



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

**FACULTAD ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA**

**LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previa la obtención del título de:

**LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO**

TEMA:

**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE
AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO -SUCURSAL
MACAS, CANTÓN MORONA, PROVINCIA DE MORONA
SANTIAGO, PERÍODO 2014.**

AUTORA:

DIANA MARICELA PACHECO RODRÍGUEZ

MACAS- ECUADOR

2015

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de investigación, ha sido desarrollado por la Srta. **Diana Maricela Pacheco Rodríguez**, quien ha cumplido con las normas de investigación científica, y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. Gino Geovanny Merino Naranjo

DIRECTOR

Ing. Edwin Patricio Pombosa Junes

MIEMBRO

CERTIFICACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Diana Maricela Pacheco Rodríguez**, estudiante de la carrera de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría Contador Público Autorizado, Extensión Morona Santiago, declaro que el trabajo de titulación que presento es auténtico y original. Soy responsable de las ideas expuestas y los derechos de auditoría corresponden a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Diana Maricela Pacheco Rodríguez.

DEDICATORIA

El presente trabajo de titulación lo dedico a mis abuelos, Juan José Pacheco Rea y Segunda María Trinidad Rodríguez Rodríguez ya que ellos son las personas que siempre están a mi lado, me corrigen cuando deben, me apoyan en mis decisiones y me motivan a luchar cada día. A mi hija, Dayanara Alexandra Palacios Pacheco por ser la luz que me ilumina, con su alegría y ternura me impulsa a mantener una actitud positiva y así afrontar las situaciones diarias de la misma manera. A los docentes que con sus conocimientos y experiencias me ayudaron a desarrollar nuevas competencias las mismas que se aplican en diario vivir; ya sea en la familia, con amigos y en el campo laboral. A todos mis amigos y amigas que con un consejo, con una sonrisa, con un saludo siempre me motivan.

Diana Maricela Pacheco Rodríguez.

AGRADECIMIENTO

Mi más sincero agradecimiento al ser supremo que nos permitió la existencia “Dios”, a mis padres que me regalaron la vida, a mis abuelos por estar presentes cuando más los necesito, a mi hija por ser la luz que ilumina mi camino, a mis educadores por impartirme conocimientos y compartir sus experiencias y a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo por brindarme la oportunidad de prepararme intelectualmente en sus aulas.

Diana Maricela Pacheco Rodríguez

ÍNDICE GENERAL

Portada	i
Certificación del tribunal	ii
Certificación de responsabilidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice general.....	vi
Índice de cuadros	ix
Índice de gráficos.....	x
Índice de anexos.....	xi
Resumen ejecutivo.....	xii
Summary.....	xiii
Introducción.....	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	2
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.1.1 Formulación del Problema.....	3
1.1.2 Delimitación del Problema	3
1.2 OBJETIVOS	4
1.2.1 Objetivo General.....	4
1.2.2 Objetivos Específicos	4
1.3 JUSTIFICACIÓN	4
1.3.1 Declaratoria:.....	5
CAPITULO II. MARCO TEÓRICO	6
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	6
2.1.1 Reseña Histórica	6
2.1.2 Antecedentes de la Auditoría.....	11
2.1.3 Fundamentos Teóricos.....	11
2.1.4 Normas Internacionales de la Auditoría (NIAs).....	17

2.1.5	Gestión.....	18
2.1.6	Control	19
2.1.7	Indicadores de Gestión.....	20
2.1.8	Elementos de la Gestión	22
2.1.9	Fases de la Auditoría de Gestión	23
2.1.10	Control Interno.....	26
2.1.11	Técnicas de Auditoría	27
2.1.12	Evidencia	28
2.1.13	Papeles de Trabajo	29
2.1.14	Marcas de Auditoría.....	30
2.1.15	Hallazgos de la Auditoría	30
2.1.16	Informe Final de Auditoría	31
	CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO.....	33
3.1	IDEA A DEFENDER.....	33
3.1.1	Idea General	33
3.2	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	33
3.3	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	33
3.4	POBLACIÓN Y MUESTRA	34
3.5	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	34
3.5.1	Las técnicas a utilizar son:	35
3.5.2	Los instrumentos a utilizar son:	36
	CAPÍTULO IV. MARCO PROPOSITIVO.....	37
4.1	TÍTULO	37
4.2	DESARROLLO DE LA PROPUESTA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN....	37
4.2.1	FASE I. CONOCIMIENTO PRELIMINAR	38
4.2.1	FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA.....	63
4.2.2	FASE III: EJECUCIÓN.....	108
4.2.1	FASE IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS.	138
	CONCLUSIONES	145
	RECOMENDACIONES.....	146
	BIBLIOGRAFÍA	147

ANEXOS	148
--------------	-----

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1: Técnicas de la Auditoría.....	27
Cuadro N° 2: Nómina de Funcionarios.....	59
Cuadro N° 3: Marcas de Auditoría	60
Cuadro N° 4: FODA	66
Cuadro N° 5: Valoración FODA	67
Cuadro N° 6: Matriz de Confianza y de Riesgos.....	74
Cuadro N° 7: Evaluación de la Misión	75
Cuadro N° 8: Evaluación de la Visión.....	77
Cuadro N° 9: Resultado del Nivel de Confianza y Nivel de Riesgo	102
Cuadro N° 10: Resultado del Nivel de Confianza y Nivel de Riesgo	103
Cuadro N° 11: Indicadores de Gestión	128

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1: Estructura de la COAC Jardín Azuayo.....	9
Gráfico N° 2: Estructura de la COAC Jardín Azuayo.....	10
Gráfico N° 3: Clasificación de la Auditoría.....	15
Gráfico N° 4: Clasificación de las Evidencias.....	29
Gráfico N° 5: Organigrama Estructural.....	57
Gráfico N° 6: Estructura Social.....	58
Gráfico N° 7: Aspectos Internos.....	72
Gráfico N° 8: Aspectos Internos.....	73
Gráfico N° 9: Misión de la COAC Jardín Azuayo.....	76
Gráfico N° 10: Visión de la COAC Jardín Azuayo.....	78
Gráfico N° 11: Resultado de la Evaluación del Control Interno.....	104
Gráfico N° 12: Proceso de Concesión de Créditos.....	116

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo N° 1: Misión y Visión de la COAC Jardín Azuayo	148
Anexo N° 2: Registro Único de Contribuyente	149
Anexo N° 3: Certificado de Autorización para el legal Funcionamiento de la COAC Jardín Azuayo Macas.....	151
Anexo N° 4: Organigrama Estructural.....	152
Anexo N° 5: Estructura Social.....	153
Anexo N° 6: Nómina del personal de la COAC Jardín Azuayo- Macas	154
Anexo N° 7: Solicitud de pago de crédito por adelantado.....	154
Anexo N° 8: Estado de Situación Financiera.....	155
Anexo N° 9: Reporte de calificaciones del Sistema Pardus	159
Anexo N° 10: Formulario de Reclamos por parte de los Usuarios.....	160
Anexo N° 11: Plan Estratégico 2014-2018.....	161

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de titulación es sobre una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo -Sucursal Macas, Cantón Morona, Provincia de Morona Santiago, para un adecuado control de los procesos con eficiencia, eficacia, economía y ética. La Investigación se inicia con el diagnóstico situacional mediante el análisis FODA, la aplicación de encuestas para evaluar la misión, la visión y el Sistema de Control Interno con el método COSO II, posteriormente se valora el cumplimiento de los objetivos con la aplicación de los Indicadores de Gestión, se revisa el cumplimiento de los procesos, las normas y las políticas Institucionales y finalmente se elabora en Informe de Auditoría. El Control Interno expresa una confianza del 96.20% que es alta y un riesgo bajo. Existen diferencias negativas en los siguientes objetivos; Participación en el Mercado en Captaciones y Estructura de las Obligaciones con el Público en DPF, Solvencia Financiera. Por lo que se recomienda: Contratar o delegar a una persona como Oficial de Captaciones, de esta forma crecer en captaciones, en especial DPF y se incremente los certificados de los socios. Mayor énfasis en la recuperación de cartera para minimizar el porcentaje de provisiones, mejorar los resultados del ejercicio e incrementar las Reservas. Palabras claves: Auditoría de Gestión, COSO II, Sistema de Control Interno, Depósito a Plazo Fijo, Informe de Auditoría.

Ing. Gino Geovanny Merino Naranjo

DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

SUMMARY

This present work is about an auditing management credit union Jardin Azuayo -Macas, Morona Canton, Morona Santiago Province, for adequate control of processes with efficiency, effectiveness, economy and ethics. The investigation begins with the situational diagnosis using SWOT analysis, conducting surveys to evaluate the mission, vision and the Internal Control System with the COSO II method, then the fulfillment of the objectives is assessed by applying the indicators Management, compliance processes, standards and institutional policies are reviewed and finally made in the audit report. Internal control expresses confidence of 96.20%, which is high and low risk. There are negative differences on the following objectives; market share in Training and structure of the bonds payable in DPF and certificates of partners increases. Greater emphasis on loan recovery to minimize the percentage of supplies, improve income for the year and increase reserves.

Keywords. Auditing, COSO II, Internal Control System, Time Deposit, and Audit Report.

INTRODUCCIÓN

De los diferentes sectores de la economía mundial, el sector financiero sobresale y se constituye en el eje de desarrollo nacional. La Cooperativa de ahorro y Crédito Jardín Azuayo en su misión señala que: ‘somos una cooperativa de ahorro y crédito segura y participativa que contribuye en el crecimiento socioeconómico de sus socios y fortalece la economía popular y solidaria mediante los servicios financieros de calidad, incluyentes y sostenibles’.

Hoy en día esta Institución financiera se constituye en un referente del cooperativismo a nivel nacional e internacional; por lo que debe mantener sus actividades y procesos en orden, capacitar constantemente al personal, mantener la normativa actualizada en base a las exigencias de los organismos de control y de esta manera cumplir con su objetivo que es la realización de operaciones de intermediación financiera y la prestación de servicios financiero y de responsabilidad social con sus socios, así mantener el prestigio y captar nuevos socios.

Por su trascendencia la auditoría es un instrumento muy útil para toda organización ya que permite a la gerencia una correcta toma de decisiones. La auditoría de gestión es una herramienta óptima con la que cuentan las organizaciones públicas y privadas para determinar de manera analítica, sistemática y ordenada si se ha cumplido con las actividades, los procesos, los proyectos y los objetivos planteados para determinado período, también si se cumple con la normativa vigente, o en su defecto para sugerir alternativas para contrarrestar las deficiencias encontradas.

La presente investigación consiste en una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo -Sucursal Macas, Cantón Morona, Provincia de Morona Santiago, Período 2014, la misma que se pone a consideración de los estimados lectores.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo nació en febrero del año 1996 en el cantón Paute, Provincia del Azuay, en el contexto de la reconstrucción del cantón Paute, luego de los daños causados por el desastre de La Josefina (año 1993). Empezó con 120 socios fundadores.

Jardín Azuayo trabaja de manera sostenible y solvente, generando nuevos actores sociales con conciencia ciudadana, solidaria y global, profundizando la confianza, apoyada en sus directivas locales, que permiten consolidarse como una institución propia en cada lugar en el que está presente. En la actualidad Jardín Azuayo opera en cinco provincias; Azuay, Cañar, Morona Santiago, El Oro y Loja.

Por petición de la Junta de Artesanos de la Ciudad de Macas, Provincia de Morona Santiago, el 17 de Julio del año 2003, la Cooperativa de Ahorro y Crédito-Sucursal Macas inicia sus actividades de atención al socio. En ese entonces como único empleado de la COAC Jardín Azuayo Sucursal Macas él Ing. Ermel Arce, la primera socia la Sra. Amada Ruiz, la primera directiva de crédito estaba conformado por el Sr. Franklin Puente, la Sra. María Orellana y el Sr Luis López a quienes se les pidió que colaboren como tal. En la actualidad la Sucursal Macas cuenta con 16 colaboradores, 20 delegados y con más de 18 mil socios.

A través del análisis a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo- Sucursal Macas, Cantón Morona, Provincia de Morona Santiago, período 2014, se determina que la Oficina Macas presenta falencias, en captaciones y en recuperación de cartera: Estos inconvenientes ocasionan pérdidas para la Sucursal Macas ya que sus ingresos principales provienen de los intereses que se cobra por créditos entregados a sus socios y en caso de no captar para colocar cartera no hay intereses por cobrar, en caso de no recuperar a tiempo los créditos se provisionan y también es pérdida; esto afecta a Jardín Azuayo en general y ubica a la sucursal Macas en una calificación baja en relación a las otras sucursales.

Estos inconvenientes son ocasionados por varios factores entre ellos: la presencia de varias instituciones financieras como Bancos y Cooperativas de Ahorro y Crédito en la Provincia de Morona Santiago, Cantón Morona, parroquia urbana Macas, porque los socios desconocen los beneficios de la Cooperativa Jardín Azuayo, por manejarse con tasas fijas de interés en DPF, por no cumplir con los requisitos que solicita Cooperativa Jardín Azuayo para otorgar un crédito, porque Jardín Azuayo trabaja con límites en los montos de créditos, por la falta de voluntad de pago de los socios deudores, por el desempleo de las personas que son beneficiarias de un crédito, por sobreendeudamiento de los usuarios, por desconocer las consecuencias al no cumplir una obligación financiera a tiempo, por falta de gestión de cobros de las personas encargadas de la recuperación de créditos, por deficiencia en el análisis para otorgar un crédito y por escasa gestión en captaciones.

En el análisis se ha determinado que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo- Sucursal Macas presenta problemas en cuanto a:

Debilidades en los procesos de captación de recursos económicos y de recuperación de cartera; mismas que inciden en sus resultados.

1.1.1 Formulación del Problema

¿De qué manera influye la auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo -Sucursal Macas, Cantón Morona, Provincia de Morona Santiago, período 2014, para un adecuado control de los procesos con eficiencia, eficacia, economía y ética?

1.1.2 Delimitación del Problema

La presente investigación se realizará en la Provincia de Morona Santiago, Cantón Morona, Parroquia urbana Macas, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo- Sucursal Macas, período 2014.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo General

Realizar una auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo - Sucursal Macas, Cantón Morona, Provincia de Morona Santiago, período 2014, para un adecuado control de los procesos con eficiencia, eficacia, economía y ética.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Establecer principios, normativas aplicables, antecedentes y las bases conceptuales teóricas sobre la auditoría de gestión
- Aplicar la metodología propia de la auditoría de gestión para el desarrollo de los programas y de los indicadores de gestión que permitan obtener evidencia suficiente para sustentar nuestro dictamen.
- Realizar el informe de auditoría de gestión en el cual constarán conclusiones y recomendaciones para mejorar la toma de decisiones en bien de la COAC Jardín Azuayo Sucursal Macas, Cantón Morona, Provincia de Morona Santiago.

1.3 JUSTIFICACIÓN

A través del trabajo de investigación se diagnosticará las deficiencias que existen en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo- Sucursal Macas, Cantón Morona, Provincia de Morona Santiago y se recomendará soluciones para los mismos. Así; la Oficina Macas mejorará en la toma de sus decisiones y en sus procesos, con ello se fidelizará a los socios y a las socias y Jardín Azuayo será la primera Institución Financiera en la ciudad de Macas, cantón Morona, Provincia de Morona Santiago.

También se fortalecerá conocimientos intelectuales, se obtendrá nuevos conocimientos, se logrará experiencia profesional y laboral y se desarrollarán capacidades.

1.3.1 Declaratoria:

Debemos declarar que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo- Sucursal Macas, Cantón Morona, Provincia de Morona Santiago no se ha desarrollado una auditoría de gestión como trabajo de investigación, a diferencia de otras sucursales de la misma institución, por lo que debe existir publicaciones relacionadas con el tema.

CAPITULO II. MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

2.1.1 Reseña Histórica

“La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo nació en febrero del año 1996 en el cantón Paute, Provincia del Azuay, en el contexto de la reconstrucción del cantón Paute, luego de los daños causados por el desastre de la Josefina (año 1993). Empezó con 120 socios fundadores.

La reconstrucción fue una oportunidad para plantear un nuevo estilo de desarrollo con una base en la comunidad que permita mejorar sus formas de producir, se potencie sus capacidades, se transforme el ahorro local y extra local en créditos que dinamicen las condiciones de vida del socio (a) y su entorno.

Jardín Azuayo trabaja de manera sostenible y solvente, generando nuevos actores sociales con conciencia ciudadana, solidaria y global, profundizando la confianza, apoyada en sus directivas locales, que permiten consolidarse como una institución propia en cada lugar en el que está presente.

La Junta de Artesanos de la Ciudad de Macas, Provincia de Morona Santiago notó en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín una oportunidad de desarrollo, por lo que realizó las gestiones necesarias para que se apertura una oficina en la localidad; es así que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Sucursal Macas inicia sus actividades de atención al socio el 17 de Julio del año 2003. En ese entonces como único empleado el Ing. Ermel Arce, la primera socia la Sra. Amada Ruiz, la primera directiva de crédito estaba conformado por el Sr. Franklin Puente, la Sra. María Orellana y el Sr Luis López a quienes se les pidió que colaboren como tal, debido a la buena acogida que tuvo la Cooperativa en la localidad, seis meses después se contrata Tatiana Orellana como Cajera. En la actualidad la Oficina Macas cuenta con dieciséis colaboradores quienes prestan sus servicios de manera fija, diecinueve Delegados y con más de dieciocho mil socios” (Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, 2014).

2.1.1.1 Información de la Institución

2.1.1.1.1 Datos del RUC

Razón Social: Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda.

Nombre Comercial: Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda.

Clase de Contribuyente: Especial

Represente Legal: Urgiles Martínez Juan Carlos

Fecha de Constitución: 29/05/1996

Número de RUC: 0190155722001

Actividad Económica Principal: Actividades de intermediación monetaria realizada por Cooperativas

2.1.1.1.2 Domicilio

“El domicilio principal de la COAC Jardín Azuayo es el Cantón Cuenca, Provincia del Azuay y cuando su actividad así lo demande previa autorización de la Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria, la Cooperativa podrá abrir oficinas operativas en cualquier parte del territorio nacional” (Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, 2014).

2.1.1.1.3 Duración

“La Cooperativa será de duración ilimitada, sin embargo, podrá disolverse y liquidarse por las causas y procedimientos previstos en la Ley de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario” (Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, 2014).

2.1.1.1.4 Responsabilidad

“La Cooperativa será de responsabilidad limitada a su capital social; la responsabilidad social de sus socios estará limitada al capital que aporten a la entidad” (Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, 2014).

2.1.1.1.5 Objetivo Social

“La Cooperativa Jardín Azuayo tendrá como objetivo social principal la realización de operaciones de intermediación financiera y la presentación de servicios financieros y de responsabilidad social con sus socios” (Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, 2014).

2.1.1.1.6 Misión

“Somos una cooperativa de ahorro y crédito segura y participativa que contribuye en el crecimiento socioeconómico de sus socios y fortalece la economía popular y solidaria mediante servicios financieros de calidad, incluyentes y sostenibles” (Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Aazuayo, 2014-2018).

2.1.1.1.7 Visión

“Ser un referente positivo del desempeño social y financiero de la economía popular y solidaria del Ecuador, que incide en el desarrollo de sus socios y localidades de intervención, con una gestión participativa e incluyente, basada en Calidad, Cercanía y Servicio” (Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Aazuayo, 2014-2018).

2.1.1.2 Estructura Organizacional

Gráfico N° 1: Estructura de la COAC Jardín Azuayo

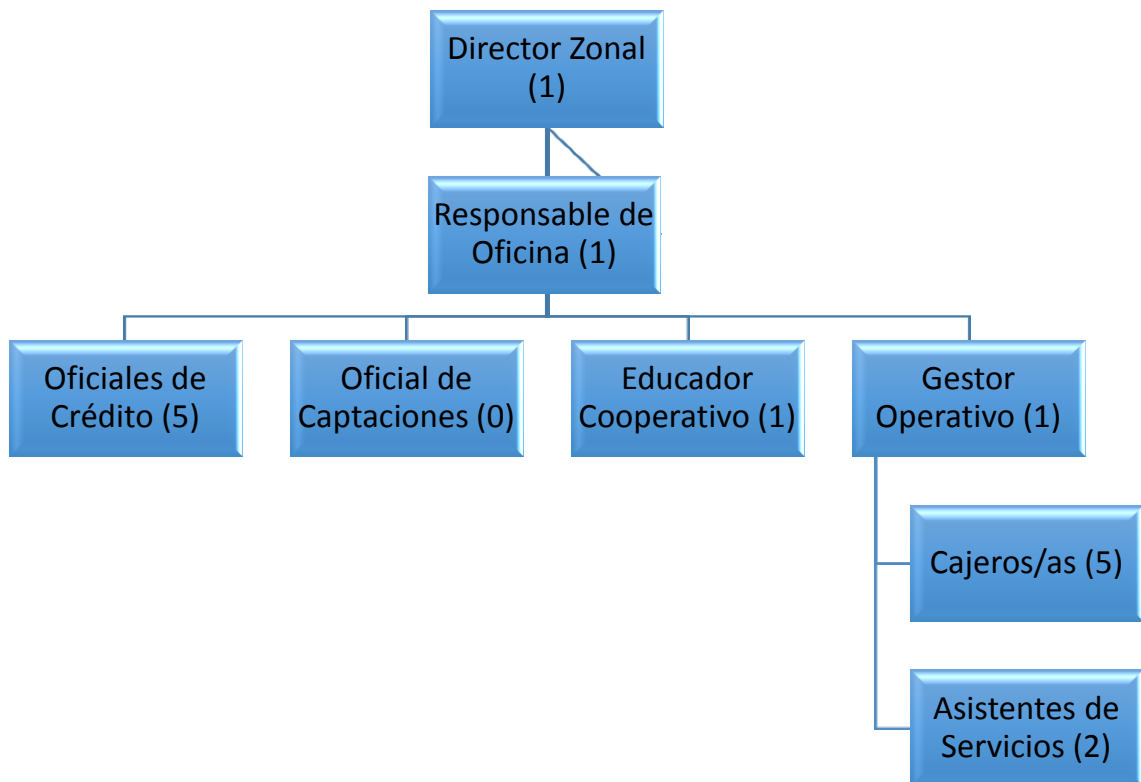


Fuente: Manual Orgánico de la COAC Jardín Azuayo
 Autor: COAC Jardín Azuayo

2.1.1.3 Organigrama Estructural a nivel de Zona y de la Sucursal Macas

Cada provincia conforma una Zona, es decir las oficinas de una misma provincia son parte de una misma Zona entonces la oficina o sucursal Macas pertenece a la Zona Oriente-Morona Santiago, y su estructura se detalla a continuación.

Gráfico N° 2: Estructura de la COAC Jardín Azuayo



Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, Manual de Perfil de Cargos por Competencias, 2012)
Autora: Diana Pacheco

2.1.2 Antecedentes de la Auditoría

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

Como el crecimiento de la utilización del crédito a largo plazo como sustituto de parte del capital del dueño, y la tendencia hacia las sociedades anónimas con múltiples dueños, inversionistas, la auditoría se dirigió hacia la necesidad de dar fe del contenido de los estados financieros, en los cuales podían confiar los prestamistas y dueños ausentes del negocio.

Paralelamente, la auditoría gubernamental evolucionó dirigida, inicialmente, a la determinación de la legalidad de las transacciones y la seguridad en el manejo del dinero público, eventualmente, orientándose hacia la aplicación de las técnicas desarrolladas por la profesión del Contador Público para examinar los Sistemas Financieros y del Control Interno, así como también para dar fe sobre la confiabilidad de las transacciones efectuadas e informes financieros.

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

2.1.3 Fundamentos Teóricos

2.1.3.1 Definiciones de Auditoría

Según **(Maldonado, 2011)** “auditoría integral es la ejecución de exámenes estructurados de programas, organizaciones, actividades o segmentos operativos de una

entidad pública o privada, con el propósito de medir e informar sobre la utilización económica y eficiente de sus recursos y el logro de sus objetivos operativos.

La auditoría de gestión es aprovechar al máximo el resultado de estudios específicos que proporcionen información detallada, lo cual permite incursionar con confianza en el análisis de información gubernamental, apoyada con indicadores de gestión que faciliten la evaluación de desempeño.

La auditoría es un examen independiente con el fin de proveer a la legislatura una evaluación e informe sobre la marcha en que los administradores de las entidades y dependencias del Estado han descargado sus responsabilidades de administrar los programas del Estado de manera fiel, eficiente y efectiva.

La auditoría es la evaluación de todo o parte de los procesos de una organización en términos de eficiencia, efectividad, economía, ética y ecología con la finalidad de informar los resultados obtenidos y proponer recomendaciones para optimizar la gestión institucional en el corto, mediano y largo plazo”. (págs. 22,23)

Para (Santillana, 2013) la “auditoría interna es una función que coadyuva con la organización en el logro de sus objetivos; para ello se apoya de una metodología sistemática para analizar los procesos del negocio, las actividades y los procedimientos relacionados con los grandes retos de la organización, que deriva en la recomendación de soluciones.

La auditoría interna es una función practicada por los auditores internos profesionales con un profundo conocimiento en la cultura de negocios, los sistemas y los procesos. La función de auditoría interna provee seguridad de que los controles internos instaurados sean adecuados para mitigar los riesgos y alcanzar el logro de las metas y de los objetivos”. (pág. 11)

Según (Contraloría General del Estado, 2003) “la auditoría de gestión es el examen sistemático y profesional, efectuado por un equipo multidisciplinario, con el propósito de evaluar la eficiencia de la gestión de una entidad, programa, proyecto u operación, en relación a sus objetivos y metas; de determinar el grado de economía y eficiencia en uso

de sus recursos disponibles; y, de medir la calidad de servicios, obras o bienes ofrecidos, y, el impacto socioeconómico derivado de sus actividades” (pág. 28).

La auditoría es una evaluación que se realiza a una entidad pública o privada con el fin de determinar el grado de eficiencia, eficacia, efectividad, ética y economía, de conocer el nivel de cumplimiento de los objetivos institucionales, de identificar las debilidades y emitir recomendaciones que van en beneficio del crecimiento de la organización.

2.1.3.2 Clasificación de la Auditoría

- a) **Auditoría Operacional:** “La auditoría es un examen independiente con el fin de proveer a la legislatura una evaluación e informe sobre la marcha en que los administradores de las entidades y dependencias del Estado han descargado sus responsabilidades de administrar los programas del Estado de manera fiel, eficiente y efectiva” (Maldonado, 2011).
- b) **Auditoría Financiera:** “La auditoría financiera examina registros, documentos e informes contables, los estados financieros de un periodo determinado, enfoque de tipo financiero. Cubre las transacciones de un año calendario”. (Contraloría General del Estado, 2003).
- c) **Auditoría Administrativa:** “La auditoría administrativa es conocida también como auditoría operacional y enfoca en la forma en cómo se lleva a cabo las actividades al momento de efectuar el examen y como podría ser estas mejoradas, tanto en las propiamente dichas como en los procesos gerenciales que los dirigen. Esta concentra sus actividades en las áreas consideradas más críticas e importantes”. (Maldonado, 2011)
- d) **Auditoría Integral:** “Auditoría integral es la ejecución de exámenes estructurados de programas, organizaciones, actividades o segmentos operativos de una entidad pública o privada, con el propósito de medir e informar sobre la utilización económica y eficiente de sus recursos y el logro de sus objetivos operativos”. (Maldonado, 2011)

- e) **Auditoría de Gestión:** “Auditoría de gestión es el examen sistemático y profesional, efectuado por un equipo multidisciplinario, con el propósito de evaluar la eficiencia de la gestión de una entidad, programa, proyecto u operación, en relación a sus objetivos y metas; de determinar el grado de economía y eficiencia en uso de sus recursos disponibles; y, de medir la calidad de servicios, obras o bienes ofrecidos, y, el impacto socioeconómico derivado de sus actividades”. (**Contraloría General del Estado, 2003**)

- f) **Auditoría Interna:** “Auditoría interna es un función que coadyuva con la organización en el logro de sus objetivos; para ello se apoya de una metodología sistemática para analizar los procesos del negocio, las actividades y los procedimientos relacionados con los grandes retos de la organización, que deriva en la recomendación de soluciones”. (**Santillana, 2013**)

- g) **Auditoría Externa:** “Cuando el examen es realizado por auditores independientes”.

- h) **Auditoría Gubernamental:** “Cuando es realizado por auditores de la contraloría general del Estado, o auditores internos del sector Público o firmas privadas que realizan auditorías en el Estado con el permiso d la Contraloría”.

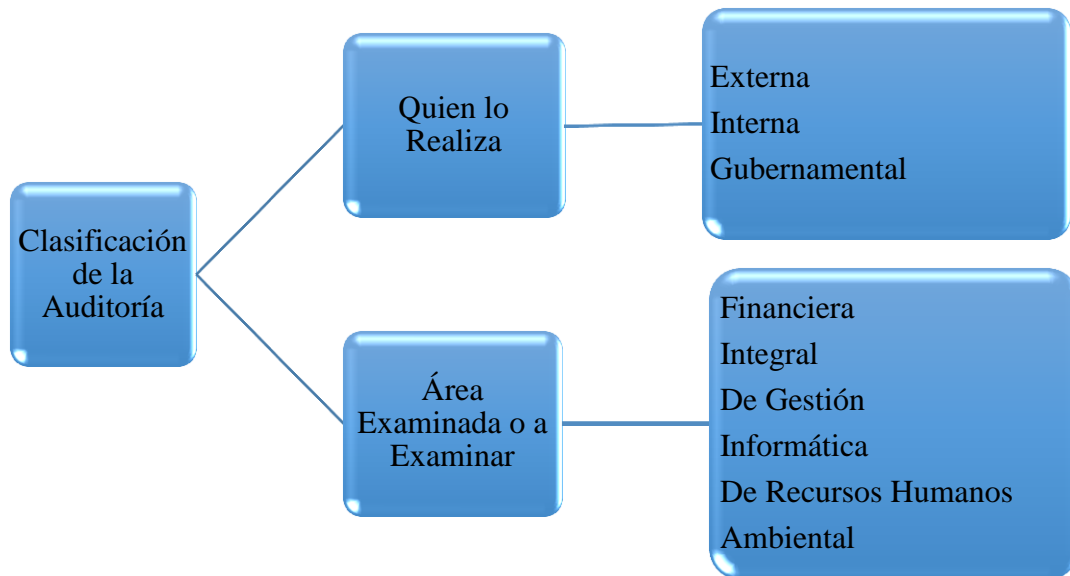
- i) **Auditoría Ambiental:** “Es un examen a las medidas sobre el medio ambiente contenidas en las leyes del país y si se están cumpliendo adecuadamente.

- j) **Auditoría Informática:** Examen que se practica a los recursos computarizados de una empresa, comprendiendo: capacidad del personal que los maneja, distribución de los equipos, estructura del departamento informático y utilización de los mismos.

- k) **De Recursos Humanos:** Examen que se hace al área de personal, para evaluar su eficiencia, eficacia en el manejo del personal y los controles”. (**De la Peña Gutierrez, 2008**)

2.2.2.1 Clasificación de la Auditoría

Gráfico N° 3: Clasificación de la Auditoría



Fuente: (De la Peña Gutierrez, 2008)
Autora: Diana Pacheco

2.1.3.3 Definiciones de Auditoría de Gestión

Según (Contraloría General del Estado, 2003) “auditoría de gestión es el examen sistemático y profesional, efectuado por un equipo multidisciplinario, con el propósito de evaluar la eficiencia de la gestión de una entidad, programa, proyecto u operación, en relación a sus objetivos y metas; de determinar el grado de economía y eficiencia en uso de sus recursos disponibles; y, de medir la calidad de servicios, obras o bienes ofrecidos, y, el impacto socioeconómico derivado de sus actividades”.

Según (Maldonado, 2011) la “auditoría de gestión es dar fe sobre las operaciones pasadas, pretende mejorar operaciones futuras a través de la presentación de

recomendaciones constructivas tendentes a aumentar la economía, eficiencia y eficacia de la entidad”.

La auditoría de gestión es una evaluación que se realiza a una entidad pública o privada con el fin de determinar el grado de cumplimiento de los objetivos y las metas institucionales, conocer si el personal desarrolla las funciones respetando la normativa institucional, verificar si existe una correcta administración del talento humano y de los recursos materiales, económicos y financieros, identificar las debilidades y emitir recomendaciones que van en beneficio del crecimiento de la organización.

2.1.3.4 Objetivos de la Auditoría de Gestión

Los objetivos que menciona (Contraloría General del Estado, 2003) en su obra son:

- “Promover la optimización de los niveles de eficiencia, eficacia, economía, calidad e impacto de la gestión pública.
- Determinar el grado de cumplimiento de los objetivos y metas.
- Verificar el manejo eficiente de los recursos.
- Promover el aumento de la productividad, procurando la correcta administración, del patrimonio público.
- Satisfacer las necesidades de la población”.

Los objetivos de la auditoría de gestión permiten conocer el grado de cumplimiento de los objetivos y de las metas de la entidad auditada; así también determinar el nivel de eficiencia y eficacia de esta, a la vez recomendar para una correcta administración; de tal manera que la organización logre mayor productividad y el usuario este satisfecho por el producto o servicio recibido.

