lineamientos de gestión de Recursos Humanos que permitan incrementar el nivel de rendimiento del personal.

Específicos

1. Actualizar el manual de descripción de puestos permitiendo redefinir las actividades específicas de cada área.
2. Determinar actividades de cada uno de los puestos de trabajo que poseen mayor impacto para la cooperativa.
3. Identificar el perfil profesional del puesto de trabajo en la que permita detectar destrezas y cualidades de las personas que aspiran ubicarse en dichos cargos.

Productos financieros.⇒ **Micro Crédito****Monto**

Microcrédito de subsistencia Hasta USD \$ 3,000

Microcrédito acumulación simple De USD \$ 3,000 hasta USD \$ 10,000

Microcrédito acumulación ampliada De USD \$ 10,000 hasta USD \$ 20,000

Descripción general:

Personas naturales o jurídicas socios de la Cooperativa. Está dirigido a comerciantes, artesanos, agricultores, pequeños industriales, ganadores y para cualquier otra actividad productiva. El socio tiene la opción de solicitar que el cobro se lo haga en el domicilio o negocio diariamente, semanalmente, quincenalmente o mensualmente.

Plazo máximo de entrega del crédito 48 horas después de haber presentado la documentación necesaria. Hasta 48 meses plazo.

⇒ **Crédito de Consumo****Monto**


DESDE	HASTA	TIEMPO
USD\$ 100,00	USD\$ 2.000,00	24 meses
USD\$ 2.001,00	USD\$ 4.000,00	42 meses
USD\$ 4.001,00	USD\$ 10.000,00	48 meses
USD\$ 10.001,00	USD\$ 30.000,00	60 meses

Amortización y Forma de pago de cada operación.

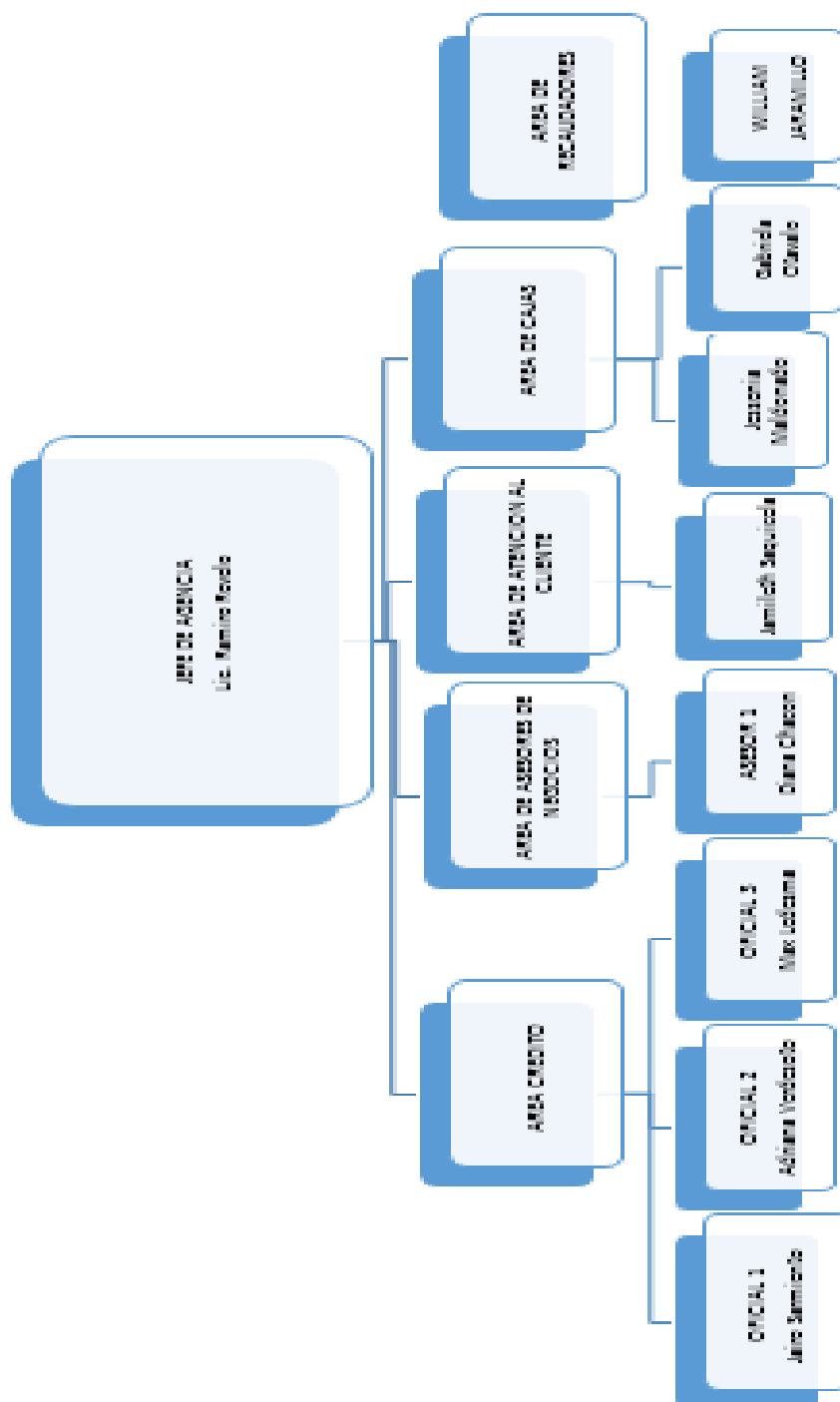
Descripción general:

Financia la adquisición de bienes de consumo o pago de servicios, cuya fuente de pago es el ingreso neto mensual promedio del deudor periódicas y cuya fuente de repago es el ingreso del deudor.

Elaborado por: JS	Fecha: 09/02/2015
Revisado por: RR / NM	Fecha: 15/05/2015

	<p>Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza.</p> <p>Período de 1 de enero al 31 de diciembre del 2013.</p> <p>INFORMACIÓN DEL PERSONAL</p>	<p>PP.03</p> <p>1/9</p>
---	---	---------------------------------------

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



MANUAL DE FUNCIONES



CACPE
PASTAZA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA

DEPARTAMENTO DE GESTION DE RECURSOS HUMANOS

MANUAL DE CLASIFICACION DE PUESTOS Y FUNCIONES

APLICADO A: OFICINA MATRIZ Y AGENCIAS

ELABORADO POR: Ing. Karina Espín

2008

1. ANTECEDENTES

El presente documento permite establecer directrices de dirección para el normal funcionamiento del personal que labora en la cooperativa, en la que hace mención hacia el correcto manejo del personal y la documentación que soporte dichas actividades.

2. MISION DE LA CACPE – PASTAZA

Hacemos realidad los sueños de nuestros socios y clientes a través de servicios financieros realizados con oportunidad, honestidad y responsabilidad sustentados en tecnología actualizada, en el marco de las disposiciones legales contando con personal motivado y capacitado que permita promover el desarrollo socio económico de la comunidad.

3. VISION DE LA CACPE - PASTAZA

Ser líder en la región amazónica y parte de la sierra central que brinde servicios financieros de calidad a sus socios y clientes propendiendo al desarrollo socio económico de la comunidad.

4. ALCANCE

Dentro de la delimitación de descripción de puestos y funciones del departamento de gestión de recursos humanos se encuentran los siguientes:

- Perfil de puestos
- Características de la calificación de puestos.
- Valoración cualitativa de puestos.
- Mecanismos de selección de puestos.
- Funciones de puestos
- Ubicación organizacional de puestos
- Ubicación jerárquica de puestos
- Ubicación funcional de puestos

5. OBJETIVOS

5.1. OBJETIVO GENERAL

Facilitar el perfil, uso y conocimiento de los diferentes puestos de trabajo que se aplican en cada una de las unidades dentro de la CACPE PASTAZA, para establecer lineamientos de gestión de Recursos Humanos que permitan incrementar el nivel de rendimiento del personal.

5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Actualizar el manual de descripción de puestos permitiendo redefinir las actividades específicas de cada área.

Determinar actividades de cada uno de los puestos de trabajo que poseen mayor impacto para la cooperativa.

Identificar el perfil profesional del puesto de trabajo en la que permita detectar destrezas y cualidades de las personas que aspiran ubicarse en dichos cargos.

6. METODOLOGÍA APLICADA

Este trabajo constituye una investigación de tipo descriptivo, porque permite identificar y conocer las actividades esenciales en cada uno de los puestos de trabajo.

ÍNDICE ALFANUMÉRICO

PUESTO POR ORDEN ALFABÉTICO	Digito
Archivo	AR
Asamblea General	AG
Asesor de Negocios	AN
Asistente de Contabilidad	AC
Asistente de Auditoria Interna	AAI
Asistente de Gerencia	AG
Asistente de Riesgos	AR
Asistente de Servicios Generales	ASG
Asistente de Sistemas	AS

Auditor Interno	AI
Auxiliar de Servicios Generales	AXS
Cajero /a	CJ
Comité de Crédito	CC
Comité de Inversiones	CI
Comité de Administración de Riesgos Integrales	CARI
Comité de Auditoria	CA
Comité de calificación de Activos de Riesgos y Constitución de Provisiones	CAR
Comité de Ética	CE
Comité Ejecutivo	CEJ
Consejo de Administración	CAD
Contador General	CG
Gerente General	GG
Guardia	GD
Jefe de Agencia	JA
Jefe de Captaciones	JC
Jefe de Crédito	JCR
Jefe de Marketing	JM
Jefe de Riesgos	JR
Jefe de Sistemas	JS
Jefe Financiero	JF
Jefe Recursos Humanos	JRH
Oficial de Atención al Cliente	OAT
Oficial de Cobranzas	OC
Oficial de Crédito	OCR
Oficial de Cumplimiento	OCM

Oficial de Inversiones	OI
Oficial de Servicio y Atención al Cliente	OSAC
Presidente	PR
Recaudador	RC
Secretario del Consejo de Administración	SAC
Tesorero	TS

Nota: El Manual de Funciones es del 119 hojas por esa razón se ha incluida las iniciales.

REGLAMENTO INTERNO

REGLAMENTO INTERNO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA.

La Asamblea General Ordinaria de Representantes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda., identificada con las siglas “CACPE PASTAZA”, Cooperativa Financiera controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, en sesión celebrada en la ciudad del Puyo, cantón y provincia de Pastaza, el veintinueve de marzo del año dos mil catorce, en uso de la facultad conferida en el Artículo 47, de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, así como lo establecido en el Ordinal 1, del Artículo 29 del Reglamento General de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, que contiene las atribuciones y deberes de la Asamblea General de las Cooperativas, aplicables al sistema cooperativo de ahorro y crédito, procedió a conocer, analizar y aprobar el proyecto de Reglamento Interno, y en uso de las facultades que le conceden la misma Ley y su Reglamento General, expide el siguiente:

REGLAMENTO INTERNO

CAPÍTULO I

DEL ÁMBITO Y OBJETIVOS

ARTÍCULO 1.- Ámbito.- El presente Reglamento Interno, tiene como ámbito todo aquello que constituye y forma parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Limitada, sus Órganos de Gobierno, de Administración, de Control, así como los Operativos, sean éstos Empleados/as, Funcionarios/as, y/o Ejecutivos, tanto en la Matriz, como en sus Agencias;

ARTICULO 2.- Objeto.- Su objeto es, el de establecer y determinar los medios, instrumentos y procedimientos de aplicación de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero y Popular y Solidario, de su Reglamento General, así como las normas aplicables al sistema cooperativo expedidas por la Superintendencia y demás Organos de Regulación y Control previstos en la misma Ley y su Reglamento General; así como también en el Estatuto Social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Limitada, Código de Buen Gobierno, Reglamentos, Manuales, y más Normativa Interna, e igualmente las Resoluciones, Directivas, y más disposiciones emitidas o dictadas por los Organos de Control, previstos en la referida Ley y su Reglamento General; y también aquellas que han sido emitidas, y las que fueren emitidas por los Órganos de Gobierno, de Administración, Control Interno y Externo, así como de aquellos/as provenientes o dictados por los Operativos y Ejecutivos de la Cooperativa.

