



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

TRABAJO DE TITULACION

Previa a la obtención del Título de:

LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

TEMA:

**AUDITORÍA DE GESTIÓN APLICADA AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO
DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MULTICULTURAL
INDÍGENA LTDA. DE LA CIUDAD DE AMBATO, DURANTE EL AÑO 2013**

AUTORA

Gladys María Galarza Anilema

Ambato – Ecuador

2015

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certifico que el presente trabajo titulado “Auditoria de Gestión aplicada al departamento de Crédito de la Cooperativa de ahorro y Crédito Multicultural Indígena Ltda. de la ciudad Ambato, durante el año 2013” elaborado por la Srta. Gladys María Galarza Anilema, ha sido revisada en su totalidad quedando autorizada su presentación.



Eco. Marco Antonio González Chávez

DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN



Dr. Víctor Aníbal Reinoso Cifuentes


MIEMBRO DEL TRIBUNAL

CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD

Yo, Gladys María Galarza Anilema con C.I. 180384098-0; tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el trabajo de grado, bajo el tema: “AUDITORIA DE GESTION APLICADA AL DEPARTAMENTO DE CREDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MULTICULTURAL INDIGENA LTDA. DE LA CIUDAD DE AMBATO, DURANTE EL AÑO 2013”, así como también los contenidos presentados, ideas, análisis y síntesis de datos y resultados son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este trabajo de investigación.

Los derechos de autoría pertenecen a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, abril de 2015



Gladys María Galarza Anilema

C.I. 180384098-0

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado a Dios todopoderoso que es el creador de mi vida, el que llena de Bendiciones cada paso que doy, permitiéndome desarrollar mis sueños y anhelos.

A mis queridos padres José y María, por los grandes sacrificios que hicieron para brindarme la mejor herencia: un estudio de calidad.

A mi amado esposo Raúl, por su apoyo incondicional, fuente de gran cariño y motivación para salir adelante; quien me ha brindado su amor y paciencia en la culminación de esta etapa de mi vida.

A mis hermanos Anita y Christian.

En fin a todos quienes compartieron conmigo el tiempo y el esfuerzo para culminar con éxito una meta y alcanzar así mis sueños.

Gladys Galarza

AGRADECIMIENTO

Principalmente a Dios nuestro Padre, por haberme dado las fuerzas necesarias para afrontar todos los obstáculos que se me presentaron en el camino.

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Facultad de Administración de Empresas, Escuela de Contabilidad y Auditoría, por sus conocimientos impartidos durante estos años de estudio y sacrificio.

Agradezco al Eco. Marco Antonio González y al Dr. Víctor Aníbal Reinoso por haber sido guías y apoyo en la ejecución de este trabajo de graduación.

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito Multicultural Indígena Ltda., así como al personal administrativo y operativo por abrirme las puertas de su institución y brindar la colaboración necesaria en el desarrollo del presente trabajo investigativo y concluirlo con éxito.

Agradezco a mis padres, hermanos, esposo y toda mi familia, quienes con su amor y confianza me instruyeron que con dedicación y perseverancia se alcanza las metas propuestas a pesar de las dificultades.

RESUMEN EJECUTIVO

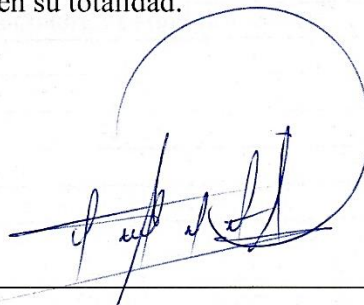
El presente trabajo corresponde a una Auditoría de Gestión Aplicada al Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Multicultural Indígena Ltda., de la ciudad de Ambato durante el año 2013, para determinar de esta manera los hallazgos existentes y definir el mejoramiento en los procesos de recuperación de cartera.

Para la obtención de información suficiente y relevante, fue necesario determinar la metodología en el plan de auditoría con los procedimientos adecuados a seguir.

La Auditoría de Gestión permitió verificar y evaluar aquellas actividades que se desarrollan en el Departamento de Crédito de la Cooperativa y fue imprescindible la utilización de entrevistas, cuestionarios y observación, para evaluar el control interno en el desarrollo de las actividades crediticias.

La realización de la Auditoría de Gestión aplicada al departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y crédito Multicultural Indígena Ltda. de la ciudad de Ambato, durante el año 2013; contribuye en el mejoramiento de los procesos de recuperación de cartera.

La realización del presente Trabajo de Titulación, contribuye en el mejoramiento de los procesos de recuperación de cartera, ya que en el Informe final de Auditoría de Gestión se muestra las respectivas recomendaciones de control interno a considerar por la Junta Directiva y la Gerencia para realizar los correctivos correspondientes y alcanzar con eficiencia, eficacia y economía la consecución de los objetivos institucionales, según procedimientos que se deben adoptar para el beneficio del Departamento de Crédito y por consiguiente de la entidad en su totalidad.



Eco. Marco Antonio González Chávez
DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN

ABSTRACT

The current research corresponds to a Management Audit applied to the Credit Department at Multicultural Indígena Credit Union Ltd., in Ambato during 2013; this allows determining the existing findings and defining the improvement in processes of recovery portfolio.

For obtaining both sufficient and relevant data, it was necessary to determine the methodology in the audit plan with the adequate procedures to follow.

The Management Audit allowed verifying and evaluating those activities which are done in the Credit Department of the Credit Union and was essential the used of interviews, questionnaires, and observations, to evaluate the internal control in the development of credit activities.

The completion of Management Audit applied to the credit department of Multicultural Indígena Credit Union Ltd., from Ambato during 2013 marks the improvement in processes of recovery portfolio.

The accomplishment of this current graduation work represent the processes improvement of recovery portfolio, since the final report of Management Audit is showed the respective corrections of internal control to be considered and achieved efficiently, effectiveness, and economy the institutional goals achievement according the procedures to be adopted for the benefit of the credit department and therefore the entire entity.

INDICE GENERAL

Portada.....	i
Certificación del Tribunal.....	ii
Certificado de Responsabilidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
Índice General.....	vii
Índice de Tablas.....	ix
Índice de Figuras.....	ix
Índice de Anexos.....	ix
Introducción.....	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	2
1.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA.....	2
1.1.1. Formulación del problema de investigación.....	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 DE LA INVESTIGACIÓN.....	4
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	6
2.1 AUDITORÍA.....	6
2.2 ALCANCE DE AUDITORÍA.....	6
2.3 CLASES DE AUDITORÍA.....	6
2.4 TIPOS DE AUDITORÍA.....	7
2.5 AUDITORÍA DE GESTIÓN.....	9
2.6 FASES DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN.....	9
2.7 IMPORTANCIA DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN.....	11
2.8 EVIDENCIA DE AUDITORÍA.....	11
2.9 CONTROL INTERNO.....	12
2.10 INDICADORES.....	14
2.11 PAPELES DE TRABAJO.....	15
2.12 HOJAS DE HALLAZGOS.....	16

2.13 NORMA DE AUDITORÍA Y CONTROL DE CALIDAD.....	18
2.14 CARTERAS DE CRÉDITO.....	20
2.15 LA CULTURA DE OTORGAR CRÉDITO.....	21
2.16 PRINCIPIOS DE LA POLÍTICA DE CRÉDITO.....	22
2.17 AUDITORÍA A LA CARTERA DE CRÉDITO.....	24
2.18 TIPOS DE CRÉDITO.....	24
CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO.....	26
3.1 IDEA A DEFENDER.....	26
3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	26
3.2.1 Tipos de investigación.....	26
3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	27
3.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	27
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	29
4.1 METODOLOGÍA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN.....	29
4.2 IMPLEMENTACIÓN DE LA PROPUESTA.....	30
4.3 VERIFICACIÓN DE IDEA A DEFENDER.....	117
4.3.1 Verificación de la idea a defender.....	117
CONCLUSIONES.....	119
RECOMENDACIONES.....	120
BIBLIOGRAFÍA.....	121
LINKOGRAFÍA.....	122
ANEXOS.....	124