2.1.3.5 Importancia de la Auditoría de Gestión

La auditoría es muy importante en toda organización ya que con ella se puede medir el logro de los objetivos planteados, si los procesos internos son adecuados y si se acogen a la normativa vigente, si existe una correcta administración de los recursos y del talento humano, conocer la satisfacción del usuario por el servicio recibido, determinar irregularidades y a la vez emitir recomendaciones que benefician a la entidad; y según (Contraloría General del Estado, 2003), la auditoría es importante porque permite:

- “Determinar si todos los servicios prestados, obras y bienes entregados son necesarios y, si es necesario desarrollar nuevos; así como, efectuar sugerencias sobre formas más económicas de obtenerlos.
- Determinar lo adecuado de la organización de la entidad; la existencia de objetivos y planes coherentes y realistas; la existencia y el cumplimiento de políticas adecuadas; la eficacia y eficiencia de métodos y procedimientos adecuados: y, la confiabilidad de la información y de los controles establecidos.
- Comprobar si la entidad adquiere, protege y emplea sus recursos de manera económica y eficiente y si realizan con eficiencia sus actividades y funciones.
- Cerciorarse si la entidad alcanzo los objetivos y las metas previstas de manera eficaz y si son eficaces los procedimientos de operación y controles internos.
- Conocer las causas de ineficiencias o prácticas antieconómicas” (pág. 36).

2.1.4 Normas Internacionales de la Auditoría (NIAs)

Alcance y objetivos de la auditoría, según la (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2013):

“**Artículo 18.-** Los auditores externos, en la ejecución de la auditoría a los estados financieros tomados en su conjunto, se sujetarán a las disposiciones señaladas por la

Superintendencia de Bancos y Seguros o, en su defecto, por lo establecido en las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGA's) y las Normas Internacionales de Auditoría (NIA's) y observarán lo establecido en los principios contenidos en los catálogos de cuentas y sus instructivos, las normas de carácter prudencial para uso de las instituciones del sistema financiero constantes en la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria, circulares y demás disposiciones aplicables que dicte la Superintendencia de Bancos y Seguros y las autoridades competentes; así como las Normas Ecuatorianas e Internacionales de Contabilidad, en los aspectos que no se contrapongan a las disposiciones de la Superintendencia o en los casos no previstos en aquellas. (Reformado con resolución No. JB-2010-1549 de 21 de enero del 2010)

Artículo 19.- Los auditores externos tendrán las obligaciones y funciones establecidas en el artículo 87 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, en la presente norma y en el contrato de prestación de servicios suscrito con la institución financiera contratante, por lo tanto, su labor será permanente, quedando obligados a informar a la Superintendencia de Bancos y Seguros y al directorio u organismo que haga sus veces de la institución auditada, sobre los aspectos relevantes que encuentren en el ejercicio de sus funciones; y, a realizar un continuo seguimiento de las operaciones de la institución.

Artículo 20.- Los auditores externos deberán conservar hasta por seis (6) años sus papeles de trabajo, debidamente organizados, con el objeto de que, si así lo estima conveniente, la Superintendencia de Bancos y Seguros pueda realizar cualquier examen sobre los mismos”.

2.1.5 Gestión

Según (Contraloría General del Estado, 2003) “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 el crecimiento de la entidad, se desarrolla dentro del marco determinado por los objetivos

y las políticas establecidas por el plan de desarrollo estratégico e involucra a todos los niveles de responsabilidad de la entidad.

La gestión comprende la formulación y la organización de todas las estrategias a desarrollar dentro de una organización para cumplir con las metas y los objetivos planteados en la planificación estratégica, así como la evaluación del desempeño del talento humano y garantizar el crecimiento de la entidad.

2.1.6 Control

Según (Contraloría General del Estado, 2003) “el control es un conjunto de mecanismos utilizados para asegurar y evaluar el cumplimiento de los objetivos y planes diseñados y para que los actos administrativos se ajusten a las normas legales y a los referentes técnicos y científicos establecidos para diferentes actividades humanas dentro de la organización social”.

El control es una herramienta que se utiliza para garantizar el cumplimiento de los objetivos organizacionales optimizando tiempo y recursos, y que el producto o servicio sea confiable.

2.1.6.1 Control de Gestión

Para (Contraloría General del Estado, 2003) “el control de gestión es el examen de eficiencia y eficacia de las entidades de la administración y los recursos públicos, determinada mediante la evaluación de los procesos administrativos, la utilización de indicadores de rentabilidad y desempeño y la identidad de distribución del excedente que estas producen, así como los beneficios de sus actividades”.

2.1.6.1.1 Instrumentos para evaluar la Gestión

Para evaluar la gestión se hace uso de varios instrumentos, como:

- **Estándares:** Patrón o conjunto de directrices o buenas prácticas sugeridas.
- **Indicadores:** Son las herramientas que permiten analizar rendimientos.
- **Cuadros de mando:** Permiten la dirección y el enfoque hacia los objetivos.
- **Gráficas:** Representación de la información (variaciones y tendencias).
- **Análisis comparativo:** Comparase con el mejor para lograr mayor superación.
- **Control integral:** Participación sistemática de cada área organizacional para el logro de los objetivos.

2.1.7 Indicadores de Gestión

Es una herramienta numérica que se utiliza para medir resultados, analizar los mismos y tomar medidas correspondientes, (Contraloría General del Estado, 2003) define al indicador de gestión como, “la referencia numérica generada a partir de una o varias variables, que muestran aspectos del desempeño de la unidad auditada. Esta referencia al ser comparada con un valor estándar, interno o externo de la organización, podrá indicar posibles desviaciones con respecto a las cuales la administración deberá tomar acciones.

2.1.7.1 Clasificación de los Indicadores de Gestión

a) Cuantitativos y Cualitativos

- **Cuantitativos:** Valores y cifras que se establecen periódicamente de los resultados de las operaciones, son un instrumento básico.
- **Cualitativos:** Que permiten tener en cuenta la heterogeneidad, las amenazas y la oportunidades del entorno organizacional: permite además evaluar, con un

enfoque de planeación estratégica la capacidad de gestión d la dirección y de más niveles de la organización.

b) De uso Universal:

- **Indicadores de resultados por área y desarrollo de información:** Se basa en dos aspectos: la información del desarrollo de la gestión que se adelanta y los resultados operativos y financieros de la gestión. Estos indicadores muestran la capacidad administrativa de la institución para observar, evaluar y medir aspectos como: Organización de los sistemas de información; la calidad, oportunidad y disponibilidad de la información; y arreglos para la retroalimentación y mejoramiento continuo.
- **Indicadores Estructurales:** La estructura orgánica y su funcionamiento permiten identificar los niveles de dirección y mando, así como, su grado de responsabilidad en la conducción institucional.
- **Indicadores de Recursos:** Tiene relación con los métodos y objetivos, considerando que para planear se requiere contar con recursos.
- **Indicadores de Procesos:** Aplicables a la función operativa de la institución, relativa al cumplimiento de su misión y objetivos sociales
- **Indicadores de Personal:** Corresponden estos indicadores a las actividades del comportamiento de la administración de los talento humano. Sirven para medir o establecer el grado de eficiencia y eficacia de la administración de los talento humano.
- **Indicadores Interfásicos:** son los que se relacionan con el comportamiento de la entidad frente a los usuarios externos, ya sean personas naturales o jurídicas.
- **Indicadores de Aprendizaje e Adaptación:** Estos indicadores corresponden al comportamiento del talento humano dentro de los procesos evolutivos tecnológicos, grupales y de identidad.

c) **Globales, Funcionales y Específicos**

- **Indicadores Globales:** Son aquellos que miden los resultados en el ámbito de institución y la calidad del servicio que proporcionan a los distintos usuarios.
- **Indicadores Funcionales:** En este tipo de parámetros se debe tener en cuenta la complejidad y variedad de las funciones que se desarrollan en las entidades. Por lo tanto cada función o actividad, debe ser medido de acuerdo a sus propias características, considerando también de entidad que se trata. Sin embargo, los mismos indicadores globales deben ser adaptados a las funciones o actividades específicas.
- **Indicadores Específicos:** Básicamente los indicadores específicos se refieren a los mismos aspectos ya señalados en cuanto a los indicadores globales, sin embargo, a diferencia de estos, que como hemos dicho se refieren al todo en términos de país, Ministerio o Institución”. (págs. 69,70,...78)

2.1.8 Elementos de la Gestión

A continuación (Contraloría General del Estado, 2003) define a los elementos de la gestión:

- **“Economía:** Son los instrumentos correctos a menos costo, adquisición de recursos de recursos idóneos en calidad y cantidad correctas, en el momento previsto, en el lugar indicado y en el precio convenido; es decir adquisición o producción al menos costo posible con relación a los programas de la organización y las condiciones y opciones que presenta el mercado teniendo en cuenta la adecuada calidad.
- **Eficiencia:** Insumes que producen los mejores resultados a menor costo o la utilización provechosa de los recursos, en otros términos es la relación entre los recursos consumidos y la producción de bienes y servicios, se expresa como porcentaje comparado la relación insumo-producción con un estándar aceptable o

norma, la eficiencia aumenta en medida que un mayor número de unidades se producen utilizando una cantidad dada de insumo.

- **Eficacia:** Son los resultados que brindan los efectos deseados, en otras palabras es la relación entre los servicios y productos generados y los objetivos y metas programadas; es decir, entre los resultados esperados y los resultados reales de los proyectos, programas u otras actividades.
- **Ética:** 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 y su código de ética, en las leyes, las normas constitucionales, legales y consecuentemente vigentes en la sociedad.
- **Ecología:** Son las condiciones, operaciones y prácticas relativas a los requisitos ambientales y su impacto, que deben ser reconocidos y evaluado en una gestión institucional, de un proyecto, programa o actividad”.

2.1.9 Fases de la Auditoría de Gestión

Las fases son etapas que se consideran para el desarrollo de una auditoría, en este caso auditoría de gestión, a continuación las fases que describen (**Maldonado, 2011**) y (**Contraloría General del Estado, 2003**) en su obra:

2.1.9.1 “Fase I: Familiarización y revisión de la legislación y normatividad

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

Actividades a realizar:

- a) Visita a las instalaciones, observar actividades y operaciones.

b) Revisión de los archivos permanente y corriente y recopilación de información y documentación básica como:

- Misión, visión, objetivos y POA 2014.
- Naturaleza Jurídica
- Actividad principal.
- Situación financiera
- Estructura organizacional
- Estatutos
- Nómina del personal
- Reglamento Interno
- Manual de funciones y procedimientos
- Bienes y servicios

c) Determinar FODA

d) Evaluación de la estructura del control interno

2.1.9.2 Fase II: Evaluación del Sistema de Control Interno por el COSO II ERM o Planificación

Consiste en orientar la revisión hacia los objetivos establecidos para lo cual debe establecerse los pasos a seguir en la presente y las siguientes fases y las actividades a desarrollar. La planificación debe contener la precisión de los objetivos específicos y el alcance del trabajo por desarrollar considerando entre otros elementos, los parámetros e indicadores de gestión de la entidad; la revisión debe estar fundamentada en programas detallados para los componentes determinados, los procedimientos de auditoría, los responsables y la fecha de ejecución del examen; también debe preverse la determinación de los recursos necesarios 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, las debilidades y las oportunidades de mejoras de la entidad, cuantificando en lo posible los ahorros y logros esperados. (**Contraloría General del Estado, 2003, pág. 141**)

Actividades a realizar:

- a) Revisión y análisis de los documentos obtenidos en la fase anterior.
- b) Evaluación de control interno relacionada con el área o componente objeto del estudio que permitirá acumular información, sobre el funcionamiento de los controles existentes, útiles para identificar las áreas que requieran tiempo y esfuerzo en la fase de Ejecución.
- c) Elaborar el Memorándum de planificación.
- d) Elaboración de programas detallados y flexibles, confeccionados específicamente con los objetivos trazados, que den respuesta a la comprobación de las 5 “E”

2.1.9.3 Fase III: Desarrollo de Hallazgos (examen profundo del áreas críticas) o Ejecución

En esta etapa, es donde se ejecuta propiamente la auditoría, pues en esta instancia se desarrolla los hallazgos y se obtiene toda la evidencia necesaria en cantidad y calidad apropiada (suficiente, competente y relevante), basada en los criterios de auditoría y procedimientos definidos en cada programa, para sustentar las conclusiones y recomendaciones de los informes. (**Contraloría General del Estado, 2003, pág. 175**)

Actividades a realizar:

- a. Aplicación de los programas desarrollados.
- b. Preparación de los papeles de trabajo.
- c. Elaboración de las hojas de resumen de hallazgos significativos.
- d. Definir la estructura del informe de auditoría.

2.1.9.4 Fase IV: Redacción de informe y comunicación de resultados

Además de los informes principales que puedan emitirse, como aquel relativo al control interno, se prepara un informe final, el mismo que en la auditoría de gestión difiere, pues no solo que relevará 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 expondrá en forma resumida el grado 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. **(Contraloría General del Estado, 2003, pág. 205)**

Actividades a realizar: Redacción del informe de auditoría y Comunicación de resultados.

2.1.9.5 Fase V. Monitoreo estratégico de recomendaciones o Seguimiento

Como posterioridad y como consecuencia de la auditoría realizada, los auditores internos y en su agencia los auditores internos que ejecutaron la auditoría deben realizar el seguimiento correspondiente” **(Contraloría General del Estado, 2003, pág. 232).**

Actividad a realizar: Efectuar el seguimiento de las recomendaciones, acciones correctivas y determinación de responsabilidades derivadas en la entidad.

2.1.10 Control Interno

Según (Contraloría General del Estado, 2003) “el control interno es un proceso efectuado por el Consejo de Administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objetivo de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

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

Para fines de la auditoría de gestión se denomina estructura de control interno al conjunto de planes, métodos y procedimientos de una entidad, para ofrecer seguridad razonable respecto a que están lográndose los objetivos de control interno”. (pág. 44)

Control interno es una medida que se toma en las organizaciones públicas y privadas para verificar si se cumplen a tiempo los objetivos que se ha trazado una entidad, si los procesos son correctos, si se respeta la normativa interna, si se optimiza recursos y tiempos, y si la organización crece positivamente.

2.1.11 Técnicas de Auditoría

Según (Contraloría General del Estado, 2003) “en la auditoría de gestión es fundamental el criterio profesional del auditor para la determinación de la utilización y combinación de las técnicas y practicas más adecuadas, que le permitan la obtención de la evidencia suficiente, competente y pertinente, que le den una respuesta objetiva y profesional, que fundamenten y sustenten sus comentarios, conclusiones y recomendaciones. Se considera importante a continuación definir las técnicas y prácticas que puedan ser más utilizadas en este tipo de auditorías” (pág. 56):

Cuadro N° 1: Técnicas de la Auditoría

VERIFICACIÓN	TÉCNICA
Ocular	Comparación, Observación y Rastreo
Verbal	Indagación, Entrevista y Encuesta
Escrita	Análisis, Conciliación, Confirmación y Tabulación
Documental	Comprobación, Calculo y Revisión selectiva
Física	Inspección

Fuente: (Contraloría General del Estado, 2003)
Elaborado por: Diana Pacheco

2.1.12 Evidencia

Las evidencias son todas las pruebas que pueda obtener el auditor durante la auditoría y sirven de sustento para el informe final, según (Contraloría General del Estado, 2003) “las evidencias de auditoría constituyen en los elementos de prueba que obtiene el auditor sobre los hechos que examina y cuando estas son suficientes y competentes, son el respaldo del examen y sustentan el contenido del informe.

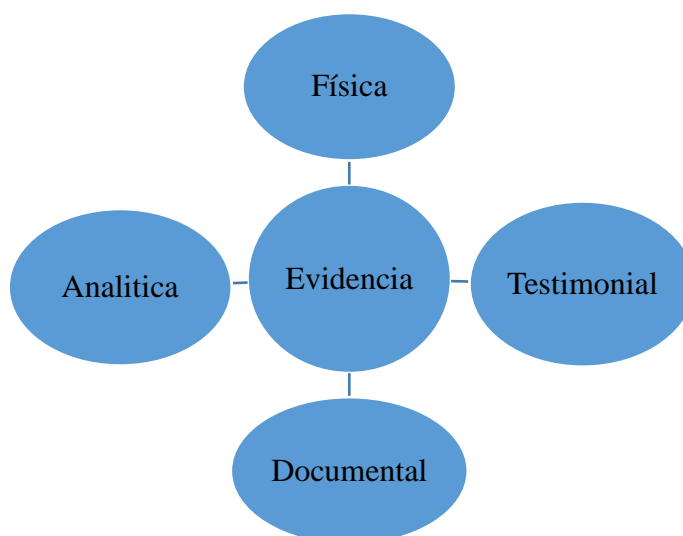
El auditor dedica la mayor parte del trabajo a la obtención o elaboración de las evidencias, lo que logra mediante la aplicación de las técnicas de auditoría.

Los elementos de las evidencias son; evidencia suficiente (características cuantitativas) y evidencia competente (características cualitativas).

2.1.12.1 Clases de Evidencias

- **Física:** Que se obtiene por medio de una inspección y observación directa de actividades, documentos y registros.
- **Testimonial:** Que se obtiene en entrevistas cuyas respuestas son verbales y escritas, con el fin de comprobar la autenticidad de un hecho.
- **Analítica:** Es la resultante de computaciones, comparaciones con disposiciones legales, raciocinio y análisis.
- **Documental:** Son los documentos logrados de fuente externa o ajena a la entidad”.
(pág. 55)

Gráfico N° 4: Clasificación de las Evidencias



Fuente: (Contraloría General del Estado, 2003)
Autora. Diana Pacheco

2.1.13 Papeles de Trabajo

Para (Contraloría General del Estado, 2003) “los papeles de trabajo son un conjunto de cédulas, documentos y medios magnéticos (tendencia a la auditoría cero papeles) elaborados u obtenidos per el auditor gubernamental, producto de la aplicación de las técnicas, procedimientos y más prácticas de auditoría, que sirven de evidencia del trabajo realizado y los resultados de auditoría relevados en el informe.

Por tanto, constituyen los documentos y registros mantenidos por el auditor de los procedimientos por él seguidos, de las comprobaciones parciales que realizó, de la obtenida y de las conclusiones a las que arribó en relación con su examen; pueden incluir: programas de trabajo, análisis, anotaciones, documentos de la entidad o de terceros, cartas de confirmación y manifestación del cliente, estrictos de documentos de la institución y planillas o cometarios preparados u obtenidos por el auditor” . (pág. 68)

Los papeles de trabajo son documentos descriptivos, narrativos y analíticos, muy útiles para el auditor ya que en ellos se llevan los registros de los procedimientos que se realiza durante la auditoría, información de la entidad o de terceros, así como también

quejas de clientes y estos documentos sirven de evidencia y sustento para la elaboración del informe final de auditoría.

2.1.14 Marcas de Auditoría

Según (Contraloría General del Estado, 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, cuales 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 utiliza con frecuencia en cualquier auditoría. Las otras marcas cuyo contenido es a criterio del auditor, obviamente no tiene significado uniforme y para su comprensión requiere que junto al símbolo vaya una leyenda de su significado”. (pág. 67)

Las marcas de auditoría son señales que usa el auditor en el desarrollo de su trabajo, estas permiten conocer las partidas que fueron objeto de la aplicación de la auditoría y cuáles no. El auditor puede utilizar las marcas con las que más se familiarice, preferiblemente debe contener una leyenda de las marcas y su significado.

2.1.15 Hallazgos de la Auditoría

(Contraloría General del Estado, 2003) “El termino hallazgo se refiere a las debilidades en el control interno detectadas por el auditor. Por tanto, abarcan los hechos y otras informaciones obtenidas que merecen ser comunicadas a los funcionarios de la entidad auditada y otras personas interesadas.

Son asuntos que llaman la atención del Auditor y que en su opinión, deben comunicarse a la entidad auditada, ya que son deficiencias importantes que podrían afectar de forma

negativa, su capacidad para registrar, procesar, resumir y reportar información confiable y consistente, en relación con las aseveraciones aceptadas por la administración.

2.1.15.1 Elementos del Hallazgo

Condición: Se refiere a la situación actual encontrada por el auditor al examinar un área, actividad, función u operación, entendida como “**lo que es**”.

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

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

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

2.1.16 Informe Final de Auditoría

Según (Santillana, 2013) el informe es “un escrito como toda obra material humana, es un producto de trabajo de elaboración interna y otro de realización exterior. Su estructura tiene pues, una etapa no aparente, que se cumple en la mente del redactor que lo induce a escribir de determinada manera, y otra, visible, materializada en lo escrito”. (pág. 200)

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

expondrá en forma resumida, el precio del incumplimiento con su efecto económico, y las causas y condiciones para el cumplimiento de la eficiencia, eficacia y la economía en la gestión y uso de recursos de la entidad auditada”. (Contraloría General del Estado, 2003, pág. 197)

El informe final de auditoría es un escrito claro y preciso que realiza el auditor sobre el trabajo realizado, en el que constará el enfoque de la auditoría, la información de la entidad auditada, los resultados generales y específicos obtenidos; también de describirá los hallazgos, los comentarios, las conclusiones y las recomendaciones.

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO

3.1 IDEA A DEFENDER

3.1.1 Idea General

La auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo -Sucursal Macas, Cantón Morona, Provincia de Morona Santiago, período 2014, permitiría un adecuado control al manejo de la cartera y a de las captaciones con eficiencia, eficacia, economía y ética.

3.2 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

El presente trabajo se enfocará en una investigación documental y de campo debido a que se basará en la obtención y análisis de datos materiales impresos u otros tipos de documentos y la recolección de datos en el lugar de los hechos.

3.3 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

- **De campo:** Se deberá indagar e identificar diversos procesos de gestión que se evaluará y se determinará los más adecuados de acuerdo a las necesidades del área de crédito y captaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo-Sucursal Macas, Cantón Morona, Provincia Morona Santiago.
- **Documental:** Se recurrirá a documentos que servirán como guía para realizar la auditoría de gestión a la COAC Jardín Azuayo- Sucursal Macas, al área de crédito y que sustenten la presente investigación.
- **Descriptiva:** Se utilizará para la descripción y detalle de las características de la auditoría de gestión.

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo- Sucursal Macas, cantón Morona, Provincia de Morona Santiago cuenta con dieciséis empleados, por lo que no se utilizará muestra sino se trabajará con toda la población.

Cargo	Número de Personas
Responsable de Oficina	1
Educador Cooperativo	1
Oficial de Crédito	5
Gestor Operativo	1
Asistente de Servicios	2
Cajero/as	5
Asistente de Limpieza	1
Total	<u>16</u>

3.5 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

El presente trabajo se lo realizará a través de la aplicación de los métodos: Genérico de inducción y de deducción y específico no experimental descriptivo; estos son causa de conocimiento, estudio, análisis y síntesis teórica que conducen al discernimiento de la realidad.

- **Inductivo:** Se utilizará en la comprobación de la idea a defender planteada y hace referencia a las visitas preliminares a la COAC Jardín Azuayo.

- **Deductivo:** Se utilizará para el sustento teórico de la auditoría de gestión, donde se parte de temas generales referentes al problema y se determinará aspectos que sustenten la investigación.
- **Analítico:** Se utilizará en la elaboración de los hallazgos. Las cédulas analíticas y en otras técnicas de auditoría para determinar la causa y el efecto de los resultados reflejados en la evaluación del Control Interno.
- **Sintético:** Se utilizará para la elaboración de la planificación preliminar y el informe de la Auditoría de Gestión en el que constarán las conclusiones y las recomendaciones.

3.5.1 Las técnicas a utilizar son:

- **Encuestas:** Se aplicará cuestionarios personalmente o a través de correo electrónico a los colaboradores de la entidad y a terceros con la finalidad de obtener información de la Institución auditada la misma que en lo posterior debe ser tabulada e interpretada.
- **Entrevistas:** Se aplicará a los colaboradores de la entidad y a terceros con la finalidad de obtener información que después debe ser confirmada y documentada.
- **Observación:** Se verificara la ejecución de las actividades o procesos que realizan los colaboradores de la institución.
- **Comparación:** Se comparará la documentación física existente con la documentación que establece la normativa interna de la institución para determinar similitudes o diferencias.
- **Indagación:** Se preguntará al personal y a terceros sobre las operaciones que se encuentran relacionadas con los hechos que no existe documento de sustento.

- **Comprobación:** Se verificará la existencia, la legalidad y la intensidad de las operaciones realizadas a través de un examen con documentos de respaldo.

3.5.2 Los instrumentos a utilizar son:

- **Documentos electrónicos:** Se utilizará el correo electrónico.
- **Cuestionarios:** Se elaborará una serie de preguntas las mismas que se aplicarán a los colaboradores de la entidad y a terceros de forma escrita.
- **Guía de entrevista:** Se elaborará una serie de preguntas las mismas que se aplicarán a los colaboradores de la entidad y a terceros de forma verbal.
- **Papeles de trabajo:** Serán elaborados u obtenidos por el auditor durante la ejecución de auditoría de Gestión.

CAPÍTULO IV. MARCO PROPOSITIVO

4.1 TÍTULO

**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
JARDÍN AZUAYO -SUCURSAL MACAS, CANTÓN MORONA, PROVINCIA
DE MORONA SANTIAGO, PERÍODO 2014.**

4.2 DESARROLLO DE LA PROPUESTA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN



Cliente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda. Sucursal Macas

Dirección: Sucre y Amazonas, Macas, Morona Santiago.

Naturaleza: Auditoría de Gestión


Periodo: Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014

NOMBRE	INICIALES	CATEGORÍA	PLANIFICACIÓN	
			Desde	Hasta
Ing. Gino Merino Naranjo	GMN	Director	27/07/2015	24/11/2015
Ing. Edwin Pombosa Junes	EPJ	Supervisor	27/07/2015	24/11/2015
Diana Pacheco Rodríguez	DPR	Auditora	27/07/2015	24/11/2015

Ing. Edwin Pombosa Juanes
SUPERVISOR

Diana Pacheco Rodríguez
AUDITORA

4.2.1 FASE I. CONOCIMIENTO PRELIMINAR

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA. SUCURSAL MACAS Auditoría de Gestión Programa de Auditoría Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014	PA.1/2
---	---	---------------


Objetivo General

Obtener información general de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda. Sucursal Macas, para dar inicio a la Auditoría de Gestión.

Objetivos Específicos:

- ✓ Comunicar a la COAC Jardín Azuayo Sucursal Macas el inicio de la Auditoría de Gestión y el proceso a seguir.
- ✓ Observar los procesos operativos y administrativos de la COAC Jardín Azuayo-Macas.
- ✓ Analizar el clima laboral de la COAC Jardín Azuayo-Macas.
- ✓ Revisar los manuales, reglamentos y políticas 2014 de la COAC Jardín Azuayo-Macas.
- ✓ Obtener Plan Estratégico 2014 de la COAC Jardín Azuayo-Macas.
- ✓ Verificar la estructura organizacional de la COAC Jardín Azuayo-Macas.
- ✓ Determinar las marcas a utilizar en el desarrollo de la presente auditoría.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA. SUCURSAL MACAS Auditoría de Gestión Programa de Auditoría Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014				PA.2/2
Nº	PROCEDIMIENTO	FER/PT	RESPONSABLE	FECHA
1	Elaborare una carta de compromiso al Responsable de la COAC Jardín Azuayo en la que indique el trabajo de la Auditoría.	CC	DPR	03/08/2015
2	Visita previa a la Administración de la COAC Jardín Azuayo-Macas.	VP	DPR	04/08/2015
3	Elaborare una orden de trabajo	OT	GM	05/08/2015
4	Desarrolle una notificación de inicio de Auditoría para las personas involucradas.	NIA	DPR	06/08/2015
5	Elaborare una Guía de encuesta a la gerencia para la evaluación preliminar a la COAC Jardín Azuayo	GE	EPJ	07/08/2015
6	Elaborare un memorándum de planificación	MP	EPJ	10/08/2015
7	Redacte una cédula analítica de la entrevista al personal.	CA	DPR	14/08/2015
8	Determine las marcas de auditoría a utilizar	MA	DPR	18/08/2015
			INICIALES	FECHA
Elaborado por:			DPR	03/08/2015
Revisado por:			EPJ	03/08/2015

	<p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA. SUCURSAL MACAS Auditoría de Gestión Carta de Compromiso Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014</p>	<p align="center">CA.1.1</p>
---	--	-------------------------------------

CARTA DE COMPROMISO DE LA AUDITORÍA

Macas, 27 de Julio del 2015

Ingeniera

Cristy Tatiana Orellana C.

RESPONSABLE DE LA COAC JARDÍN AZUAYO- SUCURSAL MACAS.

De mi consideración:

Deseándole éxitos en sus funciones, me es grato dirigirme a usted en referencia a la solicitud que presente meses anteriores para realizar una AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO -SUCURSAL MACAS, CANTÓN MORONA, PROVINCIA DE MORONA SANTIAGO, PERÍODO 2014., obteniendo respuesta favorable por su persona, tengo el agrado de comunicar mi compromiso de realizar el presente trabajo respetando los principios que caracteriza al auditor y en el tiempo estipulado.

En virtud de lo mencionado anteriormente, indico que se ha planificado iniciar el desarrollo de la presente el día Lunes 3 de Agosto del 2014, motivo por el cual solicito la cooperación total de su persona y del personal que usted dirige, y confío en que pondrán a disposición todos los documentos, registros, información, entre otros que se requiera para el desarrollo de la Auditoría de Gestión.

Atentamente,

Ing. Edwin Pombosa Junes

SUPERVISOR

Diana Maricela Pacheco

AUDITORA

ORDEN DE TRABAJO

Macas, 27 de Julio del 2015

Señorita

Diana Pacheco Rodríguez

RESPONSABLE DEL TRABAJO DE AUDITORÍA

De mi consideración:

En cumplimiento a lo dispuesto en la Carta de Compromiso para la ejecución de la Auditoría, autorizo a su persona para que realice la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo -Sucursal Macas, Cantón Morona, Provincia de Morona Santiago, Período 2014.

Motivo de la Auditoría:

Conocer si se cumplen los procesos y si se maneja de manera correcta los recursos Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo -Sucursal Macas

Objetivo General:

Realizar una auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo - Sucursal Macas, Cantón Morona, Provincia de Morona Santiago, período 2014, para un adecuado control de los procesos con eficiencia, eficacia, economía y ética.

Objetivos específicos:

- Establecer principios, normativas aplicables, antecedentes y las bases conceptuales teóricas sobre la auditoría de gestión.

ORDEN DE TRABAJO

- Aplicar la metodología propia de la auditoría de gestión para el desarrollo de planes, programas e indicadores de gestión que permitan obtener evidencia suficiente para sustentar nuestro dictamen.
- Realizar el informe de auditoría de gestión en el cual constarán las conclusiones y las recomendaciones para mejorar la toma de decisiones en bien de la COAC Jardín Azuayo Sucursal Macas, Cantón Morona, Provincia de Morona Santiago.

Alcance:

Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.

Equipo de Trabajo:

Jefe de Equipo: Ing. Gino Merino Naranjo

Supervisor: Ing. Edwin Pombosa Junes

Auditora: Diana Pacheco Rodríguez


Tiempo para la ejecución de la Auditoría de Gestión:

75 días laborables

Atentamente,

Ing. Gino Merino Naranjo
JEFE DE EQUIPO

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	DPR	04/08/2015
Revisado por:	EPJ	04/08/2015

<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA. SUCURSAL MACAS Auditoría de Gestión Notificación del Inicio de la Auditoría Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014</p> 	<p>NIA.1/2</p>
--	-----------------------

NOTIFICACIÓN DEL INICIO DE LA AUDITORÍA

Macas, 28 de Julio del 2015

Ingeniera

Cristy Tatiana Orellana C.

RESPONSABLE DE LA COAC JARDÍN AZUAYO- SUCURSAL MACAS.

De mi consideración:

De conformidad con lo dispuesto en la Carta de Compromiso de la Auditoría, notifico a usted el inicio de la Auditoría de Gestión a la Institución dirigida por su persona, Período 2014.


Fecha de inicio: lunes 03 de agosto del 2015

Plazo: 75 días laborables

Objetivo General:

Realizar una auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo - Sucursal Macas, Cantón Morona, Provincia de Morona Santiago, período 2014, para un adecuado control de los procesos con eficiencia, eficacia, economía y ética.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	DPR	05/08/2015
Revisado por:	EPJ	05/08/2015

<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA. SUCURSAL MACAS Auditoría de Gestión Notificación del Inicio de la Auditoría Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014</p> 	<p>NIA.2/2</p>
--	-----------------------

Objetivos específicos:

- Establecer los principios, las normativas aplicables, los antecedentes y las bases conceptuales teóricas sobre la auditoría de gestión
- Aplicar la metodología propia de la auditoría de gestión para el desarrollo de planes, programas e indicadores de gestión que permitan obtener evidencia suficiente para sustentar nuestro dictamen.
- Realizar el informe de auditoría de gestión en el cual constarán las conclusiones y las recomendaciones para mejorar la toma de decisiones en bien de la COAC Jardín Azuayo Sucursal Macas, Cantón Morona, Provincia de Morona Santiago.


Sírvase de entregar toda la información requerida por la auditora a fin de obtener elementos de juicio válido y suficiente que permitan formar una opinión acerca de los procesos evaluados y la información presentada, y dar cumplimiento con los objetivos planteados anteriormente.

Atentamente,

Ing. Edwin Pombosa Junes

SUPERVISOR DE LA AUDITORÍA


	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	DPR	05/08/2015
Revisado por:	EPJ	05/08/2015

 <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA. SUCURSAL MACAS Auditoría de Gestión Guía de Encuesta- Evaluación Preliminar Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014</p>	GE.1/2
--	---------------

Objetivo: Obtener un conocimiento básico a cerca de la COAC Jardín Azuayo Sucursal Macas.