ARTÍCULO 3.- Terminología.- Para efectos del presente Reglamento Interno, y su aplicación, abreviadamente se denominará a las Instituciones del sistema, en la forma siguiente: a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria: “ **SEPS** “; a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda. : “ **CACPE PASTAZA** “; a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario : “ **LOEPS** “, al Reglamento General de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario

“ **Reglamento General** “; a las Cooperativas de Ahorro y Crédito : “ **COACs** “; Reglamento Interno ; “ **RI**”; esto, sin perjuicio de otras contracciones que, eventualmente y dentro del contexto de éste instrumento, fuere necesario emplear.

ARTÍCULO 4.- RESPONSABILIDAD.- La Cooperativa es una sociedad de personas, de responsabilidad limitada a su capital. La responsabilidad personal de cada socio, se encuentra limitada al capital que hubiere aportado en Certificados de Aportación; y, la responsabilidad de la Cooperativa, estará limitada al total de su patrimonio.

ARTÍCULO 5.- DURACIÓN.- La Cooperativa, es de duración indefinida; sin embargo podrá disolverse o liquidarse voluntaria o forzosamente, por las causales y en la forma prevista en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, y del sector financiero popular y solidario, su Reglamento General, las normas y Resoluciones que expidiere la Superintendencia, así como las que se encuentran previstas en su Estatuto social, y en este Reglamento Interno.


ARTÍCULO 6.- OBJETO SOCIAL.- La Cooperativa es una institución de carácter privado, cuyo objeto social es la realización de operaciones de intermediación financiera, y el otorgamiento de servicios sociales a sus socios, en el marco de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, y del sector financiero popular y solidario, su Reglamento General, el Estatuto Social, su Normativa Interna vigente, y aquella que se dictare en el futuro, dentro del marco legal, Estatuto Social y Reglamentos.

Nota: el reglamento interno cuenta con 39 páginas por esa razón solo se han colocado las iniciales.

NÓMINA DEL PERSONAL.


No.	Nómina	Cargo
1	Ramiro Revelo	Jefe de Agencia
2	Diana Chacón	Asesor
3	Jairo Sarmiento	Oficial de crédito
4	Adriana Verdesoto	Oficial de crédito
5	Max Ledesma	Oficial de crédito
6	Jamileth Saquicela	Atención al cliente
7	Gabriela Otavalo	Cajera
8	Jessenia Maldonado	Cajera
9	William Jaramillo	Recaudador

Elaborado por: JS	Fecha: 09/02/2015
Revisado por: RR / NM	Fecha: 15/05/2015

	<p align="center">Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza.</p> <p align="center">Período de 1 de enero al 31 de diciembre del 2013.</p> <p align="center">METAS</p>	<p align="center">PP.04</p> <p align="center">1/1</p>
---	---	---

TIPO DE CREDITO	CONSUMO	VIVIENDA	MICROCREDITO MINORISTA	MICROC ACUMULACION SIMPLE	MICROC ACUMULACION AMPLIADA
Enero	\$ 144,000.00	\$ -	\$ 117,598.73	\$ 110,098.73	\$ 60,000.00
Febrero	\$ 144,000.00	\$ 30,000.00	\$ 120,511.49	\$ 113,011.49	\$ 60,000.00
Marzo	\$ 144,000.00	\$ -	\$ 136,482.40	\$ 138,982.40	\$ 60,000.00
Abril	\$ 144,000.00	\$ 30,000.00	\$ 139,395.16	\$ 141,895.16	\$ 60,000.00
Mayo	\$ 144,000.00	\$ -	\$ 120,026.03	\$ 137,526.03	\$ 60,000.00
Junio	\$ 144,000.00	\$ 30,000.00	\$ 139,395.16	\$ 141,895.16	\$ 60,000.00
Julio	\$ 144,000.00	\$ -	\$ 123,618.43	\$ 166,118.43	\$ 72,000.00
Agosto	\$ 144,000.00	\$ 30,000.00	\$ 153,643.05	\$ 198,643.05	\$ 72,000.00
Septiembre	\$ 144,000.00	\$ -	\$ 150,730.29	\$ 195,730.29	\$ 72,000.00
Octubre	\$ 144,000.00	\$ 30,000.00	\$ 172,526.73	\$ 227,526.73	\$ 72,000.00
Noviembre	\$ 144,000.00	\$ -	\$ 169,613.97	\$ 224,613.97	\$ 72,000.00
Diciembre	\$ 144,000.00	\$ 30,000.00	\$ 172,526.73	\$ 227,526.73	\$ 72,000.00

Elaborado por: JS	Fecha: 09/02/2015
Revisado por: RR / NM	Fecha: 15/05/2015

	<p>Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza.</p> <p>Período de 1 de enero al 31 de diciembre del 2013.</p> <p>MANUAL DE COLOCACIÓN DE CRÉDITOS</p>	<p>PP.05</p> <p>1/6</p>
---	---	---------------------------------------

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA PASTAZA LTDA. “CACPE PASTAZA”

CONSIDERANDO

Que: Es necesario mantener actualizada la normatividad interna, de acuerdo a la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero y al marco legal vigente aplicable a la Cooperativa.

Que: En uso de las atribuciones y facultades constantes en el artículo 39, literal a) del Estatuto Social, del artículo 30; artículo 40, literal a), del Decreto Ejecutivo No 194, que contiene el Reglamento que rige la constitución, organización, funcionamiento y liquidación de las Cooperativas de ahorro y crédito que realizan intermediación financiera con el público, y las Cooperativas de segundo piso sujetas al control de la Superintendencia de Bancos y Seguros, publicado en el Suplemento del Registro Oficial No. 111, de 19 de enero del 2010

Acuerda dictar el siguiente:

MANUAL DE GESION DE CRÈDITO Y COBRANZA

Capítulo 1 Generalidades

Introducción

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda. – CACPE PASTAZA es una entidad financiera que está bajo el control de la “**Superintendencia de Bancos y Seguros**”, y que como entidad cooperativa se rige por los valores y principios universales del cooperativismo. Su principal actividad es la Intermediación Financiera la misma que se sustenta en tres pilares fundamentales, la **confianza** que los ahorristas e inversionistas tienen en la cooperativa y la **prudencia y seguridad** con la cual la cooperativa debe gestionar estos recursos a través de la colocación de crédito a fin de garantizar la devolución de los recursos a los ahorristas.

La CACPE PASTAZA con el propósito de fortalecer, mejorar y estandarizar los procesos y procedimientos en la operatividad del área de crédito y cobranzas ha elaborado el presente reglamento que contribuirán en la prudente gestión del negocio de crédito a fin de salvaguardar los recursos entregados por los socios y clientes y en una eficiente generación de ingresos que permitan la generación de la rentabilidad suficiente para apalancar el crecimiento de la institución.

El presente Manual de Crédito establece las políticas, límites y restricciones que tienen como objetivo fundamental guiar a las personas que participan en el proceso de crédito, en la adecuada evaluación de los sujetos de crédito, la diversificación, la desconcentración y la recuperación de créditos.

El Manual de Crédito (en adelante “Manual”) ha sido preparado para que los funcionarios vinculados al área de crédito de la cooperativa cuenten con normas uniformes en la administración y análisis de riesgo, así como en la aprobación, instrumentación, desembolso, y cobranzas; en complemento constituirá una herramienta de base para la ejecución de sus tareas y funciones por los responsables de las áreas de control y supervisión interna.

Es atribución del Consejo de Administración dictar las políticas, los reglamentos internos, orgánico funcional, de crédito y las demás normas internas, con sujeción a las disposiciones legales que rijan para el efecto, también es parte de sus atribuciones la aprobación y revisión anual de las estrategias de negocios y las principales políticas de la entidad, finalmente es deber del Consejo aprobar la creación de los comités de crédito que la Institución creyera conveniente.

El presente manual está alineado a las normas y disposiciones legales vigentes derivadas de las disposiciones de los organismos de control que regulan las actividades de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el Ecuador, y en general de las normas de prudencia y sana gestión financiera, y no será contraria a los lineamientos que puedan remitir otros organismos del sistema que puedan surgir a posteriori.

Sobre la base de lo expresado, en uso de sus atribuciones y en sujeción a la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, las normas expedidas por el Banco Central del Ecuador y otras normas que regulen la operación del sistema financiero, el Consejo de Administración resuelve la aprobación del presente Manual de Crédito.

1. Objetivos

1.1 Objetivo General

Normar los mecanismos a través de los cuales la Cooperativa proporciona a sus socios los recursos para financiar el desarrollo de sus actividades económicas, las que estarán orientadas al aumento de la producción, incremento de su capital de trabajo, mejoramiento de su sistema de mercadeo, fomento de pequeños y medianos emprendimientos y mejoramiento de la calidad de vida personal del solicitante y de sus familias a través de la adquisición de bienes y servicios.

Objetivos Específicos

El Reglamento procura cumplir con los siguientes objetivos:

- a. Definir los objetivos planteados por la Dirección en cuanto a la administración del crédito.
- b. Establecer las políticas que regulen el proceso de otorgamiento de crédito en sus diferentes segmentos y su seguimiento, administración y recuperación.
- c. Apoyar la administración de los riesgos crediticios, el control y la minimización de los mismos.
- d. Establecer los niveles resolutivos encargados de la aprobación de los créditos.
- e. Formalizar los procesos relacionados con el análisis y resolución del otorgamiento de crédito, la administración y recuperación de cartera;
- f. Establecer las políticas y procedimientos para la constitución de provisiones y el castigo de operaciones de crédito.
- g. Definir las funciones y responsabilidades del Área de Crédito.
- h. Apoyar en los procesos de control interno, auditoría y riesgos.

Capítulo 2 Definición de las Políticas de Crédito

2.1 Políticas de Crédito

2.1.1 Concepto, Constitución y Objetivo

Por Política de Crédito se comprende a toda guía, regla o parámetro formal que sirve como referente para la toma de decisiones y actuación por parte del personal de la cooperativa y cuyo cumplimiento es de carácter obligatorio. Constituye su objetivo el de proveer pautas estratégicas aplicadas a la administración del riesgo de crédito, con el fin de estandarizar y regular la gestión de crédito en la cooperativa.

La responsabilidad de la definición y aprobación de las políticas corresponde al Consejo de Administración.