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°1: Procedimiento de implementación de la auditoría.....	29
-----------------------------------------------------------------	----

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1: Tipos de Auditoría.....	8
Figura N° 2: Fases de la Auditoría de Gestión.....	10
Figura N° 3: Evidencia de Auditoría.....	11
Figura N° 4: Componentes del Control Interno.....	14
Figura N° 5: Hoja de hallazgos.....	18
Figura N° 6: N.A.G.A.'s.....	19
Figura N° 7: Comprobación de las variables enunciadas en la idea a defender..	117

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo N°1: Datos para comprobación de las variables de la idea a defender.....	124
Anexo N°2: Ranking anual de gestión.....	127

INTRODUCCIÓN

El compromiso y misión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Multicultural Indígena Ltda., va proyectada al desarrollo y crecimiento del mediano y pequeño empresario, fortaleciendo sus bases económicas y tecnológicas que enmarque en el mundo con una visión de alcanzar la calidad vida de sus socios activos y pasivos, sin dejar de pensar en sus empleados y administradores.

Actualmente, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Multicultural Indígena Ltda., enfrenta un serio problema de gestión debido al Ineficiente control institucional, dentro de la institución se puede encontrar algunos inconvenientes considerables que afectan su desarrollo y permanencia en el sector; se puede mencionar que se ha emitido créditos a sus clientes, quienes no han sido recíprocos con la confianza que se les ha brindado y por lo mismo se han retrasado en el pago de sus cuotas. Situación que provoca iliquidez, en caso de que se siga incrementando su cartera de crédito vencida, debido a la falta de capital para otorgar los créditos respectivos, lo que reduce el crecimiento de la Cooperativa y por tal motivo se desarrolló lo que a continuación se presenta.

Capítulo I: El problema, se encuentra conformado por los antecedentes del problema, objetivos y justificación de la investigación.

Capítulo II: Marco teórico, en donde se encuentra detallado toda la teoría referente a los temas que se tratan en el desarrollo de la Auditoría de gestión.

Capítulo III: Marco metodológico, en el cual se establece la idea a defender, los tipos de investigación, población y muestra; además, se describe los métodos, técnicas e instrumentos.

Capítulo IV: Análisis de resultados, en este apartado se encuentra la metodología y procedimiento de implementación de la propuesta.

Finalmente, se presenta las conclusiones a las que se llegó luego de realizada la Auditoría de Gestión.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

Como indica la autora Martínez López, Gissela Maribel (2011). *Auditoría de Gestión y su incidencia en la Rentabilidad de la Compañía ITARFETI S.A.* (Tesis inédita Ing. de Contabilidad y Auditoría). Universidad Técnica de Ambato, concluye:

- Los objetivos empresariales a pesar de estar definidos, no son cumplidos por los colaboradores de la compañía, y al igual que la rotación de personas especialmente de los gerentes, ha dificultado continuar con una línea de dirección definida de proyectos establecidos anteriormente, a pesar de que la compañía es una firma de auditoría externa reconocida, nunca ha sido sujeta de estudio internamente, esto ha ocasionado que los procesos aplicados en la prestación de servicios no sean los más adecuados y oportunos, tanto en el control y supervisión.
- Los colaboradores de la compañía no asumen su responsabilidad de manera adecuada por lo que el resultado de sus servicios no son los esperados.
- Al no realizar una evaluación de la gestión administrativa, realizada por las gerencias de forma periódica ocasiona que los procesos, procedimientos y técnicas utilizadas para la prestación de los servicios no sean los más adecuados, por lo que se ha incurrido en costos adicionales, afectando su rentabilidad.

El trabajo anteriormente citado, es una herramienta que posee los mismos lineamientos del problema enfocado en la presente investigación y sirve para mejorar los procesos, procedimientos y técnicas que se utilizan en las entidades financieras para el desarrollo de sus actividades.

Según lo que manifiesta el autor Daniel Adrián Pazmiño Real (2011), en su Tesis sobre la cartera vencida y su incidencia en la rentabilidad del BNF-Sucursal Ambato, (Tesis inédita Ing. Comercial), luego de demostrar su investigación presenta una breve conclusión, Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato la misma que a continuación se presenta así:

- La cartera vencida en el BNF- Sucursal Ambato radica en que esta entidad no cuenta con un sistema de evaluación de riesgos financieros, que permita una calificación del peticionario del crédito y un monitoreo posterior del crédito, una vez que éste es entregado. De esta manera, al no recuperarse la cartera vencida en los plazos previstos, se genera una brecha financiera que no permitirá atender las necesidades de nuevos clientes, incrementándose así el riesgo financiero de la institución y por tanto el posicionamiento del banco en el sistema financiero. (2011)

La gestión de cartera es una manera de controlar los movimientos de cuentas o deudas que los socios, quienes la contraen con las diferentes instituciones del sector financiero ecuatoriano; y al no ser administradas adecuadamente puede ocasionar riesgos financieros.

1.1.1. Formulación del Problema de Investigación

¿De qué forma una Auditoría de Gestión aplicada al Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Multicultural Indígena Ltda. de la ciudad de Ambato durante el año 2013, contribuye en el mejoramiento de los procesos de recuperación de cartera?

1.1.2. Delimitación del Problema

Auditoría de Gestión aplicada al Departamento de Crédito de Cooperativa de Ahorro y Crédito Multicultural Indígena Ltda. de la ciudad de Ambato, durante el año 2013.

Objeto: Proceso de Crédito

Campo: Cartera Vencida

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo general

Realizar una Auditoría de Gestión Aplicada al Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Multicultural Indígena Ltda. de la ciudad de Ambato durante el año 2013, para el mejoramiento de los procesos de recuperación de cartera.

1.2.2 Objetivos específicos:

- Determinar la metodología para la realización de una auditoría de gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Multicultural Indígena Ltda.
- Realizar una auditoría de gestión a los procesos de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Multicultural Indígena Ltda.
- Presentar el informe de auditoría de gestión realizada al departamento de crédito para la toma de decisiones adecuadas.

1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

El presente trabajo investigativo justifica su desarrollo en la importancia práctica y funcional, tanto en el ámbito local, regional y nacional; por cuánto los resultados obtenidos contribuirán al control interno eficiente del crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Multicultural Indígena Ltda. y en otras entidades que presenten la misma problemática, debido a que la Auditoría de Gestión implica un análisis minucioso de las causas y evidencias del problema.

La ejecución de una Auditoría de Gestión al departamento de crédito permitirá el mejoramiento del control interno de los créditos otorgados, con el fin de incrementar las utilidades.

Los beneficiarios directos de la presente investigación son los socios, directivos y empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Multicultural Indígena Ltda. y los

estudiantes que a futuro utilice el mismo trabajo como investigación ya que la institución financiera presta las facilidades necesarias para su respectiva investigación.

En cuanto a los recursos tecnológicos que se dispone, además se cuenta con el tiempo suficiente para su desarrollo con la motivación e interés para cumplir con el trabajo investigativo.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Auditoría

Se entiende que la auditoría es un examen especial que se ejecuta a cualquier cuenta de los estados financieros de una empresa, es así que para Sánchez F. (1975), menciona que:

Auditoría es un examen sistemático de los libros y registros de un negocio u otra organización, con el fin de determinar o verificar los hechos relativos a las operaciones financieras y los resultados de estas para informar sobre las mismas. (p. 9)

La auditoría elabora un examen de los registros de contabilidad de una entidad que nos permite verificar de una manera más profunda y correcta los resultados reales de una empresa.