Cargo: Responsable de Oficina.

No.	PREGUNTAS	RESPUESTAS			COMENTARIOS
		SI	NO	NA	
1	Los fines y las actividades principales de la Institución corresponden a: <ul style="list-style-type: none"> ¿Prestación de servicios? 	X			Intermediación financiera
2	¿En la Institución se ha implantado y se encuentra en aplicación la Planificación Estratégica? En caso afirmativo indique: <ul style="list-style-type: none"> Fecha de aprobación del documento: Período de vigencia: 	X			Año 2013 01 de enero al 31 de Diciembre del 2014
3	En la institución se encuentra definido <ul style="list-style-type: none"> ¿Las Metas? ¿La Misión? ¿La Visión? ¿Objetivos? 	X X X X			
4	¿La institución cuenta con parámetros e indicadores de gestión para medir resultados y evaluar su gestión en términos de eficiencia, eficacia y economía?	X			
				INICIALES	FECHA
		Elaborado por:		DPR	06/08/2015
		Revisado por:		EPJ	06/08/2015

 <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA. SUCURSAL MACAS Auditoría de Gestión Guía de Encuesta- Evaluación Preliminar Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014</p>	GE.2/2
--	---------------

No.	PREGUNTAS	RESPUESTAS			COMENTARIOS
		SI	NO	NA	
5	Para medir la calidad del servicio prestado y la satisfacción del usuario se utiliza: <ul style="list-style-type: none"> • ¿Un sistema de Calificación? • ¿Encuestas o cuestionarios? 	X			
6	Para evaluar la gestión institucional se prepara los siguientes documentos: <ul style="list-style-type: none"> • ¿Planes operativos? • ¿Informe de actividades en cumplimiento de metas? • Planes direccionales y estratégicos. 	X			
7	¿En la Cooperativa se encuentran detectadas las fortalezas y debilidades; así como las oportunidades y amenazas, y se determina las acciones para obtener ventaja de las primeras y reducir los posibles impactos negativos de las segundas?	X			

Elaborado por:	INICIALES	FECHA
	DPR	06/08/2015
Revisado por:	EPJ	06/08/2015


 <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA. SUCURSAL MACAS Auditoría de Gestión Cedula Analítica-Visita Previa Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014</p>	<p>CA.VP.1/2</p>
---	-------------------------

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda. Sucursal Macas, inicia sus actividades de atención al socio en el año 2003, en la actualidad se encuentra ubicada en la Av. Amazonas y Sucre, Ciudad de Macas, Provincia de Morona Santiago.

En la visita previa se pudo conocer varios aspectos sobre la COAC Jardín Azuayo Sucursal Macas:


- Posee un edificio de tres pisos que es propio; en el primer piso se encuentra ubicada el área de Caja, Balcón de Servicios y Gestión Operativa, en el segundo piso está Crédito, Educación Cooperativa y Responsable de Oficina, y en el tercer piso un auditorio para sesiones.
- El horario de atención al público es desde las 08H30 am hasta las 17H00 pm de manera ininterrumpida. Los colaboradores ingresan a las 08H00, tiene una hora y media de descanso al medio día (almuerzo) de forma alternada; el primer grupo de 11H30 hasta las 13H00 y el segundo grupo de 13H00 a 14H30, y se retiran a las 17H30 pm.
- El horario de salida de los Cajeros y las Cajeras se ve afectado ya que deben cuadrar la caja todos los días y esto extiende el horario.
- Son 16 personas que desempeñan como empleados de la Cooperativa, más 2 Guardias de Seguridad que son contratados por la empresa de seguridad G4S.
- No existe uniforme definido por la Cooperativa por lo que el personal no utiliza uniforme.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	DPR	07/08/2015
Revisado por:	EPJ	07/08/2015

	<p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA. SUCURSAL MACAS Auditoría de Gestión Cedula Analítica-Visita Previa Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014</p>	<p align="center">CA.VP.2/2</p>
---	--	--

- El departamento Contable, de Talento Humano, Riesgos, Soporte al Usuario, JELDESK, Operaciones, Tesorería, EDUCOMUNICACIÓN y la Gerencia General se encuentran ubicados en la Ciudad de Cuenca, Provincia del Azuay; y desde allí brindan apoyo a las Oficinas.
- Para la contratación de personal se realiza convocatoria pública, los aspirantes se someten a concurso (selección previa de acuerdo al perfil solicitado, prueba escrita y entrevista) y la persona más puntuada se declara ganadora. En este procesó interviene la Responsable de Oficina, el Director Zonal y Talento Humano.
- Existe mayor aglomeración de usuarios de los servicios en la primera planta.
- El sistema que utilizan es el JASIT, propio de la Cooperativa, los equipos de cómputo cuentan con el programa de Linux y Windows.
- El control de morosidad y las captaciones son los puntos débiles de la COAC Jardín Azuayo Sucursal Macas.
- La institución trabaja con un modelo de calificación para las oficinas; para ello se toma en cuenta algunas variables, las mismas que tiene su ponderación respectiva expresada en puntos. Se establecen rangos de calificación y de acuerdo al puntaje obtenido se le ubica a la Oficina en el rango que le corresponde. La calificación está dada por las primeras letras del abecedario, así puede ser A, B, C, D...

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	DPR	07/08/2015
Revisado por:	EPJ	07/08/2015

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA. SUCURSAL MACAS Auditoría de Gestión Memorándum de Planificación Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014</p>	<p>MP.1/10</p>
---	--	-----------------------

➤ **Antecedentes**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda. Sucursal Macas, no se ha expuesto a una auditoría de Gestión, pero si ha auditorias financieras. Cabe indicar también que la institución cuenta con una unidad de Auditoría Interna en la Matriz.


➤ **Objetivos de la Auditoría**

a. Objetivo General

Realizar una auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo -Sucursal Macas, Cantón Morona, Provincia de Morona Santiago, período 2014, para un adecuado control de los procesos con eficiencia, eficacia, economía y ética.

b. Objetivos Específicos

- Establecer los principios, las normativas aplicables, los antecedentes y las bases conceptuales teóricas sobre la auditoría de gestión
- Aplicar la metodología propia de la auditoría de gestión para el desarrollo de los programas e indicadores de gestión que permitan obtener evidencia suficiente para sustentar nuestro dictamen.
- Realizar el informe de auditoría de gestión en el cual constarán los hallazgos, las conclusiones y recomendaciones para mejorar la toma de decisiones en bien de la COAC Jardín Azuayo Sucursal Macas, Cantón Morona, Provincia de Morona Santiago.

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA. SUCURSAL MACAS Auditoría de Gestión Memorándum de Planificación Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014</p>	<p>MP.2/10</p>
---	--	-----------------------

➤ **Alcance de la Auditoría**

Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.

➤ **Días Presupuestados**

Son 75 días laborables, a partir del 03 de Agosto del 2015.

➤ **Equipo Multidisciplinario**

El equipo está formado por:

Jefe de Equipo: Ing. Gino Merino Naranjo


Supervisor: Ing. Edwin Pombosa Juanes

Auditora Operativa: Diana Pacheco Rodríguez

➤ **Información General de la Entidad**

- **Logo**



	<p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA. SUCURSAL MACAS Auditoría de Gestión Memorándum de Planificación Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014</p>	<p align="center">MP.3/10</p>
---	---	--------------------------------------


- **Reseña Histórica**

“La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo nació en febrero del año 1996 en el cantón Paute, Provincia del Azuay, en el contexto de la reconstrucción del cantón Paute, luego de los daños causados por el desastre de La Josefina (año 1993). Empezó con 120 socios fundadores.

La reconstrucción fue una oportunidad para plantear un nuevo estilo de desarrollo con una base en la comunidad que permita mejorar sus formas de producir, se potencie sus capacidades, se transforme el ahorro local y extra local en créditos que dinamicen las condiciones de vida del socio (a) y su entorno.

Jardín Azuayo trabaja de manera sostenible y solvente, generando nuevos actores sociales con conciencia ciudadana, solidaria y global, profundizando la confianza, apoyada en sus directivas locales, que permiten consolidarse como una institución propia en cada lugar en el que está presente. En la actualidad Jardín Azuayo opera en cinco provincias; Azuay, Cañar, Morona Santiago, El Oro y Loja, y cuenta con más de más de 300.000 socios.”

La Junta de Artesanos de la Ciudad de Macas, Provincia de Morona Santiago notó en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín una oportunidad de desarrollo, por lo que realizó las gestiones necesarias para que se abra una oficina en la localidad; es así que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Sucursal Macas inicia sus actividades de atención al socio el 17 de Julio del año 2003. Como único empleado de la COAC Jardín Azuayo Macas el Ing. Ermel Arce, la primera socia la Sra. Amada Ruiz, la primera directiva de crédito estaba conformado por el Sr. Franklin Puente, la Sra. María Orellana y el Sr Luis López a quienes se les pidió que colaboren como tal. En la actualidad la Oficina cuenta con 16 colaboradores que prestan sus servicios, 20 delegados y más de 18mil socios.

	<p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA. SUCURSAL MACAS Auditoría de Gestión Memorándum de Planificación Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014</p>	<p align="center">MP.4/10</p>
---	---	--------------------------------------


- **Base Legal**

“La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, actualmente funcionando en legal y debida forma, adecua su Estatuto Social, sometiendo su actividad y operación a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, en cumplimiento de lo establecido en la Disposición Transitoria Primera de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, y de conformidad con la regulación dictada para el efecto.

Para los fines del presente Estatuto, las cooperativas de ahorro y crédito son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia, con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, su Reglamento General, las Resoluciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y del ente regulador.”

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo se rige a los siguientes organismos de control:

- Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador
- Servicio de Rentas Internas
- Superintendencia de Económica Popular y Solidaria
- Unidad de Análisis Financiero
- Constitución de la Republica.

	<p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA. SUCURSAL MACAS Auditoría de Gestión Memorándum de Planificación Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014</p>	<p align="center">MP.5/10</p>
---	---	--------------------------------------

- **Misión**

“Somos una cooperativa de ahorro y crédito segura y participativa que contribuye en el crecimiento socioeconómico de sus socios y fortalece la economía popular y solidaria mediante servicios financieros de calidad, incluyentes y sostenibles”.

- **Visión**

“Ser un referente positivo del desempeño social y financiero de la economía popular y solidaria del Ecuador, que incide en el desarrollo de sus socios y localidades de intervención, con una gestión participativa e incluyente, basada en Calidad, Cercanía y Servicio”.

- **Objetivo Social**

“La Cooperativa Jardín Azuayo tendrá como objetivo social principal la realización de operaciones de intermediación financiera y la presentación de servicios financieros y de responsabilidad social con sus socios”. (Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, 2014)

- **Principios y Valores**

Principios:

- Solidaridad
- Democracia
- Transparencia
- Compromiso
- Honestidad
- Fidelidad
- Respeto a la Naturaleza

Valores:

- Membresía Abierta y Voluntaria
- Control democrático de los miembros
- Participación económica de los miembros
- Autonomía e Independencia
- Educación, Formación e Información
- Cooperación entre Cooperativas
- Compromiso con la comunidad

- Servicios que Oferta

Los principales servicios que oferta la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo son:

Ahorros	Créditos
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ahorros a la Vista ▪ Alcancías o Ahorros Futuros ▪ Pólizas o Plazo Fijo 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Crédito Ordinario ▪ Crédito sin Ahorro ▪ Crédito Emergente ▪ Crédito PYMES ▪ Fondos Administrados

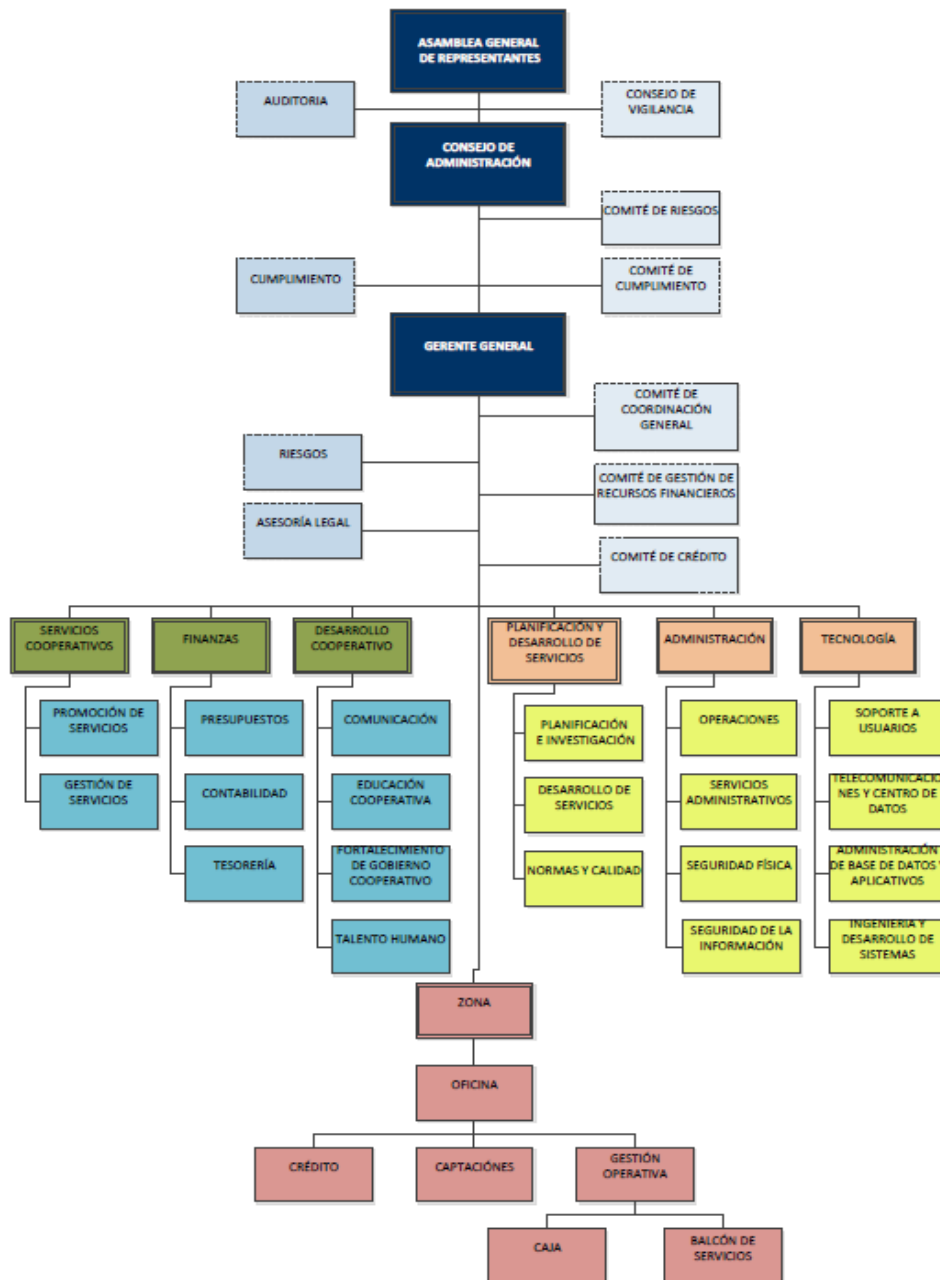


- **Servicios que Oferta**

Servicios complementarios

- Educación Cooperativa para todos los socios y socias
- JA Web
- JA tarjeta
- Cajero Automático
- Transferencias nacionales e internacionales
- Pago del Bono de Desarrollo Humano
- Envío de giros a nivel nacional e internacional
- Pago de giros nacionales y extranjeros
- Recaudación de Servicios Básicos
- Débitos automáticos desde las cuentas personales del consumo telefónico y del consumo de energía eléctrica.
- Cobro de Sueldos
- Pago Fondo Mortuario
- Cobertura del Seguro de Desgravamen
- Canje de Efectivo
- Recaudación de Matriculación Vehicular, Transferencia de Dominio, Ajustes (ANT)
- Recaudación de AVON, YANBAL, ORIFLAN, BELCORP, CLARO, SRI, IESS, entre otros.

Gráfico N° 5: Organigrama Estructural



- **Estructura Social**


La estructura social de la Cooperativa Jardín Azuayo está conformada por dos ámbitos que son: El Ámbito Directivo integrado por socios que son elegidos de forma democrática en asamblea general local y se convierten en Delegados de las Oficinas y el Ámbito Administrativo que lo conforman los empleados de la Cooperativa.

Gráfico N° 6: Estructura Social



- **Financiamiento**


La COAC Jardín Azuayo se financia con en dinero ahorrado de los socios y también maneja fondos administrados, es decir gestiona créditos los mismos que los administra.

	<p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA. SUCURSAL MACAS Auditoría de Gestión Memorándum de Planificación Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014</p>	<p align="center">MP.10/10</p>
---	---	---------------------------------------

Cuadro N° 2: Nómina de Funcionarios

CARGO	NOMBRES	APELLIDOS
Asistente de Servicios	Sandi Patricia	Cajamarca Zuin
Asistente de Servicios	Erika Dayana	García Velásquez
Asistente de Limpieza	Fernando	Cabrera Soldado
Coordinador o Responsable de Oficina	Cristy Tatiana	Orellana Contreras
Cajero	Darwin Leonardo	Guzmán Niveló
Cajera	Nila Soraya	Ramón Quezada
Cajera	Diana Maricela	Pacheco Rodríguez
Cajero	Naakam Jaime	Ankuasha Shacay
Cajera	Ruth Elizabeth	Méndez Sánchez
Educador Cooperativo	Diana Maribel	Cedillo Albarracín
Oficial de Crédito	Ana Karina	Cárdenas Torres
Oficial de Crédito	María Isabel	Rivadeneira Torres
Oficial de Crédito	Guisella Elizabeth	León Carpio
Oficial de Crédito	Nancy Elisabeth	Orellana Navas
Oficial de Crédito	Diana Marizol	Escandón Sucuzhañay
Gestor Operativo	Beatriz Judith	Benavides Vichicela
Guardia de Seguridad G4S	Oscar Edwin	Castro Jaramillo
Guardia de Seguridad G4S	Luis Homero	Tenesaca Jarro

Elaborado por:	INICIALES DPR	FECHA 08/08/2015
Revisado por:	EPJ	08/08/2015


 <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA. SUCURSAL MACAS Auditoría de Gestión Marcas de Auditoría Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014</p>	MA.1/2
---	---------------

A continuación se detallan las marcas de auditoría a utilizar en el desarrollo del presente trabajo:


Cuadro N° 3: Marcas de Auditoría

MARCA	CONCEPTO
√	Verificado
⊙	Verificado Físicamente
ψ	Comprobado y Verificado
H	Hallazgos
↔	Confrontado con Documentación
□	Espacio en Blanco
№	Falta Numeración
Σ	Sumatoria
∞	No Reúne Requisitos
®	Información a Comprobarse
℄	Nivel de Confianza
R	Nivel de Riesgo
H1-n	Hallazgo Encontrada
@	No Aceptado
Δ	Valores Calculados

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	DPR	09/08/2015
Revisado por:	EPJ	09/08/2015

 <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA. SUCURSAL MACAS Auditoría de Gestión Hoja de Índices Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014</p>	HI.1/2
--	---------------

ABR	SIGNIFICADO	ABR	SIGNIFICADO
EPJ	Edwin Pombosa Juanes	CCI	Cuestionario de Control Interno
GMN	Gino Merino Naranjo	MDA	Matriz Debilidades y Amenazas
AC	Áreas Críticas	MFO	Matriz de Fortaleza y Oportunidades
IG	Indicadores de Gestión	DPR	Diana Pacheco Rodríguez
AC	Archivo Corriente	NIA	Notificación del Inicio de Auditoría
AP	Archivo Permanente	PA	Programa de Auditoría
HI	Hoja de Índices	MP	Memorándum de Planificación
HC	Hoja de Cuestionario	POA	Plan Operativo Anual
VP	Visita Preliminar	PCI	Programa de Control Interno
GE	Guía de Encuestas	IF	Informe
HH	Hoja de Hallazgos	COM	Comunicación
OT	Orden de Trabajo	CCI	Cuestionario de Control Interno
CC	Carta de Compromiso	EM	Evaluación de la Misión
CN	Cédula Narrativa	EV	Evaluación de la Visión
CA	Cédula Analítica	R	Recomendaciones
CS	Cédula Sumaria	NF	Nómina de Funcionarios
EJA	Estatutos Jardín Azuayo	RUC	Registro Único de Contribuyente

 <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA. SUCURSAL MACAS Auditoría de Gestión Hoja de Índices Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014</p>	HI.2/2
--	---------------


ABR	SIGNIFICADO	ABR	SIGNIFICADO
FODA	Análisis FODA	MF	Manual de Funciones
REF	Referencias	EPG	Estado de Pérdidas y Ganancias
MP	Matriz de Propiedades	PEI	Perfil Estratégico Interno
NR	Nivel de Riesgo	PEE	Perfil Estratégico Externo
GCI	Gráfico Control Interno	IAV	Interpretar y evaluar la Visión
R	Resumen	IAM	Interpretar y Evaluar la Misión
FI	Factor Interno	CCI	Cuestionario de Control Interno
FA	Factor Externo	ECI	Matriz de Evaluación del Control Interno
MC	Manual de Crédito	ESF	Estado de Situación Financiera

Elaborado por:	INICIALES	FECHA
	DPR	10/08/2015
Revisado por:	EPJ	10/08/2015

4.2.1 FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA. SUCURSAL MACAS Auditoría de Gestión Programa de Auditoría Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014				PA.1/2
Objetivo: Evaluar el control interno de la COAC Jardín Azuayo Sucursal Macas, así como el conocimiento de la parte filosófica de la misma por parte del talento humano.				
Nº	PROCEDIMIENTO	FER/PT	RESPONSABLE	FECHA
1	Elabore un Diagnóstico FODA	FODA	DPR	11/08/2015
2	Elabore una matriz de Valoración FODA	MV	DPR	12/08/2015
3	Elabore una matriz de los Factores Internos	MFI	DPR	13/08/2015
4	Elabore una matriz de los Factores Externos	MFE	DPR	14/08/2015
5	Elabore el Perfil Estratégico Interno	PEI	DPR	17/08/2015
6	Elabore el Perfil Estratégico Externo	PEE	DPR	18/08/2015
7	Analice los factores claves	AFC	DPR	19/08/2015
8	Elabore una matriz de Confianza y de Riesgos	MCR	DPR	20/08/2015
9	Evalué la Misión	EM	DPR	21/08/2015
10	Interprete y analice la Misión	IAM	DPR	24/08/2015
11	Evalué la Visión	EV	DPR	25/08/2015
12	Interprete y analice la Visión	IAV	DPR	26/08/2015
13	Elabore el Cuestionario de Control Interno. Ambiente de Control	CCI	DPR	27/08/2015
Elaborado por: Revisado por:			INICIALES	FECHA
			DPR	11/08/2015
			EPJ	11/08/2015


COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA. SUCURSAL MACAS Auditoría de Gestión Programa de Auditoría Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014				PA.2/2
Nº	PROCEDIMIENTO	FER/PT	RESPONSABLE	FECHA
14	Elabore el Cuestionario de Control Interno. Evaluación de Riesgos	CCI	DPR	30/08/2015
16	Elabore el Cuestionario de Control Interno. Actividades de Control	CCI	DPR	31/08/2015
16	Elabore el Cuestionario de Control Interno. Información y Comunicación	CCI	DPR	01/09/2015
17	Elabore el Cuestionario de Control Interno. Supervisión	CCI	DPR	02/09/2015
18	Elabore una matriz de evaluación de Control Interno	MECI	DPR	03/09/2015
19	Determine el Nivel de Confianza y el Nivel de Riesgo	NCR	DPR	04/09/2015
20	Grafique los resultados del Control Interno	GCI	DPR	07/09/2015
21	Resuma las conclusiones y recomendaciones de cada componente	RCR	DPR	08/09/2015
			INICIALES	FECHA
Elaborado por:			DPR	11/08/2015
Revisado por:			EPJ	11/08/2015

 <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA. SUCURSAL MACAS Auditoría de Gestión Diagnóstico FODA Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014</p>	<p>FODA.1/1</p>
---	------------------------

Objetivo: Identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la COAC Jardín Azuayo Sucursal Macas

Cuadro N° 4: FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Infraestructura propia ➤ Talento Humano con experiencia ➤ Tasa de Interés competitiva en créditos ➤ Posicionamiento en el mercado ➤ Atención permanente y oportuna ➤ Software propio ➤ Normativa actualizada 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tecnología ➤ Vías de acceso ➤ Ubicación geográfica ➤ Demanda de los socios por productos crediticios ➤ Prestigio Institucional ➤ Leyes que rigen al Sistema Financiero
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Porcentaje considerable de socios inactivos ➤ No existe una persona encargada de las captaciones ➤ Deficiencia en el análisis de crédito ➤ Cartera vencida ➤ Límite en el monto de crédito a conceder ➤ Falta de estímulos para mejorar la productividad del personal. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Competencia desleal ➤ Sobreendeudamiento de los socios ➤ No existe una buena cultura de pago de las obligaciones financieras ➤ Escasa cultura de Ahorro ➤ Riñas políticas


	<p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA. SUCURSAL MACAS Auditoría de Gestión Matriz de Valoración FODA Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014</p>	<p align="center">MV.1/1</p>
---	---	-------------------------------------

Objetivo: Determinar un valor a cada variable de los factores internos y externos.

Cuadro N° 5: Valoración FODA

FACTOR	VARIABLE	CLASIFICACIÓN
Factor Interno	Gran Debilidad	1
	Debilidad	2
	Equilibrio	3
	Fortaleza	4
	Gran Fortaleza	5
Factor Externo	Gran Amenaza	1
	Amenaza	2
	Equilibrio	3
	Oportunidad	4
	Gran Oportunidad	5


	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	DPR	12/08/2015
Revisado por:	EPJ	12/08/2015

 <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA. SUCURSAL MACAS Auditoría de Gestión Matriz de Factores Internos Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014</p>	MFI.1/1
--	----------------

Objetivo: Identificar los factores internos positivos y negativos de la COAC Jardín Azuayo Sucursal Macas

CÓDIGO	VARIABLE	FACTOR
F1	Infraestructura propia	Fortalezas
F2	Talento Humano con experiencia	
F3	Tasa de Interés competitiva en créditos	
F4	Posicionamiento en el mercado	
F5	Atención permanente y oportuna	
F6	Software propio	
F7	Normativa actualizada	
D1	Porcentaje considerable de socios inactivos	Debilidades
D2	No existe una persona encargada de las captaciones H1-n	
D3	Deficiencia en el análisis de crédito H1-n	
D4	Cartera vencida H1-n	
D5	Limite en el monto de crédito a conceder	
D6	Falta de estímulos para mejorar la productividad del personal.	


	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	DPR	13/08/2015
Revisado por:	EPJ	13/08/2015

 <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA. SUCURSAL MACAS Auditoría de Gestión Matriz de Factores Externos Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014</p>	MFE.1/1
--	----------------

Objetivo: Identificar los factores externos positivos y negativos que intervienen en la productividad de la COAC Jardín Azuayo Sucursal Macas


CÓDIGO	VARIABLE	FACTOR
O1	Tecnología	Oportunidades
O2	Vías de acceso	
O3	Ubicación geográfica	
O4	Demanda de los socios por productos crediticios	
O5	Prestigio Institucional	
O6	Leyes que rigen al Sistema Financiero	
A1	Competencia desleal	Amenazas
A2	Sobreendeudamiento de los socios	
A3	No existe una buena cultura de pago de las obligaciones financieras	
A4	Escasa cultura de Ahorro	
A5	Riñas políticas	

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	DPR	14/08/2015
Revisado por:	EPJ	14/08/2015

 <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA. SUCURSAL MACAS Auditoría de Gestión Perfil Estratégico Interno Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014</p>	PEI.1/1
---	----------------

Aspectos Internos		Debilidad		Normal	Fortaleza	
		Gran Debilidad	Debilidad	Equilibrio	Fort	Gran Fort
Código	Variable	1	2	3	4	5
D1	Porcentaje considerable de socios inactivos		1			
D2	No existe una persona encargada de las captaciones		1			
D3	Deficiencia en el análisis de crédito		1			
D4	Cartera vencida		1			
D5	Límite en el monto de crédito a conceder			1		
D6	Falta de estímulos para mejorar la productividad del personal.		1			
F1	Infraestructura propia					1
F2	Talento Humano con experiencia				1	
F3	Tasa de Interés competitiva en créditos					1
F4	Posicionamiento en el mercado				1	
F5	Atención permanente y oportuna				1	
F6	Software propio				1	
F7	Normativa actualizada					1
SUMAN (TOTAL Σ13)		Σ0	Σ5	Σ1	Σ4	Σ3
PORCENTAJE		Δ0%	Δ38%	Δ8%	Δ31%	Δ23%
TOTAL PORCENTAJE						Σ100%

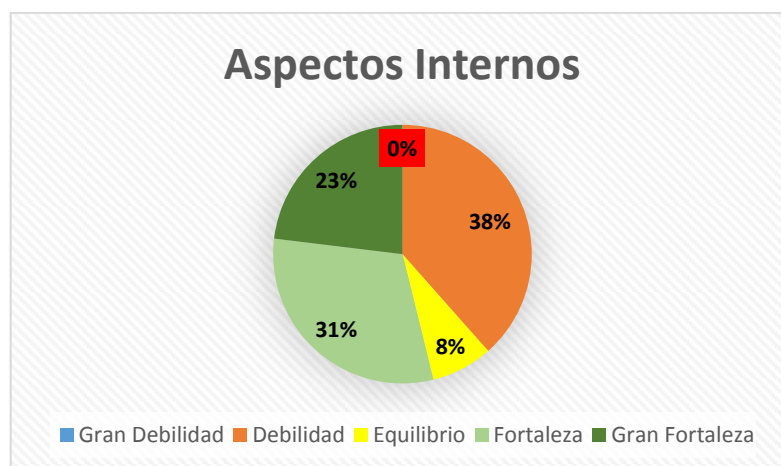
	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	DPR	17/08/2015
Revisado por:	EPJ	17/08/2015

 <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA. SUCURSAL MACAS Auditoría de Gestión Perfil Estratégico Externo Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014</p>	PEE.1/1
---	----------------

Aspectos Externos		Amenaza		Normal	Oportunidad	
		Gran Amenaza	Amenaza	Equilibrio	Oportunidad	Gran Oportunidad
Código	Variable	1	2	3	4	5
A1	Competencia desleal		1			
A2	Sobreendeudamiento de los socios		1			
A3	No existe una buena cultura de pago de las obligaciones financieras		1			
A4	Escasa cultura de Ahorro		1			
A5	Riñas políticas			1		
O1	Tecnología				1	
O2	Vías de acceso					1
O3	Ubicación geográfica					1
O4	Demanda de los socios por productos crediticios					1
O5	Prestigio Institucional				1	
O6	Leyes que rigen al Sistema Financiero				1	
SUMAN (TOTAL Σ11)		Σ0	Σ4	Σ1	Σ3	Σ3
PORCENTAJE		Δ0%	Δ36%	Δ9%	Δ27%	Δ27%
TOTAL PORCENTAJE						Δ100%

Elaborado por:	INICIALES	FECHA
	DPR	18/08/2015
Revisado por:	EPJ	18/08/2015

Gráfico N° 7: Aspectos Internos

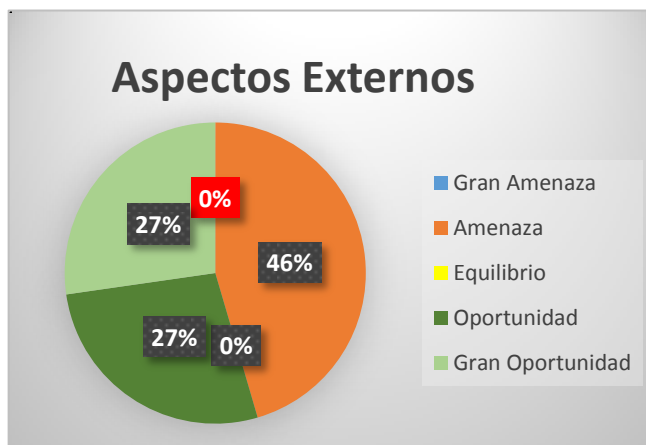


Fuente: COAC Jardín Azuayo
 Autora: Diana Pacheco Rodríguez

En el análisis realizado de los factores claves internos se determina lo siguiente:

- El 0% representa las **grandes debilidades**.
- El 38% representa las **debilidades** encontradas, estas corresponden: el porcentaje de socios inactivos, la deficiencia en el análisis de créditos, la cartera vencida y la falta de estímulos para mejorar la productividad de los empleados.
- El 8% representa el **equilibrio** de los factores claves y entre ellos están; las tasas de interés fijas y los límites en los montos de créditos.
- El 31% representa las **fortalezas**, entre estas encontramos; el talento humano con experiencia, el posicionamiento en el mercado, la atención permanente y oportuna y el software propio.
- El 23% representa las **grandes fortalezas**, y entre ellas están: la infraestructura propia, la tasa de interés competitiva en los créditos y la normativa actualizada.