El Comité de Crédito, Gerencia General, Jefes de Sucursal o Agencia, Jefe de Crédito y Cobranzas y funcionarios del área tendrán la atribución de proponer cambios a las políticas de crédito a través del Comité de Administración de Riesgos, en la perspectiva de mejorar la competitividad y fortalecer la administración integral del riesgo crediticio de la cooperativa.

El Consejo de Vigilancia y Auditoría Interna se encargarán de controlar que se cumplan con las políticas aprobadas por el Consejo de Administración.

El Comité de Administración de Riesgos está conformado por un Representante del Consejo de Administración, quien lo presidirá, el Gerente General y el Jefe de la Unidad de Riesgos.

El Consejo de Vigilancia estará integrado según lo dispone la Superintendencia de Bancos y Seguros.

El Comité de Crédito hará el seguimiento de la aplicación y cumplimiento de las políticas y límites establecidos en este Manual. Constituye su objetivo el de proveer pautas estratégicas aplicadas a la administración del riesgo de crédito, con el fin de estandarizar y regular la gestión de crédito en la Cooperativa.

2.1.2 Funciones y Responsabilidades

En la perspectiva de fortalecer la competitividad del servicio de crédito de la cooperativa y la administración del riesgo, son funciones del Comité de Administración Integral de Riesgos, con respecto a la gestión de crédito:

- Diseñar o actualizar las estrategias, políticas, procesos para el control del riesgo de crédito, metodologías crediticias y proponerlos para la aprobación del Consejo de Administración.
- Proponer enmiendas, revisiones y actualizaciones del Manual frente a cambios en el entorno en el que se desenvuelve la Cooperativa, incluyendo el ámbito legal.
- Obtener la aprobación del Consejo de Administración de las revisiones y/o enmiendas y/o actualizaciones a este Manual, siempre que las mismas no se originen en disposiciones del organismo de control y por tanto son de incorporación e implementación obligatoria.
- Difundir y comunicar nuevas políticas por medio de oficios de actualización numerados, de manera secuencial. En los oficios el comité deberá especificar al menos:
 1. La fecha en que se realiza la enmienda.
 2. Los aspectos que se agreguen o se sustituyen
 3. Los aspectos eliminados del Manual.

Resolver cualquier inquietud en la aplicación de los conceptos del contenido de este Manual.

- Analizar sugerencias y recomendaciones realizadas por parte de los funcionarios de la Cooperativa.

2.2 Normas sobre la Aprobación de las Políticas de Crédito

- Independientemente de quién provenga la propuesta de una política de crédito, la misma será analizada por el Comité de Administración de Riesgos que de considerarla adecuada presentará la sugerencia al Consejo de Administración.
- El Consejo de Administración analizará y aprobará o negará las enmiendas o adiciones propuestas por el Comité de Administración de Riesgos.

2.3 Normas sobre la Divulgación del Manual

- Se autoriza únicamente el acceso del presente Manual a funcionarios de la Cooperativa y la Superintendencia de Bancos y Seguros. Se entregará a cada funcionario autorizado por la Cooperativa un ejemplar previamente numerado. Dichos funcionarios serán responsables de la custodia y buen uso del ejemplar recibido y tendrán la obligación de devolver el Manual en caso de cese de funciones, ya sea por término de la relación laboral o cambio de puesto.
- Se prohíbe la reproducción total o parcial del Manual.
- Todo funcionario involucrado en el proceso de crédito y riesgos deberá obligatoriamente conocer en detalle las políticas y procedimientos vigentes, así como sus futuras enmiendas. La Gerencia General establecerá los mecanismos para evaluar o comprobar dicho conocimiento y cuyos resultados podrán ser considerados como un parámetro de la evaluación al desempeño del personal.
- No será justificación frente a incumplimientos, el desconocimiento de políticas, límites, restricciones y procedimientos que han sido divulgados normalmente.
- El registro y custodia de los Manuales será responsabilidad de la Secretaria de Gerencia. De la entrega – recepción de manuales se mantendrá constancia escrita.
- La distribución de los Manuales será responsabilidad del Jefe de Crédito y Cobranzas, quien deberá entregar la documentación correspondiente a los funcionarios involucrados en el proceso de crédito. De la entrega – recepción de los manuales se mantendrá constancia escrita.

- Aquellas personas que sean portadoras de un Manual deberán conservarlo con todo el cuidado necesario para evitar sustracciones no deseadas, así como ser responsables de no extraviarlo.


2.4 Normas sobre el Conocimiento del Manual

Es obligación y responsabilidad de todo funcionario que participe en la gestión de las operaciones de crédito y la administración del riesgo crediticio, conocer los lineamientos, procedimientos y disposiciones legales vigentes sobre la administración, implementación, inscripción, custodia, sesión, vigencia, caducidad, recuperación, renovación y derechos de acción judicial para créditos.

El incumplimiento de las políticas del Manual y sus enmiendas constituirá falta grave frente a la reglamentación de la Cooperativa y se aplicarán las sanciones pertinentes descritas en el Reglamento Interno de Trabajo, y de ser necesario con las penas de Ley.


Nota: El Manual de Gestión de Crédito y Cobranza es un documento de 117 por su expenso volumen se colocaron las páginas iniciales.

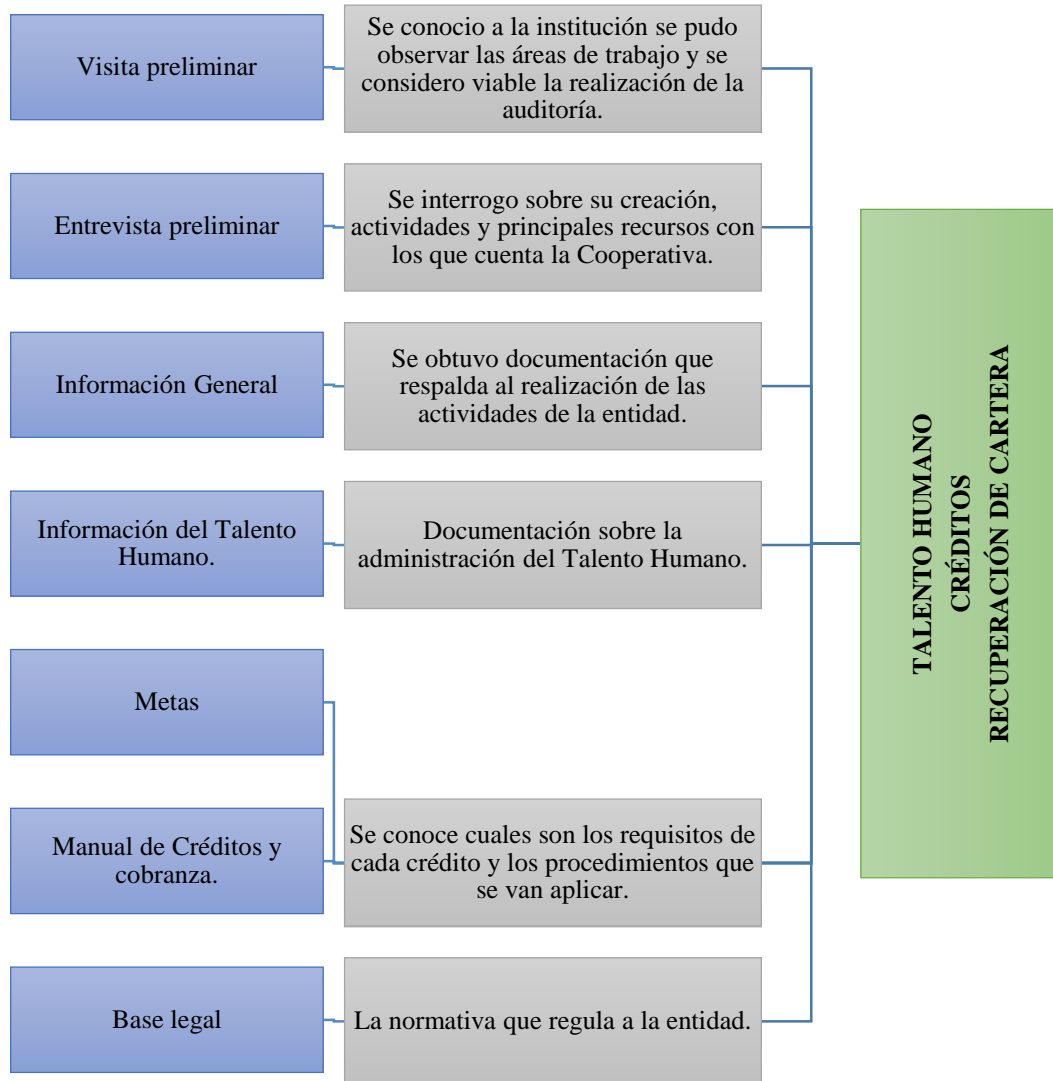
Elaborado por: JS	Fecha: 09/02/2015
Revisado por: RR / NM	Fecha: 15/05/2015

	<p style="text-align: center;">Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza.</p> <p style="text-align: center;">Período de 1 de enero al 31 de diciembre del 2013.</p> <p style="text-align: center;">BASE LEGAL</p>	<p style="text-align: center;">PP.06</p> <p style="text-align: center;">1/1</p>
---	---	---


Constitución de la República del Ecuador.	Presentan los derechos y obligaciones de los ciudadanos y marca las pautas para el desarrollo de la industria.
Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.	Regula a las instituciones que están inmersas en este ámbito.
Reglamento General de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.	Establece los mecanismos que contempla la Ley Orgánica donde está incluida la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza.
Ley Orgánica Derogatoria a la Ley de Buros de Información Crediticos y Reformaría.	Donde se establece el final de la ley de buros de información crediticia y su nuevo mecanismo de funcionamiento.
Ley de Régimen Tributario	Se define cuáles son los tributos que debe cancelar la personal jurídica partiendo de su posición como contribuyente.
Código de Trabajo	Regula la relación entre el empleador y el empleado.
Normativa interna	<p>Reglamento interno</p> <p>Manual de Colocación de créditos</p> <p>Otras disposiciones emitidas por la autoridad.</p>

Elaborado por: JS	Fecha: 09/02/2015
Revisado por: RR / NM	Fecha: 15/05/2015

	<p align="center">Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza.</p> <p align="center">Período de 1 de enero al 31 de diciembre del 2013.</p> <p align="center">ANALISIS DE LA INFORMACIÓN Y DETERMINACIÓN DE LOS COMPONENTES</p>	<p align="center">PP.07</p> <p align="center">1/1</p>
---	---	---



Elaborado por: JS	Fecha: 09/02/2015
Revisado por: RR / NM	Fecha: 15/05/2015

	<p>Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza.</p> <p>Período de 1 de enero al 31 de diciembre del 2013.</p> <p>INFORME DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR</p>	<p>PP.08</p> <p>1/5</p>
---	--	---------------------------------------

INFORME DE PLANIFICACION PRELIMINAR

AUDITORÍA DE GESTIÓN EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA.

PERÍODO DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013

Motivo de la Auditoría

La Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza es una institución que viene prestando sus servicios financieros desde 15 de abril de 1987 en la ciudad del Puyo, posteriormente abrió agencias en las ciudades de: Macas, Mariscal, Shell, Tena y Ambato. No ha sido objeto de una Auditoría de Gestión en la agencia de Macas, por lo que hace necesario la aplicación de este proceso con la finalidad de conocer el desempeño de sus recursos y el cumplimiento de metas, teniendo en cuenta que de ellas depende el crecimiento de la entidad en el mercado, por lo que aplicará en el período de 2013.