2.2 Alcance de la auditoría

Se entiende que el alcance de la auditoría es necesario para cumplir los objetivos que se han planteado basado en procedimientos específicos, es así que para Coronado M. (2002, p.3) menciona que: “El término alcance de una auditoría se refiere a los procedimientos de auditoría que se consideren necesarios en las circunstancias para lograr el objetivo de la auditoría”, la auditoría nos ayuda a cumplir metas y objetivos con sus respectivos procedimientos.

2.3 Clases de auditoría

Se entiende que las clases de auditoría es la subdivisión aplicada a diferentes aspectos, así, tenemos: auditoría financiera y la auditoría no financiera, es así que para Álvarez J. (2005) menciona que:

La auditoría es como instrumento de control, no debe concentrarse al estudio de estos aspectos de la administración. Debe aprovecharse de esta herramienta, para todas las actividades de la empresa: Producción, Ventas, Relaciones Humanas, Finanzas, etc.

De la necesidad de controlar todas las áreas de la empresa, se consideran clases de Auditoria, la Financiera y la no Financiera.

Auditoría Financiera

- Existen normas y principios generalmente aceptados
- Se refiere exclusivamente a los aspectos financieros y a la evaluación del control interno.
- Existen disposiciones de carácter legal, referirlas para efectuarlas (únicamente el contador público puede practicarlas).
- Su fin primordial es el dictamen de los estados financieros.
- Le interesa a: La empresa, Al Fisco.
- Verifica que las decisiones de los empresarios, han quedado registradas correctamente en la contabilidad.
- Se refiere a los hechos pasados.

Auditorias no financieras

- No existen normas y principios generalmente aceptados.
- Se refiere a cualquier área de la administración.
- No existe disposiciones referentes a la personalidad legal de quien las practicas.
- Su fin primordial evaluar cualquier actividad o función de la empresa.
- Resultando de uso interno en la empresa (actualmente).
- Evalúa las decisiones y los sistemas.
- Debe proyectarse hacia el futuro.

Auditoría Financiera

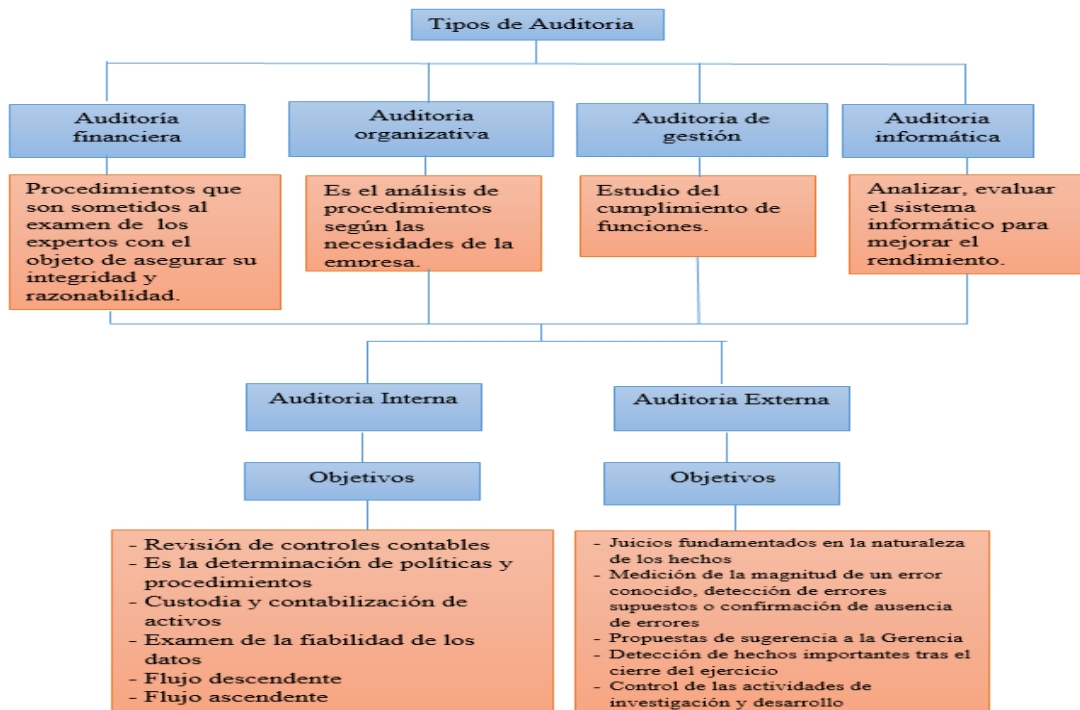
La auditoría financiera, consideramos que es más amplia que cualquiera de las auditorías específicas, ya que todas las operaciones de una empresa tiene directa o indirectamente alguna aplicación en finanzas. (pp. 17-19)

Las clases de auditoria es una herramienta que nos permite evaluar la eficiencia del área afectado de la empresa.

2.4 Tipos de una auditoría

Se entiende que el tipo más conocido de auditoria es la auditoria de los estados financieros sin embargo, también las normas y procedimientos de auditoria encuentran aplicación en la ejecución de otros tipos de “auditoría”, no necesariamente relacionadas con la contabilidad general de una organización, sino con determinados procesos o actividades organizacionales, es así para Rivas, G. (1988) que menciona:

Figura N°1: Tipos de Auditoría



Fuente: Rivas, G. (1988)

Elaborado por: Gladys Galarza

Con varios tipos de auditoría, nos permite conocer los problemas existentes en cada área y aplicar mejoras de gestión financiera para medir el rendimiento financiero que existe en la empresa.

2.5 Auditoría de Gestión

Se entiende que en la actualidad el concepto de auditoría de gestión se ha fortalecido mediante actividades ordenadas y sistemáticas que se enfocan en evaluar la gestión de las empresas, para obtener una opinión profesional, es así que para Mora A. (2008) menciona que:

Auditoría de Gestión es actividad de auditoría, que tiene por objeto la certificación del proceso de toma de decisiones que sigue la gerencia de una entidad, con el propósito de alcanzar los objetivos marcados para la misma. (p. 32)

La auditoría de gestión realiza un examen a la eficacia, eficiencia, y economía de una empresa en relación a los objetivos y como producto final se emite un informe profesional para la toma de decisiones.