Gráfico N° 8: Aspectos Internos




Fuente: COAC Jardín Azuayo
 Autora: Diana Pacheco Rodríguez

En el análisis realizado de los factores claves externos se determina lo siguiente:

- El 0% corresponde las **grandes amenazas**.
- El 46% representa a las **amenazas**, estas son: la competencia desleal, el sobreendeudamiento de los socios, la escasa cultura de ahorro y la falta de cultura de pago de las obligaciones financieras.
- El 27% representa las **oportunidades** y entre ellas están; la tecnología, el prestigio institucional y las leyes que rigen al Sistema Financiero.
- El último 27% representas las **grandes oportunidades**, aquí están: las vías de acceso, la ubicación geográfica y la demanda de los socios por productos crediticios.
- El 0% representa el **equilibrio**.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	DPR	20/08/2015
Revisado por:	EPJ	20/08/2015

 <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA. SUCURSAL MACAS Auditoría de Gestión Matriz de Confianza y de Riesgos Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014</p>	MCR.1/1
---	----------------


Cuadro N° 6: Matriz de Confianza y de Riesgos

Abreviaturas	Significado	Formula
NC	Nivel de Confianza	$NC=(RP/CT)*100$
NR	Nivel de Riesgo	$NR=(RN/CT)*100$
CT	Calificación Total	\sum de resultados
RN	Resultados Negativos	\sum de resultados negativos
RP	Resultados Positivos	\sum de resultados positivos
P	Ponderación	Valor asignado
PT	Ponderación Total	\sum de valores ponderados
Determinación del Nivel de Riesgo		
Bajo	Moderado	Alto
Rango	Rango	Rango
15%-50%	51%-75%	76%-100%
Determinación del Nivel de Confianza		
Baja	Moderada	Alta
Rango	Rango	Rango
15%-50%	51%-75%	76%-100%

Fuente: (Contraloría General del Estado, 2003)

Autora: Diana M Pacheco R

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	DPR	21/08/2015
Revisado por:	EPJ	21/08/2015

 <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA. SUCURSAL MACAS Auditoría de Gestión Evaluación de la Misión Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014</p>	EM.1/1
--	---------------

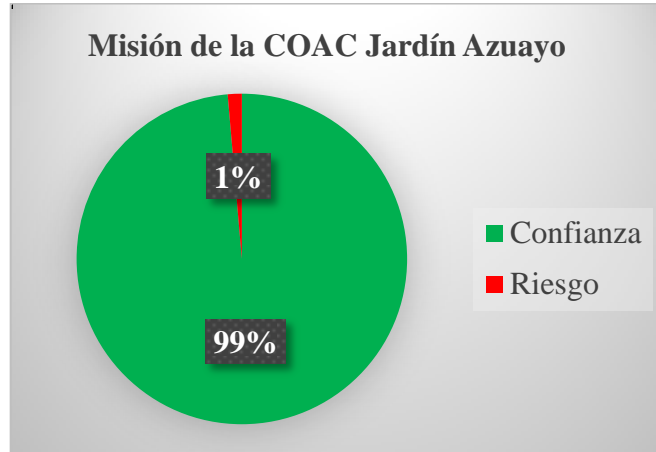
Objetivo: Conocer la Misión de la COAC Jardín Azuayo e identificar si el personal tiene claramente definido su filosofía.

Cuadro N° 7: Evaluación de la Misión

No.	PREGUNTAS	RESPUESTAS			COMENTARIOS
		SI	NO	NA	
1	¿La misión de la Institución expresa su razón de ser?	16			
2	¿El enunciado de la misión se ha formulado en términos claros, para la comprensión e interpretación de los colaboradores?	16			
3	¿La misión es difundida y se mantiene presente en la COAC Jardín Azuayo?	16			
4	¿El personal tiene presente de obtener resultados acorde a la misión?	16			
5	¿El enunciado de la misión está directamente orientado a satisfacer las necesidades de los socios?	16			
6	¿El enunciado de la misión de la COAC Jardín Azuayo contiene elementos que la distingue de otras instituciones financieras?	16			
7	¿La filosofía de la COAC Jardín Azuayo sustenta claramente su nivel de responsabilidad social?	16			
8	¿La misión es una guía para la actuación del personal?	16			
9	¿La máxima autoridad plantea la misión y el concepto de la COAC Jardín Azuayo en función de los cambios que surgen en el ambiente competitivo?	14	2		
Total		Σ 142	2	0	

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	DPR	24/08/2015
Revisado por:	EPJ	24/08/2015

Gráfico N° 9: Misión de la COAC Jardín Azuayo



Autora: Diana Pacheco R.
Fuente: COAC Jardín Azuayo

Nivel de Confianza $NC=(RP/CT)*100$ $(142/144)*100$ **99%**


Nivel de Riesgo $NR=(RN/CT)*100$ $(2/144)*100$ **1%**

Una vez realizada la encuesta a los colaboradores de la COAC Jardín Azuayo sobre la misión, se obtiene los siguientes resultados:

El 99% representa el **nivel de confianza**, que es alta; La misión es planteada por la máxima autoridad y expresa su razón de ser, está redactada en términos claros, es de conocimiento del talento humano y se constituye en una guía para la actuación del personal, además se orienta a satisfacer las necesidades de los socios y a su vez sustenta el nivel de responsabilidad social.

El 1% representa el nivel de riesgo, que es bajo; ya que no es de conocimiento total la forma de plantear la misión.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	DPR	25/08/2015
Revisado por:	EPJ	25/08/2015

 <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA. SUCURSAL MACAS Auditoría de Gestión Evaluación de la Visión Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014</p>	EV.1/1
--	---------------

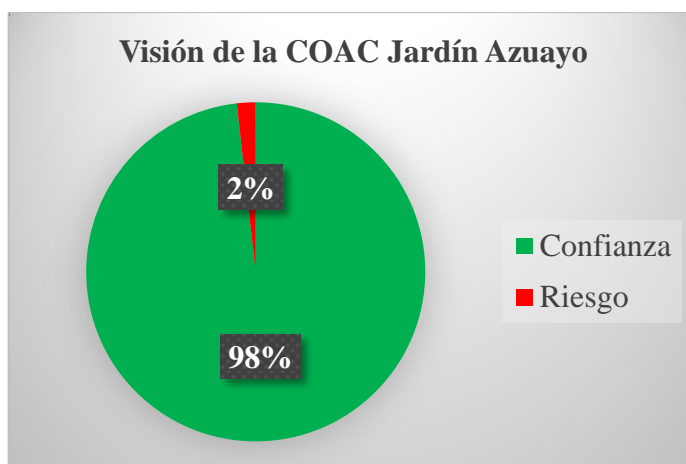
Objetivo: Conocer la Visión de la COAC Jardín Azuayo e identificar si el personal tiene claramente definido su filosofía.

Cuadro N° 8: Evaluación de la Visión

No.	PREGUNTAS	RESPUESTAS			COMENTARIOS
		SI	NO	NA	
1	¿La visión de la COAC Jardín Azuayo define claramente su futuro deseado?	16			
2	¿La visión es difundida permanentemente al personal de la COAC Jardín Azuayo?	15	1		
3	¿Los programas, las estrategias y los objetivos de la gerencia son adecuados acorde a la visión?	16			
4	¿El enunciado de la visión de la COAC Jardín Azuayo facilita la creación de un escenario futuro?	16			
5	¿La visión de la COAC Jardín Azuayo impulsa por si misma a la generación de oportunidades entre el personal?	15	1		
6	¿El contenido de la visión y la proyección que da la alta gerencia indica que es posible alcanzarla?	16			
7	¿La alta dirección de la COAC Jardín Azuayo analiza las propuestas del personal antes de formular la visión?	16			
Total		Σ 110	2	0	

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	DPR	26/08/2015
Revisado por:	EPJ	26/08/2015

Gráfico N° 10: Visión de la COAC Jardín Azuayo



Autora: Diana M Pacheco R.
Fuente: COAC Jardín Azuayo

Nivel de Confianza $NC=(RP/CT)*100$ $(110/112)*100$ **98%**


Nivel de Riesgo $NR=(RN/CT)*100$ $(2/112)*100$ **2%**

Una vez realizada la encuesta a los colaboradores de la COAC Jardín Azuayo sobre la visión de la Cooperativa, se obtiene los siguientes resultados:

El 98% representa el nivel de confianza, que es alta; La dirección analiza las propuestas del personal, redacta la visión de forma clara y facilita la generación de un escenario futuro, además las estrategias y los objetivos van acorde a la misma y genera oportunidades para el talento humano.

El 2% representa el nivel de riesgo, que es bajo; e indica el desconocimiento de la visión por parte de un colaborador.


	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	DPR	27/08/2015
Revisado por:	EPJ	27/08/2015

 <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA. SUCURSAL MACAS Auditoría de Gestión Cuestionario de Control Interno Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014</p>	CCI.1/14
--	-----------------

Componente: Ambiente de Control **Subcomponente:** Integridad y Valores Éticos

Objetivo: Conocer si la COAC Jardín Azuayo Sucursal Macas cuenta con un código de ética propio de su cultura organizacional y si se cumplen las normas y valores establecidos en el mismo.

No.	PREGUNTAS	RESPUESTAS			COMENTARIOS
		SI	NO	NA	
1	¿Existe un código de ética aprobado por la COAC Jardín Azuayo?	16			
2	¿El código de ética es difundido mediante talleres o reuniones para explicar su contenido?	12	4		Mediante correo electrónico y el impreso
3	¿La dirección predica con el ejemplo e indica claramente lo que está bien y lo que está mal en cuanto al comportamiento institucional?	16			
4	¿El talento humano conoce que si se les sorprende violando las normas de este código, se ara merecedor de las sanciones respectivas?	16			
5	¿Se presta colaboración para cumplir con lo dispuesto en el código de ética?	16			
6	¿La COAC Jardín Azuayo ha exigido la aceptación formal del Código de ética por parte de todo el personal, sin discriminación por jerarquía?	15		1	
7	¿Existen mecanismos divulgados para dar protección al denunciante sobre el conocimiento de violaciones de este código por parte de otros funcionarios independientemente de la jerarquía involucrada?	12	4		
8	¿Se comunica oportuna y debidamente las sanciones que involucra la violación de las normas del código de ética?	16			
Total Σ		119	8	1	
Nivel de Confianza	NC=(RP/CT)*100	NC=(119/128)*100			☺ 93,0%
Nivel de Riesgo	NR=(RN/CT)*100	NR=(8/128)*100			☹ 6,3%


 <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA. SUCURSAL MACAS Auditoría de Gestión Cuestionario de Control Interno Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014</p>	CCI.2/14
--	-----------------

Componente: Ambiente de Control

Subcomponente: Talento Humano

Objetivo: Evaluar la Administración del Talento Humano de la COAC Jardín Azuayo Sucursal Macas y el perfil por cargos.

No.	PREGUNTAS	RESPUESTAS			COMENTARIOS
		SI	NO	NA	
1	¿Existe un manual de funciones en la COAC Jardín Azuayo?	16			
2	¿La COAC Jardín Azuayo ha establecido un perfil de competencia necesario para desempeñar cada puesto de trabajo?	15	1		No todos los cargos tienen claramente definidas sus funciones
3	¿El Talento Humano cumple con el perfil requerido para desempeñar su cargo?	16			
4	¿Se analizan conocimientos y habilidades necesarias para un cambio de cargo y de responsabilidad?	15	1		No se analizan los conocimientos y habilidades
5	¿Se evalúa periódicamente el desempeño del Talento Humano?	16			
6	¿Existen políticas claras y legalmente establecidas para la administración del Talento humano?	15		1	
7	¿La COAC J Azuayo se interesa por mantener y capacitar al Talento Humano con buen desempeño y comportamiento ético?	14	1	1	La capacitación no es constante
Total Σ		107	3	2	
Nivel de Confianza	NC=(RP/CT)*100	NC=(107/112)*100	C 95,5%		
Nivel de Riesgo	NR=(RN/CT)*100	NR=(3/112)*100	R 2,7%		


 <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA. SUCURSAL MACAS Auditoría de Gestión Cuestionario de Control Interno Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014</p>	CCI.3/14
--	-----------------

Componente: Ambiente de Control

Subcomponente: Administración y Operación

Objetivo: Conocer el proceso administrativo y operativo del departamento de crédito de la COAC Jardín Azuayo Sucursal Macas

No.	PREGUNTAS	RESPUESTAS			COMENTARIOS
		SI	NO	NA	
1	¿Se realiza un análisis previo de los riesgos que conlleva conceder un crédito?	6			
2	¿Se aplica normas, políticas y principios previamente establecidas por la Cooperativa en los procesos crediticios?	6			
3	¿Existe una adecuada delegación de autoridad y responsabilidad para los procesos?	6			
4	¿Las operaciones que se realizan en cada departamento son controladas por la Responsable de Oficina?	6			
5	¿La información que proporcionan los socios es confirmada?	5		1	
6	¿Las solicitudes de crédito cuentan con la firmas de responsabilidad de quien lo realiza, quien revisa y quien aprueba?	6			
7	¿Se lleva un archivo de la documentación generada para respaldar información?	6			
8	¿Se realiza un monitoreo permanente de la cartera vencida?	6			
9	¿Se da cumplimiento al reglamento de recuperación de cartera?	6			
Total		53	0	1	
Nivel de Confianza		NC=(RP/CT)*100	NC=(53/54)*100		☺ 98,1%
Nivel de Riesgo		NR=(RN/CT)*100	NR=(0/54)*100		☹ 0,0%


 <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA. SUCURSAL MACAS Auditoría de Gestión Cuestionario de Control Interno Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014</p>	CCI.4/14
--	-----------------

Componente: Ambiente de Control

Subcomponente: Estructura Organizativa

Objetivo: Determinar si la estructura orgánica-funcional de la COAC Jardín Azuayo Sucursal Macas es la adecuada y si la información es de conocimiento general

No.	PREGUNTAS	RESPUESTAS			COMENTARIOS
		SI	NO	NA	
1	¿La estructura organizativa de la Cooperativa es adecuada de acuerdo al tamaño de la Institución y sus operaciones?	6			
2	¿El organigrama estructural define claramente las líneas de autoridad, responsabilidad y dependencia?	6			
3	¿Identifica los departamentos existentes dentro de la Cooperativa?	6			
4	¿La Cooperativa cuenta con un reglamento interno?	6			
5	¿Existe un manual de funciones en el que se define claramente las responsabilidades de cada cargo?	6			
6	¿Existe un organigrama social?	6			
7	¿La Cooperativa cuenta con una Directiva local?	6			
8	¿Existe un reglamento para la elección de Directivos o Delegados?	6			
9	¿Las principales autoridades de la Institución cuentan con los conocimientos necesarios para cumplir con sus responsabilidades?	6			
Total Σ		54	0	0	
Nivel de Confianza	NC=(RP/CT)*100	NC=(54/54)*100		100,0%	
Nivel de Riesgo	NR=(RN/CT)*100	NR=(0/54)*100		0,0%	


 <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA. SUCURSAL MACAS Auditoría de Gestión Cuestionario de Control Interno Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014</p>	CCI.5/14
--	-----------------

Componente: Ambiente de Control

Subcomponente: Autoridad y Responsabilidad

Objetivo: Conocer si en la COAC Jardín Azuayo Sucursal Macas existe una correcta delegación de responsabilidades y de autoridad.

No.	PREGUNTAS	RESPUESTAS			COMENTARIOS
		SI	NO	NA	
1	¿Existe parámetros establecidos para la delegación de responsabilidades?	4	1	1	
2	¿La asignación de funciones se realiza de forma escrita?	4	1	1	Sin firmas de responsabilidad
3	¿Se toma en cuenta la antigüedad del Talento Humano para delegar autoridad y responsabilidades?	4	2		Se toma en cuenta; pero no es un limitante
4	¿La Cooperativa evalúa el desempeño de Talento Humano?	6			
5	¿La Cooperativa realiza programas de capacitación según los resultados obtenidos de la evaluación del Talento Humano?	5		1	
6	¿Tiene conocimientos y habilidades para desempeñar funciones que corresponden a otro cargo?	6			
7	¿La Cooperativa cuenta con personal adecuado en cantidad y experiencia para cumplir con sus objetivos?	6			
9	¿Las personas que toman decisiones significativas para la Cooperativa cuentan con el nivel de autoridad correspondiente?	6			
Total Σ		41	4	3	
Nivel de Confianza		NC=(RP/CT)*100	NC=(41/48)*100	85,4%	☺
Nivel de Riesgo		NR=(RN/CT)*100	NR=(4/48)*100	8,3%	☹


 <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA. SUCURSAL MACAS Auditoría de Gestión Cuestionario de Control Interno Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014</p>	CCI.6/14
--	-----------------

Componente: Ambiente de Control

Subcomponente: Reclutamiento de Talento Humano

Objetivo: Evaluar las políticas de la COAC Jardín Azuayo Sucursal Macas en cuanto a la selección y reclutamiento del Talento Humano.

No.	PREGUNTAS	RESPUESTAS			COMENTARIOS
		SI	NO	NA	
1	¿La Cooperativa cuenta con políticas y procedimientos para la contratar al Talento Humano?	6			
2	¿Para la selección del Talento Humano se convoca a concurso público?	6			
3	¿Se realiza una preselección tomando en cuenta el perfil solicitado?	6			
4	¿Se evalúa conocimientos de los candidatos a través de pruebas?	6			
5	¿Se entrevista a los aspirantes para conocerlos, aplicando varias técnicas?	6			
6	¿Se indaga sobre las referencias personales y profesionales de los aspirantes?	6			
7	¿La Cooperativa motiva al Talento Humano a una constante preparación y actualización de conocimientos?	5		1	
8	¿El Talento Humano seleccionado cuenta con un proceso de entrenamiento-capacitación?	5		1	
Total Σ		46	0	2	
Nivel de Confianza	NC=(RP/CT)*100	NC=(46/48)*100		C 95,8%	
Nivel de Riesgo	NR=(RN/CT)*100	NR=(0/48)*100		R 0,0%	


 <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA. SUCURSAL MACAS Auditoría de Gestión Cuestionario de Control Interno Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014</p>	CCI.7/14
--	-----------------

Componente: Evaluación de Riesgos

Subcomponente: Objetivos de la COAC Jardín Azuayo

Objetivo: Determinar si los objetivos de la COAC Jardín Azuayo Sucursal Macas se encuentran claramente establecidos y conducen al crecimiento Institucional.

No.	PREGUNTAS	RESPUESTAS			COMENTARIOS
		SI	NO	NA	
1	¿Conoce los objetivos, misión y visión de la Cooperativa?	6			
2	¿La Cooperativa cuenta con un Plan Operativo Anual y es de conocimiento del personal?	6			
3	¿Los objetivos de la Cooperativa son claros y conducen al planteamiento de las metas?	6			
4	¿Los objetivos son planteados en base a la estructura organizacional de la Cooperativa?	6			
5	¿Se evalúa la estructura organizacional?	5		1	
6	¿La Cooperativa cumple con las normas y leyes que exigen los organismos competentes en el país?	6			
7	¿Se aplica evaluaciones con índices que permiten medir el cumplimiento de los Objetivos Institucionales?	6			
8	¿Se toma acciones en caso de incumplimiento de los objetivos trazados?	5		1	
Total Σ		46	0	2	
Nivel de Confianza		NC=(RP/CT)*100	NC=(46/48)*100		95,8%
Nivel de Riesgo		NR=(RN/CT)*100	NR=(0/48)*100		0,0%


 <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA. SUCURSAL MACAS Auditoría de Gestión Cuestionario de Control Interno Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014</p>	CCL8/14
--	----------------

Componente: Evaluación de Riesgos

Subcomponente: Riesgos de la COAC Jardín Azuayo

Objetivo: Evaluar los posibles impactos de los riesgos identificados en la COAC Jardín Azuayo Sucursal Macas.

No.	PREGUNTAS	RESPUESTAS			COMENTARIOS
		SI	NO	NA	
1	¿Se identifica los riesgos de la Cooperativa y se discuten con los responsables de áreas y con el gerente o su delegado?	6			
2	¿Se clasifica los riesgos y se da prioridad según el nivel de importancia?	5	1		
3	¿En la identificación de riesgos se determina los factores internos y externos que intervienen?	5	1		
4	¿Se comunica oportunamente la identificación de riesgos a los responsables para la toma de decisiones?	6			
5	¿Se toma acciones para mitigar los riesgos?	6			
6	¿Se valora la probabilidad de ocurrencia de riesgos en los procesos de crédito?	6			
7	¿Existe una valoración de riesgos que se utilice el departamento de crédito?	6			
Total		40	2	0	
Nivel de Confianza	NC=(RP/CT)*100	NC=(40/42)*100	C 95,2%		
Nivel de Riesgo	NR=(RN/CT)*100	NR=(2/42)*100	R 4,8%		


 <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA. SUCURSAL MACAS Auditoría de Gestión Cuestionario de Control Interno Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014</p>	CCL9/14
--	----------------

Componente: Actividades de Control

Subcomponente: Eficacia y Eficiencia

Objetivo: Evaluar los procesos de control sobre la eficacia y la eficiencia del talento humano de la COAC Jardín Azuayo Sucursal Macas.

No.	PREGUNTAS	RESPUESTAS			COMENTARIOS
		SI	NO	NA	
1	¿La Cooperativa cuenta con un manual procedimientos?	16			
2	¿La Cooperativa ha implementado actividades de control para verificar que se cumplan los procesos?	16			
3	¿Para realizar las diversas operaciones se cuenta con la autorización del Responsable de Oficina?	16			
4	¿Existen indicadores de gestión para medir la desviación de la eficacia y la eficiencia operativa?	15		1	
5	¿Existen responsables designados por área para la generación de información que permita medir la eficacia y la eficiencia?	15		1	
6	¿Se comunica oportunamente sobre los las desviaciones importantes de eficacia y eficiencia al responsable de Oficina para la toma de acciones correctivas?	15	1		
7	¿La documentación sobre operaciones significativas es exacta y completa?	16			
8	¿Las operaciones se registran y procesan de forma inmediata?	16			
9	¿La Cooperativa exige al talento humano la firma de un documento de coacción al ingresar?	15	1		
Total		140	2	2	
Nivel de Confianza		NC=(RP/CT)*100	NC=(140/144)*100		97,2%
Nivel de Riesgo		NR=(RN/CT)*100	NR=(2/144)*100		1,4%


 <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA. SUCURSAL MACAS Auditoría de Gestión Cuestionario de Control Interno Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014</p>	CCI.10/14
--	------------------

Componente: Actividades de Control

Subcomponente: Sistemas informáticos y de seguridad

Objetivo: Determinar si los sistemas de información y los sistemas de seguridad de la COAC Jardín Azuayo Sucursal Macas son confiables


No.	PREGUNTAS	RESPUESTAS			COMENTARIOS
		SI	NO	NA	
1	¿La Cooperativa cuenta con un sistema informático acorde a sus necesidades?	16			
2	¿El sistema cuenta con las medidas de seguridad para el correcto ingreso, procesamiento, almacenamiento y salida de datos?	16			
3	¿Se capacita al talento humano para el manejo del sistema informático?	15	1		
4	¿Se utiliza sistemas externos para el desarrollo de las operaciones?	16			Para algunas operaciones si
5	¿Cada persona cuenta con un usuario y clave que es de su responsabilidad la correcta administración?	16			
6	¿Se limita el acceso a los distintos módulos del sistema de acuerdo a su responsabilidad?	16			
7	¿El sistema contiene y muestra alertas de seguridad?	16			
8	¿Existe un sistema de vigilancia mediante cámaras de seguridad?	16			Son monitoreadas las 24 horas
9	¿Este sistema de vigilancia es permanentemente monitoreado por la Responsable de Oficina o su delegado?	16			
10	¿Se comunica al departamento de sistemas sobre los problemas existentes en el sistema informático y se obtiene soluciones inmediatas?	15	1		No siempre se solventa de manera inmediata
Total		158	2	0	
Nivel de Confianza		NC=(RP/CT)*100	00		NC=(158/160)*100 = 98,8%
Nivel de Riesgo		NR=(RN/CT)*100			NR=(2/160)*100 = 1,3%

 <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA. SUCURSAL MACAS Auditoría de Gestión Cuestionario de Control Interno Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014</p>	CCL.11/14
--	------------------

Componente: Actividades de Control **Subcomponente:** Información y Comunicación

Objetivo: Evaluar el proceso informativo y de comunicación de la COAC Jardín Azuayo Sucursal Macas.

No.	PREGUNTAS	RESPUESTAS			COMENTARIOS
		SI	NO	NA	
1	¿La Cooperativa cuenta con canales de comunicación interna?	16			
2	¿Se cuenta con información clara y precisa sobre los servicios que presta la Cooperativa?	16			
3	¿Se respalda con documentos la información generada en el sistema Informático?	16			
4	¿El talento humano es suministrado de la información necesaria para desarrollar eficazmente sus funciones?	15		1	
5	¿La información solicitada por otra área o departamento es entregada de manera oportuna?	15		1	
6	¿Los hechos importantes son comunicados de inmediato al responsable de área y a su vez a la responsable de oficina?	15		1	
7	¿Los cambios generados en la información, son comunicados a tiempo al talento humano para evitar errores en las operaciones?	16			
8	¿La información recibida de los socios que solicitan un servicio es compartida con las compañeras/os de área o departamento?	14	1	1	
9	¿Se desarrollan reuniones semanales de planificación con los responsables de áreas o departamentos?	16			


 <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA. SUCURSAL MACAS Auditoría de Gestión Cuestionario de Control Interno Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014</p>	CCI.12/14
--	------------------

Componente: Actividades de Control

Subcomponente: Información y Comunicación

Objetivo: Evaluar el proceso informativo y de comunicación de la COAC Jardín Azuayo Sucursal Macas.

No.	PREGUNTAS	RESPUESTAS			COMENTARIOS
		SI	NO	NA	
10	¿Las personas responsables de áreas acogen sugerencias y novedades de sus dirigidos para compartir en las reuniones semanales?	16			
11	¿Los responsables de áreas comparten de manera oportuna las actividades, novedades, compromisos con el personal involucrado?	15	1		No siempre; pero se está trabajando en la mejora
12	¿Se realizan reuniones mensuales o bimensuales con todo el talento humano para compartir información relevante, y recibir sugerencias?	16			
Total Σ		<u>186</u>	<u>2</u>	<u>4</u>	
Nivel de Confianza	NC=(RP/CT)*100	NC=(186/192)*100		C 96,9%	
Nivel de Riesgo	NR=(RN/CT)*100	NR=(2/192)*100		R 1,0%	


 <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA. SUCURSAL MACAS Auditoría de Gestión Cuestionario de Control Interno Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014</p>	CCL13/14
--	-----------------

Componente: Supervisión

Subcomponente: Control de Actividades

Objetivo: Evaluar la gestión sobre el control de las actividades dentro de la COAC Jardín Azuayo Sucursal Macas.

No.	PREGUNTAS	RESPUESTAS			COMENTARIOS
		SI	NO	NA	
1	¿Se genera reportes diarios de los diversos sistemas, y estos son revisados contra documentos de respaldo?	6			
2	¿Existe un departamento encargado de monitorear la información de los socios ingresada al sistema?	6			
3	¿Son auditadas las operaciones que se realizan de manera periódica por auditoría interna?	6			
4	¿El Responsable de oficina o su delegado verifica los registros contra existencias físicas?	6			
5	¿Se obtiene un reporte del número transacciones mensuales por usuario?	5	1		
6	¿Existen indicadores de gestión que midan el gasto operativo?	6			
7	¿Se evalúa el proceso de recuperación de cartera para que se dé cumplimiento con el reglamento de crédito?	6			
8	¿La responsable de oficina o su delegado monitorean constantemente las cámaras de seguridad?	6			
9	¿Las novedades importantes son indicadas al responsable de área o de oficina y este intervine de manera oportuna para dar solución?	6			
Total Σ		53	1	0	
Nivel de Confianza	NC=(RP/CT)*100	NC=(53/54)*100		98,1%	
Nivel de Riesgo	NR=(RN/CT)*100	NR=(1/54)*100		1,9%	

 <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA. SUCURSAL MACAS Auditoría de Gestión Cuestionario de Control Interno Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014</p>	CCL14/14
--	-----------------


Componente: Supervisión

Subcomponente: Deficiencias


Objetivo: Determinar si se realiza un control adecuado de las deficiencias dentro de la COAC Jardín Azuayo Sucursal Macas.


No.	PREGUNTAS	RESPUESTAS			COMENTARIOS
		SI	NO	NA	
1	¿Los errores existentes en información ingresada al sistema son comunicadas al usuario que lo genero y es de su responsabilidad la corrección?	15	1		El responsable de área realiza la corrección.
2	¿Existe sanciones legalmente establecidas para quienes incurran varias veces en el mismo error?	16			
3	¿Se cuenta con la autorización de la Responsable de oficina o su delegado para corregir un error identificado en una fecha posterior a la que se generó?	16			
4	¿En caso de hallazgos significativos, se comunica a talento humano para la toma de decisiones?	16			
5	¿Se toma en cuenta las recomendaciones para superar las deficiencias?	16			
6	¿Se considera la información externa para valorar el control interno?	15	1		
7	¿En caso de errores que afecten económicamente, este es de absoluta responsabilidad del usuario que lo genero?	14	2		
Total Σ		108	4	0	
Nivel de Confianza	NC=(RP/CT)*100	NC=(108/112)*100		96,4%	96,4%
Nivel de Riesgo	NR=(RN/CT)*100	NR=(4/108)*100		3,6%	3,6%


Elaborado por:	INICIALES	FECHA
	DPR	28/08/2015
Revisado por:	EPJ	01/08/2015


 <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA. SUCURSAL MACAS Auditoría de Gestión Matriz de Evaluación de Control Interno Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014</p>	MECL1/8
--	----------------


No.	PREGUNTAS	Ponderación	Calificación
AMBIENTE DE CONTROL			
Integridad y valores éticos			
1	¿Existe un código de ética aprobado por la COAC Jardín Azuayo?	16	16
2	¿El código de ética es difundido mediante talleres o reuniones para explicar su contenido?	16	12
3	¿La dirección predica con el ejemplo e indica claramente lo que está bien y lo que está mal en cuanto al comportamiento institucional?	16	16
4	¿El talento humano conoce que si se les sorprende violando las normas de este código, se merecedor de las sanciones respectivas?	16	16
5	¿Se presta colaboración para cumplir con lo dispuesto en el código de ética?	16	16
6	¿La COAC Jardín Azuayo ha exigido la aceptación formal del Código de ética por parte de todo el personal, sin discriminación por jerarquía?	16	15
7	¿Existen mecanismos divulgados por la COAC Jardín Azuayo para dar protección al denunciante sobre el conocimiento de violaciones de este código por parte de otros funcionarios independientemente de la jerarquía involucrada?	16	12
8	¿Se comunica oportuna y debidamente las sanciones que involucra la violación de las normas del código de ética?	16	16
Talento Humano			
9	¿Existe un manual de funciones en la COAC Jardín Azuayo?	16	16
10	¿La COAC Jardín Azuayo ha establecido un perfil de competencia necesario para desempeñar cada puesto de trabajo?	16	15
11	¿El Talento Humano cumple con el perfil requerido para desempeñar su cargo?	16	16
12	¿Se analizan conocimientos y habilidades necesarias para un cambio de cargo y de responsabilidad?	16	15
13	¿Existen políticas claras y legalmente establecidas para la administración del Talento humano?	16	15
14	¿Se evalúa periódicamente el desempeño del talento humano?	16	16


COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA. SUCURSAL MACAS  Auditoría de Gestión Matriz de Evaluación de Control Interno Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014		MECI.2/8	
No.	PREGUNTAS	Ponderación	Calificación
AMBIENTE DE CONTROL			
Talento Humano			
15	¿La COAC J Azuayo se interesa por mantener y capacitar al Talento Humano con buen desempeño y comportamiento ético?	16	14
Administración y Operación			
16	¿Se aplica normas, políticas y principios previamente establecidas por la Cooperativa en los procesos crediticios?	6	6
17	¿Existe una adecuada delegación de autoridad y responsabilidad para los procesos?	6	6
18	¿Las operaciones que se realizan en cada departamento son controladas por el o la Responsable de Oficina?	6	6
19	¿La información que proporcionan los socios es confirmada?	6	6
20	¿Las solicitudes de crédito cuentan con la firmas de responsabilidad de quien lo realiza, quien revisa y quien aprueba?	6	5
21	¿Se lleva un archivo de la documentación generada para respaldar información?	6	6
22	¿Se realiza un monitoreo permanente de la cartera vencida?	6	6
23	¿Se da cumplimiento al reglamento de recuperación de cartera?	6	6
Estructura Organizativa			
24	¿La estructura organizativa de la Cooperativa es adecuada de acuerdo al tamaño de la Institución y sus operaciones?	6	6
25	¿El organigrama estructural define claramente las líneas de autoridad, responsabilidad y dependencia?	6	6
26	¿Identifica los departamentos existentes dentro de la Cooperativa?	6	6
27	¿La Cooperativa cuenta con un reglamento interno?	6	6
28	¿Existe un manual de funciones en el que se define claramente las responsabilidades de cada cargo?	6	6
29	¿Existe un organigrama social?	6	6


COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA. SUCURSAL MACAS  Auditoría de Gestión Matriz de Evaluación de Control Interno Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014		MECI.3/8	
No.	PREGUNTAS	Ponderación	Calificación
AMBIENTE DE CONTROL			
Estructura Organizativa			
30	¿La Cooperativa cuenta con una Directiva local?	6	6
31	¿Existe un reglamento para la elección de Directivos o Delegados?	6	6
32	¿Las principales autoridades de la Institución cuentan con los conocimientos necesarios para cumplir con sus responsabilidades?	6	6
Autoridad y Responsabilidad			
33	¿Existe parámetros establecidos para la delegación de responsabilidades?	6	4
34	¿La asignación de funciones se realiza de forma escrita?	6	4
35	¿Se toma en cuenta la antigüedad del Talento Humano para delegar autoridad y responsabilidades?	6	4
36	¿La Cooperativa evalúa el desempeño de Talento Humano?	6	6
37	¿La Cooperativa realiza programas de capacitación según los resultados obtenidos de la evaluación del Talento Humano?	6	5
38	¿Tiene conocimientos y habilidades para desempeñar funciones que corresponden a otro cargo?	6	6
39	¿La Cooperativa cuenta con personal adecuado en cantidad y experiencia para cumplir con sus objetivos?	6	6
40	¿Las personas que toman decisiones significativas para la Cooperativa cuentan con el nivel de autoridad correspondiente?	6	6
41	¿La Cooperativa cuenta con políticas y procedimientos para la contratar al Talento Humano?	6	6
42	¿Para la selección del Talento Humano se convoca a concurso público?	6	6
43	¿Se realiza una preselección tomando en cuenta el perfil solicitado?	6	6
44	¿Se evalúa conocimientos de los candidatos a través de pruebas?	6	6

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA. SUCURSAL MACAS  Auditoría de Gestión Matriz de Evaluación de Control Interno Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014		MECI.4/8	
No.	PREGUNTAS	Ponderación	Calificación
AMBIENTE DE CONTROL			
Talento Humano			
45	¿Se entrevista a los aspirantes para conocerlos, aplicando varias técnicas?	6	6
46	¿Se indaga sobre las referencias personales y profesionales de los aspirantes?	6	6
47	¿La Cooperativa motiva al Talento Humano a una constante preparación y actualización de conocimientos?	6	5
48	¿El Talento Humano seleccionado cuenta con un proceso de entrenamiento-capacitación?	6	5
EVALUACIÓN DE RIESGOS			
Objetivos de la COAC J Azuayo			
49	¿Conoce los objetivos, misión y visión de la Cooperativa?	6	6
50	¿La Cooperativa cuenta con un Plan Operativo anual y es de conocimiento del personal?	6	6
51	¿Los objetivos de la Cooperativa son claros y conducen al planteamiento de las metas?	6	6
52	¿Los objetivos son planteados en base a la estructura organizacional de la Cooperativa?	6	5
53	¿Se evalúa la estructura organizacional?	6	6
54	¿La Cooperativa cumple con las normas y leyes que exigen los organismos competentes en el país?	6	6
55	¿Se aplica evaluaciones con índices que permiten medir el cumplimiento de los Objetivos Institucionales?	6	6
56	¿Se toma acciones en caso de incumplimiento de los objetivos trazados?	6	5
Riesgos de la COAC J Azuayo			
57	¿Se identifica los riesgos de la Cooperativa y se discuten con los responsables de áreas y con el gerente o su delegado?	6	6
58	¿Se clasifica los riesgos y se da prioridad según el nivel de importancia?	6	5
59	¿En la identificación de riesgos se determina los factores internos y externos que intervienen?	6	5


COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA. SUCURSAL MACAS  Auditoría de Gestión Matriz de Evaluación de Control Interno Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014		MECI.5/8	
No.	PREGUNTAS	Ponderación	Calificación
EVALUACIÓN DE RIESGOS			
Riesgos de la COAC J Azuayo			
60	¿Se comunica oportunamente la identificación de riesgos a los responsables para la toma de decisiones?	6	6
61	¿Se toma acciones para mitigar los riesgos?	6	6
62	¿Se valora la probabilidad de ocurrencia de riesgos en los procesos de crédito?	6	6
63	¿Existe una valoración de riesgos que se utilice el departamento de crédito?	6	6
ACTIVIDADES DE CONTROL			
Eficacia y Eficiencia			
64	¿La Cooperativa cuenta con un manual procedimientos?	16	16
65	¿La Cooperativa ha implementado actividades de control para verificar que se cumplan los procesos?	16	16
66	¿Para realizar las diversas operaciones se cuenta con la autorización del Responsable de Oficina?	16	16
67	¿Existen indicadores de gestión para medir la desviación de la eficacia y la eficiencia operativa?	16	15
68	¿Existen responsables designados por área para la generación de información que permita medir la eficacia y la eficiencia?	16	15
69	¿Se comunica oportunamente sobre los las desviaciones importantes de eficacia y eficiencia al responsable de Oficina para la toma de acciones correctivas?	16	15
70	¿La documentación sobre operaciones significativas es exacta y completa?	16	16
71	¿Las operaciones se registran y procesan de forma inmediata?	16	16
72	¿La Cooperativa exige al talento humano ha firmado un documento de coacción al ingresar?	16	15

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA. SUCURSAL MACAS  Auditoría de Gestión Matriz de Evaluación de Control Interno Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014		MECI.6/8	
No.	PREGUNTAS	Ponderación	Calificación
ACTIVIDADES DE CONTROL			
Sistemas informáticos y de seguridad			
73	¿La Cooperativa cuenta con un sistema informático acorde a sus necesidades?	16	16
74	¿El sistema cuenta con las medidas de seguridad para el correcto ingreso, procesamiento, almacenamiento y salida de datos?	16	16
75	¿Se capacita al talento humano para el manejo del sistema informático?	16	15
76	¿Se utiliza sistemas externos para el desarrollo de las operaciones?	16	16
77	¿Cada persona cuenta con un usuario y clave que es de su responsabilidad la correcta administración?	16	16
78	¿Se limita el acceso a los distintos módulos del sistema de acuerdo a su responsabilidad?	16	16
79	¿El sistema contiene y muestra alertas de seguridad?	16	16
80	¿Existe un sistema de vigilancia mediante cámaras de seguridad?	16	16
81	¿Este sistema de vigilancia es permanentemente monitoreado por la Responsable de Oficina o su delegado?	16	16
82	¿Este sistema de vigilancia es permanentemente monitoreado por la Responsable de Oficina o su delegado?	16	15
Información y Comunicación			
83	¿La Cooperativa cuenta con canales de comunicación interna?	16	16
84	¿Se cuenta con información clara y precisa sobre los servicios que presta la Cooperativa?	16	16
85	¿Se respalda con documentos la información generada en el sistema Informático?	16	16
86	¿El talento humano es suministrado de la información necesaria para desarrollar eficazmente sus funciones?	16	15
87	¿La información solicitada por otra área o departamento es entregada de manera oportuna?	16	15

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA. SUCURSAL MACAS  Auditoría de Gestión Matriz de Evaluación de Control Interno Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014		MECI.7/8	
No.	PREGUNTAS	Ponderación	Calificación
ACTIVIDADES DE CONTROL			
Información y Comunicación			
88	¿Los hechos importantes son comunicados de inmediato al responsable de área y a su vez a la responsable de oficina?	16	15
89	¿Los cambios generados en la información, son comunicados a tiempo al talento humano para evitar errores en las operaciones?	16	16
90	¿La información recibida de los socios que solita un servicio es compartida con las compañeras/os de área o departamento?	16	14
91	¿Se desarrollan reuniones semanales de planificación con los responsables de áreas o departamentos?	16	16
92	¿Las personas responsables de áreas acogen sugerencias y novedades de sus dirigidos para compartir en las reuniones semanales?	16	16
93	¿Los responsables de áreas comparten de manera oportuna las actividades, novedades, compromisos con el personal involucrado?	16	15
94	¿Se realizan reuniones mensuales o bimensuales con todo el talento humano para compartir información relevante, y recibir sugerencias?	16	16
SUPERVISIÓN			
Control de Actividades			
95	¿Se genera reportes diarios de los diversos sistemas, y estos son revisados contra documentos de respaldo?	6	6
96	¿Existe un departamento encargado de monitorear la información de los socios ingresada al sistema?	6	6
97	¿Son auditadas las operaciones que se realizan de manera periódica por auditoría interna?	6	6
98	¿El Responsable de oficina o su delegado verifica los registros contra existencias físicas?	6	6
99	¿Se obtiene un reporte del número transacciones mensuales por usuario?	6	5
100	¿Existen indicadores de gestión que midan el gasto operativo?	6	6

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA. SUCURSAL MACAS  Auditoría de Gestión Matriz de Evaluación de Control Interno Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014		MECI.8/8	
No.	PREGUNTAS	Ponderación	Calificación
SUPERVISIÓN			
Control de Actividades			
101	¿Se evalúa el proceso de recuperación de cartera para que se dé cumplimiento con el reglamento de crédito?	6	6
102	¿La responsable de oficina o su delegado monitorean constantemente las cámaras de seguridad?	6	6
103	¿Las novedades importantes son indicadas al responsable de área o de oficina y este intervine de manera oportuna para dar solución?	6	6
Deficiencias			
104	¿Los errores existentes en información ingresada al sistema son comunicadas al usuario que lo genero y es de su responsabilidad la corrección?	16	15
105	¿Existe sanciones legalmente establecidas para quienes incurran varias veces en el mismo error?	16	16
106	¿Se cuenta con la autorización de la Responsable de oficina o su delegado para corregir un error identificado en una fecha posterior a la que se generó?	16	16
107	¿En caso de hallazgos significativos, se comunica a talento humano para la toma de decisiones?	16	16
108	¿Se toma en cuenta las recomendaciones para superar las deficiencias?	16	16
109	¿Se considera la información externa para valorar el control interno?	16	15
110	¿En caso de errores que afecten económicamente, este es de absoluta responsabilidad del usuario que lo genero?	16	14
	Total Σ	<u>1196</u>	<u>1151</u>
Nivel de Confianza	NC=(RP/CT)*100	NC=(1151/1196)*100	96,2%
Nivel de Riesgo	NR=(RN/CT)*100	NR=(28/1196)*100	2,3%


	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	DPR	02/09/2015
Revisado por:	EPJ	02/09/2015

 <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA. SUCURSAL MACAS Auditoría de Gestión Nivel de Confianza y Nivel de Riesgo Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014</p>	NCR.1/2
---	---------

Objetivo: Resumir el resultado del nivel de riesgo y del nivel de confianza por subcomponente, componente y global.

Cuadro N° 9: Resultado del Nivel de Confianza y Nivel de Riesgo

Componente	Subcomponente	CP	CN	P	N. Confianza		N. Riesgo	
Ambiente de Control	Integridad y valores éticos	119	8	128	93,0%	Alto	6,3%	Bajo
	Talento Humano	107	3	112	95,5%	Alto	2,7%	Bajo
	Administración y Operación	53	0	54	98,1%	Alto	0,0%	Alto
	Estructura Organizativa	54	0	54	100,0%	Alto	0,0%	Bajo
	Autoridad y Responsabilidad	41	4	48	85,4%	Alto	8,3%	Bajo
	Talento Humano	46	0	48	95,8%	Alto	0,0%	Bajo
Total Ambiente de Control Σ		420	15	444	94,59%	Alto	3,38%	Bajo
Evaluación de Riesgos	Objetivos de la COAC Jardín Azuayo	46	0	48	95,8%	Alto	0,0%	Bajo
	Riesgos de la COAC Jardín Azuayo	40	2	42	95,2%	Alto	4,8%	Bajo
Total Evaluación de Riesgos Σ		86	2	90	95,56%	Alto	2,22%	Bajo
Actividades de Control	Eficacia y Eficiencia	140	2	144	97,2%	Alto	1,4%	Bajo
	Sistemas informáticos y de seguridad	158	2	160	98,8%	Alto	1,3%	Bajo
	Información y Comunicación	186	2	192	96,9%	Alto	1,0%	Bajo
Total Actividades de Control Σ		484	6	496	97,58%	Alto	Alto	Bajo
Supervisión	Control de Actividades	53	1	54	98,1%	Alto	1,9%	Bajo
	Deficiencias	108	4	112	96,4%	Alto	3,6%	Bajo
Total Supervisión Σ		161	5	166	96,99%	Alto	3,01%	Bajo
Total Global Σ		1151	28	1196	96,2%	Alto	2,3%	Bajo

 <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA. SUCURSAL MACAS Auditoría de Gestión Nivel de Confianza y Nivel de Riesgo Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014</p>	NCR.2/2
---	----------------

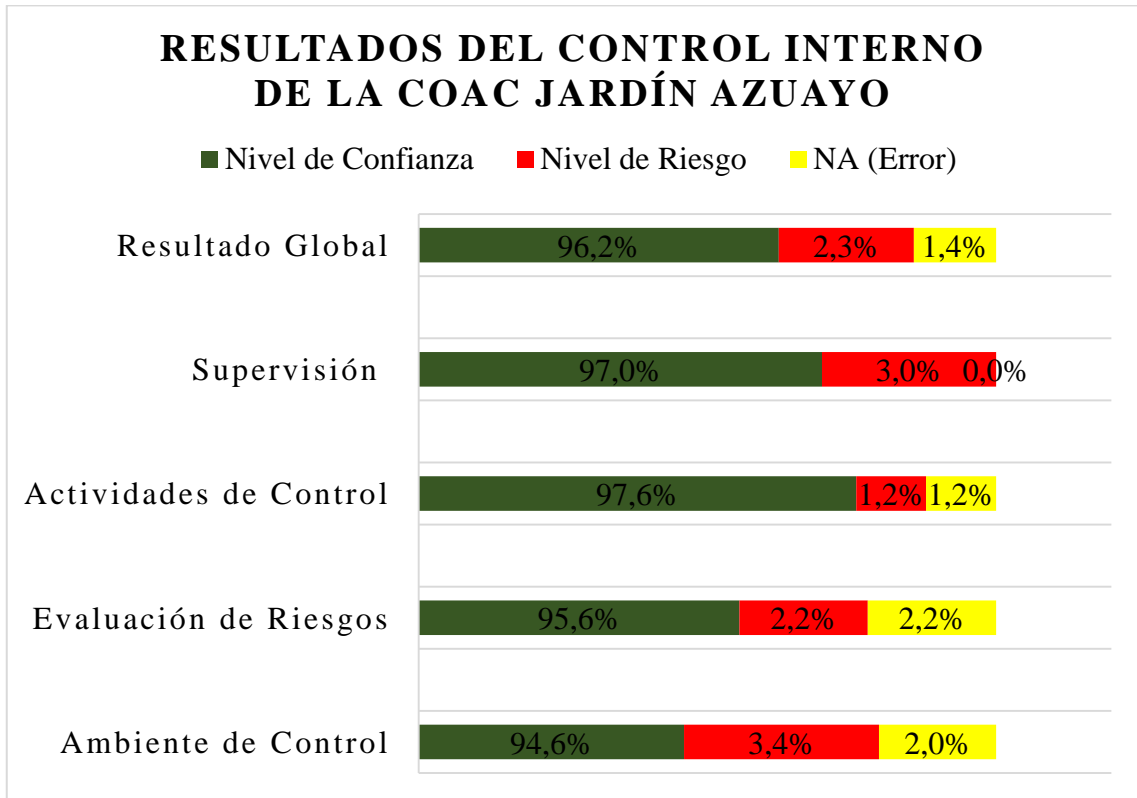
Cuadro N° 10: Resultado del Nivel de Confianza y Nivel de Riesgo

Significado	Formula	Determinación del Nivel de Riesgo		
		Nivel de Confianza	$NC=(RP/CT)*100$	Bajo
Nivel de Riesgo	$NR=(RN/CT)*100$	Rango 15%-50%	Rango 51%-75%	Rango 76%-100%
Calificación Total	\sum de resultados	Determinación del Nivel de Confianza		
Resultados Positivos	\sum de resultados positivos	Baja	Moderada	Alta
Ponderación	Valor asignado	Rango 15%-50%	Rango 51%-75%	Rango 76%-100%

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	DPR	04/09/2015
Revisado por:	EPJ	04/09/2015


La presente gráfica muestra los resultados obtenidos en la evaluación del control interno por componente y global; Demostrando así el nivel de confianza, el nivel de riesgo y el nivel de error que se representa con el No Aplica.

Gráfico N° 11: Resultado de la Evaluación del Control Interno



Autora: Diana Pacheco Rodríguez
 Fuente: COAC Jardín Azuayo

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	DPR	07/09/2015
Revisado por:	EPJ	07/09/2015

 <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA. SUCURSAL MACAS Auditoría de Gestión Resumen de las Conclusiones y Recomendaciones Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014</p>	RCR.1/3
--	----------------

Matriz de Evaluación de Control Interno

A continuación el resumen de la conclusiones y de las recomendaciones de cada subcomponente de la evaluación del Control Interno.

Subcomponente	Conclusión	Recomendación
Ambiente de Control		
Integridad y valores éticos	El código de ética es difundido mediante correo electrónico.	Realizar un círculo de aprendizaje en el que se analice el código de ética con todo el personal para una mejor comprensión.
Talento Humano	Capacitación virtual al personal	Capacitar periódicamente de manera presencial al personal para mejorar el desempeño laboral
Administración y Operación	Excelente desenvolvimiento en los procesos operativos del área de crédito	Motivar al personal para que continúe con el desarrollo eficaz sus labores.
Estructura Organizativa	Muy buena estructura organizacional	Mantener la estructura orgánica y funcional tanto en el ámbito administrativo, ámbito de gobierno y ámbito social
Autoridad y Responsabilidad	Las responsabilidades asignadas no cuentan con firmas de responsabilidad.	Respaldar la delegación de responsabilidades con documentos legalizados por los responsables.
Talento Humano	Correcto proceso de selección y reclutamiento del talento humano	Continuar con el mismo proceso actual de selección y reclutamiento del personal

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA. SUCURSAL MACAS Auditoría de Gestión Resumen de las Conclusiones y Recomendaciones Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014	RCR.2/3
--	----------------

Subcomponente	Conclusión	Recomendación
<u>Evaluación de Riesgos</u>		
Objetivos de la COAC Jardín Azuayo	Es adecuado el planteamiento de los objetivos institucionales	Continuar con el cumplimiento de los objetivos de la COAC Jardín Azuayo
Riesgos de la COAC Jardín Azuayo	No se identifica el 100% los factores que intervienen en los riesgos	Mayor atención a la identificación de los factores que intervienen en los riesgos internos y externos.
<u>Actividades de Control</u>		
Eficacia y Eficiencia	<p>Algunas desviaciones de eficacia y eficiencia no son comunicadas de manera oportuna al Responsable de Oficina</p> <p>No todos los colaboradores han firmado un documento de coacción.</p>	<p>Fortalecer la comunicación del equipo de trabajo, en de los responsables de áreas, así lograr mayor eficiencia administrativa.</p> <p>Revisar que todos los colaboradores cuenten con un documento de coacción legalizado y vigente con el fin de precautelar los recursos de la Cooperativa y de los socios. Exigir la legalización del documento al personal que no ha firmado.</p>


COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA. SUCURSAL MACAS Auditoría de Gestión Resumen de las Conclusiones y Recomendaciones Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014	RCR.3/3
---	----------------

Subcomponente	Conclusión	Recomendación
Actividades de Control		
Información y Comunicación	No siempre se comparte información relevante de los socios con el personal de área.	Fortalecer la comunicación con el equipo de trabajo; sobre todo cuando se trata de información importante de los socios y/o clientes para evitar inconvenientes y duplicidad de funciones
Sistemas informáticos y de seguridad	Se comunica al departamento de Sistemas sobre los inconvenientes en el sistema; pero no siempre se recibe solución inmediata	Exigir al departamento de Sistemas, que todos los inconvenientes suscitados con el sistema sean solucionados de inmediato para evitar congestión y malestar de los socios y clientes
Supervisión		
Control de Actividades	Se controla las actividades de los colaboradores	Continuar con las gestiones que se realizan para el control de las operaciones que se realizan dentro de la Cooperativa
Deficiencias	A veces las deficiencias son solucionadas por el responsable de área.	Solicitar la rectificación del error al usuario que lo generó y compartir la información con el equipo para minimizar las deficiencias.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	DPR	09/09/2015
Revisado por:	EPJ	09/09/2015

4.2.2 FASE III: EJECUCIÓN

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA. SUCURSAL MACAS Auditoría de Gestión Programa de Auditoría Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014				PA.1/1
<p>Objetivo: Evaluar los procesos y los niveles de eficacia, eficiencia, economía, ética y efectividad sobre los recursos asignados a la COAC Jardín Azuayo Sucursal Macas y el nivel de cumplimiento de sus objetivos.</p>				
Nº	PROCEDIMIENTO	FER/PT	RESPONSABLE	FECHA
1	Identificación de los Procesos de Créditos	IPC	DPR	05/10/2015
2	Flujogramas Crediticios Diagrama de flujo de concesión de créditos Diagrama de flujo de cobrar créditos Diagrama de flujo de recuperación de créditos	FC	DPR	12/10/2015
3	Identificación de los Procesos de Captaciones	PC	DPR	19/10/2015
4	Indicadores de Gestión	IG	DPR	26/10/2015
5	Elaboración de la Hoja de Hallazgos	HH	DPR	05/11/2015
			INICIALES	FECHA
Elaborado por:			DPR	05/10/2015
Revisado por:			EPJ	05/10/2015

<p style="text-align: center;">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA. SUCURSAL MACAS Auditoría de Gestión Identificación de los Procesos de Crédito Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014</p> 	IPC.1/6
--	----------------

➤ **Tipos de crédito**

Los tipos de créditos que oferta la COAC Jardín Azuayo Sucursal Macas a los socios son: Microcrédito, Consumo, Comercial y Vivienda.

➤ **Crédito Microcrédito**

- Microcrédito Ordinario


La tasa de interés es del 12.77% anual, la base de ahorro es igual al 10% del monto a solicitar por 30 días, monto máximo del crédito es de 20 000,00 mil dólares y el plazo hasta 7 años. Los beneficiarios pueden ser las personas naturales, personas jurídicas u organizaciones de hecho.

- Microcrédito sin Ahorro

La tasa de interés es del 15.00% anual, sin base de ahorro, monto máximo del crédito es de 20 000,00 mil dólares y el plazo hasta 7 años. Los beneficiarios pueden ser las personas naturales, personas jurídicas u organizaciones de hecho.

- Microcrédito PYMES

La tasa de interés del 11.00% anual, sin base de ahorro, monto máximo del crédito es de 20 000,00 mil dólares y el plazo hasta 7 años. Los beneficiarios pueden ser las personas jurídicas u organizaciones de hecho.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA. SUCURSAL MACAS Auditoría de Gestión Identificación de los Procesos de Créditos Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014	IPC.2/6
---	--	----------------

➤ **Crédito Consumo**

- Consumo Ordinario

La tasa de interés del 12.77% anual, la base de ahorro es del 10% del monto a solicitar por 30 días, monto máximo del crédito es de 50 000,00 mil dólares y el plazo hasta 7 años. Los beneficiarios pueden ser las personas naturales, personas jurídicas y organizaciones de hecho.

- Consumo Extraordinario


La tasa de interés es del 11.22% anual, sin base de ahorro, monto máximo del crédito es de 1 500,00 mil dólares y el plazo hasta 1,5 años. Los beneficiarios pueden ser las personas naturales por educación, salud y/o calamidad domestica comprobada.

- Consumo sin Ahorro

La tasa de interés es del 15.00% anual, sin base de ahorro, monto máximo del crédito es de 50 000,00 mil dólares y el plazo hasta 7 años. Los beneficiarios pueden ser las personas naturales, personas jurídicas y organizaciones de hecho.

- Consumo PYMES

La tasa de interés del 11.00% anual, sin base de ahorro, monto máximo del crédito es de 50 000,00 mil dólares y el plazo hasta 7 años. Los beneficiarios pueden ser las organizaciones de hecho.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA. SUCURSAL MACAS Auditoría de Gestión Identificación de los Procesos de Créditos Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014	IPC.3/6
---	--	----------------

➤ **Crédito Comercial**

- Comercial PYMES

La tasa de interés del 11.00% anual, sin base de ahorro, monto del crédito va desde 20 001,00 hasta 50 000,00 mil dólares y el plazo hasta 7 años. Los beneficiarios pueden ser las personas jurídicas.

- Comercial PYMES


La tasa de interés del 11.00% anual, con base de ahorro del 10% del monto a solicitar por 30 días, monto del crédito va desde 20 001,00 hasta 50 000,00 mil dólares y el plazo hasta 7 años. Los beneficiarios pueden ser las personas naturales y las personas jurídicas.

➤ **Crédito de Vivienda**

- Vivienda

La tasa de interés es del 10.50% anual, con base de ahorro igual al 10% del monto a solicitar por 30 días, monto del crédito va desde 5000,00 hasta 21 000,00 mil dólares y el plazo hasta 15 años. Los beneficiarios pueden ser las personas naturales. La garantía debe ser hipotecaria.


➤ **Requisitos para acceder a un crédito**

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA. SUCURSAL MACAS Auditoría de Gestión Identificación de los Procesos de Créditos Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014	IPC.4/6
---	--	----------------

- Estar al día en las obligaciones con la Cooperativa
- Cumplir con el depósito del 1.5% al certificado de aportación.
- No haber sido demandado por la Cooperativa por incumplimiento de sus obligaciones financieras, ni haber demandado a la Cooperativa.
- Si se trata de un crédito ordinario; ser socio por lo menos un mes y haber cumplido con la base de ahorros del 10 a 1.
- Copia de la cédula de identidad y del certificado de votación a color del solicitante y su conyugue.
- Copia de una planilla de un servicio básico (últimos tres meses).
- Certificado de ingresos
- Garantía ya sea personal, hipotecaria o prendaria.
- Dos referencias personales (nombres completos, dirección y número de teléfono o celular).
- Autorización para consultar el buró de crédito deudor y garantes en la Central de Riesgos.

➤ **Proceso de concesión de un crédito**

- Apertura de la cuenta
- Socio solicita información sobre créditos
- Entregar información de crédito y verificar el historial crediticio interno del socio.
- Si tiene algún inconveniente, comunicar al socio.
- Indicar requisitos necesarios según corresponda.
- Socio presenta los requisitos
- Verificar que los requisitos solicitados estén completos y correctos.
- Revisar el buró del socio y los garantes
- Confirmar la recepción de todos los documentos e informar al socio para que pueda realizar la solicitud.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA. SUCURSAL MACAS Auditoría de Gestión Identificación de los Procesos de Créditos Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014	IPC.5/6
---	--	----------------

- Socio se dirige con un oficial de crédito.
- Entrevistar al socio, ingresar y actualizar la información del socio.
- Imprimir la solicitud de crédito y hacer firmar al socio
- Realizar la verificación de los datos y el análisis necesario para decidir la aprobación o negación del crédito
- Si la garantía es hipotecaria, se deberá inspeccionar el bien y registrar información en el sistema y además imprimir la valoración de bienes.
- Realizar informe técnico
- Clasificar en las 5 C en el sistema
- Consolidar carpeta de crédito y enviar a aprobación
- Informar la decisión al socio (aprobado o negado)
- Si es negado se archiva la carpeta
- Si se trata de una hipoteca; entregar los documentos necesarios para realizar la hipoteca, el socio prepara la minuta, revisar y firmar la minuta, formalizar la minuta en la notaria, registrar la hipoteca en el registro de la propiedad, recibir la hipoteca y registrar en el sistema.
- Imprimir el pagaré y el contrato
- Legalizar mediante firmas el contrato y el pagaré.

➤ **Proceso de concesión de un crédito**

- Socio deposita el valor correspondiente a certificados de aportación
- Confirmar el valor del depósito a certificados de aportación
- Acordar fechas de pagos del crédito.
- Acreditar el valor total del crédito a la cuenta personal del socio, generar, imprimir y hacer firmar la liquidación del crédito y la licitud de fondos.
- Archivar documentos.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA. SUCURSAL MACAS Auditoría de Gestión Identificación de los Procesos de Créditos Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014	IPC.6/6
--	----------------

➤ **Proceso de cobros de créditos**

- Cuando el socio o la socia autoriza el descuento en rol de pagos, enviar la orden de descuento en rol de pagos al patrono.
- El socio se acerca a la oficina y depositar el dinero a la cuenta personal: Si es la fecha de pago proceder con el cobro y se le entrega el comprobante, si aún no es la fecha el sistema le cobrará automáticamente el valor correspondiente a la letra al llegar la fecha.
- Si el socio desea pagar por adelantar su crédito, solicitar el llenado de la solicitud de pago por anticipado y explicar las condiciones. Registrar el pago en el sistema, imprimir y entregar el comprobante, actualizar la libreta.
- Informar al socio sobre los avisos del sistema de mora personal y de sus garantizados.
- Generar el archivo de cartera vencida y clasificar por rangos:
- Rango de 1 a 8 días: verificar si el socio tiene saldo en la cuenta, realizar el cobro. Caso contrario; notificar vía telefónica al socio y registrar la respuesta en el sistema de recuperación de cartera.
- Rango de 9 a 90 días: verificar si el socio tiene saldo en la cuenta, realizar el cobro. Caso contrario; generar notificaciones escritas en el sistema, visitar al socio moroso o al garante y entregar la notificación, cargar el valor de la notificación al sistema y hacer constar como notificado.

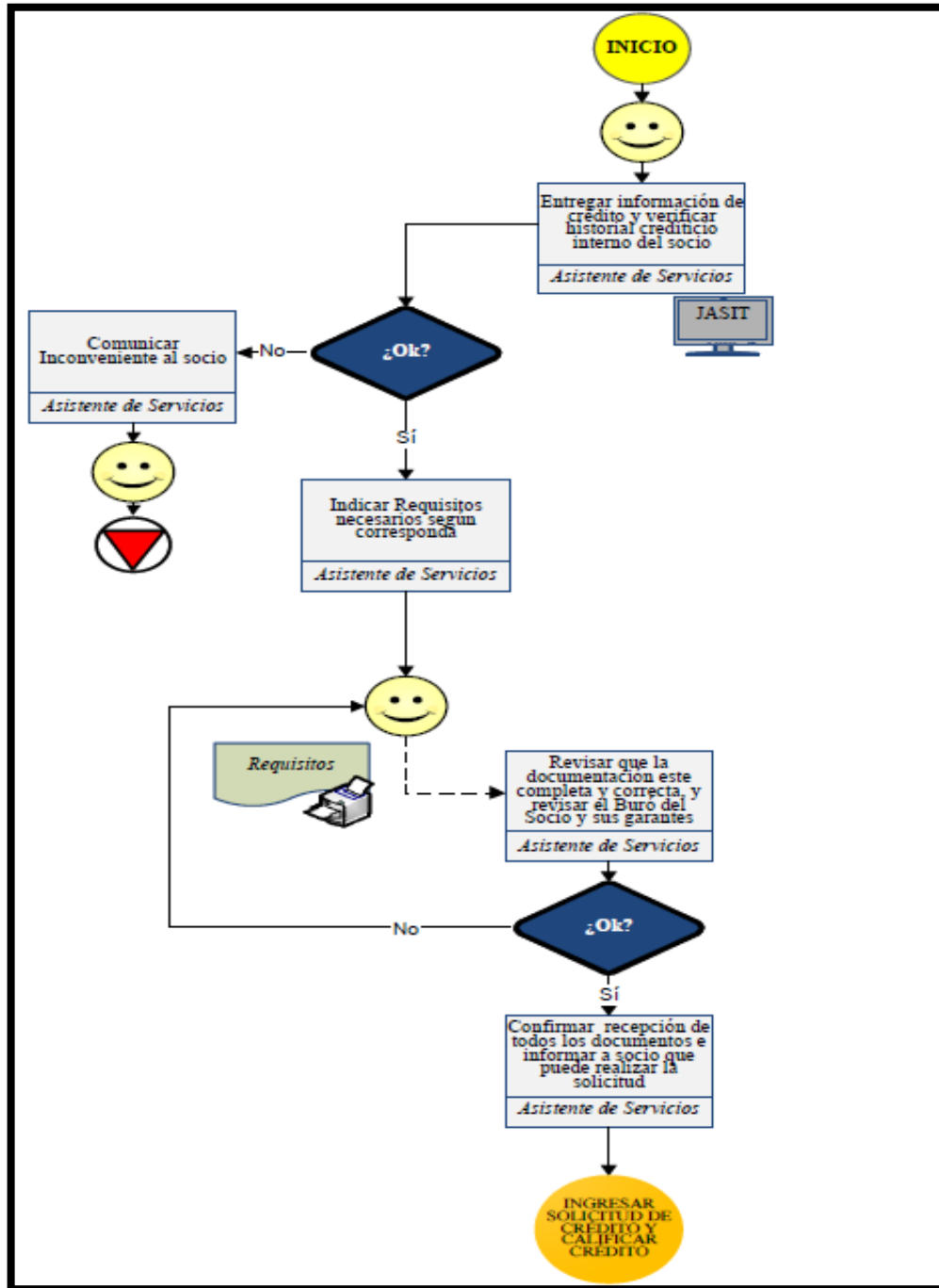
- Rango de más de 90 días: Gestionar

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	DPR	05/10/2015
Revisado por:	EPJ	05/10/2015



la recuperación por vía Judicial.