Objetivo de la Auditoría

Emitir un informe de Auditoría de Gestión donde se incluya la opinión sobre el desempeño de los recursos del período 1 de enero al 31 de diciembre de 2013, verificando su desempeño en términos de eficiencia, eficacia y economía.

Alcance del Examen

El alcance previsto para la auditoría es; el Talento Humano, Estados Financieros, Créditos y Recuperación de cartera del período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2013.

CONOCIMIENTO DE LA ENTIDAD Y SU BASE LEGAL

Razón social	Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza Ltda.
Jefe de Agencia	Ramiro Revelo
RUC	1690012606001
Provincia	Morona Santiago
Cantón	Morona
Dirección	Soasti entre Bolívar y Mariscal Sucre
Productos y servicios	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Microcrédito ✓ Crédito de Consumo ✓ Crédito de vivienda

PRINCIPALES DISPOSICIONES LEGALES

- ⇒ **Constitución de la República del Ecuador.** Presentan los derechos y obligaciones de los ciudadanos y marca las pautas para el desarrollo de la industria.
- ⇒ **Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.** Regula a las instituciones que están inmersas en este ámbito.
- ⇒ **Reglamento General de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.** Establece los mecanismos que contempla la Ley Orgánica donde está incluida la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza.
- ⇒ **Ley Orgánica Derogatoria a la Ley de Buros de Información Crediticos y Reformaría.** Donde se establece el final de la ley de buros de información crediticia y su nuevo mecanismo de funcionamiento.

- ⇒ **Ley de Régimen Tributario.** Se define cuáles son los tributos que debe cancelar la personal jurídica partiendo de su posición como contribuyente.

- ⇒ **Código de Trabajo.** Regula la relación entre el empleador y el empleado.

- ⇒ **Normativa interna.**
 - a. Manual de funciones
 - b. Manual de Colocación de créditos
 - c. Políticas
 - d. Reglamento interno

TALENTO HUMANO

Está conformado por el Jefe de Agencia, dos asesores, tres oficiales de crédito, una persona que atiende a los clientes y una cajera, cada cual tiene sus funciones determinadas y laboran con ahínco para alcanzar un alto nivel de rendimiento de la entidad.

FUENTES DE INGRESOS

Sus ingresos provienen principalmente del otorgamiento de créditos, inversiones y depósito a la vista, de los socios quienes están facultados para realizar este tipo de operaciones.

MISIÓN

Hacemos realidad los sueños de nuestros socios y clientes a través de servicios financieros realizados con oportunidad, honestidad y responsabilidad sustentados en tecnología actualizada, en el marco de las disposiciones legales contando con personal motivado y capacitado que permita promover el desarrollo socio económico de la comunidad.

VISIÓN

Ser líder en la región amazónica y parte de la sierra central que brinde servicios financieros de calidad a sus socios y clientes propendiendo al desarrollo socio económico de la comunidad.

OBJETIVOS

General

Facilitar el perfil, uso y conocimiento de los diferentes puestos de trabajo que se aplican en cada una de las unidades dentro de la CACPE PASTAZA, para establecer lineamientos de gestión de Recursos Humanos que permitan incrementar el nivel de rendimiento del personal.

Específicos

1. Actualizar el manual de descripción de puestos permitiendo redefinir las actividades específicas de cada área.
2. Determinar actividades de cada uno de los puestos de trabajo que poseen mayor impacto para la cooperativa.
3. Identificar el perfil profesional del puesto de trabajo en la que permita detectar destrezas y cualidades de las personas que aspiran ubicarse en dichos cargos.

PUNTOS DE INTERES PARA LA AUDITORÍA

- ⇒ No se han realizado auditorías de gestión anteriores.
- ⇒ No se evaluado el cumplimiento de metas.
- ⇒ Existe el apoyo de la máxima autoridad para el cumplimiento de la misma.


IDENTIFICACION DE LOS COMPONENTES A EVALUAR EN LA PLANIFICACION ESPECÍFICA.

- ⇒ Talento Humano
- ⇒ Créditos y
- ⇒ Recuperación de cartera

Atentamente;**Sr. Jairo Sarmiento****AUDITOR**


Elaborado por: JS	Fecha: 09/02/2015
Revisado por: RR / NM	Fecha: 15/05/2015

4.1.2 Planificación Específica

	<p style="text-align: center;">Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza.</p> <p style="text-align: center;">Período de 1 de enero al 31 de diciembre del 2013.</p> <p style="text-align: center;">PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN ESPECIFICA</p>	<p style="text-align: center;">FPE</p> <p style="text-align: center;">1/1</p>
---	---	---

No.	Procedimientos	Responsable	PT	Observación
1	Evaluar el sistema de control interno de los componentes a ser auditados.	JS	PE.01	
2	Determinar los niveles de confianza y de riesgo global de auditoría.	JS	PE.02	
3	Elaborar la matriz de riesgo.	JS	PE.03	

Elaborado por: JS	Fecha: 23/02/2015
Revisado por: RR / NM	Fecha: 15/05/2015

	<p style="text-align: center;">Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza.</p> <p style="text-align: center;">Período de 1 de enero al 31 de diciembre del 2013.</p> <p style="text-align: center;">EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO</p>	<p style="text-align: center;">PE.01</p> <p style="text-align: center;">1/4</p>
---	---	---

TALENTO HUMANO

No.	Procedimientos	PT	Si	No	CT	Observación
1	¿Se ha definido a una responsable de la administración del talento humano?	1	✓		1	
2	¿Cuentan con un organigrama estructural donde se definen las líneas de autoridad?	1	✓		1	
3	¿Se cuenta con una manual de funciones?	1	✓		1	
4	¿Se ha definido un proceso de reclutamiento y selección del personal?	1	✓		1	
5	¿Se define a las vacantes como requisito para iniciar el proceso de reclutamiento?	1	✓		1	
6	¿Se mantienen un archivo con los expedientes del personal?	1	✓		1	
7	¿Poseen un reglamento interno para la administración del talento humano?	1	✓		1	
8	¿Se han aplicado sanciones al personal según se establece en el reglamento interno?	1	✓		1	
9	¿Se han realizado evaluaciones al desempeño del personal?	1		✓	0	
10	¿Se cuenta con un plan de capacitaciones?	1		✓	0	
11	¿Se tienen contratos legalizados del personal?	1	✓		1	
12	¿El pago de las remuneraciones es acorde a lo pactado en el contrato laboral?	1	✓		1	
TOTAL Σ		12			10	

Nivel de Confianza = (CT / PT) *100 = 83,33%

PE.1

Nivel de Riesgo = 100% - NC = 16,67%

2/4

Una vez aplicado el cuestionario de control interno se ha determinado un nivel de confianza alto del 83.33% y un nivel de riesgo bajo del 16.67%.

CRÉDITOS

No.	Procedimientos	PT	Si	No	CT	Observación
1	La entidad cuenta con políticas para el otorgamiento de créditos	1	✓		1	
2	Se cuenta con un código moral que deben seguir el personal vinculado con el otorgamiento de créditos y la atención al cliente.	1	✓		1	
3	Se ha evaluado el cumplimiento del código moral de la entidad	1		✓	0	
4	Se ha establecido niveles para la aprobación de los créditos.	1	✓		1	
5	Se identifican cuales con los aspectos de vinculación para no ser objeto de un crédito.	1	✓		1	
6	Cuentan con requisitos para que una persona sea considera sujeto de crédito	1	✓		1	
7	Se han establecido parámetros para la calificación de un sujeto de crédito	1	✓		1	
8	Se han determinado los tipos de créditos	1	✓		1	
9	Los empleados que intervienen en el proceso de adjudicación de créditos tienen sus funciones definidos	1		✓	0	
10	Se han establecidos los requisitos para cada tipo de crédito	1	✓		1	
11	Para otorgar un crédito los socios deben llenar una solicitud de crédito.	1	✓		1	
12	Se verifica la información entregada por los socios.	1	✓		1	
13	Se verifica el cumplimiento del proceso de otorgamiento de crédito.	1	✓		1	

14	Se mantiene un archivo de la documentación de las carpetas de crédito.	1	✓	1	
15	La aprobación de un crédito está firmada por las personas que intervinieron en su adjudicación	1	✓	1	
TOTAL Σ		15		13	

Nivel de Confianza = $(CT / PT) * 100 = 86,67\%$

Nivel de Riesgo = $100\% - NC = 13,33\%$

Se ha evaluado el control interno del componente crédito dando como resultado el nivel de confianza alto del 86.67% y un riesgo bajo del 13.33%.

COBRANZA

No.	Procedimientos	PT	Si	No	CT	Observación
1	Se ha designado personal para la cobranza de cartera vencida.	1	✓		1	
2	Se identifica a los socios morosos para iniciar el proceso de cobranza	1	✓		1	
3	Se han establecido los costos que genera la gestión de cobranza	1	✓		1	
4	El personal encargado de la cobranza notifica las novedades que han acontecido en el proceso de cobranza.	1	✓		1	
5	Se realiza visitar programadas a los socios en situación de morosidad	1	✓		1	
6	Se cuenta con fichas de clientes que facilite la cobranza	1		✓	0	
7	Se firma convenios de pago con los clientes morosos	1	✓		1	
8	Cuando no se ha recuperado la cartera se procede a un cobro judicial	1	✓		1	

PE.1

4/4


9	Se aplica parámetros para calificar la morosidad de los socios	1	✓	1	
10	Se analiza las garantías para hacer válidas las garantías	1	✓	1	
TOTAL Σ		10		9	

Nivel de Confianza= $(CT / PT) * 100 = 90,00\%$

Nivel de Riesgo= $100\% - NC = 10,00\%$

Del componente cobranza se ha determinado un nivel de confianza alto del 90% y un nivel de riesgo bajo del 10%, se da por la normativa con la que cuenta la entidad.

Elaborado por: JS	Fecha: 23/02/2015
Revisado por: RR / NM	Fecha: 15/05/2015

	<p align="center">Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza.</p> <p align="center">Período de 1 de enero al 31 de diciembre del 2013.</p> <p align="center">DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA</p>	<p align="center">PE.02</p> <p align="center">1/1</p>
---	---	---


No	Componentes	Nivel de confianza	Nivel de riesgo
1	Talento Humano	83.33%	16.67%
2	Créditos	86.67%	13.33%
3	Cobranza	90.00%	10.00%
Promedio	Σ	86.67%	13.33%

Interpretación:

Se han evaluado cuatro componentes dando como resultado, el Talento Humano tiene un nivel de confianza alto del 83.33% y un nivel de riesgo del 16.67% siendo bajo; del componente Créditos se determinó un nivel de confianza alto del 86.67% dado por la normativa y los controles que se aplica al mismo y un nivel de riesgo bajo del 13.33%; en lo referente a la Cobranza se ha determinado un nivel de confianza alto del 90% y un riesgo bajo del 10%.

Una vez evaluado el nivel de confianza de los componentes evaluados es de 86.67%, y un nivel de riesgo bajo del 13.33%, se deben aplicar pruebas de cumplimiento e indicadores de gestión a las metas.