2.6 Fases de la auditoría de gestión

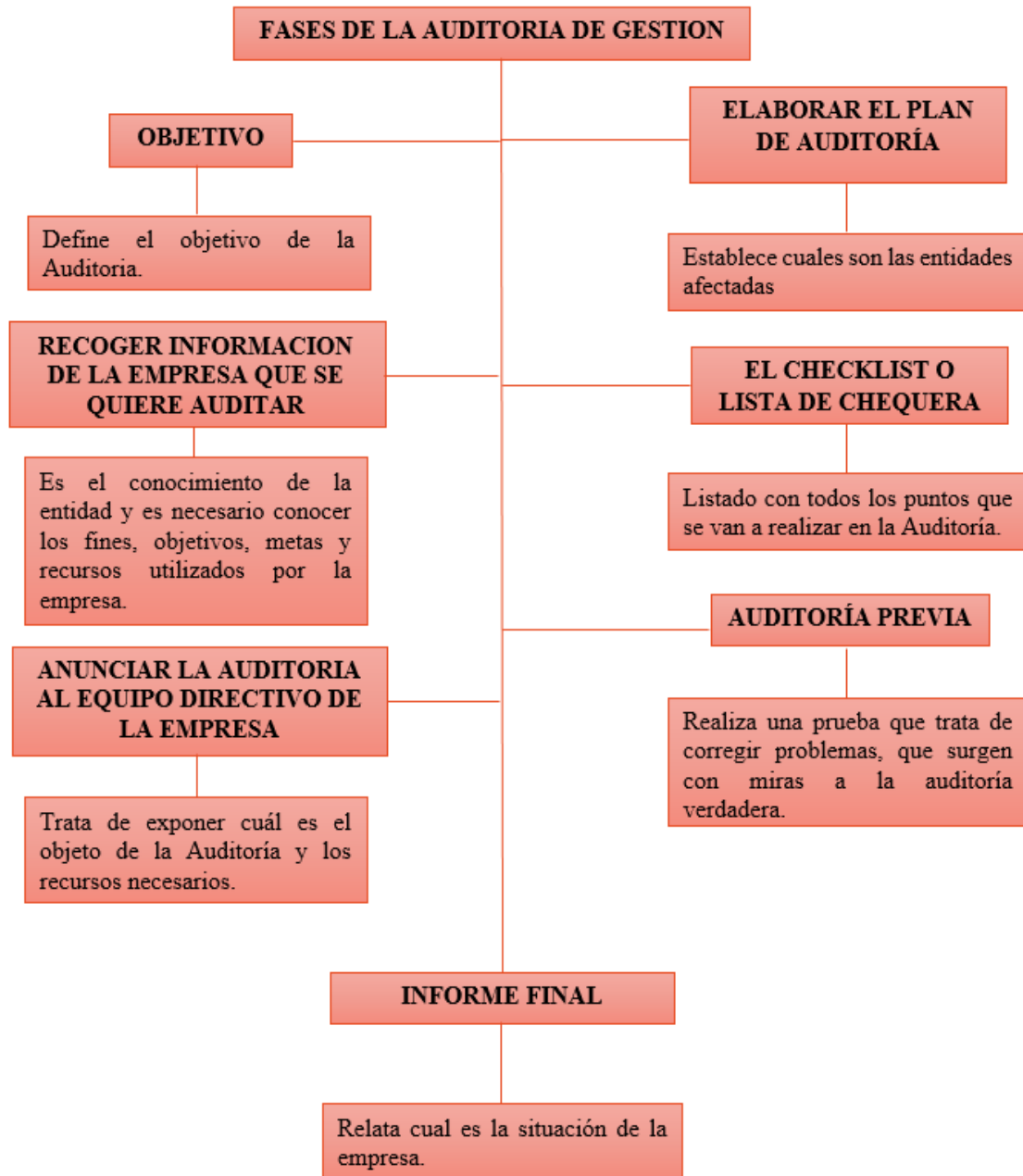
Se entiende que las fases de la auditoría de gestión es la secuencia lógica que se debe seguir para elaborar la auditoría, observando los objetivos planteados por la cooperativa y tomar decisiones que mejoren la situación actual, es así que para Jesús María Ruiz de Arriaga Ramírez en su publicación de la empresa ARRIAGA & ASOCIADOS, menciona que:

Las diferentes fases de una auditoría de gestión te permiten conocer la situación real de una empresa, y por lo tanto, la toma de decisiones.

La auditoría de gestión se convierte en un proceso imprescindible para conocer cómo y de qué manera se resuelven los problemas de la empresa, y cuál es el planteamiento a desarrollar para que la empresa

tenga un dinamismo y que puedan alcanzar las metas establecidas.
(2014)

Figura N°2: Fases de la Auditoría de Gestión



Fuente: Arriaga J, (2014)

Elaborado por: Gladys Galarza

En este contexto se puede observar que el auditor debe seguir un proceso metodológico especializado para realizar la labor de auditoria y tomando en consideración los principios para la elaboración del dictamen de la auditoria.

2.7 Importancia de la auditoría de gestión

Se entiende que la importancia de la Auditoría de Gestión nos permite evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos en una empresa para alcanzar metas relacionadas con la gestión que desempeñan los miembros de la cooperativa, es así que para Nestares C, Arriaga E, Velarde E. (2006) menciona que:

La auditoría debe entenderse siempre como una herramienta de análisis y control de la gestión realizada, cuyos resultados siempre serán positivos para el auditado, ya que aportan una visión muy certera del estado de cumplimiento legal, del estado de implantación de sistema, de sus puntos fuertes y de las áreas de mejora.

La auditoría de gestión es importante porque ayuda a la administración a reducir los costos y aumentar utilidades, aprovechar mejor los recursos humanos y materiales, acelerar el desarrollo de las entidades hacia la eficiencia, buscando siempre un perfeccionamiento continuo de los planes de acción y procedimiento, para lograr los objetivos para los que fue creada la empresa. (p.15).

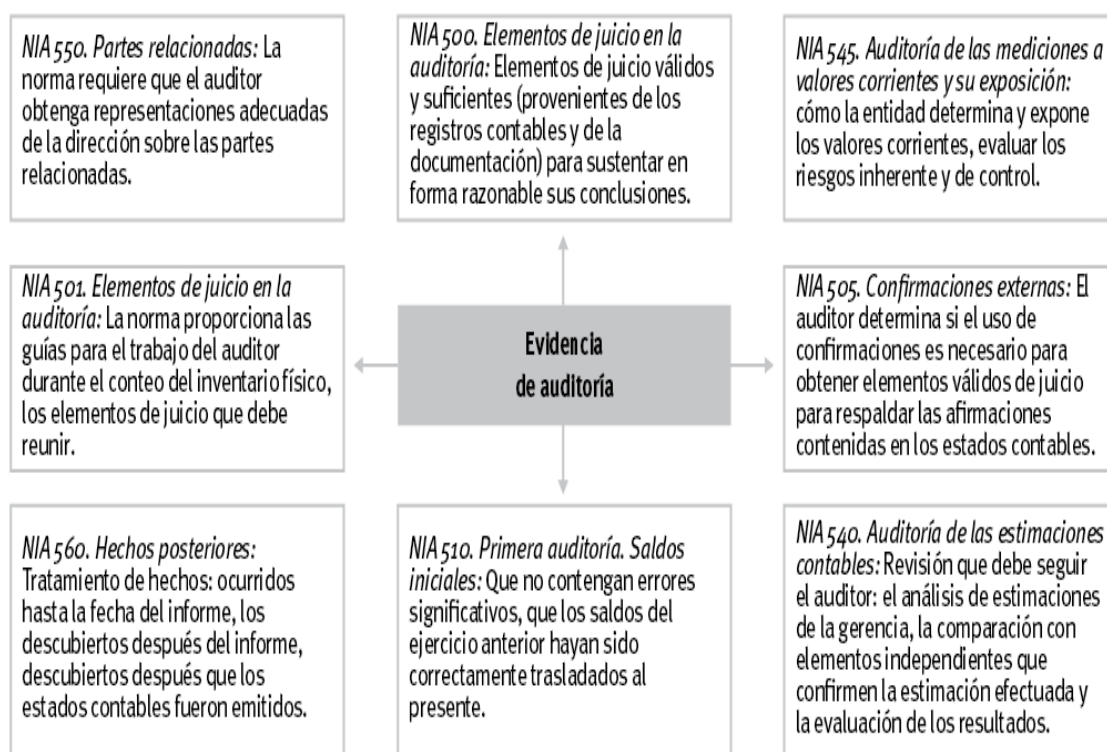
La auditoría de gestión constituye una herramienta de control que me permite verificar el cumplimiento de objetivos propuestos por la toma de decisiones y así determinar el grado de confiabilidad del control interno a través de la evaluación de los riesgos.

2.8 Evidencia de Auditoría

Al realizar un trabajo de auditoría, es necesario mantener un respaldo documental que certifique la veracidad de las operaciones de la entidad.