Gráfico N° 12: Proceso de Concesión de Créditos



Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, Manual de Procesos de Cobrar Créditos, 2014)

Autor: COAC Jardín Azuayo

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN
AZUAYO LTDA. SUCURSAL MACAS**

Auditoría de Gestión

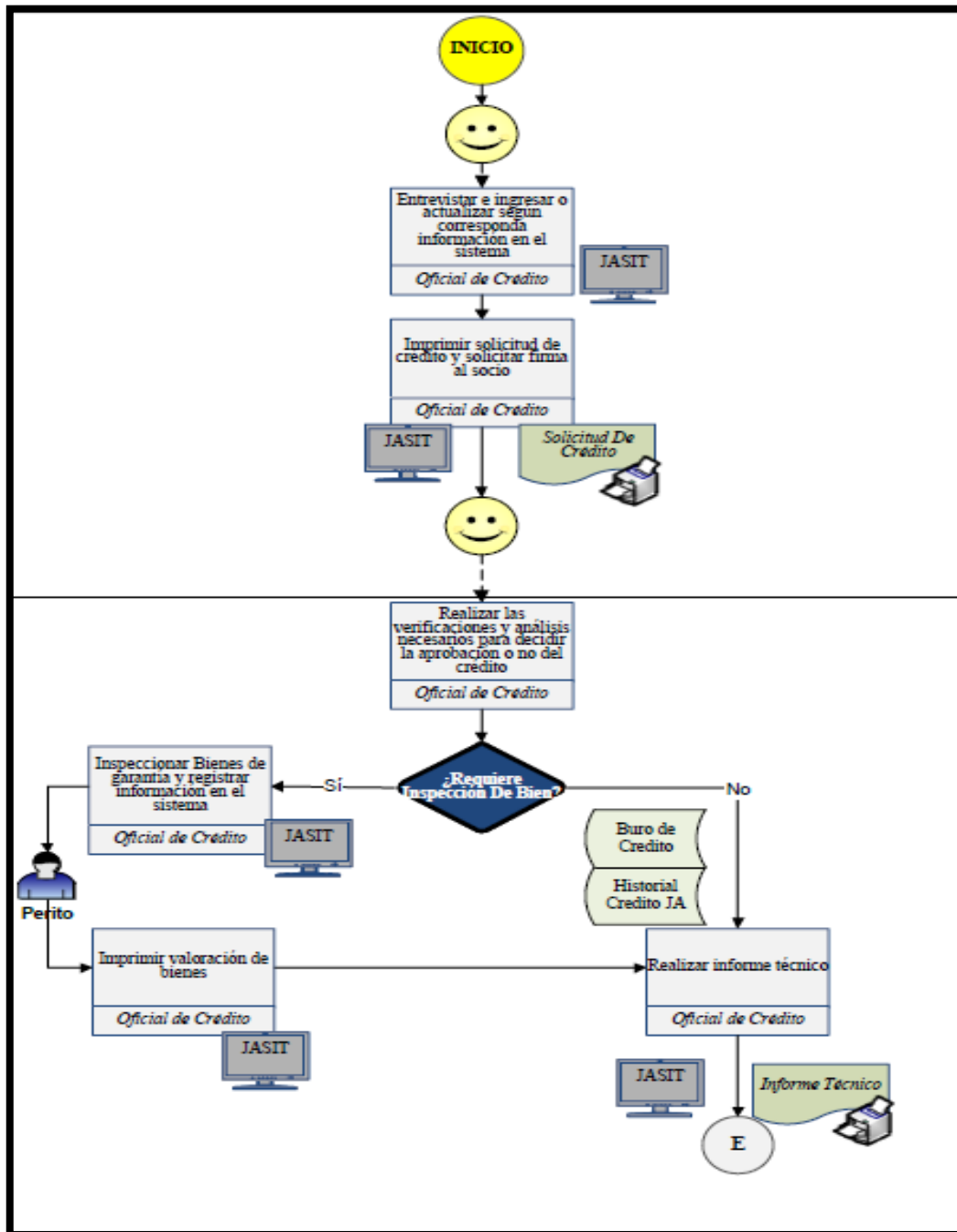
Flujogramas

Diagrama de flujo de concesión de créditos

Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014



F.2/8



Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, Manual de Procesos de Cobrar Créditos, 2014)

Autor: COAC Jardín Azuayo

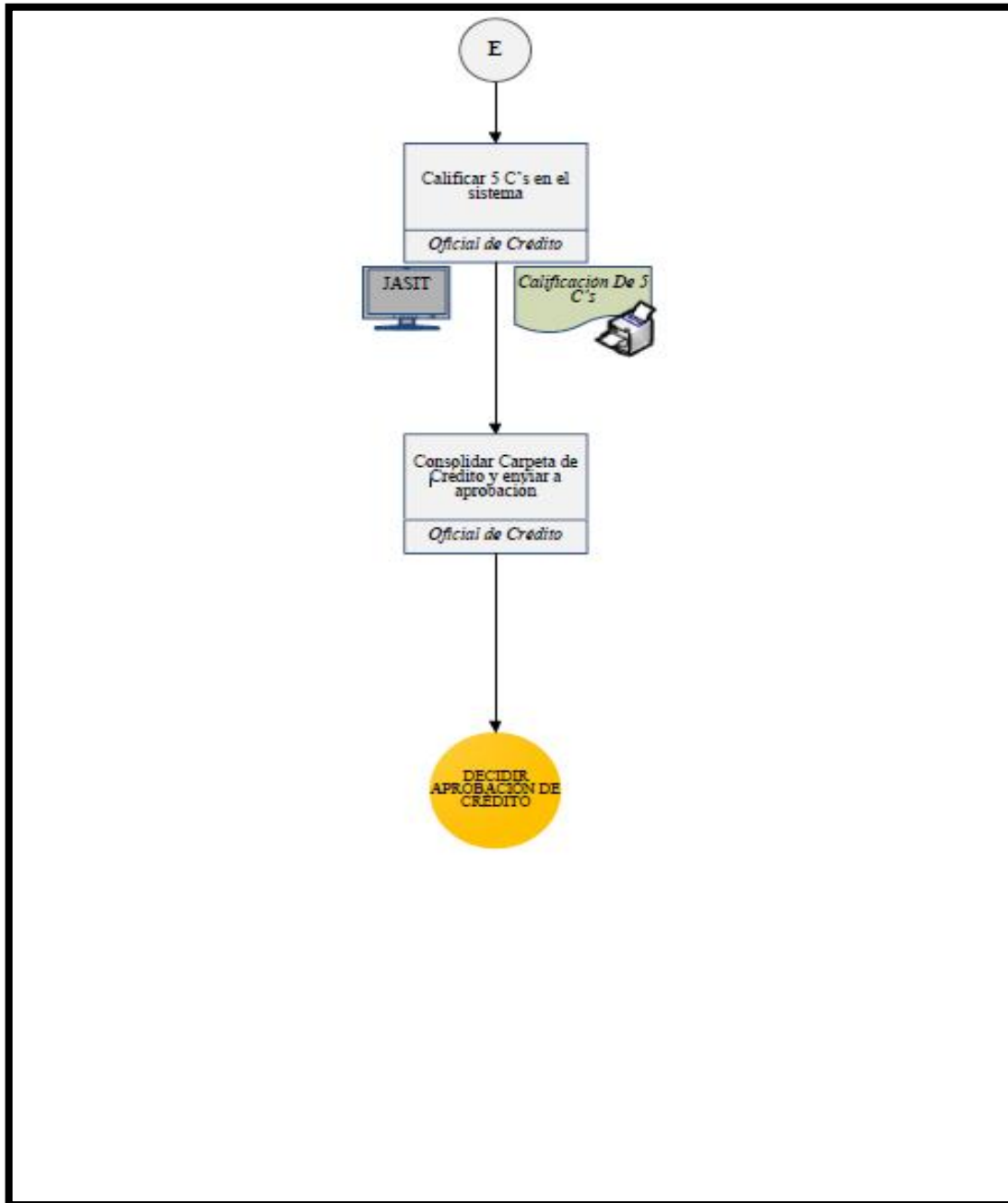
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN
AZUAYO LTDA. SUCURSAL MACAS**

Auditoría de Gestión
Flujogramas

F.4/8



Diagrama de flujo de concesión de créditos
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014



Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, Manual de Procesos de Cobrar Créditos, 2014)

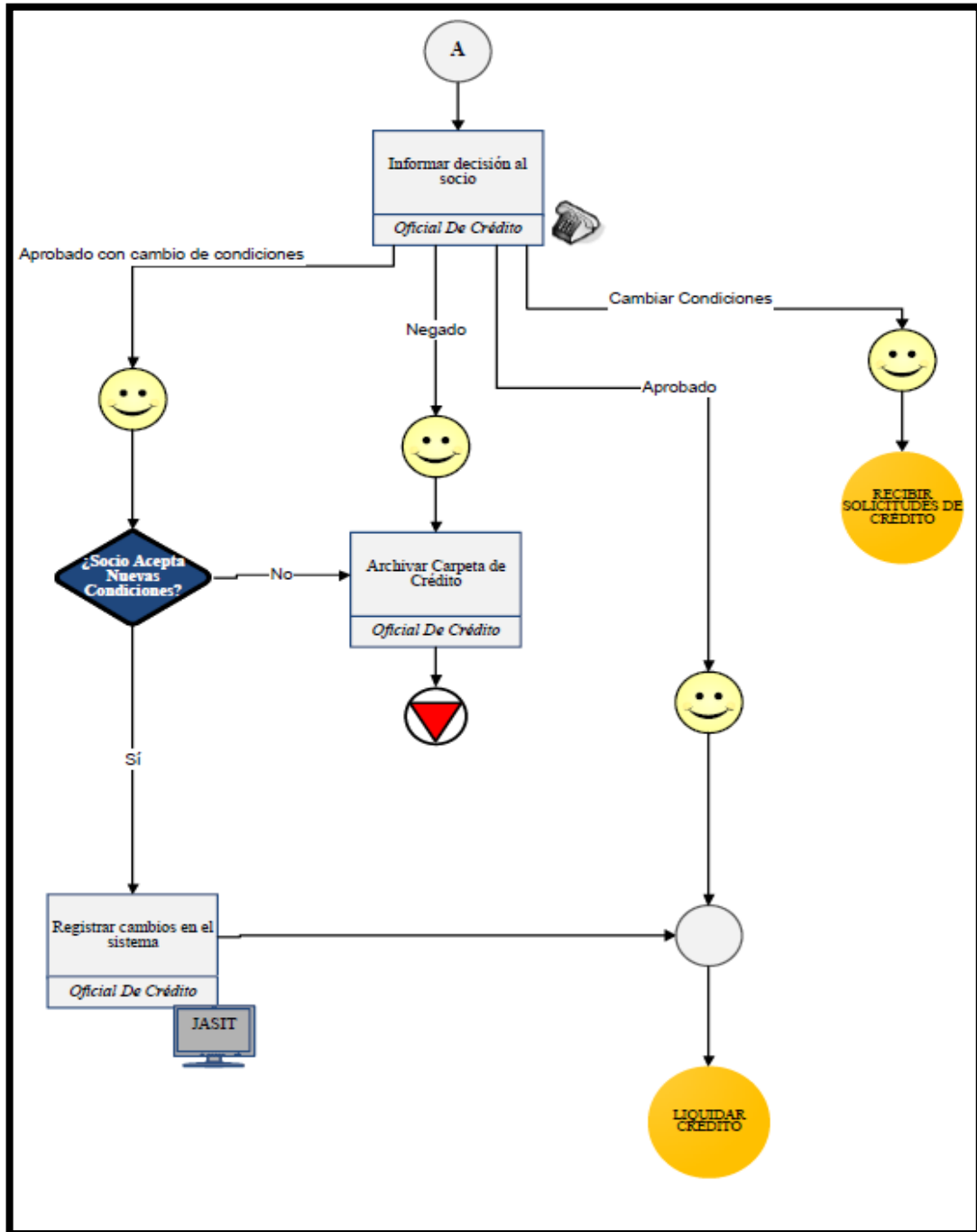
Autor: COAC Jardín Azuayo

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN
AZUAYO LTDA. SUCURSAL MACAS**

Auditoría de Gestión
Flujogramas

Diagrama de flujo de concesión de créditos
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014

F.5/8



Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, Manual de Procesos de Cobrar Créditos, 2014)

Autor: COAC Jardín Azuayo

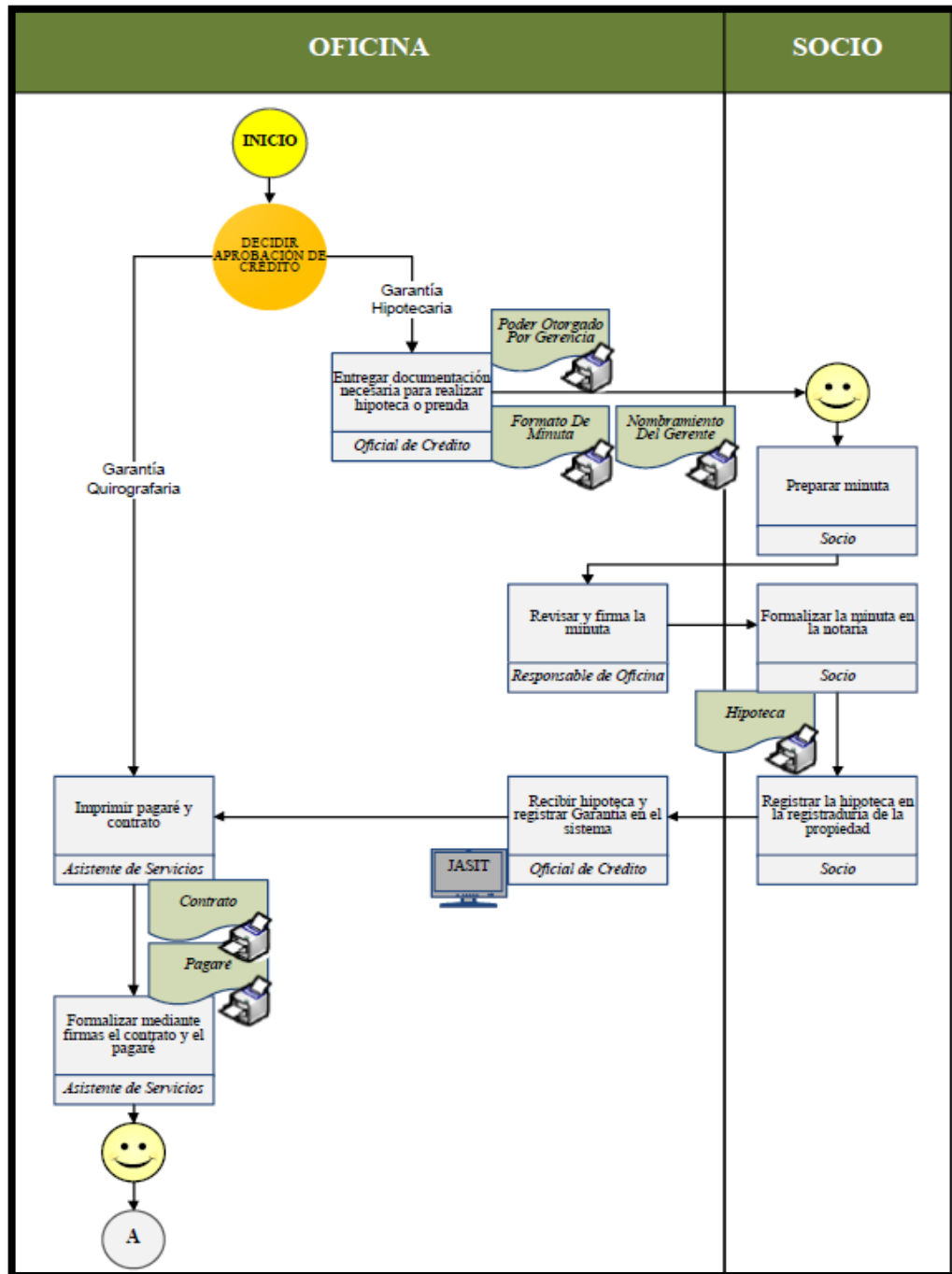
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN
AZUAYO LTDA. SUCURSAL MACAS**

Auditoría de Gestión
Flujogramas

F.6/8



Diagrama de flujo de concesión de créditos
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014



Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, Manual de Procesos de Cobrar Créditos, 2014)

Autor: COAC Jardín Azuayo

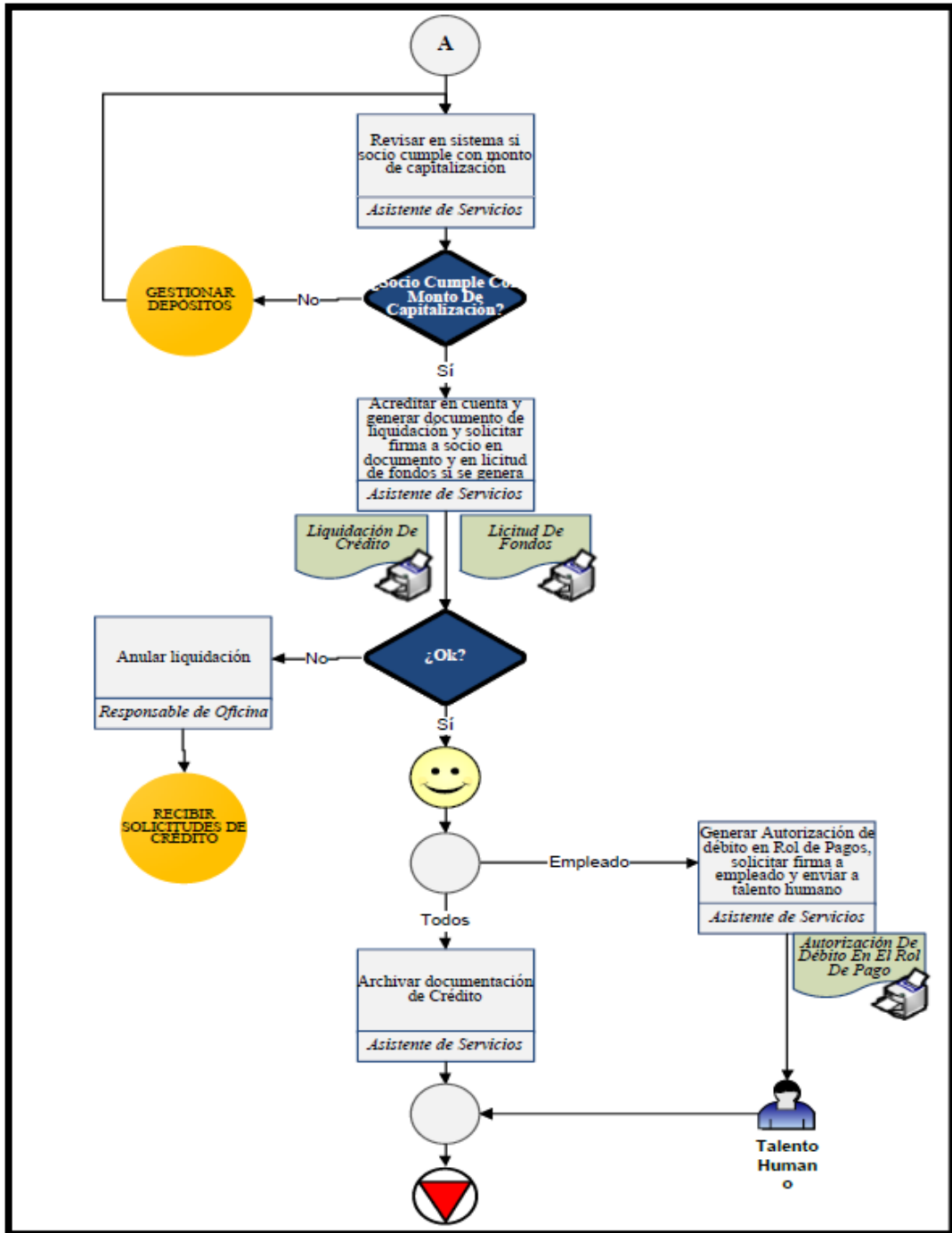
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN
AZUAYO LTDA. SUCURSAL MACAS**

Auditoría de Gestión
Flujogramas

F.7/8

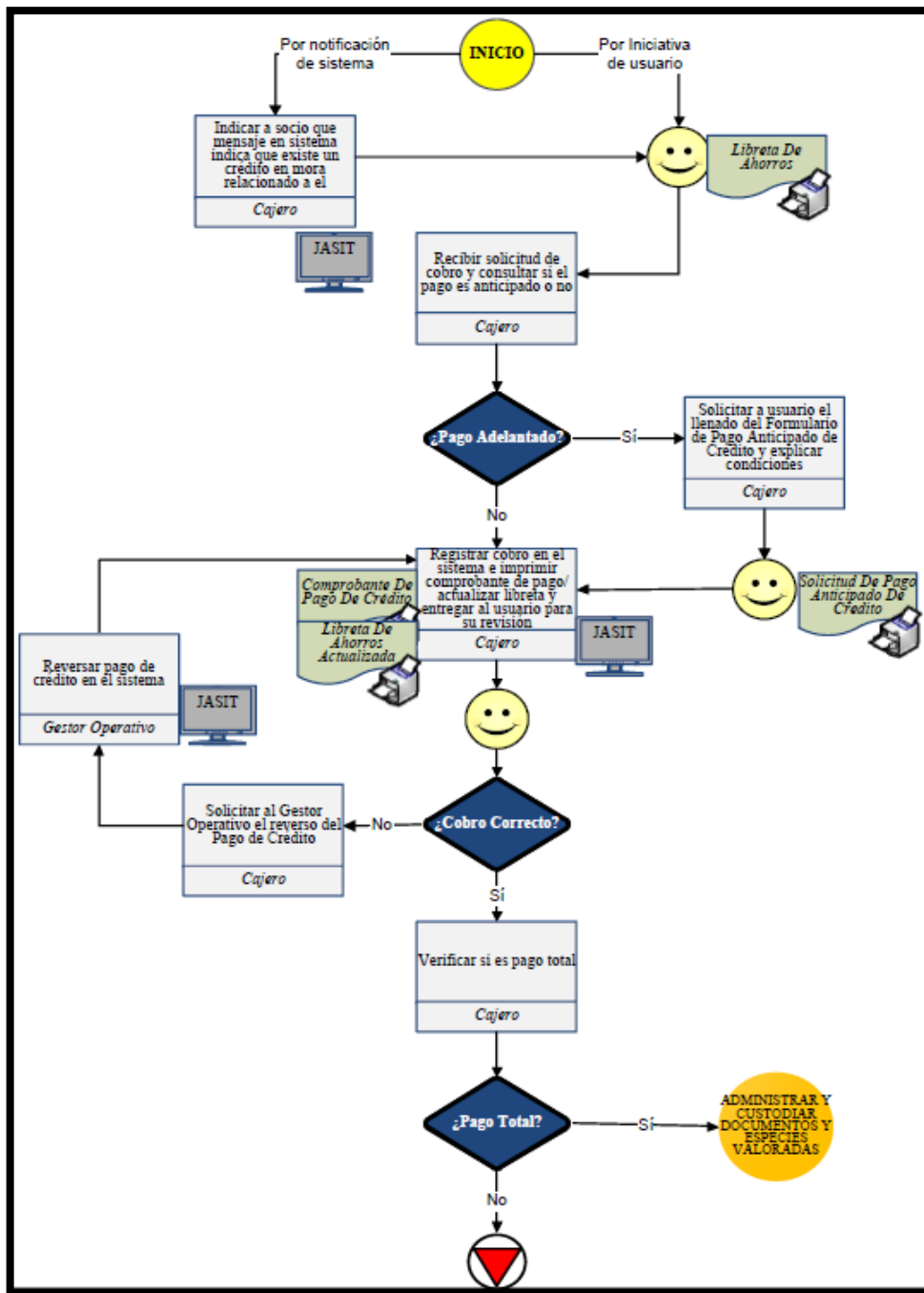


Diagrama de flujo de concesión de créditos
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014



Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, Manual de Procesos de Cobrar Créditos, 2014)

Autor: COAC Jardín Azuayo



Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, Manual de Procesos de Cobrar Créditos, 2014)

Autor: COAC Jardín Azuayo

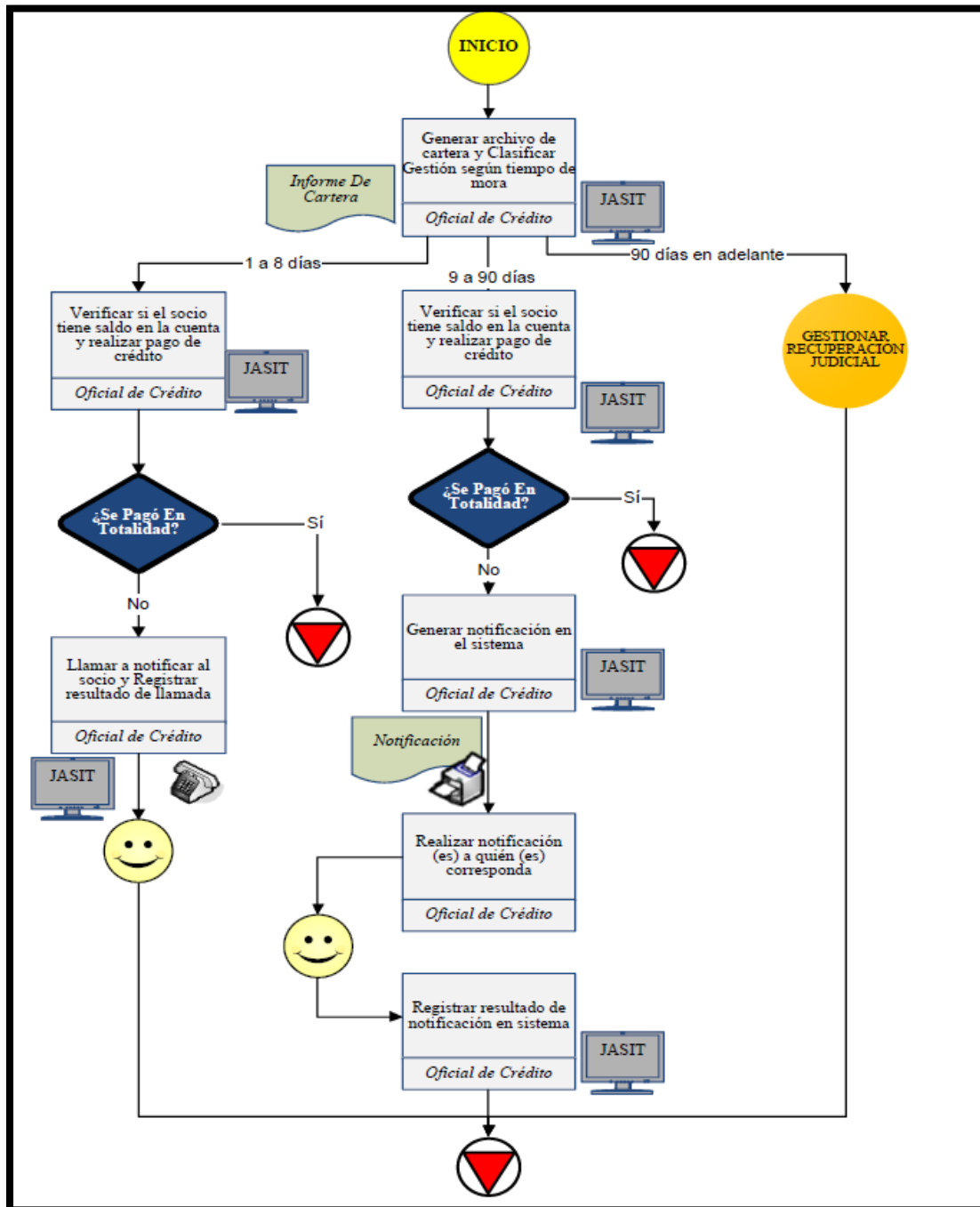
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA. SUCURSAL MACAS

Auditoría de Gestión
Flujogramas

F.8/8




Diagrama de flujo de concesión de créditos
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014



Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, Manual de Procesos de Cobrar Créditos, 2014)

Autor: COAC Jardín Azuayo

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	DPR	12/10/2015
Revisado por:	EPJ	12/10/2015

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA. SUCURSAL MACAS Auditoría de Gestión Identificación de los Procesos de Captaciones Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014	PC.1/4
---	--	---------------

➤ **Tipos de Ahorros**

- Ahorros a la vista
- Mi alcancía segura
- Certificado de Depósito

➤ **Beneficios para el socio**


- **Ahorros a la vista**

Gana una tasa de interés del 4% anual, reduce el riesgo del manejo del efectivo, disponibilidad del dinero las 24 horas, permite el acceso al servicio de créditos, JA tarjetas y otros que ofrece la Cooperativa y cuenta con un seguro de depósitos hasta de 31 mil dólares.

- **Mi alcancía segura**

Mi pequeña Alcancía: Gana una tasa de interés del 8% anual, ahorrar a tiempo futuro (de 1 a 5 años), puede realizar depósitos adicionales, sirve de base de ahorro para acceder a créditos y cuenta con un seguro de depósitos hasta de 31 mil dólares.

Mi gran Alcancía: Gana una tasa de interés del 8.5% anual, ahorrar a tiempo futuro (más 5 años), puede realizar depósitos adicionales, sirve de base de ahorro para acceder a créditos y cuenta con un seguro de depósitos hasta de 31 mil dólares.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA. SUCURSAL MACAS Auditoría de Gestión Identificación de los Procesos de Captaciones Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014	PC.2/4
---	--	---------------

- **Certificado de Deposito**

Gana una tasa de interés superior a la de ahorros a la vista que varía del 6% al 10.50% anual de acuerdo al tiempo, puede recibir los intereses de forma mensual o al vencimiento, la póliza sirve de garantía para un crédito, puede ser cedida a otra persona, puede contratar renovación automática, al vencimiento el interés más el capital se acreditará automáticamente a la cuenta de ahorros del socio y cuenta con un seguro de depósitos hasta de 31 mil dólares.


➤ **Beneficios para la Cooperativa:** Incrementar recursos para colocar e incrementa número de socios.

➤ **Requisitos para Ahorrar**

- Ser socio de la cooperativa
- Papeleta de depósito ya sea en efectivo o en cheque
- Libreta de ahorros
- Cédula de identidad o Pasaporte

➤ **Proceso de captar Ahorros a la Vista**

- Apertura de la cuenta de ahorros
- Llenar la papeleta de depósito ya sea en efectivo o cheque
- Entregar el dinero o el cheque, la papeleta y la libreta de ahorros en la ventanilla
- Registrar la transacción
- Imprimir y entregar comprobante y libreta de ahorros
- Archivo de documentos de respaldo

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA. SUCURSAL MACAS Auditoría de Gestión Identificación de los Procesos de Captaciones Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014	PC.3/4
---	--	---------------


➤ **Proceso de captar Ahorros Alcancías**

- Explicar al socio los beneficios y las condiciones del ahorro alcancía
- Presentar la cédula de identidad o el pasaporte
- Realizar el contrato
- Imprimir el contrato
- Legalizar el contrato con las firmas respectivas
- Archivar documentos
- El socio puede realizar depósitos adicionales para lo cual deberá: Llenar la papeleta de depósito ahorro alcancía, entregar el dinero, la papeleta y la libreta en la ventanilla, el cajero registra la transacción, imprime, entrega la libreta y el comprobante.

El socio podrá solicitar la terminación anticipada del contrato de ahorro alcancía mediante un oficio, en el trámite correspondiente se le cobra una penalidad del 1% por tiempo y el 1% por el monto; misma que no debe superar a los intereses ganados.

➤ **Proceso de captar Certificados de Depósito**


- Explicar al socio los beneficios y las condiciones del Certificado de Depósito
- Presentar la cédula de identidad o el pasaporte
- Contar con la cantidad de dinero disponible en la libreta de ahorros, sino depositar
- Realizar el contrato
- Imprimir el contrato
- Legalizar el contrato con las firmas respectivas
- Entregar el documento original al socio
- Archivar la copia del documento

 <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA. SUCURSAL MACAS Auditoría de Gestión Identificación de los Procesos de Captaciones Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014</p>	PC.4/4
--	---------------

El socio puede ceder este certificado de depósito a otra persona; para lo cual debe presentar una solicitud escrita, la copia de la cédula de identidad o pasaporte y del certificado de votación a color de él y de la persona a quien va a conceder, el documento de la póliza original, se realiza la transacción, se imprime, se legaliza el documento con las firmas se archiva.

El certificado de depósito también sirve como garantía para acceder a un crédito hasta por el 90% del valor de la póliza; para lo cual el socio deberá presentar el documento original de la póliza, más una planilla de un servicio básico, una copia a color de la cédula de identidad o del pasaporte y del certificado de votación; con estos requisitos procede a llenar la solicitud de crédito.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	DPR	19/10/2015
Revisado por:	EPJ	19/10/2015

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA. SUCURSAL MACAS  Auditoría de Gestión Indicadores de Gestión	IG.1/5
--	---------------

Cuadro N° 11:


Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014

Indicadores de Gestión

Objetivo	Tipo	Nombre del Indicador	Fórmula del Indicador	Unidad de Medida	Frecuencia de análisis
Medir el grado de efectividad en relación al cumplimiento de los objetivos	Eficacia	Participación en el mercado de captaciones	(Captaciones/Meta captaciones)	%	Anual
	Eficacia	Competencias del personal	(N. de Empleados capacitados en el último año/ N. total de Empleados)	%	Anual
Medir la eficiencia en el uso de los recursos	Eficiencia	Solvencia financiera	(Patrimonio/ Activos Totales)	%	Anual
	Eficiencia	Calidad de gestión de crédito	(Cartera en riesgo/Cartera Bruta)	%	Anual
	Eficiencia	Calidad de gestión de crédito	(Provisiones/Cartera en riesgo)	%	Anual
	Eficiencia	Calidad de atención	(promedio calificación /Puntaje máximo) + %error		Anual
	Eficiencia	Activos productivos	(Cartera Bruta/ Activos Totales)	%	Anual
	Eficiencia	Estructura de las obligaciones con el público	(Total DPF/ Total de Obligaciones)	%	Anual
Conocer el porcentaje de personal profesional	Eficacia	Formación Profesional	(N. Funcionarios/ N. de Funcionarios con título de 3er Nivel)	%	Anual
Medir la Optimización de Recursos	Economía	Eficiencia Administrativa	(Gastos Operacionales/Activos Totales)	%	Anual
	Economía	Eficiencia Administrativa	(Gastos Personal/Activos Totales Promedio)	%	Anual
Medir la ética del personal	Ética	Ética Profesional	(N. de reclamos de los socios/Reclamos resueltos)	%	Anual

Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Aazuayo, 2014-2018).