Elaborado por: JS	Fecha: 23/02/2015
Revisado por: RR / NM	Fecha: 15/05/2015

	<p align="center">Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza.</p> <p align="center">Período de 1 de enero al 31 de diciembre del 2013.</p> <p align="center">MATRIZ DE RIESGO</p>	<p align="center">PE.03</p> <p align="center">1/1</p>
---	--	---


No	Componentes	Nivel de riesgo	Procedimientos
1	Talento Humano	16.67%	<ul style="list-style-type: none"> • Se ha verificado el cumplimiento de funciones del personal. • Indagar sobre el cumplimiento de los requisitos para el ingreso al personal y la existencia de contratos legalizados.
2	Créditos	13.33%	<ul style="list-style-type: none"> • Comprobar la presentación de los requisitos para acceder a un crédito. • Verificar los datos de la solicitud de crédito. • Comprobar el cumplimiento del proceso de crédito.
3	Cobranza	10.00%	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar el cumplimiento del proceso de recuperación de cartera.

Elaborado por: JS	Fecha: 23/02/2015
Revisado por: RR / NM	Fecha: 15/05/2015

4.2 EJECUCIÓN

		Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza. Período de 1 de enero al 31 de diciembre del 2013. PROGRAMA DE EJECUCIÓN		FE 1/1
No.	Procedimientos	Responsable	PT	Observación
1	Se ha verificado el cumplimiento de funciones del personal.	JS	E.01	
2	Indagar sobre el cumplimiento de los requisitos para el ingreso al personal y la existencia de contratos legalizados.	JS	E.02	
3	Comprobar la presentación de los requisitos para acceder a un crédito.	JS	E.03	
4	Verificar los datos de la solicitud de crédito.	JS	E.04	
5	Comprobar el cumplimiento del proceso de crédito.	JS	E.05	
6	Verificar el cumplimiento del proceso de recuperación de cartera.	JS	E.06	
7	Aplicar indicadores de gestión	JS	E.07	
8	Emitir los hallazgos de la fase de ejecución,	JS	E.08	

Elaborado por: JS	Fecha: 30/04/2015
Revisado por: RR / NM	Fecha: 15/05/2015

	<p align="center">Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza.</p> <p align="center">Período de 1 de enero al 31 de diciembre del 2013.</p> <p align="center">Cumplimiento de funciones del personal</p>	<p align="center">E.01</p> <p align="center">1/7</p>
---	--	--

Asesor de Negocios:

Código: PO2AN

No.	Funciones	Si	No	Observación
1	Planificar y realizar las visitas en los negocios y los domicilios de los socios y posibles socios en forma diaria, semanal	2	0	
2	Realizar un plan de visitas semanal y mensual.	2	0	Semanales
3	Realizar cobranza diaria de ahorro futuro en sus domicilios o negocios.	2	0	
4	Legalizar de la documentación de apertura de cuentas y plazos fijos (Ahorro Futuro)	2	0	
5	Efectuar Presentaciones de ventas, manejo de objeciones, cierre de ventas a los socios y potenciales socios.	1	1	
6	Controlar la morosidad de ventas efectuada en ahorro futuro.	1	1	
7	Negociar nuevas inversiones y aumento de capital. (Plazos Fijos-Ahorro Futuro)	2	0	
8	Entregar la documentación formalmente legalizada a los socios de las diferentes y a los departamentos de mantienen el control y archivo de los mismos	1	1	
9	Brindar apoyo institucional de información y requisitos de crédito a instituciones, personas naturales y jurídicas.	2	0	
10	Informar al Oficial de Inversiones sobre las ventas permanentes realizadas de ahorro Futuro e Inversiones a Plazo Fijo vía e-mail.	1	1	
11	Cumplir con las metas establecidas de captaciones.	1	1	
12	Archivar las facturas, comprobantes y formularios utilizados en aperturas de cuentas.	0	2	
13	Aperturas, activar, reingresar, cancelar cuentas o plazos fijos. (Depósitos a plazo fijo- Ahorro Futuro).	2	0	

14	Archivar los documentos de Plazo fijo y Ahorro Futuro que se debe entregar a la oficial de inversiones.	2	0	
15	Archivar los documentos de Aperturas de cuenta a la Oficial de Atención al Cliente.	2	0	
16	Realizar oficios en el caso de pérdida de contratos de ahorro futuro	1	1	
17	Efectuar la entrega de obsequios por la adquisición de servicios a los socios.	0	2	
18	Realizar promoción y publicidad directa a socios y futuros socios.	1	1	
19	Cumplir con todas las política, normas estipuladas en los manuales y reglamentos existentes.	2	0	
20	Realizar las demás actividades que disponga su jefe inmediato.	2	0	
		29	11	

Interpretación:

Las funciones encomendadas a los Asesores de Créditos han sido nuevamente distribuidas entre los dos asesores con la finalidad de que puedan cumplir sin dejar ninguna actividad sin realizar.

Oficial de crédito:

Código: PO2OC01

No.	FUNCIONES:	SI	NO	Observación
1	Brindar, asesoría a los socios o clientes sobre las líneas de crédito, plazos, montos, bases y garantías.	3	0	
2	Revisar la documentación tanto del solicitante y de los respectivos garantes y una vez que esté completa proceder a entregar la solicitud de crédito a los mismos.	3	0	
3	Explicar, entregar y adjuntar un anexo de transparencia en el cual se detalla el interés a pagar en el plazo concedido.	3	0	
4	Consultar, Verificar e imprimir referencias del cliente, garante (s) y sus respectivos conyugues en la central de riesgos, así como sus estados económicos y el reporte de transparencia del cliente.	3	0	

5	Ingresar la solicitud de socios en la bitácora de tiempos.	2	1	
6	Receptar las solicitudes de crédito con toda la información y documentación de respaldo exigida por la Cooperativa tanto de los solicitantes como de los garantes incluyendo sus firmas, número de cedula y firmas de respaldo.	3	0	
7	Coordinar con el socio para verificación e inspección del domicilio del deudor y garante y si es el caso verificación del negocio.	3	0	
8	Analizar y evaluar las solicitudes de crédito y emite el informe correspondiente.	2	1	
9	Ingresar de datos en el Credi - Scoring o Ratios y análisis de variabilidad de ingresos y capacidad de pago.	3	0	
10	Elaborar un informe de crédito para su aprobación (Jefe de Crédito, Gerente General y Comité de Crédito) de acuerdo al reglamento de crédito.	3	0	
11	Actualizar en el sistema con todos los datos de información de los socios y garantes como: Direcciones, número de cedula, actividades, teléfonos y/o celulares, etc.	3	0	
12	Elaborar informes periódicos para la entrega de Pagarés, Licitudes e Hipotecas para su respectiva custodia.	3	0	
13	Enviar a la revisión legal de los documentos hipotecarios en caso de ser créditos con garantía real.	2	1	
14	14. Realizar un seguimiento permanente de los créditos en las etapas pre y post otorgamiento, administrando la cartera de crédito bajo su responsabilidad y manteniendo el archivo de los expedientes, previa su concesión.	3	0	
15	Entregar las carpetas de los socios para su archivo, legalizando el contrato mutuo o préstamo con la firma del Gerente.	3	0	
16	Efectuar actividades de recuperación de cagrtera.	3	0	
17	Monitorear y controlar la morosidad crediticia.	3	0	

18	Receptar los expedientes de crédito una vez resueltos por el estamento resolutivo correspondiente.	3	0	
19	Brindar información al socio sobre la aprobación o negación de la solicitud.	3	0	
20	Renovar las cartas de garantía. (eventual)	3	0	
21	Efectuar renovaciones de convenios institucionales. (eventual)	3	0	
22	Efectuar convenios interinstitucionales con entidades públicas y privadas. (eventual)	3	0	
23	Realizar un informe a contabilidad y al jefe de crédito de la recuperación de créditos de la CFN mediante débito bancario. (eventual)	3	0	
24	Realizar el reajuste de créditos con la CFN, para el ingreso al sistema. (eventual)	3	0	
25	Elaborar actas del Comité de Crédito. (eventual)	3	0	
26	Cumplir con todas las política, normas estipuladas en los manuales y reglamentos existentes.	3	0	
27	Realizar las demás actividades que disponga su jefe inmediato.	3	0	
		78	0	

Interpretación:

De los tres oficiales de créditos evaluados uno no cumple con tres de las tareas a él encomendadas, debido a que no se verifico si todos realizan las actividades propias de su cargo.

Oficial de atención al cliente:

Código: PO2AC01

No.	FUNCIONES	SI	NO	Observación
1	Brindar información de productos que ofrece la cooperativa.	1	0	
2	Realizar aperturas de cuentas de Ahorros a la vista y Mini Ahorro.	1	0	
3	Entregar tarjetas de débito.	1	0	
4	Realizar pagos de Money Gram., Vigo, Ecuatransfer.	1	0	

5	Efectuar acreditaciones de giros por planilla por medio del Banco Central del Ecuador (caixa).	1	0	
6	Realizar Notas de crédito en pago de remesas.	1	0	
7	Realizar la activación y actualización de datos de los socios.	1	0	
8	Receptar la solicitud y entregar efecticuentas.	1	0	
9	Realizar solicitudes de liquidación de cuentas.	1	0	
10	Realizar cierre de cuentas.	1	0	
11	Apoyar al área de captaciones de acuerdo al horario del cajero diferido.	1	0	
12	Cuadrar diariamente con las Agencias respecto al pago de Remesas.	1	0	
13	Elaborar informes diarios para el Departamento Financiero de todos los pagos de remesas.	1	0	
14	Presentar informes mensuales de aperturas de cuentas de Ahorro, Mini Ahorro, cierres y activaciones.	1	0	
15	Presentar informes mensuales de Caixa, Vigo, Ecuatransfer, Money Gram. de toda la cooperativa, incluido un consolidado general.	1	0	
16	Elaborar de informe de licitudes de origen de fondos.	1	0	
17	Reportar las personas que superan los 2.000 dólares en giros Vigo al Banco Central.	1	0	
18	Custodiar la documentación correspondiente aperturas, cierres y remesas.	1	0	
19	Realizar otras actividades inherentes a su cargo, encomendadas por su inmediato superior.	1	0	
		19	0	

Interpretación:

La persona que se encarga de la Atención al Cliente cumple fielmente lo expuesto en el Manual de Funciones de la Cooperativa.

Oficial de atención al cliente:

Código: PO2AC01

No.	FUNCIONES	SI	NO	Observación
1	Recibir efectivo de bóveda.	1	0	

2	Realizar transacciones de Recibidor – Pagador.	1	0	
3	Entregar dinero por pago de remesas, intereses de Depósitos a Plazo Fijo y cierres de cuenta.	1	0	
4	Actualizar y cambiar libretas de ahorro.	1	0	
5	Entregar a bóveda exceso de efectivo.	1	0	
6	Realizar acreditaciones por planilla a través del SPI.	1	0	
7	Realizar notas de débito, crédito y transferencias.	1	0	
8	Llenar la licitud de fondos, requerimientos del CONSEP.	1	0	
9	Generar, bloquear y activar cuentas.	1	0	
10	Elaborar el arqueo diario de caja.	1	0	
11	Realizar informes de movimientos del día.	1	0	
12	Revisar transacciones de Caja.	1	0	
13	Archivar el movimiento diario de Cajas.	1	0	
14	Realizar el informe mensual de licitud de fondos.	1	0	
15	Efectuar cobros de planillas de energía eléctrica (Agencia Shell)	1	0	
16	Actualizar y cambiar libretas de ahorro	1	0	
17	Archivar documentación de cobros de las planillas de energía eléctrica (Agencia Shell)	1	0	
18	Actualizar y cambiar libretas de ahorros.	1	0	
19	Cumplir con todas las política, normas estipuladas en los manuales y reglamentos existentes.	1	0	
20	Realizar las demás actividades que disponga su jefe inmediato.	1	0	
		19	0	


Interpretación:

La cajera cumple fielmente las funciones dispuestas en el Manual de Funciones de la Cooperativa.