De acuerdo con lo que la Norma Internacional de Auditoría (NIA) 500 (2004), señala: “es toda información que usa el auditor para llegar a las conclusiones en las que se basa la opinión de auditoría”.

Figura N° 3: Evidencia de Auditoría



Fuente: IFAC (2009)

Elaborado por: Ramírez, M. y Bohórquez, J. (p.190)

Por tal motivo, es imprescindible que el profesional auditor, conozca el uso adecuado que deben tener los papeles de trabajo, como base para la labor eficiente de Auditoría en cualquier entidad.

2.9 Control interno

Se entiende que el control interno es el plan de organización y el conjunto de métodos y medidas adoptados dentro de una entidad para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera administrativa, promover eficiencia en las operaciones, estimular la observancia de la política prescrita y lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados, es así que para Lybrand C. (1997) menciona que:

Los controles internos se implantan con el fin de detectar, en el plazo deseado, cualquier desviación respecto a los objetivos de rentabilidad establecidos por la empresa y de limitar las sorpresas.

El control interno se compone de cinco componentes, las mismas que son:

- Entorno de control
- Evaluación de los riesgos
- Actividades del control
- Información y comunicación
- Supervisión

Esta división aporta un marco útil a los auditores para considerar los efectos de control interno de una empresa

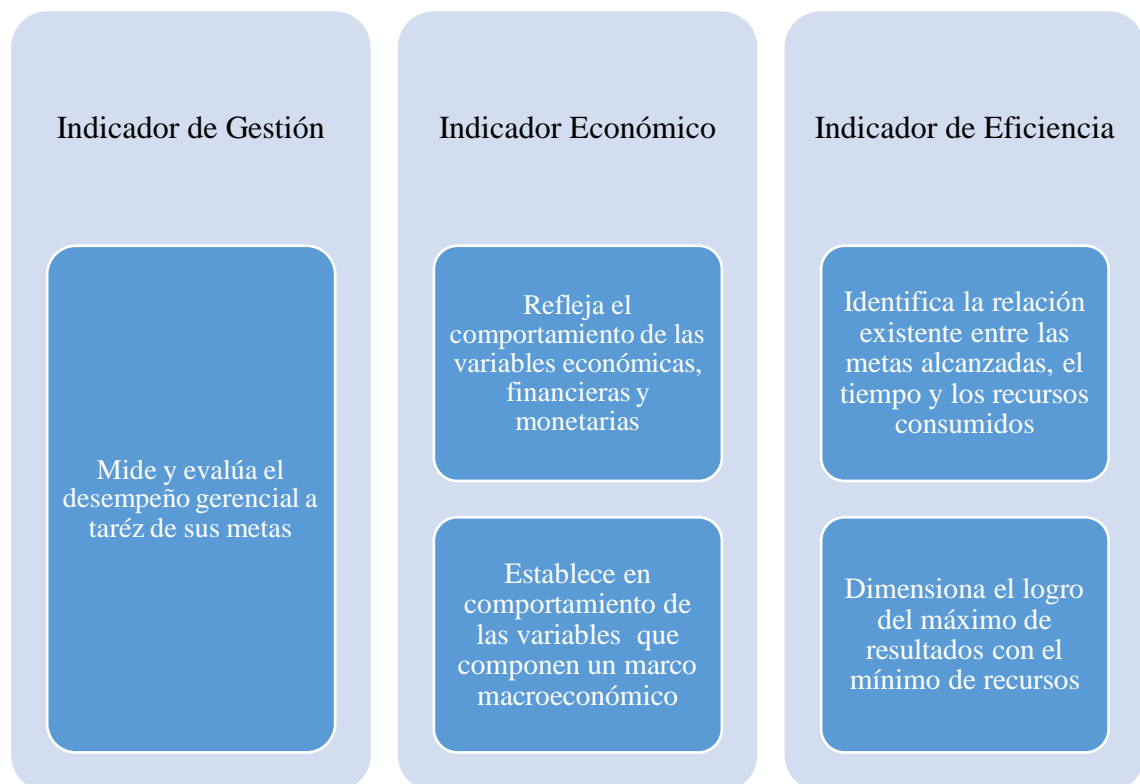
- **Entorno de control:** El entorno de control marca la pauta de funcionamiento de una organización e incluye en la concienciación de sus empleados respecto al control.
- **Evaluación de los riesgos:** cada entidad se encuentra a diversos riesgos externos e internos que tienen que ser evaluados. (...) Y sirve de base para determinar cómo han de ser gestionados los riesgos.
- **Actividades de control:** Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se llevan a cabo las instrucciones de la dirección. (...)
- **Información y comunicación:** Hay que identificar, recopilar y comunicar información pertinente en forma y plazo que permitan cumplir a cada empleado con sus responsabilidades.
- **Supervisión:** Los sistemas de control interno requieren supervisión, es decir, un proceso que comprueba que se mantiene el adecuado funcionamiento de sistema a lo largo del tiempo. (pp.4-5)

Los controles internos fomentan la eficiencia, reduce el riesgo de pérdida de valor de los activos y ayudan a garantizar la fiabilidad de los estados financieros y el cumplimiento de las leyes y normas vigentes.

2.10 Indicadores

Se entiende que los indicadores de gestión sirve para evaluar el grado de cumplimiento de eficiencia, eficacia, y calidad de las áreas afectadas de una empresa, es así que para Hernández G. (2006) menciona que:

Figura N°4: Indicadores



Fuente: Hernández, G. (1997, pp. 189-190)

Elaborado por: Gladys Galarza

Con los indicadores se puede determinar en que está fallando la institución y tomar decisiones en las diferentes áreas y en grado de importancia, de acuerdo a las prioridades.

Es importante indicar que de acuerdo al tipo de empresa, la magnitud y las necesidades de la Junta General, se utiliza los indicadores que ameriten al caso.

2.11 Papeles de trabajo

Se entiende que los papeles de trabajo es el conjunto de documentos en que el auditor registra los datos e informaciones obtenidos durante su examen, los resultados de las pruebas realizadas y la descripción de las mismas, es así que para Tamayo A. (2003) menciona que:

Los papeles de trabajo es toda aquella información que se reúne y almacena durante la realización de la auditoría para facilitar su examen, contribuyéndose en evidencias válidas y suficientes del trabajo realizado por el auditor.

Los papeles de trabajo son registros que mantiene el auditor de los procedimientos aplicados, pruebas desarrolladas, información obtenida, y conclusiones pertinentes a que se llegó en el trabajo y así muestra la información detallada de la gestión realizada en la empresa. (p.49)

Por otra parte, se encuentra que la Contraloría General del Estado ha publicado en su Manual de auditoría financiera (2001) las características generales de los papeles de trabajo, los mismos que están sujetos a factores tales como la naturaleza de la labor a realizar, las condiciones en las que se encuentre el programa, área o entidad sujeta a examen, el grado de seguridad que tengan los controles internos y la prioridad de poseer una supervisión y control de auditoría.

Los papeles de trabajo tienen la obligatoriedad de cumplir con las siguientes características, según lo indica el Manual de auditoría financiera publicado por la Contraloría General del Estado del Ecuador en el 2001.

- Prepararse en forma nítida, clara, concisa y precisa; para conseguir esto se utilizará una ortografía correcta, lenguaje entendible, limitación en abreviaturas, referencias lógicas, mínimo número de marcas y su explicación, deben permitir su lectura, estar claramente expresados y de fácil comprensión, evitándose preguntas o comentarios que requieran respuestas o seguimiento posterior.