Autora: Diana Pacheco Rodríguez.

 <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA. SUCURSAL MACAS Auditoría de Gestión Indicadores de Gestión Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014</p>	IG.2/5
---	---------------

Objetivo del Indicador: Medir el grado de efectividad en relación al cumplimiento de los objetivos

Tipo: Eficacia


Nombre del Indicador	Fórmula del Indicador	Unidad de Medida	Frecuencia de análisis	Meta PE 2014
Participación en el mercado de captaciones	(Captaciones/Meta Captaciones)	%	Anual	100.00%
$PMC = \frac{10.436.347,04}{15\ 051\ 395,73} = 69.34\% \text{ H1-n}$ <p>Análisis: Se ha logrado crecer en el mercado de captaciones en un 69.34%, mientras que en el PE se plantea un crecimiento del 100.00%, por lo que existe una diferencia negativa del 30.66%.</p>				
Competencias del personal	(N. de Empleados capacitados en el último año/ N. total de Empleados)	%	Anual	85,00%
$CP = \frac{16}{16} = 100,00\%$ <p>Análisis: Se ha capacitado al 100% del personal mediante cursos y evaluaciones virtuales en lo referente al protocolo de servicios Cooperativos, seguridad física, lavado de activos y venta de servicios con PNL.</p>				
Objetivo: Conocer el porcentaje de personal profesional				
Formación Profesional	(N. Funcionarios/ N. de Funcionarios con título de 3er Nivel)			
$FP = \frac{16}{5} = 31.25\% \text{ H1-n}$ <p>Análisis: EL 31.25% del personal cuenta con título de tercer nivel, lo que representa a 5 empleados; mientras que los demás poseen título de bachiller.</p>				

 <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA. SUCURSAL MACAS Auditoría de Gestión Indicadores de Gestión Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014</p>	IG.3/5
---	---------------

Objetivo del Indicador: Medir la eficiencia en el uso de los recursos

Tipo: Eficiencia

Nombre del Indicador	Fórmula del Indicador	Unidad de Medida	Frecuencia de análisis	Meta PE 2014
Solvencia financiera	(Patrimonio/Activos totales)	%	Anual	12,60%
$SF = \frac{993\ 823.19}{15\ 092\ 440.47} = 6.58\% \text{ H1-n}$				
<p>Análisis: Se logra una Solvencia Financiera 6.58% en el patrimonio con relación a los Activos, mientras que en POA se plantea una solvencia del 12.60%; con un resultado negativo del 6.02%.</p>				
Calidad de gestión de crédito	(Cartera en riesgo/Cartera Bruta)	%	Anual	4,50%
$Mora = \frac{383\ 370.96}{14\ 183\ 290.99} = 2.70\%$				
<p>Análisis: En la calidad de gestión de créditos, la cartera en riesgo o la mora es igual al 2.70%, en el POA se plantea una morosidad máxima del 4.5%.</p>				
Calidad de gestión de crédito	(Provisiones/Cartera en riesgo)	%	Anual	110,00%
$Provisiones = \frac{553\ 374.76}{383370.96} = 144.34\%$				
<p>Análisis: En la calidad de gestión de créditos, el resultado de las provisionan es de un 144.34% , mientras que en el POA se establece un 110.00%</p>				
Calidad de atención	promedio calificación /Puntaje máximo) + %error		Anual	95,00%
$CA = \frac{7.66 + 2}{10} = 96.63\%$				
<p>Análisis: La calidad de atención es medida mediante un sistema de calificación interno llamado PARDUS y el resultado es de un 96.63% de satisfacción del usuario por el servicio recibido.</p>				

 <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA. SUCURSAL MACAS Auditoría de Gestión Indicadores de Gestión Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014</p>	IG.4/5
---	---------------

Objetivo del indicador: Medir la eficiencia en el uso de los recursos


Nombre del Indicador	Fórmula del Indicador	Unidad de Medida	Frecuencia de análisis	Meta PE 2014
Activos productivos	(Cartera Bruta/Activos Totales)	%	Anual	85,00%
$AP = \frac{14\ 183\ 290.99}{15\ 092\ 440.47} = 93.98\%$				
<p>Análisis: Los activos productivos representan un 93.98% de productividad en relación al total de activos.</p>				
Estructura de las obligaciones con el público	(Total DPF/ Total de Obligaciones)	%	Anual	49,00%
$EOP = \frac{3\ 3178\ 602.76}{10\ 436\ 347.04} = 30.46\% \text{ II}$				
<p>Análisis: En la Estructura de las obligaciones con el público en cuanto a Depósitos a Plazo Fijo se obtiene un resultado del 30.46%, mientras que en el POA se plantea un crecimiento hasta del 49.00%; con un resultado negativo del 18.54%.</p>				

Tipo: Eficiencia

Objetivo del indicador: Medir la ética del personal

Tipo: Ética

Nombre del Indicador	Fórmula del Indicador	Unidad de Medida	Frecuencia de análisis	Meta PE 2014
Ética Profesional	(N. de reclamos de los socios/Reclamos resueltos)	%	Anual	100,00%
$EP = \frac{55}{55} = 100.00\%$				
<p>Análisis: En relación a la ética profesional se toma en cuenta los reclamos de los socios con relación a los reclamos resueltos y se obtiene un resultado del 100.00%</p>				


 <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA. SUCURSAL MACAS Auditoría de Gestión Indicadores de Gestión Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014</p>	IG.5/5
---	---------------

Objetivo del indicador: Medir la Optimización de Recursos

Tipo: Economía


Nombre del Indicador	Fórmula del Indicador	Unidad de Medida	Frecuencia de análisis	Meta PE 2014
Eficiencia Administrativa	(Gastos Operacionales/Activos totales Promedio)	%	Anual	4,00%
$EA. GO = \frac{543\ 309.39}{15\ 092\ 440.47} = 3.60\%$				
<p>Análisis: La eficiencia administrativa, en gastos operacionales con relación a Activos es de un 3.60% y en el POA se plantea un máximo del 4%</p>				
Eficiencia Administrativa	(Gastos Personal/Activos Totales Promedio)	%	Anual	1,80%
$EA. GP = \frac{203\ 825.12}{15\ 092\ 440.47} = 1.35\%$				
<p>Análisis: La eficiencia administrativa, en gastos del personal con relación a Activos es de un 1.35% y en el POA se plantea un máximo del 1.80%</p>				

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	DPR	26/10/2015
Revisado por:	EPJ	26/10/2015


 <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA. SUCURSAL MACAS Auditoría de Gestión Hoja de Hallazgos Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014</p>	HH.1/5
--	---------------

Hallazgo	Código de ética
Condición	La Cooperativa cuenta con un código de ética el mismo que está al alcance de los colaboradores ya que es difundido mediante correo electrónico.
Criterio	Este código de ética no ha sido analizado y debatido con todo el personal.
Causa	La Responsable de Oficina no ha realizado un círculo de aprendizaje conjuntamente con todo el personal y para el análisis de este código.
Efecto	Desconocimiento del contenido de código de ética por algunos colaboradores.
Conclusión	El código de ética es difundido mediante correo electrónico.
Recomendación	Realizar un círculo de aprendizaje en el que se analice el código de ética con todo el personal para una mejor comprensión.
Hallazgo	Autoridad y Responsabilidad
Condición	Se designa las responsabilidades de forma escrita, pero no se cuenta con firmas de responsabilidad aceptando las mismas
Criterio	Los empleados han aceptado las responsabilidades pero no existe firmas de respaldo
Causa	La Responsable de Oficina delega las responsabilidades al personal pero no cuenta con aceptaciones formales de respaldo
Efecto	Las responsabilidades no se encuentran debidamente legalizadas
Conclusión	Las responsabilidades asignadas no cuentan con firmas de responsabilidad.
Recomendación	Respaldar la delegación de responsabilidades con documentos legalizados por los responsables.


<p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA. SUCURSAL MACAS Auditoría de Gestión Hoja de Hallazgos Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014</p>		<p>HH.2/5</p>
Hallazgo	Riesgos de la COAC Jardín Azuayo	
Condición	No se logra identificar todos los factores de riesgos que afectan al Institución.	
Criterio	Falencia en el análisis de los riesgos externos e internos que afecta a la Institución.	
Causa	Debilidad en los responsables de áreas y la Responsable de Oficina en la identificación de los riesgos que afectan a la Cooperativa.	
Efecto	Los resultados de la Oficina se ven afectados	
Conclusión	No se identifica el 100% los factores que intervienen en los riesgos internos y externos	
Recomendación	Poner mayor atención en la identificación de los factores que intervienen en los riesgos internos y externos.	
Hallazgo	Eficacia y Eficiencia	
Condición	Algunos colaboradores han firmado un documento de coacción al ingresar a laborar en la Cooperativa	
Criterio	Por la naturaleza de la Institución, se debe exigir a todos los colaboradores la legalización de un documento de coacción.	
Causa	La responsable de oficina no lleva un adecuado control en cuanto a los documentos de coacción de los colaboradores	
Efecto	No todos han firmado un documento de coacción.	
Conclusión	No todos los colaboradores han firmado un documento de coacción.	
Recomendación	Revisar que todos los colaboradores cuenten con un documento de coacción legalizado y vigente con el fin de precautelar los recursos de la Cooperativa y de los socios. Exigir la legalización del documento al personal que no ha firmado.	

 <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA. SUCURSAL MACAS Auditoría de Gestión Hoja de Hallazgos Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014</p>	HH.3/5
--	---------------

Hallazgo	Información y Comunicación
Condición	No siempre la información importante es de conocimiento de todo el personal de área.
Criterio	La información importante debe ser difundida de inmediato con el personal involucrado para evitar errores e inconvenientes
Causa	Deficiencia en la comunicación entre el equipo de trabajo
Efecto	Errores e inconvenientes con los socios y los clientes, también ocasiona duplicidad de funciones
Conclusión	No siempre se comparte información relevante de los socios con el personal de área.
Recomendación	Fortalecer la comunicación con el equipo de trabajo; sobre todo cuando se trata de información importante de los socios y/o clientes para evitar inconvenientes y duplicidad de funciones.
Hallazgo	Sistemas informáticos y de seguridad
Condición	Los inconvenientes del sistema son comunicados al departamento de sistemas pero no siempre se recibe solución inmediata
Criterio	El sistema es una herramienta vital para el desarrollo de labores, por lo tanto siempre debe funcionar correctamente
Causa	Deficiencia de los colaboradores del departamento de sistemas en cuanto a la identificación y solución inmediata de las fallas del sistema.
Efecto	Congestión en las filas y malestar de los socios y clientes
Conclusión	Se comunica al departamento de Sistemas sobre los inconvenientes en el sistema; pero no siempre se recibe solución inmediata
Recomendación	Exigir al departamento de Sistemas, que todos los inconvenientes suscitados con el sistema sean solucionados de inmediato para evitar congestión y malestar de los socios y clientes

 <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA. SUCURSAL MACAS Auditoría de Gestión Hoja de Hallazgos Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014</p>	HH.4/5
--	---------------

Hallazgo	Participación en el mercado de captaciones
Condición	Se proyecta un crecimiento del 15 051 395.73 dólares en cuanto a captaciones pero se obtiene un logro del 69.37%.
Criterio	Se debe implementar estrategias para incrementar las captaciones y cumplir con el objetivo planteado en el POA
Causa	La institución no cuenta con un oficial de captaciones; debilidad en las estrategias de captaciones
Efecto	No se logra cumplir con el objetivo de captaciones
Conclusión	La Sucursal Macas no cuenta con un oficial de captaciones para que se encargue únicamente de captar.
Recomendación	Designar o contratar a una persona como oficial de captaciones para que desarrolle las actividades de este cargo, conjuntamente con el responsable de Oficina establecer nuevas estrategias en cuanto a captaciones.
Hallazgo	Formación Profesional
Condición	De los dieciséis colaboradores, cinco cuentan con título de tercer nivel, lo que representa el 31.25% y los puestos que requieren perfil profesional es en mayor número
Criterio	Se debe motivar al personal para que se prepare intelectualmente y obtenga su título de 3er nivel así se podrá compartir información sobre la cooperativa y se entenderá con mayor facilidad.
Causa	Algunos empleados actualmente están siguiendo una carrera universitaria y otros se han descuidado de sus estudios.
Efecto	No se cumple con el perfil en algunos puestos de trabajo.
Conclusión	Cinco de los dieciséis colaboradores, 5 son profesionales con título de 3er nivel
Recomendación	Motivar al personal para que continúen con sus estudios y obtengan el título profesional y así cumplir con los perfiles de cada puesto de trabajo.

 <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA. SUCURSAL MACAS Auditoría de Gestión Hoja de Hallazgos Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014</p>	HH.5/5
--	---------------

Hallazgo	Solvencia financiera
Condición	La solvencia de la Oficina Macas es igual al 6.58%, mientras que en POA se plantea una solvencia del 12.60%.
Criterio	La oficina debe incrementar el patrimonio para tener mayor capacidad de afrontar las obligaciones con autonomía e independencia de las otras sucursales.
Causa	Crecimiento en activos, en este caso corresponde a un activo improductivo que es el edificio.
Efecto	Porcentaje bajo de solvencia financiera
Conclusión	No se cumple con el porcentaje de solvencia planteado en el POA
Recomendación	Incrementar las captaciones en DPF y la colocación de cartera ya que con ello se incrementa los certificados de aportación de los socios y por ende el capital social. Mayor control de cartera para minimizar las provisiones, mejorar los resultados del ejercicio e incrementar las reservas. Incrementar como requisito de crédito un depósito a la cuenta reservas de la cooperativa del 0,5% del monto a conceder.
Hallazgo	Estructura de las obligaciones con el público- DPF
Condición	Se proyecta un crecimiento del 49.00% en Depósitos a Plazo Fijo, se logra un crecimiento del 30.46%, con un resultado negativo del 18.54%.
Criterio	Se debe crecer en captaciones para tener más recursos para colocar y ser una oficina más solvente
Causa	La Oficina no cuenta con un Oficial de Captaciones, ni una persona responsable netamente de esta actividad.
Efecto	No se cumple con la meta de captaciones, pocos recursos disponibles para colocar
Conclusión	Diferencia negativa de un 18.54% en la meta de Depósitos a Plazo Fijo según POA
Recomendación	Designar o contratar a una persona como oficial de captaciones para que desarrolle todas las actividades de este cargo, conjuntamente con el responsable de Oficina establecer nuevas estrategias en cuanto a captaciones DPF.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	DPR	05/11/2015
Revisado por:	EPJ	05/11/2015

4.2.1FASE IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS.

Macas, 24 de Noviembre del 2015

Ingeniera

Cristy Tatiana Orellana C.

RESPONSABLE DE LA COAC JARDÍN AZUAYO- SUCURSAL MACAS.

De mi consideración:

Deseándole éxitos en sus funciones, me es grato dirigirme a usted para comunicar que dentro de la fase de planificación y ejecución de la AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO -SUCURSAL MACAS, CANTÓN MORONA, PROVINCIA DE MORONA SANTIAGO, PERÍODO 2014., se efectuó el análisis de Control Interno a la Institución que usted dirige; evaluación en la cual se determina: El Nivel de Confianza que es igual al 96.20% lo que representa una Alta Confianza, El Nivel de Riesgo es igual al 2.3% lo que representa un Riesgo Bajo y al resultado de No Aplica (N/A) se le considera como un error el mismo que es igual al 1.4%.

Adjunto a la presente el Informe de Auditoría en el que se detallan los hallazgos encontrados con su correspondiente conclusión y recomendación que a mi criterio deberá ser conocido por el equipo de trabajo y la Junta de Delegados.

Atentamente,

Diana Pacheco Rodríguez

AUDITORA

INFORME DE AUDITORÍA

Evaluación de Control interno

Código de ética

El código de ética es difundido mediante correo electrónico.

Recomendación

Realizar un círculo de aprendizaje en el que se analice el código de ética con todo el personal para una mejor comprensión.

Autoridad y Responsabilidad

Las responsabilidades asignadas no cuentan con firmas de responsabilidad.

Recomendación

Respaldar la delegación de responsabilidades con documentos de aceptación legalizados por los responsables.

Riesgos de la COAC Jardín Azuayo

No se identifica el 100% los factores que intervienen en los riesgos internos y externos

Recomendación

Mayor énfasis en el análisis de los factores que intervienen en los riesgos internos y externos que afecta a la Cooperativa

Eficacia y Eficiencia

No todos los colaboradores han firmado un documento de coacción.

Recomendación

Revisar que todos los colaboradores cuenten con un documento de coacción legalizado y vigente con el fin de precautelar los recursos de la Cooperativa y de los socios. Exigir la legalización del documento al personal que no ha firmado.

Información y Comunicación

No siempre se comparte información relevante de los socios con el personal de área.

Recomendación

Trabajar en una efectiva comunicación con el equipo de trabajo; sobre todo cuando se trata de información importante de los socios y/o clientes para evitar inconvenientes y duplicidad de funciones.

Sistemas informáticos y de seguridad

Se comunica al departamento de Sistemas sobre los inconvenientes en el sistema; pero no siempre se recibe solución inmediata

Recomendación

Exigir al departamento de Sistemas, que todos los inconvenientes suscitados con el sistema sean solucionados de inmediato para evitar congestión y malestar de los socios y clientes.

Indicadores de gestión

Participación en el mercado de captaciones

Nombre del Indicador	Fórmula del Indicador	Unidad de Medida	Frecuencia de análisis	Meta POA 2014
Participación en el mercado de captaciones	(Captaciones/Meta captaciones)	%	Anual	100.00%
$PMC = \frac{10.436.347,04}{15.051.395,73} = 69.34\%$				
Análisis: Se ha logrado crecer en el mercado de captaciones en un 69.34%, mientras que en el POA se plantea un crecimiento del 100.00%, por lo que existe una diferencia negativa del 30.66%.				

La Sucursal Macas no cuenta con un Oficial de Captaciones para que se encargue las actividades de este cargo.

Recomendación

Designar o contratar a una persona como Oficial de Captaciones para que desarrolle las actividades de este cargo, conjuntamente con el responsable de Oficina establecer nuevas estrategias en cuanto a captaciones.

Formación Profesional

Nombre del Indicador	Fórmula del Indicador
Formación Profesional	(N. Funcionarios/ N. de Funcionarios con título de 3er Nivel)

$$FP = \frac{16}{5} = 31.25\%$$

Análisis: EL 31.25% del personal cuenta con título de tercer nivel, lo que representa a 5 empleados; mientras que los demás poseen título de bachiller.

Cinco de los dieciséis colaboradores, cinco son profesionales con título de 3er nivel

Recomendación

Motivar al personal para que continúen con sus estudios y obtengan el título profesional y así cumplir con los perfiles de cada puesto de trabajo.

Solvencia financiera

Nombre del Indicador	Fórmula del Indicador	Unidad de Medida	Frecuencia de análisis	Meta POA 2014
Solvencia financiera	(Patrimonio/ Activos totales)	%	Anual	12,60%

$$SF = \frac{993\ 823.19}{15\ 092\ 440.47} = 6.58\%$$

Análisis: Se logra una Solvencia Financiera 6.58% en el patrimonio con relación a los Activos, mientras que en POA se plantea una solvencia del 12.60%; con un resultado negativo del 6.02%.

No se cumple con el porcentaje de solvencia planteado en el POA

Recomendación

Incrementar las captaciones en DPF y la colocación de cartera ya que con ello se incrementa los certificados de aportación de los socios y por ende el capital

social. Mayor con control de cartera para minimizar las provisiones, mejorar los resultados del ejercicio e incrementar las reservas. Incrementar como requisito de crédito un depósito a la cuenta reservas de la cooperativa del 0,5% del monto a conceder.

Estructura de las obligaciones con el público- DPF

Nombre del Indicador	Fórmula del Indicador	Unidad de Medida	Frecuencia de análisis	Meta POA 2014
Estructura de las obligaciones con el público	(Total DPF/ Total de Obligaciones)	%	Anual	49,00%
$EOP = \frac{3\ 3178\ 602.76}{10\ 436\ 347.04} = 30.46\%$				
<p>Análisis: En la Estructura de las obligaciones con el público en cuanto a Depósitos a Plazo Fijo se obtiene un resultado del 30.46%, mientras que en el POA se plantea un crecimiento hasta del 49.00%; con u resultado negativo del 18.54%.</p>				

Diferencia negativa de un 18.54% en la meta de Depósitos a Plazo Fijo

Recomendación

Designar o contratar a una persona como Oficial de Captaciones para que se encargue de las actividades de este cargo, y conjuntamente con el responsable de Oficina establecer nuevas estrategias en cuanto a captaciones en DPF.

CONCLUSIONES

- Al realizar la **Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, Sucursal Macas, período 2014**, se aplicó la evaluación al Sistema de Control Interno, en la cual se determina un alto grado de confianza y el nivel de riesgo es mínimo.
- Con la aplicación de indicadores de gestión se determina que no se alcanza los objetivos planteados en el Planificación Estratégica 2014 en lo referente a Solvencia Financiera, Participación en el Mercado en Captaciones y en la Estructura de las obligaciones con el Público en DPF.
- Se evaluó los procesos y las operaciones que se realizan dentro del departamento de crédito en cuanto al llenado de las solicitudes de crédito, el análisis, la aprobación, la liquidación y la recuperación de cartera.
- Se evaluó los procesos que se realizan en la Institución para captar los ahorros a la vista, los ahorros alcancías y los depósitos a plazo fijo.
- Al finalizar la investigación se emite el Informe de Auditoría en el que constan los Hallazgos, los Comentarios y las Recomendaciones
- La COAC Jardín Azuayo cuenta excelentes estrategias a favor que son; el Prestigio Institucional y el Posicionamiento en la Localidad

RECOMENDACIONES

- ✓ Al Responsable de la COAC Jardín Azuayo Sucursal Macas, debe tomar en cuenta las recomendaciones que se emiten para cada componente con la finalidad de corregir las deficiencias que son mínimas y fortalecer el Control Interno.
- ✓ Aplicar las sugerencias que se detallan en el informe final de auditoría para mejorar la gestión de la Oficina Macas.
- ✓ Las metas en cuanto a colocación de cartera, control de mora y provisiones se cumplen; sin embargo la Responsable de Oficina y los Oficiales de Crédito deben poner mayor énfasis en el análisis de crédito y la recuperación de los mismos ya que el porcentaje de provisión con el que se maneja la Institución es alto y refleja una disminución en el resultado del ejercicio.
- ✓ Aplicar las sugerencias que se detallan en el informe final de auditoría con respecto a captaciones para mejorar la gestión de la Oficina Macas.
- ✓ Compartir el Informe Final de Auditoría con todo el equipo de trabajo para que analice y se tome en cuenta las recomendaciones que se han descrito en base a los hallazgos encontrados en el proceso de la ejecución de la Auditoría de Gestión.
- ✓ Aprovechar los puntos a favor, solventar las debilidades y ser la primera institución Financiera del Canto Morona y de la Provincia de Morona Santiago.

BIBLIOGRAFÍA

Bibliografía:

- Contraloría General del Estado. (2003). Manual de Auditoría de Gestión. Quito, CGE.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, D. P.-C. (2014-2018). Plan Estratégico. Cuenca: COAC JA: Comité Editorial: EDUCOPE.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo. (2012). Manual de Perfil de Cargos por Competencias. Cuenca: COAC JA.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo. (2014). Estatuto Social JA. Cuenca: COAC JA.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo. (2014). Manual de Procesos de Cobrar Créditos. Cuenca: COAC JA.
- De la Peña Gutierrez, A. (2008). Auditoría un Enfoque Práctico. Madrid: Peranifo.
- Maldonado, M. (2011). Auditoría de Gestión. 4a ed: Quito: Abya Yala.
- Santillana, J. (2013). Auditoría Interna. 3a.ed: México: Thomsom.
- Superintendencia de Bancos y Seguros. (2013). Normas Generales para las Instituciones del Sistema Financiero, Título XXI. Quito, SBS.

Linografía:

- Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo. (2014). Servicios COAC JA,. Obtenido de <https://www.jardinazuayo.fin.ec/coacja/index.php/servicios/ahorro>.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo. (2014). Estructura Social COAC JA. Obtenido de <https://www.jardinazuayo.fin.ec/coacja/index.php/estructura-social>.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo. (2014). Quienes Somos COAC JA. Obtenido de <https://www.jardinazuayo.fin.ec/coacja/index.php/quienes-somos>.

ANEXOS

Anexo N° 1: Misión y Visión de la COAC Jardín Azuayo



Anexo N° 2: Registro Único de Contribuyente

REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES



NUMERO RUC: 0190155722001
RAZON SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO JARDIN AZUAYO LTDA.
NOMBRE COMERCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y
CLASE CONTRIBUYENTE: ESPECIAL
REPRESENTANTE LEGAL: URGILES MARTINEZ JUAN CARLOS
CONTADOR: GUANUCHI PATINO DOLORES GUADALUPE

FEC. INICIO ACTIVIDADES: 29/05/1996 **FEC. CONSTITUCION:** 29/05/1996
FEC. INSCRIPCION: 23/10/1996 **FECHA DE ACTUALIZACIÓN:** 09/05/2014

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS.

DOMICILIO TRIBUTARIO:

Provincia: AZUAY Cantón: PAUTE Parroquia: PAUTE Calle: SIMON BOLIVAR Número: 7-15 Intersección: MARISCAL SUCRE Referencia ubicación: FRENTE AL PARQUE CENTRAL Telefono Trabajo: 072250465 Email: cooperativa@jardinazuayo.com.ec

DOMICILIO ESPECIAL:

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:

- * ANEXO ACCIONISTAS, PARTICIPES, SOCIOS, MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES
- * ANEXO MOVIMIENTO INTERNACIONAL DE DIVISAS (MID)
- * ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- * 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 039 **ABIERTOS:** 39
JURISDICCION: \ REGIONAL DEL AUSTRO\ AZUAY **CERRADOS:** 0


 FIRMA DEL CONTRIBUYENTE


 SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ella se deriven (Art. 97 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).

Usuario: LVGE170907 **Lugar de emisión:** CUENCA/AV. REMIGIO **Fecha y hora:** 09/05/2014 16:10:27

REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES



NUMERO RUC: 0190155722001
RAZON SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO JARDIN AZUAYO LTDA.

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:

No. ESTABLECIMIENTO: 001 ESTADO ABIERTO MATRIZ FEC. INICIO ACT. 04/06/1996
NOMBRE COMERCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO JARDIN AZUAYO FEC. CIERRE:
FEC. REINICIO:
ACTIVIDADES ECONÓMICAS:
ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS.

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: AZUAY Cantón: PAUTE Parroquia: PAUTE Calle: SIMON BOLIVAR Número: 7-15 Intersección: MARISCAL SUCRE
Referencia: FRENTE AL PARQUE CENTRAL Telefono Trabajo: 072250465 Email: cooperativa@jardinazuayo.com.ec

No. ESTABLECIMIENTO: 002 ESTADO ABIERTO LOCAL COMERCIAL FEC. INICIO ACT. 01/06/2000
NOMBRE COMERCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO JARDIN AZUAYO FEC. CIERRE:
FEC. REINICIO:
ACTIVIDADES ECONÓMICAS:
ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS.

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: AZUAY Cantón: NABON Parroquia: NABON Calle: JUAN LEON MERA Número: S/N Intersección: CIVISMO Referencia: A UNA CUADRA DEL MUNICIPAL Edificio: EDIFICIO MUNICIPAL Telefono Trabajo: 072227224

No. ESTABLECIMIENTO: 003 ESTADO ABIERTO LOCAL COMERCIAL FEC. INICIO ACT. 01/06/2000
NOMBRE COMERCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO JARDIN AZUAYO FEC. CIERRE:
FEC. REINICIO:
ACTIVIDADES ECONÓMICAS:
ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS.

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: AZUAY Cantón: CUENCA Parroquia: EL SAGRARIO Calle: BENIGNO MALO Número: 9-75 Intersección: GRAN COLOMBIA Referencia: FRENTE A PARQUEADERO TOSI Celular: 0993633283 Email: d.guanuchi@jardinazuayo.fin.ec

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE



SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ella se deriven (Art. 97 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).

Usuario: LVGE170907 Lugar de emisión: CUENCA/AV. REMIGIO Fecha y hora: 09/05/2014 16:10:27

Anexo N° 3: Certificado de Autorización para el Funcionamiento de la COAC Jardín Azuayo Macas.

No. INST-0488

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS

Por cuanto la COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "JARDIN AZUAYO" LTDA. ha cumplido los requisitos legales y reglamentarios pertinentes, se le otorga el presente:

CERTIFICADO DE AUTORIZACION

para que su AGENCIA MACAS aprobada mediante resolución No. SBS-2008-707 de 3 de diciembre del 2008, que estará ubicada en la Av. 15 de Mayo s/n y Juan de la Cruz, segunda, parroquia Macas, cantón Morona de la provincia de Morona Santiago, puede funcionar sujetándose a las normas y procedimientos generales que determina la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero y a las que expide esta Superintendencia de Bancos y Seguros

Cuito D.M., 14 de mayo del 2007


NOTARIA DECIMA

DOY FE: Que lo expuesto que aparece en / foja(s), es igual al documento que se me presenta para su confrontación

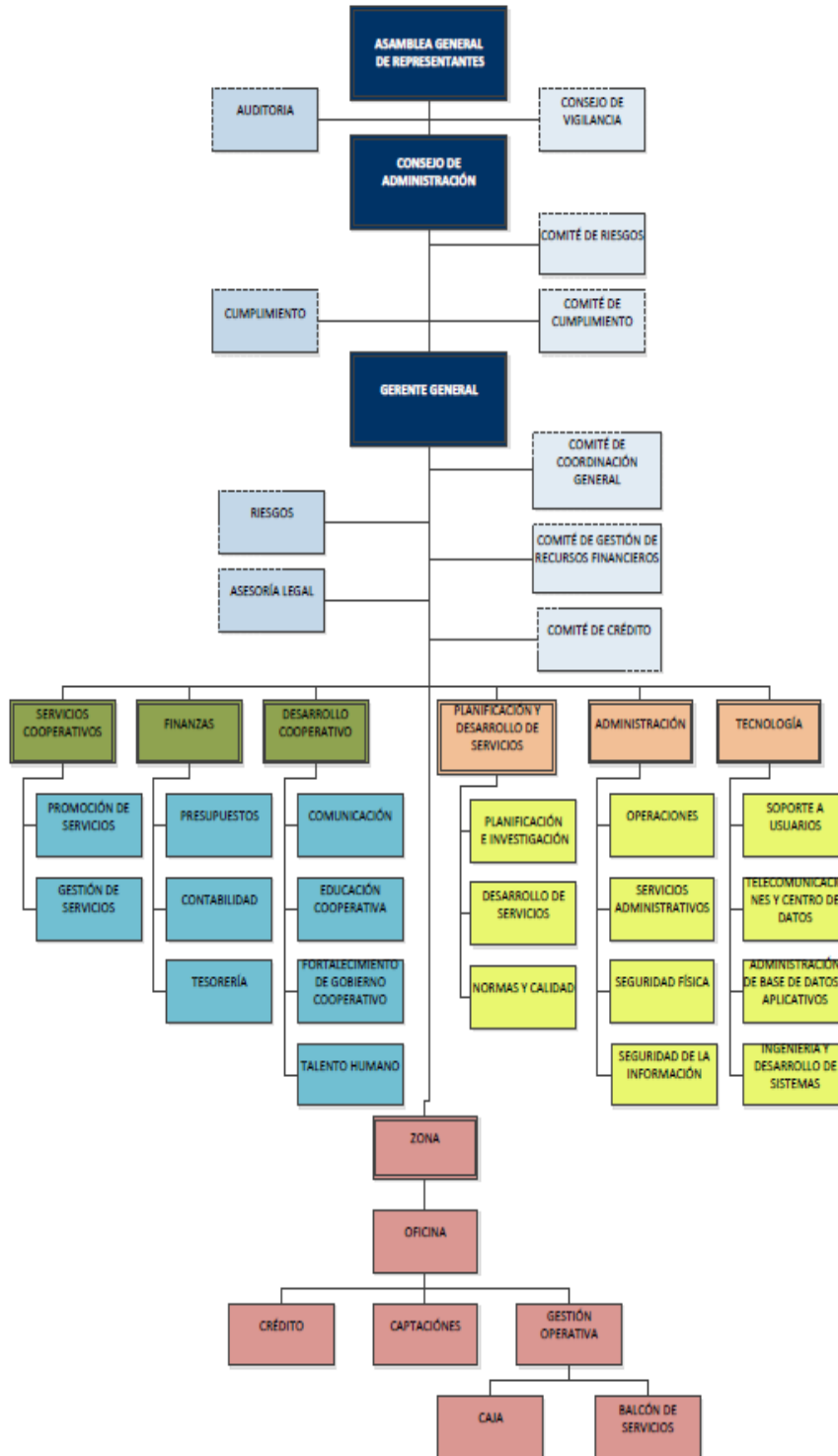
Quince, 15 de mayo del 2007


Lr. Pablo Celso Luna
SECRETARIO GENERAL


Dr. Gato Vicente Andrade
NOTARIO DECIMO SUPLENTE DEL
CANTON CUENCA

NOTA: El presente certificado deberá exhibirse en el acto más próximo para el público.