Interpretaciones Globales:

Una vez evaluado al personal en el cumplimiento del Manual de Funciones de cada cargo dando un promedio del 92.20%; cuando existen dos o tres lunarios en el mismo cargo se distribuyen las actividades de tal manera de cumplir todas las actividades de una manera eficiente.

Elaborado por: JS	Fecha: 30/04/2015
Revisado por: RR / NM	Fecha: 15/05/2015


	<p>Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza.</p> <p>Período de 1 de enero al 31 de diciembre del 2013.</p> <p>Cumplimiento de los requisitos para el ingreso al personal y la existencia de contratos legalizados.</p>	<p>E.02</p> <p>1/1</p>
---	---	--------------------------------------

	Copia de Cedula	Título Profesional	Experiencia Referencias	Referencias Personales	Foto
Jefe de Agencia	X	X	X	X	X
Asesor	X		X		X
Asesor	X	X	X		X
Oficial de crédito	X			x	X
Oficial de crédito	X	X			X
Oficial de crédito	X				X
Atención al cliente	X				X
Cajera	X				X
Total	8	3	3	2	8

Interpretación:

Según el Manual de Funciones de la Cooperativa, se determinó los requisitos que deben contener cada expediente del personal dando como resultado 60% de cumplimiento y el 40% de incumplimiento dado por la falta de título profesional, experiencias y referencias personal.

Elaborado por: JS	Fecha: 30/04/2015
Revisado por: RR / NM	Fecha: 15/05/2015


	<p>Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza.</p> <p>Período de 1 de enero al 31 de diciembre del 2013.</p> <p>Comprobar la presentación de los requisitos para acceder a un crédito.</p>	<p>E.03</p> <p>1/1</p>
---	---	--------------------------------------

Documentos	Total	%
Solicitud de Crédito	30	100%
Aprobación Consejo de Administración	30	100%
Análisis de Crédito	30	100%
Reporte Socio Económico	25	83%
Levantamiento de información	15	50%
Pagaré a la Orden	30	100%
Contrato de mutuo o Préstamo	30	100%
Orden de Pago	30	100%
Tabla de Amortización	30	100%
Formulario Lícito de Recursos	15	50%
Cédula de Ciudadanía	30	100%
		89%

Interpretación:

Verificados los requisitos que se entregan en las carpetas de créditos se ha determinado un cumplimiento del 89%, y un incumplimiento del 11% dado principalmente por la falta del documento que registre el levantamiento de la información y el formulario de fondos lícitos determinado como requisitos para la adjudicación de un crédito.

Elaborado por: JS	Fecha: 30/04/2015
Revisado por: RR / NM	Fecha: 15/05/2015


	<p>Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza.</p> <p>Período de 1 de enero al 31 de diciembre del 2013.</p> <p>Verificar los datos de la solicitud de crédito.</p>	<p>E.04</p> <p>1/1</p>
---	--	--------------------------------------

Documentos	Total	%
Datos Personales	30	100,00%
Actividad Actual del Socio	15	50,00%
Información Empresarial	25	83,33%
Referencia del Solicitante	30	100,00%
Solicitud y Propuesta	30	100,00%
Ingresos	25	83,33%
Egresos	25	83,33%
Otros Egreso	25	83,33%
Activos Totales	25	83,33%
Patrimonio	25	83,33%
		85,00%

Interpretación:

Se verifico los requisitos que deben tener la solicitud de créditos dejando evidencia un cumplimiento del 85% y del 15% principalmente en los daros sobre la actividad del socio, sus ingresos, egresos y patrimonio.

Elaborado por: JS	Fecha: 30/04/2015
Revisado por: RR / NM	Fecha: 15/05/2015


	<p>Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza.</p> <p>Período de 1 de enero al 31 de diciembre del 2013.</p> <p>Comprobar el cumplimiento del proceso de crédito.</p>	<p>E.05</p> <p>1/1</p>
---	--	--------------------------------------

Proceso	Total	%
Recepción de solicitudes y documentos	30	100,00%
Verificación de información	26	86,67%
Análisis Evaluación	25	83,33%
Aprobación	30	100,00%
Instrumentación	30	100,00%
Desembolso	30	100,00%
Seguimiento	30	100,00%
Recuperación	25	83.33%
		94.17%

Interpretación:

En el Manual de créditos se han definido el proceso para la adjudicación de un crédito dando como resultado un cumplimiento del 94.17%, las principales anomalías se presentan en la en análisis de la información y la verificación de la información presentada por los socios con el objeto de aceptar un crédito.

Elaborado por: JS	Fecha: 30/04/2015
Revisado por: RR / NM	Fecha: 15/05/2015


	<p>Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza.</p> <p>Período de 1 de enero al 31 de diciembre del 2013.</p> <p>Cumplimiento del proceso de recuperación de cartera.</p>	<p>E.06</p> <p>1/1</p>
---	---	--------------------------------------

Procedimientos	Total	%
Identificación del responsable del proceso de cobranza	15	100%
Clasificación de la cartera vencida	15	100%
Realizar acercamiento a los deudores	15	100%
Utilizar la responsabilidad compartida	15	100%
Traspaso al cobro judicial.	5	33%

Interpretación:

El proceso de recuperación de cartera se encuentra registrado en el Manual de créditos de los cinco pasos definidos en el cuarto paso se alcanza la meta en un 66.67%, de los quince verificados. El 33% de los analizados llegaron al cobro judicial.

Elaborado por: JS	Fecha: 30/04/2015
Revisado por: RR / NM	Fecha: 15/05/2015

	<p style="text-align: center;">Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza.</p> <p style="text-align: center;">Período de 1 de enero al 31 de diciembre del 2013.</p> <p style="text-align: center;">Indicadores de gestión</p>	<p style="text-align: center;">E.07</p> <p style="text-align: center;">1/1</p>
---	---	--

$$Eficacia = \frac{Meta\ alcanzada}{Meta\ planificada} \times 100$$

$$Eficacia = \frac{4128947.90}{6579254.72} \times 100$$

$$Eficacia = 62.76\%$$

$$Eficiencia = \frac{Presupuesto\ ejecutado}{Presupuesto\ planificado} \times 100$$

$$Eficiencia = \frac{3850.00}{5000.00} \times 100$$


$$Eficiencia = \frac{Presupuesto\ ejecutado}{Presupuesto\ planificado} \times 100$$

$$Eficiencia = 77\%$$

Economía=Meta panificada-meta alcanzada

$$Economía=6579254.72-4128947.90$$

$$Economía=2450307.82\text{ dólares}$$

	<p align="center">Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza.</p> <p align="center">Período de 1 de enero al 31 de diciembre del 2013.</p> <p align="center">Emitir los hallazgos de la fase de ejecución,</p>	<p align="center">E.08</p> <p align="center">1/6</p>
<p>Título:</p>	<p align="center">Cumplimiento del Manual de Funciones</p>	
<p>Condición:</p>	<p>Se ha evaluado el cumplimiento de las funciones según su perfil dando como resultado promedio del 92.20%; los problemas se dan cuando existen dos o tres lunarios en el mismo cargo se distribuyen las actividades de tal manera de cumplir todas las actividades de una manera eficiente.</p>	
<p>Criterio:</p>	<p>En el Manual de Funciones se define: <i>Estructura Ocupacional de Puestos</i></p> <p><i>Para la determinación del nivel ocupacional de los puestos se establecerá en relación a estudios previos relacionados a la clasificación de puestos, valoración de puestos, estructuras fundamentadas de proceso, competencias organizacionales, directorio de competencias organizacionales. Mediante el cual se definirá a través de los siguientes procesos ocupacionales:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <i>1. Procesos Gobernantes</i> <i>2. Procesos Operativos, Productivos, Cadena de Valor</i> <i>3. Procesos Apoyo</i> <p><i>Además se cuenta con las funciones que debe cumplir cada uno de los funcionarios según sus competencias.</i></p>	
<p>Causa:</p>	<p>El Jefe de Agencia ha distribuidos las funciones con la finalidad de no dejar de lado ninguna y aporten a si al crecimiento institucional.</p>	
<p>Efecto:</p>	<p>No se cumplen las funciones encomendadas a los Asesores de Crédito.</p>	

Ref.
E.01

Título:	Incumplimiento en los expedientes de personal falta documentos	Ref. E.02
Condición:	Se verifico en los expedientes de la totalidad del personal los requisitos que deben contener las mismas, dando como resultado un cumplimiento del 60%	
Criterio:	En el Manual de Funciones se define: <i>En el perfil de cada cargo se establecen requisitos que deben cumplir para ser contratado para cada cargo.</i> Se ha tomado los requisitos generales para la verificación de los documentos.	
Causa:	La Agencia no cuenta con una persona que se encargue de la administración del personal y del cumplimiento de la normativa aplicable a esta.	
Efecto:	No se cumple con el requisito referente al perfil profesional apoyado en un título de tercer nivel y las referencias personales.	

Título:	Incumplimiento en los requisitos para acceder a un crédito.	Ref. E.03
Condición:	Se verifico el cumplimiento de los requisitos para acceder a un crédito dando como resultado que el 89% de los requisitos, falto documentos que respalde el proceso de levantamiento de la información y la existencia del formulario de fondos lícitos determinado como requisitos para la adjudicación de un crédito.	

Criterio:	<p>En el Manual de Créditos se definió los requisitos de deben cumplir un socio para acceder a este servicio.</p> <p><i>6.1.3 Tecnología para créditos a la Microempresa (MICROCREDITOS)</i></p> <p><i>La Cooperativa ha definido como Microcrédito toda aquella operación concedida a una persona natural o jurídica, destinada a financiar actividades en pequeña escala, de producción, comercialización o servicio, cuya fuente principal de pago constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades. Contempla también las operaciones de personas naturales que mantienen como principal fuente de pago los ingresos generados por el negocio.</i></p> <p><i>En lo que respecta a los procesos y procedimientos del producto CACPE COMUNAL Y CACPE SOLIDARIO, que se encuentra bajo la metodología de Microcrédito Comunal, los mismos poseen su propio manual de aplicación.</i></p>	
Causa:	No se han solicitado todos los requisitos al ingresar al sistema.	
Efecto:	Falta el formulario de fondos lícitos y el documento que respalde el levantamiento de la información.	