- Su preparación deberá efectuarse con la mayor prontitud posible y se pondrá en su elaboración el mayor cuidado para incluir en ellos tan sólo los datos exigidos por el buen criterio del auditor
- Son de propiedad de las unidades operativas correspondientes, las cuales adoptarán las medidas oportunas para garantizar su custodia y confidencialidad. (p.231)

Sirve para recopilar información de las áreas que se está auditando y detectar errores, incumplimiento etc. Por parte del personal son evidencias de trabajo realizado y los resultados de auditoría revelados en un informe.

2.12 Hojas de hallazgos

Se entiende que la hoja de hallazgo es importante para el auditor porque las recomendaciones son sugerencias positivas para dar soluciones prácticas a los problemas o deficiencias encontradas con la finalidad de mejorar las operaciones o actividades de la entidad y constituirse en la parte más importante del informe.

En el documento publicado por la Contraloría General de la República de Costa Rica sobre Herramientas para la auditoría de la ética, Guía para entrevista a los titulares subordinados y otras instancias, indica: en la Guía para la elaboración de la hoja resumen hallazgos, lo siguiente:

Guía para la elaboración de la hoja resumen hallazgos

Constituye un apoyo en la determinación de los atributos de un hallazgo, así como para valorar su importancia y establecer conclusiones y recomendaciones de los asuntos determinados en el estudio de auditoría efectuado. También se introduce la posibilidad de valorar las estrategias para dar a conocer dichos hallazgos a la Administración para el rendimiento financiero de una empresa.

Elementos que comprende el resumen de hallazgos.- El resumen de hallazgos constituye un proceso anterior a la redacción del tipo de

producto que el auditor o encargado debe preparar al finalizar la etapa de examen, por lo tanto, a pesar de que la información suministrada también sirve de base para la redacción, el formato de las anotaciones en la citada hoja debe ser esquemático, concreto y con ideas principales que sirvan de base para la discusión y aprobación. Al elaborar la hoja resumen, se debe definir la condición, el criterio, las causas y los efectos de cada hallazgo, así como otros elementos asociados, para lo cual debe atender los siguientes conceptos contenidos en ella:

Conclusiones: Las conclusiones son deducciones lógicas consecuencia de los hallazgos encontrados, establecen si los objetivos del estudio han sido alcanzados y deben ser formuladas con absoluta independencia de criterio, objetividad, claridad y responsabilidad. Los miembros del equipo son individualmente responsables por las conclusiones preparadas sobre el trabajo realizado por cada uno y los criterios que han aplicado. Todas las conclusiones resultado de la investigación deben ser revisadas por el Auditor o encargado del equipo.

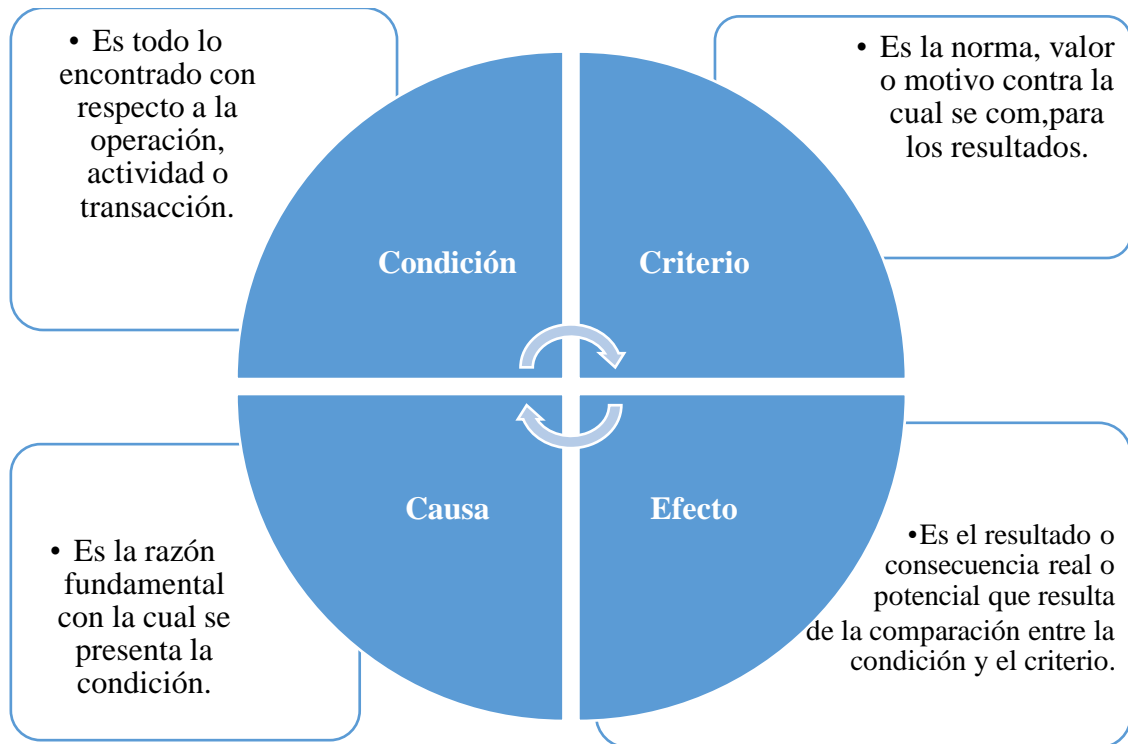
Recomendaciones: El propósito de las recomendaciones es establecer las mejoras necesarias para prevenir, corregir o fortalecer las situaciones observadas durante el estudio. Deben estar directamente relacionadas con las causas determinadas en los hallazgos.

Fundamentos apropiados: Se debe evaluar la evidencia recopilada que sustenta los resultados del estudio, con el fin de verificar que se encuentran fundamentados apropiadamente. En caso negativo se evalúa la posibilidad de establecer procedimientos adicionales para recopilar evidencia.

Estrategia de reporte: Con base en el análisis de los elementos anteriores, se indica la estrategia que se podría utilizar para comunicar esos resultados a la Administración, que puede ser mediante productos parciales por proyecto o un solo producto final.

Niveles de confección y aprobación del documento: La hoja resumen de hallazgos será elaborada y revisada por los funcionarios competentes, de acuerdo con la organización de la Auditoría Interna.

Figura N° 5: Hoja de hallazgos



Fuente: Contraloría General de Costa Rica (2009)

Elaborado por: Gladys Galarza

Se refiere a cualquier situación relevante que se determina, por medio de la aplicación de los procedimientos de auditoría, debe ser estructurado de acuerdo con determinados atributos criterio, condición, causa, efecto y obviamente, tiene que ser de interés para la organización auditado.

Las características o atributos de un hallazgo son: Condición: Lo que es; Criterio: Lo que debe ser; Causa: Diferencia entre lo que es y lo que debe ser; y, Efecto: Por qué sucedió.