Anexo N° 4: Organigrama Estructural



Anexo N° 5: Estructura Social



Anexo N° 6: Nómina del personal de la COAC Jardín Azuayo- Macas

NÓMINA DEL PERSONAL DE LA COAC JARDÍN AZUAYO MACAS				
OFICINA	CARGO	NOMBRES	APELLIDOS	ESTUDIOS
Macas	Oficial de Crédito	ANA KARINA	CARDENAS TORRES	3er Nivel
Macas	Gestor Operativo	BEATRIZ JUDITH	BENAVIDES VICHICELA	Bachiller
Macas	Coordinador o Responsable de	CRISTY TATIANA	ORELLANA CONTRERAS	3er Nivel
Macas	Cajero	DARWIN LEONARDO	GUZMAN NIVEL	Bachiller
Macas	Educador Cooperativo	DIANA MARIBEL	CEDILLO ALBARRACIN	3er Nivel
Macas	Cajera	DIANA MARICELA	PACHECO RODRIGUEZ	Egresado
Macas	Oficial de Crédito	DIANA MARIZOL	ESCANDON SUCUZHAÑAY	Egresado
Macas	Asistente de Servicios	ERIKA DAYANA	GARCIA VELASQUEZ	Bachiller
Macas	Asistente de Limpieza	FERNANDO	CABRERA SOLDADO	Bachiller
Macas	Oficial de Crédito	GUISELLA ELIZABETH	LEON CARPIO	3er Nivel
Macas	Cajera	RUTH ELIZABETH	MENDEZ SANCHEZ	Bachiller
Macas	Oficial de Crédito	MARIA ISABEL	RIVADENEIRA TORRES	3er Nivel
Macas	Cajero	NAKAM JAIME	ANKUASHA SHACAY	Egresado
Macas	Oficial de Crédito	NANCY ELISABET	ORELLANA NAVAS	3er Nivel
Macas	Cajera	NILA SORAYA	RAMON QUEZADA	Bachiller
Macas	Asistente de Servicios	SANDI PATRICIA	CAJAMARCA ZUIN	Bachiller
Macas	Guardia de Seguridad G4S	OSCAR EDWIN	CASTRO JARAMILLO	Bachiller
Macas	Guardia de Seguridad G4S	LUIS HOMERO	TENESACA JARRO	Bachiller

Anexo N° 7: Solicitud de pago de crédito por adelantado



Jardín Azuayo

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CONTROLADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA
INSTITUCIÓN FINANCIERA PROTEGIDA POR LA CORPORACIÓN DEL SEGURO DE DEPÓSITOS

SOLICITUD DE PAGO ANTICIPADO DE CRÉDITO

Yo, (escriba su nombre) _____, con
cédula de identidad N° (escriba su número de cédula) _____, solicito a la Cooperativa Jardín
Azuayo, realizar el pago anticipado de (escriba el valor que va a pagar) _____ Dólares, correspondien-
te a las cuotas de crédito a nombre de (escriba el nombre del dueño del crédito) _____
_____, con pleno conocimiento de que
las siguientes cuotas pueden realizarse en cualquier tiempo, sin exceder las fechas definidas en la tabla de amortización del
crédito.

Con esta solicitud, eximo a la Cooperativa de cualquier responsabilidad o reclamo que pudiera presentarse por la ejecución de
esta operación.

Lugar: _____ fecha: _____

FIRMA DEL SOLICITANTE

Nombre: _____
Parentesco: _____

FIRMA DE CAJERO

www.jardinazuayo.fin.ec

Anexo N° 8: Estado de Situación Financiera

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA. ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014

CODIGO	DESCRIPCION	MACAS
1	ACTIVOS'	15.092.440,47
1.1	FONDOS DISPONIBLES'	632.067,85
1.1.01	Caja'	632.067,85
1.1.01.05	Efectivo'	630.387,85
1.1.01.10	Caja chica'	1.680,00
1.1.03	Bancos y otras instituciones financieras'	0,00
1.1.03.05	Banco Central del Ecuador'	0,00
1.1.03.10	Bancos e instituciones financieras locales'	0,00
1.1.03.20	Inst. del sector financiero popular y solidario locales'	0,00
1.1.04	Efectos de cobro inmediato'	0,00
1.1.04.01	Efectos de cobro inmediato'	0,00
1.3	INVERSIONES'	0,00
1.3.03	Disponibles para la venta de entidades del sector privado'	0,00
1.3.03.05	De 1 a 30 días'	0,00
1.3.03.10	De 31 a 90 días'	0,00
1.3.03.15	De 91 a 180 días'	0,00
1.3.03.20	De 181 a 360 días'	0,00
1.3.03.25	De más de 360 días'	0,00
1.3.07	De disponibilidad restringida'	0,00
1.3.07.05	Entregadas para operaciones de reporto'	0,00
1.3.07.10	Depósitos sujetos a restricción'	0,00
1.3.07.15	Títulos valores para encaje'	0,00
1.3.07.20	Entregadas en Garantía'	0,00
1.3.07.90	Inversiones - De disponibilidad restringida- Otros'	0,00
1.3.99	(Provisión para inversiones)'	0,00
1.3.99.10	(Provisión general para inversiones)'	0,00
1.4	CARTERA DE CREDITOS'	13.629.916,23
1.4.01	Cartera de créditos comercial por vencer'	0,00
1.4.01.05	De 1 a 30 días'	0,00
1.4.01.10	De 31 a 90 días'	0,00
1.4.01.15	De 91 a 180 días'	0,00
1.4.01.20	De 181 a 360 días'	0,00
1.4.01.25	De más de 360 días'	0,00
1.4.02	Cartera de créditos de consumo por vencer'	9.297.576,72
1.4.02.05	De 1 a 30 días'	232.572,19
1.4.02.10	De 31 a 90 días'	480.622,19
1.4.02.15	De 91 a 180 días'	712.626,50
1.4.02.20	De 181 a 360 días'	1.284.437,40
1.4.02.25	De más de 360 días'	6.587.318,44
1.4.03	Cartera de créditos de vivienda por vencer'	0,00
1.4.03.05	De 1 a 30 días'	0,00
1.4.03.10	De 31 a 90 días'	0,00
1.4.03.15	De 91 a 180 días'	0,00
1.4.03.20	De 181 a 360 días'	0,00
1.4.03.25	De más de 360 días'	0,00
1.4.04	Cartera de créditos para la microempresa por vencer'	4.502.343,31
1.4.04.05	De 1 a 30 días'	115.690,96
1.4.04.10	De 31 a 90 días'	237.981,93
1.4.04.15	De 91 a 180 días'	340.188,56
1.4.04.20	De 181 a 360 días'	662.441,26
1.4.04.25	De más de 360 días'	3.146.040,60
1.4.25	Cartera de créditos Comercial que no devenga intereses'	0,00
1.4.25.05	De 1 a 30 días'	0,00
1.4.25.10	De 31 a 90 días'	0,00
1.4.25.15	De 91 a 180 días'	0,00
1.4.25.20	De 181 a 360 días'	0,00
1.4.25.25	De más de 360 días'	0,00
1.4.26	Cartera de créditos de Consumo que no devenga intereses'	157.688,26
1.4.26.05	De 1 a 30 días'	10.562,04
1.4.26.10	De 31 a 90 días'	20.806,85
1.4.26.15	De 91 a 180 días'	25.998,44
1.4.26.20	De 181 a 360 días'	40.626,68
1.4.26.25	De más de 360 días'	59.694,25
1.4.28	Cartera de créditos para la Microempresa que no devenga intereses'	106.540,67
1.4.28.05	De 1 a 30 días'	5.418,88
1.4.28.10	De 31 a 90 días'	8.434,25
1.4.28.15	De 91 a 180 días'	11.551,18
1.4.28.20	De 181 a 360 días'	18.125,41
1.4.28.25	De más de 360 días'	63.010,95
1.4.49	Cartera de créditos Comercial Vencida'	0,00
1.4.49.05	De 1 a 30 días'	0,00
1.4.49.10	De 31 a 90 días'	0,00
1.4.49.15	De 91 a 180 días'	0,00
1.4.49.20	De 181 a 360 días'	0,00
1.4.49.25	De más de 360 días'	0,00
1.4.50	Cartera de Creditos de Consumo Vencida'	72.454,35
1.4.50.05	De 1 a 30 días'	10.491,53

1.4.50.10	De 31 a 90 días'	15.374,55
1.4.50.15	De 91 a 180 días'	16.094,31
1.4.50.20	De 181 a 270 días'	9.343,29
1.4.50.25	De mas de 270 días'	21.150,67
1.4.52	Cartera de Credito para la microempresa Vencida'	46.687,68
1.4.52.05	De 1 a 30 días'	5.477,68
1.4.52.10	De 31 a 90 días'	6.290,77
1.4.52.15	De 91 a 180 días'	6.510,69
1.4.52.20	De 181 a 360 días'	9.771,99
1.4.52.25	De mas de 360 días'	18.636,55
1.4.99	(Provisiones para créditos incobrables)'	(553.374,76)
1.4.99.05	(Cartera de créditos comercial)'	0,00
1.4.99.10	(Cartera de créditos de consumo)'	(269.500,19)
1.4.99.15	(Cartera de créditos de vivienda)'	0,00
1.4.99.20	(Cartera de créditos para la microempresa)'	(130.981,70)
1.4.99.80	(Provisión genérica por tecnología crediticia)'	(141.832,91)
1.4.99.87	(Provisiones no rever. requerimiento normativo)'	(11.059,96)
1.6	CUENTAS POR COBRAR'	109.104,28
1.6.02	Intereses por cobrar de inversiones'	0,00
1.6.02.10	Disponibles para la venta'	0,00
1.6.02.20	De disponibilidad restringida'	0,00
1.6.03	Intereses por cobrar de cartera de créditos'	109.056,68
1.6.03.05	Cartera de créditos comercial'	0,00
1.6.03.10	Cartera de créditos de consumo'	77.518,99
1.6.03.15	Cartera de créditos de vivienda'	0,00
1.6.03.20	Cartera de créditos para la microempresa'	31.537,69
1.6.04	Otros intereses por cobrar'	0,00
1.6.04.01	Otros Intereses por cobrar'	0,00
1.6.12	Inversiones vencidas'	0,00
1.6.12.10	Inversiones vencidas disponibles para la venta'	0,00
1.6.14	Pagos por cuenta de clientes'	2.117,10
1.6.14.30	Gastos judiciales'	2.117,10
1.6.90	Cuentas por cobrar varias'	0,00
1.6.90.05	Anticipos al personal'	0,00
1.6.90.90	Otras'	0,00
1.6.99	(Provisión para cuentas por cobrar)'	(2.069,50)
1.6.99.10	(Provisión para otras cuentas por cobrar)'	(2.069,50)
1.8	PROPIEDADES Y EQUIPO'	716.218,05
1.8.01	Terrenos'	98.000,00
1.8.01.01	Terrenos'	98.000,00
1.8.02	Edificios'	529.822,37
1.8.02.01	Edificios'	529.822,37
1.8.03	Construcciones y remodelaciones en curso'	0,00
1.8.03.01	Construcciones y remodelaciones en curso'	0,00
1.8.05	Muebles, enseres y equipos de oficina'	87.694,98
1.8.05.01	Muebles de oficina'	25.087,81
1.8.05.02	Enseres de oficina'	37.530,07
1.8.05.03	Equipo de oficina'	25.077,10
1.8.05.04	Pinacoteca'	0,00
1.8.06	Equipos de computación'	113.940,87
1.8.06.01	Equipos de computación'	113.940,87
1.8.07	Unidades de transporte'	1.562,19
1.8.07.01	Unidades de transporte'	1.562,19
1.8.90	Otros'	0,00
1.8.90.01	Otros Activos'	0,00
1.8.99	(Depreciación acumulada)'	(114.802,36)
1.8.99.05	(Edificios)'	(15.454,36)
1.8.99.15	(Muebles, enseres y equipos de oficina)'	(16.022,24)
1.8.99.20	(Equipos de computación)'	(82.128,82)
1.8.99.25	(Unidades de transporte)'	(1.196,94)
1.9	OTROS ACTIVOS'	5.134,06
1.9.01	Inversiones en acciones y participaciones'	0,00
1.9.01.10	En otras instituciones financieras'	0,00
1.9.01.25	En otros organismos de integración cooperativa'	0,00
1.9.04	Gastos y pagos anticipados'	5.116,20
1.9.04.10	Anticipos a terceros'	5.116,20
1.9.04.90	Otros'	0,00
1.9.05	Gastos diferidos'	(0,05)
1.9.05.10	Gastos de instalación'	2.719,07
1.9.05.15	Estudios'	0,00
1.9.05.20	Programas de computación'	560,00
1.9.05.25	Gastos de adecuación'	12.635,65
1.9.05.90	Otros'	0,00
1.9.05.99	(Amortización acumulada gastos diferidos)'	(15.914,77)
1.9.06	Materiales, mercaderías e insumos'	0,00
1.9.06.15	Proveeduría'	0,00
1.9.08	Transferencias internas'	0,00
1.9.08.01	Transferencias internas'	0,00
1.9.90	Otros'	27,79
1.9.90.10	Otros impuestos'	0,00
1.9.90.15	Depósitos en garantía y para importaciones'	0,00
1.9.90.25	Faltantes de caja'	7,79
1.9.90.90	Varias'	20,00
1.9.99	(Provisión para otros activos irre recuperables)'	(9,88)

1.9.99.90	(Provisión para otros activos)	(9,88)
	TOTAL ACTIVOS:	15.092.440,47
2	PASIVOS'	13.887.787,25
2.1	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO'	10.436.347,04
2.1.01	Depósitos a la vista'	7.078.415,77
2.1.01.35	Depósitos de ahorro'	7.070.090,24
2.1.01.50	Depósitos por confirmar'	8.325,53
2.1.03	Depósitos a plazo'	3.178.602,76
2.1.03.05	De 1 a 30 días'	464.398,29
2.1.03.10	De 31 a 90 días'	884.798,87
2.1.03.15	De 91 a 180 días'	685.937,77
2.1.03.20	De 181 a 360 días'	1.131.467,83
2.1.03.25	De más de 361 días'	12.000,00
2.1.05	Depósitos Restringidos'	179.328,51
2.1.05.01	Depósitos Restringidos'	179.328,51
2.3	OBLIGACIONES INMEDIATAS'	0,00
2.3.02	Giros, transferencias y cobranzas por pagar'	0,00
2.3.02.05	Giros y transferencias moneda nacional'	0,00
2.5	CUENTAS POR PAGAR'	73.005,88
2.5.01	Intereses por pagar'	62.808,42
2.5.01.15	Depósitos a plazo'	62.808,42
2.5.01.35	Obligaciones financieras'	0,00
2.5.01.90	Otros'	0,00
2.5.03	Obligaciones patronales'	8.653,78
2.5.03.05	Remuneraciones'	0,00
2.5.03.10	Beneficios Sociales'	3.243,57
2.5.03.15	Aportes al IESS'	2.738,91
2.5.03.20	Fondo de reserva IESS'	0,00
2.5.03.25	Participación a empleados'	0,00
2.5.03.90	Otras'	2.671,30
2.5.04	Retenciones'	693,87
2.5.04.05	Retenciones fiscales'	693,87
2.5.05	Contribuciones, impuestos y multas'	243,47
2.5.05.05	Impuesto a la renta'	0,00
2.5.05.90	Otras contribuciones e impuestos'	243,47
2.5.11	Provisiones para operaciones contingentes'	0,00
2.5.11.01	Provisiones para operaciones contingentes'	0,00
2.5.90	Cuentas por pagar varias'	606,34
2.5.90.15	Cheques girados no cobrados'	0,00
2.5.90.90	Otras cuentas por pagar'	606,34
2.6	OBLIGACIONES FINANCIERAS'	0,00
2.6.03	Obligaciones con instituciones financieras del exterior'	0,00
2.6.03.05	De 1 a 30 días'	0,00
2.6.03.10	De 31 a 90 días'	0,00
2.6.03.15	De 91 a 180 días'	0,00
2.6.03.20	De 181 a 360 días'	0,00
2.6.03.25	De más de 360 días'	0,00
2.6.06	Obligaciones con entidades financieras del sector público'	0,00
2.6.06.05	De 1 a 30 días'	0,00
2.6.06.10	De 31 a 90 días'	0,00
2.6.06.15	De 91 a 180 días'	0,00
2.6.06.20	De 181 a 360 días'	0,00
2.6.06.25	De más de 360 días'	0,00
2.6.07	Obligaciones con organismos multilaterales'	0,00
2.6.07.05	De 1 a 30 días'	0,00
2.6.07.10	De 31 a 90 días'	0,00
2.6.07.15	De 91 a 180 días'	0,00
2.6.07.20	De 181 a 360 días'	0,00
2.6.07.25	De más de 360 días'	0,00
2.9	OTROS PASIVOS'	3.378.434,33
2.9.03	Fondos en administración'	0,00
2.9.03.01	Fondos en administración'	0,00
2.9.08	Transferencias internas'	3.368.545,66
2.9.08.01	Transferencias internas'	3.368.545,66
2.9.90	Otros'	9.888,67
2.9.90.05	Sobrantes de caja'	7.938,23
2.9.90.90	Varios'	1.950,44
	TOTAL PASIVOS:	13.887.787,25
3	PATRIMONIO'	993.823,19
3.1	CAPITAL SOCIAL'	433.556,94
3.1.03	Aportes de socios'	433.556,94
3.1.03.15	Certificados de Socios'	433.556,94
3.3	RESERVAS'	560.266,25
3.3.01	Legales'	0,00
3.3.01.01	Reserva Legal'	0,00
3.3.03	Especiales'	560.266,25
3.3.03.10	Para futuras capitalizaciones'	0,00
3.3.03.90	Reservas Otras'	560.266,25
3.3.10	Por resultados no operativos'	0,00
3.3.10.01	Por resultados no operativos'	0,00
3.4	OTROS APORTES PATRIMONIALES'	0,00
3.4.02	Donaciones'	0,00
3.4.02.05	Donaciones en efectivo'	0,00
3.4.02.10	Donaciones en bienes'	0,00

3.5	SUPERAVIT POR VALUACIONES'	0,00
3.5.01	Superávit por valuación de propiedades, equipo y otros'	0,00
3.5.01.01	Superávit por valuación de propiedades, equipo y otros'	0,00
3.5.04	Superávit por valuaciones - Valuación de inversiones en instrumentos finan	0,00
3.5.04.01	Valuación de inversiones en instrumentos financieros'	0,00
3.6	RESULTADOS'	0,00
3.6.01	Utilidades o excedentes acumulados'	0,00
3.6.01.01	Utilidades o excedentes acumulados'	0,00
3.6.04	(Pérdida del ejercicio)'	0,00
3.6.04.01	(Pérdida del ejercicio)'	0,00
	TOTAL PATRIMONIO:	993.823,19
	RESULTADO OPERATIVO:	210.830,03
	TOTAL GENERAL:	15.092.440,47
	6 CUENTAS CONTINGENTES'	0,00
6.3	ACREEDORAS POR CONTRA'	0,00
6.3.01	Avales'	0,00
6.3.01.05	Avales Comunes'	0,00
6.4	ACREEDORAS'	0,00
6.4.01	Avales'	0,00
6.4.01.05	Avales comunes'	0,00
	7 CUENTAS DE ORDEN'	0,00
7.1	CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS'	2.259.292,91
7.1.02	Activos propios en poder de terceros entregados en garantía'	1.782.600,00
7.1.02.25	Cartera de Créditos comercial'	0,00
7.1.02.30	Cartera de Créditos de consumo'	582.000,00
7.1.02.40	Cartera de Créditos para la microempresa'	1.200.600,00
7.1.03	Activos castigados'	55.503,00
7.1.03.10	Cartera de créditos'	54.065,95
7.1.03.20	Cuentas por cobrar'	1.437,05
7.1.05	Operaciones activas con empresas vinculadas'	121.682,41
7.1.05.10	Cartera de créditos'	121.682,41
7.1.07	Cartera de créditos en demanda judicial'	290.795,54
7.1.07.05	Comercial'	0,00
7.1.07.10	Consumo'	204.626,73
7.1.07.20	Para la microempresa'	86.168,81
7.1.09	Intereses, comisiones e ingresos en suspenso'	8.711,96
7.1.09.05	Cartera de créditos comercial'	0,00
7.1.09.10	Cartera de créditos de consumo'	5.269,05
7.1.09.20	Cartera de créditos para la microempresa'	3.442,91
7.2	DEUDORAS POR CONTRA'	(2.259.292,91)
7.2.02	Activos propios en poder de terceros entregados en garantía'	(1.782.600,00)
7.2.02.25	Cartera de Créditos Comercial'	0,00
7.2.02.30	Cartera de Créditos de Consumo'	(582.000,00)
7.2.02.40	Cartera de Créditos para la Microempresa'	(1.200.600,00)
7.2.03	Activos castigados'	(55.503,00)
7.2.03.01	Activos castigados'	(54.065,95)
7.2.03.02	Cuentas por cobrar castigadas'	(1.437,05)
7.2.05	Operaciones activas con empresas vinculadas'	(121.682,41)
7.2.05.10	Cartera de Créditos'	(121.682,41)
7.2.07	Cartera de créditos en demanda judicial'	(290.795,54)
7.2.07.05	Comercial'	0,00
7.2.07.10	Consumo'	(204.626,73)
7.2.07.20	Para la microempresa'	(86.168,81)
7.2.09	Intereses en suspenso'	(8.711,96)
7.2.09.05	Cartera de créditos comercial'	0,00
7.2.09.10	Cartera de créditos de Consumo'	(5.269,05)
7.2.09.20	Cartera de créditos para la Microempresa'	(3.442,91)
7.3	ACREEDORAS POR CONTRA'	58.646.904,78
7.3.01	Valores y bienes recibidos de terceros'	55.465.597,61
7.3.01.10	Documentos en garantía'	17.219.435,00
7.3.01.20	Bienes Inmuebles en garantía'	38.150.889,87
7.3.01.25	Otros activos en garantía'	0,00
7.3.01.30	En custodia'	95.272,74
7.3.02	Operaciones pasivas con empresas vinculadas'	47.627,27
7.3.02.05	Operaciones pasivas vinculados'	47.627,27
7.3.04	Depósitos y otras captaciones no cubiertas por la AGD'	2.803.678,09
7.3.04.01	Depósitos y otras captaciones no cubiertas por la AGD'	2.803.678,09
7.3.07	Depósitos de entidades del sector público'	14.990,58
7.3.07.10	Depósitos de ahorros'	14.990,58
7.3.07.25	Depósitos de plazo fijo'	0,00
7.3.14	Provisiones Constituidas'	141.832,91
7.3.14.17	Provisión genérica por tecnología crediticia Cartera de Consumo'	93.654,12
7.3.14.18	Provisión genérica por tecnología crediticia de cartera Cartera de Microcred	48.178,79
7.3.15	Depósitos o captaciones constituidos como garantía de préstamos'	173.178,32
7.3.15.05	Cartera Comercial'	0,00
7.3.15.10	Cartera de Consumo'	121.195,28
7.3.15.20	Cartera de Microempresa'	51.983,04
7.3.16	Intereses pagados por depósitos o captaciones constituidos como garantía de	0,00
7.3.16.05	Intereses pagados por depósitos o captaciones constituidos como garantía de	0,00
7.4	CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS'	(58.646.904,78)
7.4.01	Valores y bienes recibidos de terceros'	(55.465.597,61)
7.4.01.10	Documentos en garantía'	(17.219.435,00)
7.4.01.20	Bienes inmuebles en garantía'	(38.150.889,87)

Anexo N° 9: Reporte de calificaciones del Sistema Pardus

PARDUS- REPORTE COMPARATIVO

Desde: 01/04/2014

Hasta:30/04/2014

Agencia: Macas

Departamento: Todos

Nombre	Cantidad	Calificación / 10
BEATRIZ JUDITH BENAVIDES VICHICELA	12	7,91
GUISELLA ELIZABETH LEON CARPIO	399	7,88
ERIKA DAYANA GARCIA VELASQUEZ	334	7,84
NANCY ELIZABETH ORELLANA NAVAS	107	7,78
ANA KARINA CARDENAS TORRES	185	7,69
MARIA ISABEL RIVADENEIRA TORRES	190	7,66
DARWIN LEONARDO GUZMAN NIVelo	2378	7,66
DIANA MARICELA PACHECO RODRIGUEZ	1463	7,66
NILA SORAYA RAMON QUEZADA	2246	7,63
JAIME NANKAM ANKUASHA SHACAY	1676	7,61
SANDI PATRICIA CAJAMARCA ZUIN	527	7,59
SANDRA ELISABETH RIOS CAJILIMA	256	7,47
ESCANDON SUcoZHANAY DIANA MARIZOL	9	7,24

Anexo N° 10: Formulario de Reclamos por parte de los Usuarios



Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CONTROLADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

FORMULARIO GRATUITO DE RECLAMOS POR PARTE DE LOS USUARIOS

Estimado Usuario: Para su respeto favor presentar este formulario por duplicado y exigir la fe de presentación en su copia.

DE TRÁMITE

(Este número registra la entidad)

FECHA: DÍA MES AÑO

IDENTIFICACIÓN DE LA OFICINA

OFICINA

CIUDAD

NOMBRE DEL FUNCIONARIO QUE RECEPTA EL RECLAMO

TELÉFONO

FAX

IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO QUE PRESENTA EL RECLAMO _ PERSONA NATURAL

APELLIDO PATERNO

APELLIDO MATERNO

NOMBRES

CÉDULA CIUDADANÍA / PASAPORTE

TELÉFONO 1

TELÉFONO 2

CELULAR

CALLE

N°

INTERSECCIÓN

URBANIZACIÓN / EDIFICIO / CASA / OFICINA / PISO

BARRIO/COMUNIDAD

PARROQUIA

CIUDAD/CANTÓN

PROVINCIA

JUNTO A / CERCA DE / FRENTE A:

CORREO ELECTRÓNICO

IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO QUE PRESENTA EL RECLAMO _ PERSONA JURÍDICA

RUC

RAZÓN SOCIAL

REPRESENTANTE LEGAL (Apellidos paterno, materno, nombres)

IDENTIFICACIÓN DEL RECLAMO, CONSULTA O QUEJA

PRODUCTO O SERVICIO EN CUESTIÓN:

ATENCIÓN RECIBIDA

CUENTAS DE AHORROS

TARJETA DE DÉBITO

OTROS - ESPECIFIQUE

CRÉDITO

CERTIFICADO DE DEPÓSITO

CAJERO AUTOMÁTICO

CENTRAL DE RIESGO

TARIFAS POR SERVICIOS

RECAUDACIONES

NÚMERO DE CUENTA, TARJETA O COMPROBANTE ASOCIADO A SU RECLAMO

DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS MATERIA DE ESTE RECLAMO (Si requiere más espacio puede adjuntar carta explicativa)

PETICIÓN EN CONCRETO QUE DIRIGE A LA COOPERATIVA

DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN

COPIA CÉDULA DE CIUDADANÍA / PASAPORTE

COPIA DE PAPELETA DE VOTACIÓN

COPIA DE LA TRANSACCIÓN OBJETO DEL RECLAMO

DOCUMENTOS ADICIONALES (Detallar)

AUTORIZACIÓN DEL USUARIO Las notificaciones que se generen del presente reclamo debido se me las haga llegar a la dirección, teléfono, e-mail arriba indicados.

PARA USO DE LA COOPERATIVA

Firma del reclamante

Recibido por:

Responsable de atención

Anexo N° 11: Plan Estratégico 2014-2018



14

Ob-1: **Solvencia** financiera

Alcanzar una solvencia patrimonial mayor al 12,6%

Indicador	LINEA					
	BASE Dic 2013	2014	2015	2016	2017	2018
Patrimonio / Activos Totales (%)	12,60%	12,6%	12,6%	12,6%	12,6%	12,6%

Estrategias

- Revisar anualmente la tasa de capitalización.
- Mantener política de capitalización total de excedentes.
- Implementar nuevos productos de crédito con tasa diferenciada de capitalización.

Ob-3: **Activos** productivos

Mantener una relación Cartera Bruta vs Activos superior al 85%

Indicador	LINEA					
	BASE Dic 2013	2014	2015	2016	2017	2018
Cartera Bruta/ Activos Totales	86,4%	85%	85%	85%	85%	85%

Estrategias

- Diversificar productos de crédito: desarrollar metodologías de crédito PYME, Vivienda y de producto "línea de crédito precalificado".
- Aplicar y mejorar las metodologías de crédito de consumo y microcrédito.
- Segmentar la tipología de los socios y caracterizar los productos de crédito según segmentos.
- Mejorar las competencias de gestión del área de tecnología.
- Difundir los servicios y beneficios de acuerdo a la segmentación (mercadeo estratégico a nivel de toda la cooperativa en base a segmentos).
- Acercar los servicios de crédito al sitio de trabajo/domicilio de los socios.
- Desarrollar estudios periódicos de endeudamiento de los socios (sobreendeudamiento).
- Fortalecer el score de crédito (consumo).

Ob-4: **Eficiencia** administrativa

Mantener una relación Gastos Operacionales vs Activos Totales Promedio no mayor al 4% y de Gastos de Personal vs Activos Totales promedio no mayor al 1,8% anual.

Indicador	LINEA					
	BASE Dic 2013	2014	2015	2016	2017	2018
Gastos Operacionales /Activos Totales Promedio	4,2%	4,0%	4,0%	4,0%	4,0%	4,0%
Gastos Personal/ Activos Totales Promedio	1,7%	1,8%	1,8%	1,8%	1,8%	1,8%

Estrategias

- Diseñar planes promocionales de acuerdo a los segmentos.
- Desarrollar planes de mercadeo-promocionales para el incremento de los servicios virtuales y corresponsales solidarios.
- Desarrollar e implementar modelo de gestión por resultados y aplicar en evaluación del desempeño semestralmente.

ob-6: **Ampliación** de cobertura y participación

Incrementar la participación en el mercado financiero en las provincias actuales y ampliar la cobertura de la cooperativa a la Provincia de Zamora

Indicador	LINEA BASE Dic 2013	2014	2015	2016	2017	2018
Monto Total de Captaciones (USD)	292.733.191	356.912.584	448.878.946	611.837.133	810.078.175	1.010.438.492
% participación captaciones en Azuay	8,8%	9,5%	10,0%	12,0%	14,0%	15,0%
Captaciones en Prov. Azuay (\$)	187.167.709	228.669.207	276.827.922	378.176.546	505.834.311	618.377.235
% participación captaciones en Cañar	14,4%	16,0%	17,0%	19,0%	21,0%	23,0%
Captaciones en Prov. Cañar (\$)	55.157.965	71.361.416	88.398.154	114.911.640	146.747.537	186.199.601
% participación captaciones en Morona Santiago	38,7%	<i>Marzo 23,7%</i> 38,8% - 100% = 15051395,73 en relación a los Act. 005	40,0%	40,0%	40,0%	40,0%
Captaciones en Prov. Morona Santiago (\$)	33.573.930	38.523.105	44.965.802	51.401.446	57.855.012	66.048.303

26

Ob.8: **Estructura** de las Obligaciones con el Público

Gestionar las captaciones de manera de mantener una relación DPF vs Total de Obligaciones con el Público entre el 50% al 55%.

Indicador	LINEA BASE Dic 2013	2014	2015	2016	2017	2018
(%) Total DPF / Total Obligaciones	48,0%	49,0%	50,0%	50,0%	50,0%	50,0%

Estrategias

- Impulsar los productos de ahorro a la vista.
- Fortalecer área de captaciones y competencias del personal en negociación de productos de captaciones.
- Integrar al equipo de educadores cooperativos a la cadena de valor de la cooperativa.
- Fortalecer procesos de atención al socio: Implementar protocolos de atención.
- Segmentar los clientes de captaciones y desarrollar planes promocionales según segmentos.

Ob. 11: Nivel de Socios Activos y Calidad de Atención

Alcanzar un nivel de satisfacción de los socios en cuanto a calidad de atención y servicios mayor al 95% y un nivel de socios activos de al menos el 70%.

Indicador	LINEA BASE Dic 2013	2014	2015	2016	2017	2018
% de satisfacción de los socios	95,0%	95,0%	95,0%	95,0%	95,0%	95,0%
% de socios activos	61,0%	65,0%	65,0%	68,0%	70,0%	70,0%

Estrategias

- Mejorar canales de información: Desarrollar estrategia de comunicación institucional.
- Desarrollar análisis de socios inactivos y propuestas de acción.
- Realizar estudios de identificación de necesidades y expectativas por segmentos de interés.

Ob. 19: Competencias del Personal

Alcanzar un nivel de competencia del personal de al menos el 90% valorado a través de procesos de evaluación al desempeño.

Indicador	LINEA BASE Dic 2013	2014	2015	2016	2017	2018
% de competencias del personal	76,0%	85,0%	90,0%	90,0%	90,0%	90,0%

Estrategias

- Mantener una actualización de la estructura organizacional, manual orgánico de funciones y manual de perfil de cargos por competencias, sistema de gestión de talento humano.
- Diseñar, validar e implementar el modelo de competencias.
- Desarrollar e implementar plan de desconcentración de la gestión del talento humano.