Título:	Cumplimiento parcial en el registro de la solicitud de crédito	Ref. E.04
Condición:	El cumplimiento de los parámetros se fijó en 85% en la información que debe ser colocado en la solicitud de crédito, como por ejemplo; la actividad actual del socio, los ingresos, egresos y patrimonio.	
Criterio:	<p><i>En la Solicitud de crédito se establecieron parámetros que deben ser llenados con la finalidad de obtener la mayor cantidad de información posible del deudor.</i></p> <p><i>Datos Personales</i></p> <p><i>Actividad Actual del Socio</i></p> <p><i>Información Empresarial</i></p> <p><i>Referencia del Solicitante</i></p> <p><i>Solicitud y Propuesta</i></p> <p><i>Ingresos</i></p> <p><i>Egresos</i></p> <p><i>Otros Egreso</i></p> <p><i>Activos Totales</i></p> <p><i>Patrimonio</i></p>	
Causa:	No se exigen a los funcionarios el cumplimiento de este particular para ingresar el crédito a su adjudicación.	
Efecto:	No se ha llenado correctamente la solicitud de crédito.	

Título:	Incumplimiento del proceso de otorgamiento de créditos.	
Condición:	En el Manual de créditos se han definido el proceso para la adjudicación de un crédito dando como resultado un cumplimiento del 94.17%, las principales anomalías se presentan en el análisis de la información y la verificación de la información presentada por los socios con el objeto de aceptar un crédito.	
Criterio:	<p>En el Manual de Créditos se definió un proceso de otorgamiento de crédito.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Subproceso 1 Otorgamiento</i> • <i>Micoproceso: 1 Promoción e Información</i> • <i>Micoproceso: 2 Recepción de solicitudes y documentos</i> • <i>Micoproceso: 3 Verificación de Información.</i> • <i>Micoproceso: 4 Análisis – Evaluación</i> • <i>Micoproceso: 5 Aprobación.</i> • <i>Micoproceso: 6 Instrumentación.</i> • <i>Micoproceso: 7 Desembolso.</i> • <i>Subproceso: 2 Seguimiento.</i> • <i>Subproceso: 3 Recuperación</i> • <i>Subproceso: 4 Control</i> 	Ref. E.05
Causa:	No se cuenta con los respaldo del proceso de crédito.	
Efecto:	No se aplica completamente el proceso de otorgamiento de crédito.	

Título:	Cumplimiento del proceso de recuperación de cartera	
Condición:	En el Manual de créditos proceso de recuperación de cartera donde se estableció que la meta de recuperar los recursos cumplió en un 66.67% de los planificado.	
Criterio:	En el Manual de Créditos se definió el proceso de recuperación de cartera: <ul style="list-style-type: none"> • Identificación del responsable del proceso de cobranza • Clasificación de la cartera vencida • Realizar acercamiento a los deudores • Utilizar la responsabilidad compartida • Traspaso al cobro judicial. 	
Causa:	Se desarrollan un eficiente sistema de cobranza.	
Efecto:	No se llega aplica correctamente el proceso de recuperación de cartera vencida.	


Elaborado por: JS	Fecha: 30/04/2015
Revisado por: RR / NM	Fecha: 15/05/2015

4.3 INFORME DE AUDITORÍA

	<p style="text-align: center;">Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza.</p> <p style="text-align: center;">Período de 1 de enero al 31 de diciembre del 2013.</p> <p style="text-align: center;">PROGRAMA DE COMUNICACIÓN DE RESULTADOS</p>	<p style="text-align: center;">FCR</p> <p style="text-align: center;">1/1</p>
---	---	---

No.	Procedimientos	Responsable	PT	Observación
1	Emitir el informe final de auditoría de gestión donde se presentan las conclusiones y recomendaciones.	JS	CR.01	

Elaborado por: JS	Fecha: 15/05/2015
Revisado por: RR / NM	Fecha: 15/05/2015

	<p style="text-align: center;">Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza.</p> <p style="text-align: center;">Período de 1 de enero al 31 de diciembre del 2013.</p> <p style="text-align: center;">INFORME FINAL DE AUDITORIA</p>	<p style="text-align: center;">CR.01</p> <p style="text-align: center;">1/7</p>
---	---	---

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA

CAPITULO I: ANTECEDENTES

A. INTRODUCCIÓN Y ANTECEDENTES

La Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza nace mediante el Acuerdo Ministerial No.593 del 15 de abril de 1987, se encarga de entregar créditos y microcréditos en la provincia de Pastaza al inicio.

En la institución se realizan diferentes tipos de créditos y están regulados bajo la normativa emanada desde la matriz, cuenta con un total de 8 empleados.

B. FINALIDAD

Realizar una auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza, en el período del 1 de enero al 31 de diciembre del 2013. Con la finalidad de emitir un informe sobre el desempeño de los recursos.

C. METODOLOGÍA

Se aplicó verificación documental de los archivos en los cuales se mantiene documentación de los componentes que fueron evaluados.

D. ALCANCE

El alcance de la auditoría son los siguientes componentes: Talento Humano, Créditos, cobranzas y Estados Financieros de la entidad.

HALLAZGO No. 1

Título:

Cumplimiento del Manual de Funciones

Condición:

Se ha evaluado el cumplimiento de las funciones según su perfil dando como resultado promedio del 92.20%; los problemas se dan cuando existen dos o tres lunarios en el mismo cargo se distribuyen las actividades de tal manera de cumplir todas las actividades de una manera eficiente.

Criterio:

En el Manual de Funciones se define:

Estructura Ocupacional de Puestos

Para la determinación del nivel ocupacional de los puestos se establecerá en relación a estudios previos relacionados a la clasificación de puestos, valoración de puestos, estructuras fundamentadas de proceso, competencias organizacionales, directorio de competencias organizacionales. Mediante el cual se definirá a través de los siguientes procesos ocupacionales:

1. Procesos Gobernantes

2. Procesos Operativos, Productivos, Cadena de Valor

3. Procesos Apoyo

Además se cuenta con las funciones que debe cumplir cada uno de los funcionarios según sus competencias.

Conclusión:

Se cumplen las funciones aunque se hayas distribuido internamente con la finalidad de que ninguna área se quede sin atención oportuna.

Recomendación:

Jefe de Agencia

CR.01

3/7

Vigilar el cumplimiento de las funciones en pro del desarrollo institucional.

HALLAZGO No. 2

Título:

Incumplimiento en los expedientes de personal falta documentos.

Condición:

Se verifico en los expedientes de la totalidad del personal los requisitos que deben contener las mismas, dando como resultado un cumplimiento del 60%

Criterio:

En el Manual de Funciones se define:

En el perfil de cada cargo se establecen requisitos que deben cumplir para ser contratado para cada cargo.

Se ha tomado los requisitos generales para la verificación de los documentos.

Conclusión:

El 60% de los documentos solicitados para su ingreso en la institución se ha cumplido, los principales incumplimiento se dan en no cumplir el perfil que se requiere para el cargo y la presentación de los certificados que acrediten la experiencia profesional requerida.

Recomendación:

Jefe de Agencia

Solicitar a los funcionarios la entrega de la documentación requerida, con la respectiva justificación.

HALLAZGO No. 3

Título:

Incumplimiento en los requisitos para acceder a un crédito.

Condición:

Una vez aplicado el proceso se determinó un nivel de confianza del 89%, y un incumplimiento del 11% dado principalmente por la falta del documento que registre el levantamiento de la información y el formulario de fondos lícitos determinado como requisitos para la adjudicación de un crédito.

Criterio:

En el Manual de Créditos se definió los requisitos de deben cumplir un socio para acceder a este servicio.

6.1.3 Tecnología para créditos a la Microempresa (MICROCREDITOS)

La Cooperativa ha definido como Microcrédito toda aquella operación concedida a una persona natural o jurídica, destinada a financiar actividades en pequeña escala, de producción, comercialización o servicio, cuya fuente principal de pago constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades. Contempla también las operaciones de personas naturales que mantienen como principal fuente de pago los ingresos generados por el negocio.

En lo que respecta a los procesos y procedimientos del producto CACPE COMUNAL Y CACPE SOLIDARIO, que se encuentra bajo la metodología de Microcrédito Comunal, los mismos poseen su propio manual de aplicación.

Conclusión:

Para acceder a los créditos se solicita la presentación de requisitos que deben ser presentado por los socios y archivados en las oficinas de la institución, se ha verificado el cumplimiento del 89%.

Recomendación**Jefe de Agencia**

Exigir la presentación total de los requisitos para considerarlo sujeto a crédito y proceder con los tramites.

HALLAZGO No. 4**Título:****Cumplimiento parcial en el registro de la solicitud de crédito****Condición:**

El cumplimiento de los parámetros se fijó en 85% en la información que debe ser colocado en la solicitud de crédito, como por ejemplo; la actividad actual del socio, los ingresos, egresos y patrimonio.

Criterio:

En la Solicitud de crédito se establecieron parámetros que deben ser llenados con la finalidad de obtener la mayor cantidad de información posible del deudor.

Datos Personales

Actividad Actual del Socio

Información Empresarial

Referencia del Solicitante

Solicitud y Propuesta

Ingresos

Egresos

Otros Egreso

Activos Totales

Patrimonio

Conclusión:

La institución cuenta con un formato de la solicitud de crédito donde se definen parámetros necesarios para el análisis de la solvencia del cliente y la concesión de créditos.

Recomendación:**Jefe de Agencia**

Verificar el cumplimiento estricto de los requisitos que se incluyen en la solicitud de créditos.

HALLAZGO No. 6**Título:****Cumplimiento del proceso de recuperación de cartera****Condición:**

En el Manual de créditos se han definido el proceso para la adjudicación de un crédito dando como resultado un cumplimiento del 94.17%, las principales anomalías se presentan en la en análisis de la información y la verificación de la información presentada por los socios con el objeto de aceptar un crédito.

Criterio:

En el Manual de Créditos se definió el proceso de recuperación de cartera:

- *Identificación del responsable del proceso de cobranza*
- *Clasificación de la cartera vencida*
- *Realizar acercamiento a los deudores*
- *Utilizar la responsabilidad compartida*
- *Traspaso al cobro judicial.*

Conclusión:

En el Manual de Créditos se definen el proceso para el otorgamiento de créditos, pero no existe documentación que respalde cada uno de los procesos que se aplican.

Recomendación:

Jefe de Agencia

Documentar cada uno de los procedimientos de auditoría para afrontar posteriores auditoría.

Aplicar análisis financieros para conocer la salud de las finanzas de la organización.

CONCLUSIONES

- La Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza, agencia Macas, es una institución financiera que se encarga de la obtención de créditos y la captación de depósitos ya sean a la vista o a plazo fijo, presento varios problemas relacionados por el incumplimiento de las metas establecidas y de los procesos de otorgamiento y recuperación de cartera vencida por lo fue necesario la aplicación de una auditoría de gestión.
- La institución financiera cuenta con un Manual de Funciones donde se estructura los cargos, una vez realizada la evaluación, el cumplimiento de la funciones dio como resultado 92.20%, dado por la cantidad de actividades que debe ser realizados y que no pueden ser ejecutados a satisfacción debido al tiempo y a la priorización de acciones.
- En el Manual de Funciones se han fijado los requisitos que deben presentar los funcionarios al momento del ingreso a la institución, una vez verificados los expedientes del personal se determinó un cumplimiento del 60%, la causa del incumplimiento está dado por la no presentación de certificados de experiencia profesional.
- Se verifico la entrega de los requisitos para conceder un crédito fijado en el Manual de Crédito dando un cumplimiento del 89%, entre los documentos faltantes tenemos el levantamiento de la información y el formulario de fondos lícitos, esto se dio por la necesidad de los asesores de créditos no se han cumplido.