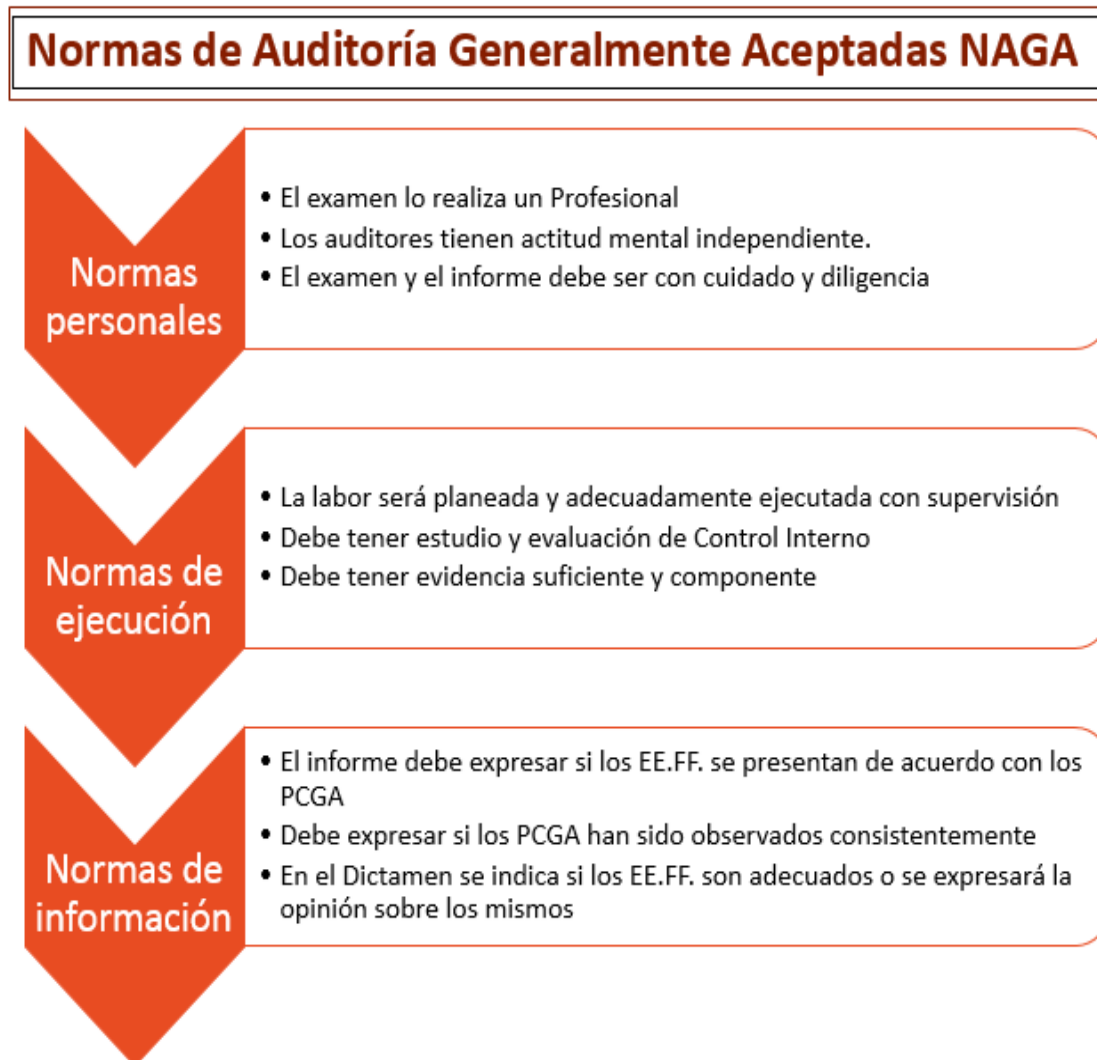
2.13 Normas de Auditoría y control de Calidad

Se entiende que las normas de auditoría consisten en establecer parámetros en relación con el sistema de control de calidad para los trabajos de auditoría, las responsabilidades

de los auditores en la emisión de dictámenes que son utilizados para la toma de decisiones, es así para Winkle Cook (1999), menciona que:

Los principios generales que dirigen y orientan el trabajo de auditoria se conocen como normas de auditoria generalmente aceptadas.

Figura N°6: N.A.G.A.'s



Fuente: Winkle, C. (1999)

Elaborado por: Gladys Galarza

La labor del auditor está sujeta a varias normativas, las cuales están realizadas con la misma base teórica, sean estas las NIA, NAGA o NEA con las que concuerda el autor Winkle Cook (1999); quien además habla sobre la ética profesional y lo resume de la siguiente manera:

La ética profesional no es más que un caso especial de la ética general, en la cual, como profesional, la persona recibe pautas de conducta específicas en asuntos que reflejan su responsabilidad hacia la sociedad hacia los clientes, hacia otros miembros de la profesión y hacia sí mismo.

Los conceptos de ética profesional se presentan en cinco principios. Estos son:

- Independencia, integridad y objetividad (...)
- Normas generales y técnicas (...)
- Responsabilidad para con los clientes (...)
- Responsabilidades para con los colegas (...)
- Otras responsabilidades y prácticas (...)

La norma consiste en establecer normas y proporcionar unas firmas de auditoría acerca de las responsabilidades que tienen en relación con su sistema de control de calidad para realizar los trabajos de auditoría y otros compromisos de seguridad y servicios relacionados.

2.14 Carteras de Crédito

Se entiende que la cartera de crédito constituye los montos entregados a los socios de una cooperativa y que deben ser cobrados en plazos establecidos y que es importante conocer la cartera de crédito para poder prepararse para un futuro previsible, es así que para Hernández G. (2006) menciona que:

- **Calidad de cartera:** Indica el respaldo de cartera vencida dentro del total de cartera bruta.
- **Cartera:** Designación genérica que comprende los valores o efectos comerciales y documentos a cargo de clientes que forma parte del activo circulante de una empresa comercial, de un banco o de una sociedad en general.

- **Cartera de Crédito:** Conjunto de documentos que amparan los activos financieros o las operaciones de financiamiento hacia un tercero y que el tenedor de dicho documento o cartera se reserva el derecho de hacer valer las obligaciones estipuladas en un texto preferencial. Conjunto de créditos otorgados a tasas de interés inferiores al costo del fondeo y de operación expresado por la tasa de referencia.
- **Cartera de negocios:** Conjunto de negocios y productos que componen una empresa.
- **Cartera vencida:** Parte del activo, constituida por los documentos y, en general, por todos los créditos que no han sido pagados a la fecha de su vencimiento.
- **Riesgo de créditos:** Es la posible pérdida debido al incumplimiento del préstamo o contraparte en las operaciones directas o indirectas que conlleven el no pago. (pp.54- 61)

Las clases de cartera nos permiten conocer y mejorar su aplicación con eficiencia para salvaguardar sus activos en el proceso de crédito.

2.15 La cultura de otorgar crédito

Se entiende que la cultura de otorgar crédito es importante hablar del riesgo Crediticio, el mismo que se encuentra presente en las operaciones tanto en las instituciones financieras y comerciales y consiste en el riesgo de que el prestatario de un crédito financiero o aquel cliente que ha comprado cierta mercadería y ha pactado pagarla después de un determinado tiempo, incumpla en su compromiso de pago, lo cual afectará al flujo de efectivo del prestamista, es así que para Santandreu E. (2009) menciona que:

Igual que en cualquier otra área de la empresa, la gestión del crédito debe seguir unos objetivos y políticos fijados de antemano para

establecer normas de conducta homogéneas con el resto de la organización.

Antes de entrar en mayor detalle, se han de atender los siguientes aspectos o situaciones:

- Estructura organizativa de la empresa.
- Relaciones interdepartamentales.

Las características y la situación de cada una de ellas imprimirán un carácter propio y exclusivo para el establecimiento de una política eficaz y de créditos. El tamaño de la empresa podrá condicionar el grado de riesgo y la posibilidad real de aplicar la política más adecuada para la concesión de crédito a clientes.

La existencia de una política centralizada o descentralizada también podrá ser un condicionante importante. (...) esta función suele centralizarse a través de una persona o departamento con plena autonomía.

(...) En cualquier caso, esta interrelación exige una perfecta coordinación para conseguir el éxito esperado.

Por otro lado el tipo de cliente y la actividad económica de la empresa pueden suponer ciertos condicionantes. (p.21)

Son muy importantes los principios de la política del crédito para un mejor control de la estructura administrativa de la empresa.