RECOMENDACIONES

- Con la finalidad de que la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza agencia Macas, mantenga niveles de eficiencia, eficacia y economía, el cumplimiento de la normativa aplicable logrando una gestión adecuada de los recursos, se deberán aplicar exámenes especiales.
- Para la realización de todas las actividades se recomienda un estudio a ser realizado por el Talento Humano con la finalidad de redistribuir las funciones con el fin de mejorar el desempeño del personal.
- Al Jefe de Agencia se le recomienda solicitar a los funcionarios la entrega de los certificados de experiencia profesional con la finalidad de mantener los expedientes depurados y registrados correctamente.
- A los Asesores de Crédito se les debe capacitar con la finalidad de que cumplan con los procesos de otorgamiento de créditos y soliciten los requisitos de manera adecuada con el fin de reducir el riesgo de morosidad.

BIBLIOGRAFIA

Blanco, Y. (2012). *Auditoría integral: Normas y Procedimientos*. Bogotá:Ecoe Ediciones.

Contraloría General del Estado. (s.f.). *Manual de Auditoría de Gestión*. Quito contraloria general del estado.

De La Peña, A. (2009). *Auditoría un enfoque práctico*. Madrid: Paraninfo.

Franklin, E. (2007). *Auditoría Administrativa*. México: Educacion

Maldonado, M. (2011). *Auditoría de Gestión*. 4ta edicion Quito:Abya Yala

Mantilla, S. (2005). *Informe COSO*. Bogotá: Ecoe Ediciones.

INTERNET

Cedeño Garcia, A. D. (1 de 08 de 2013).Recuperado el 10 de 3 de 2015, de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/2656>

Criollo, M., & Tonato, D. (20 de 12 de 2011). <http://dspace.esPOCH.edu.ec>. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/1218>

Pila Chancusig Martha Cecilia, T. C. (15 de mayo de 2011). *Universidad Técnica de Cotopaxi*. Recuperado el 14 de marzo de 2015, de repositorio.utc.edu.e: <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/1433/1/T-UTC-2071.pdf>

Quizhpi, M. (02 de 09 de 2013).Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/2727>

ANEXOS

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CACPE PASTAZA

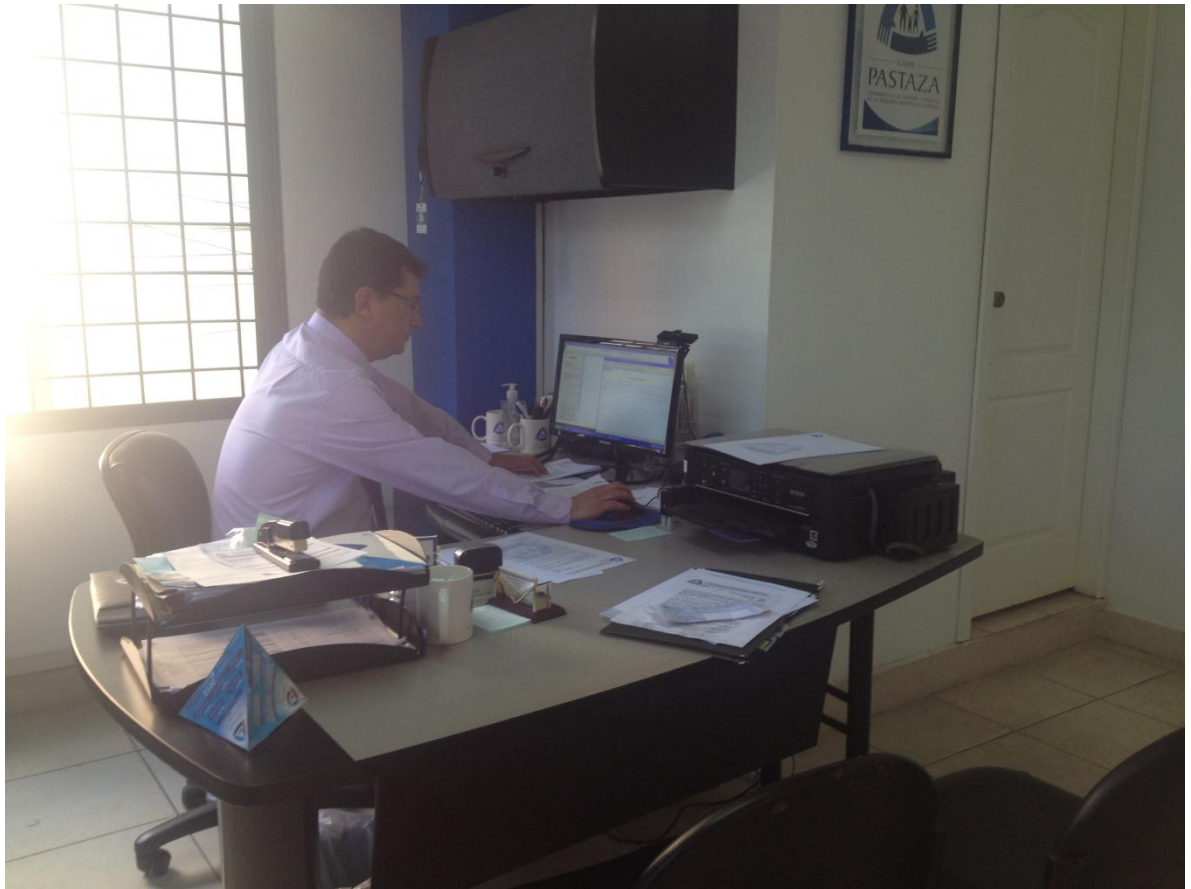


PERSONAL QUE LABORA EN LA CACPE PASTAZA



DIRECCION: CALLE SOASTI ENTRE CALLE BOLIVAR Y CALLE MARISCAL SUCRE.

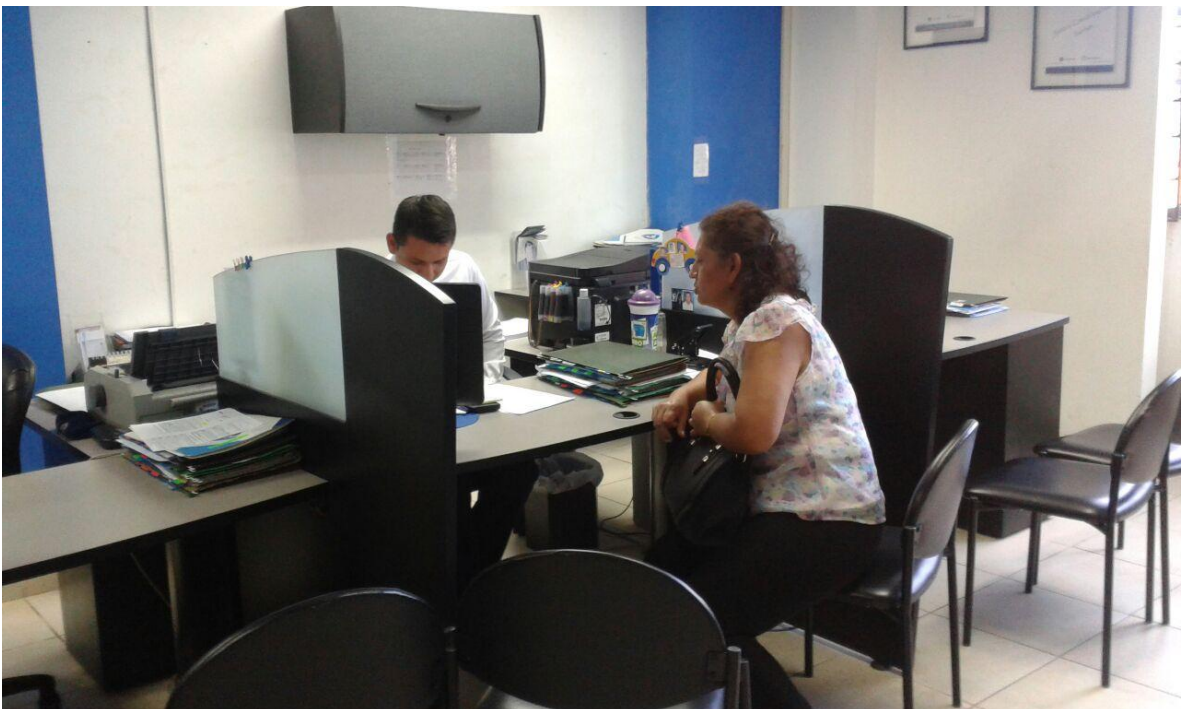
JEFE DE AGENCIAS



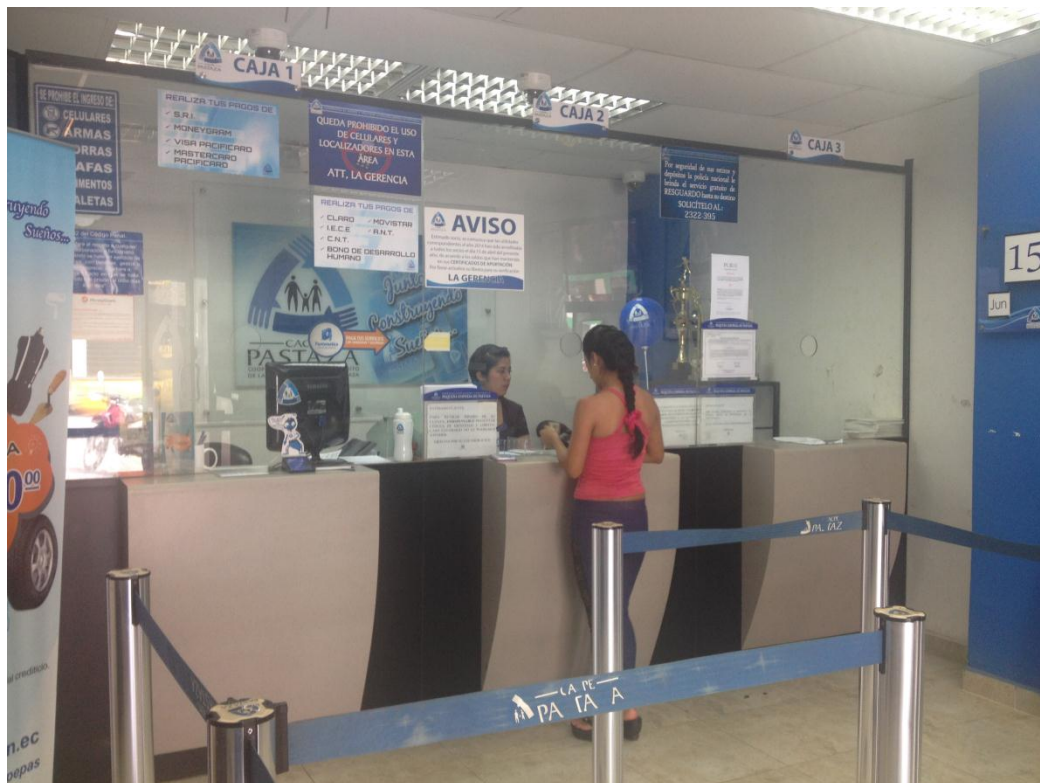
ASISTENTE DE GERENCIA



AREA DE CREDITOS



AREA DE CAJAS



AREA DE ATENCION AL CLIENTE