2.16 Principios de la política de crédito

Se entiende que los principios de la política de crédito será aquella que maximizara el beneficio de la empresa porque una mala gestión de crédito al cliente puede arruinar un negocio, es así que para Santandreu E. (2009) menciona que:

Igual que en cualquier otra área de la empresa, la gestión del crédito debe seguir unos objetivos y políticas fijados de antemano para establecer normas de conducta homogéneas con el resto de la organización.

Antes de entrar en mayor detalle, se han de atender los siguientes aspectos o situaciones:

- Estructura organizativa de la empresa.
- Relaciones interdepartamentales.

Las características y la situación de cada una de ellas imprimirán un carácter propio y exclusivo para el establecimiento de una política eficaz y de créditos. El tamaño de la empresa podrá condicionar el grado de riesgo y la posibilidad real de aplicar la política más adecuada para la concesión de crédito a clientes.

La existencia de una política centralizada o descentralizada también podrá ser un condicionante importante. En empresas medianas y grandes con cifras de ventas importantes, esta función suele centralizarse a través de una persona o departamento con plena autonomía.

En cambio, en las organizaciones más pequeñas estas decisiones las puede asumir el departamento comercial o el responsable de finanzas o de administración. En cualquier caso, esta interrelación exige una perfecta coordinación para conseguir el éxito esperado.

Por otro lado el tipo de cliente y la actividad económica de la empresa pueden suponer ciertos condicionantes. (p.21)

Son muy importantes los principios de la política del crédito para un mejor control de la estructura administrativa de la empresa.

2.17 Auditoría a la cartera de crédito

Se entiende que las entidades del sector solidario están sujetas a la supervisión de la SEPS, deberán observar como mínimo y, obligatoriamente varios criterios para el otorgamiento de crédito y así evitar el mal manejo de fondos de una empresa, es así que para Cardozo H. (2006) menciona que:

La Cartera de Crédito del sector solidario son aquellos préstamos otorgados y desembolsados por la Entidad a los asociados bajo las distintas modalidades autorizadas y en desarrollo del giro especializado de cada una de estas, es decir existen cooperativas de aportes y crédito, de ahorro y crédito y los fondos de empleados que a pesar de no ejercer la actividad financiera tienen la actividad del servicio de crédito con sus asociados.

En la estructura de la cartera de crédito de acuerdo con el plan de cuentas expedido por la súper solidaria, se ha considerado la clasificación, la calificación de acuerdo con el nivel de riesgo según las categorías, el tipo de ganancia, la modalidad de crédito, la forma de recaudo o amortización y el régimen de provisiones. (p. 117)

Es muy importante la auditoría a la cartera de crédito para evitar la morosidad de los socios de la cooperativa, conocer la solvencia de deudor para el otorgamiento de crédito a su vez cumplir con las disposiciones de la SEPS.

2.18 Tipos de Crédito

Se entiende que los tipos de crédito de consumo o crédito comercial son todos aquellos créditos otorgados por las entidades del sector financiero al público en general en los términos señalados en el contrato de crédito y que son destinados a satisfacer las necesidades es así que para Longenecker, menciona que:

Existen dos tipos generales de crédito; el crédito al consumo y el crédito comercial.

El crédito de consumo.-Lo otorgan los establecimientos de ventas al detalle a los consumidores finales que compran para su uso personal o familiar. El propósito de una pequeña empresa en ocasiones puede utilizar su crédito de consumo personal para comprar suministros y equipos para el uso de su empresa.

El crédito comercial.- Lo otorga las empresas no financieras, como fabricantes y mayoristas a empresas clientes el crédito al consumo y el crédito comercial difieren al respecto a los tipos de instrumentos crediticios la documentación, las fuentes para el financiamiento de cuentas por cobrar, y los términos de venta. Otra distinción importante es el seguro crediticio que está disponible solo para el crédito comercial. (2012, p. 486)

El crédito de consumo es un financiamiento otorgados por lo minoristas a personas que compran para uso familiar o personal.

El crédito comercial es un financiamiento que otorga un proveedor de inventarios a una empresa, cliente y satisface la necesidades de cada uno de ellos.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 IDEA A DEFENDER

La realización de la Auditoria de Gestión aplicada al departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y crédito Multicultural Indígena Ltda. de la ciudad de Ambato, durante el año 2013; contribuye en el mejoramiento de los procesos de recuperación de cartera.

3.2. TIPOS DE INVESTIGACION

La Investigación Cualitativa

Esta técnica de investigación permitió aplicar la entrevista a los propietarios y trabajadores, para de esta manera determinar sus aspectos más relevantes en los problemas encontrados en la cooperativa y así procesar en forma cualitativa.

La Investigación cuantitativa

Esta técnica de investigación permitió aplicar cuestionarios de preguntas encaminadas a obtener datos que reflejen la realidad del problema sobre la cartera de crédito en la cooperativa y, determinar el grado de morosidad con el fin de solucionar este aspecto institucional.

3.2.1. Tipos de estudio de investigación

Investigación descriptiva

La investigación descriptiva permitió informar los hechos, acciones que se suscitaron a raíz de tener una cartera vencida en la cooperativa, se recopiló la información por medio de las entrevistas, utilizando como instrumento un cuestionario de preguntas que se realizó a los directivos y empleados que contribuyeron con sus opiniones y documentos que

sirvieron de soporte a la presente investigación con la finalidad de contribuir en el desempeño eficiente y eficaz en la entidad.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

Población

La población examinada está conformada por los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Multicultural Indígena Ltda., los que mismos que asciende a 3 personas:

- Gerente
- Director de Departamento de crédito
- Asesor de Crédito

Muestra

La investigación se realizó en el departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Multicultural Indígena Ltda. de la ciudad de Ambato.

3.4. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

La metodología aplicada en la presente investigación considera los métodos necesarios para lograr la ejecución del mismo, es decir a nuestro objeto de estudio lo someteremos al método Inductivo y deductivo:

El método Inductivo.- Parte de hechos particulares a obtener leyes generales.

En la presente investigación se analizó los factores que dieron origen a la morosidad de los clientes para determinar la cartera vencida, por tal motivo se realizó la auditoria de gestión para obtener el informe final.

El método Deductivo.- Parte de las leyes generales a las conclusiones particulares.

El método deductivo permitió aplicar la teoría de la auditoria de gestión en los procesos de recuperación de cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Multicultural Indígena Ltda. También se pudo obtener resultados de la gestión que se ha realizado por parte del

personal, como son los controles, procedimientos, políticas que se están aplicando, donde se tiene un concepto claro y concreto de la situación de la empresa y de ello buscar soluciones inmediatas.

Técnica de investigación

Entrevista

Para alcanzar los objetivos propuestos en la presente investigación, se utilizó las siguientes técnicas de investigación con sus respectivos instrumentos.

Se realizó la entrevista al Gerente, Director del Departamento de Crédito, Asesor de crédito en el desarrollo del tema de investigación; recopilando información que permitió detectar las debilidades existentes en el área de crédito, percepciones que tienen sobre la situación financiera de la cooperativa, y las posibles acciones de mejora que se puede aplicar.

Cuestionario

El instrumento que se utilizó para la técnica de la entrevista fue el cuestionario de preguntas abiertas orientadas a conocer aspectos como: procesos de otorgamiento de crédito, situación financiera de la cooperativa, controles aplicados en los procesos de crédito, informes o reportes de cartera, que a juicio de los entrevistados son elementos fundamentales en la actividad de la cooperativa.

CAPITULO IV: ANALISIS DE RESULTADOS

4.1 METODOLOGÍA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA AUDITORÍA DE GESTION

Para realizar la Auditoría de Gestión al Departamento de Crédito, ha sido necesario tomar como base los procedimientos que actualmente se realizan en la entidad y luego de la Auditoría, mediante informe, se presenta recomendaciones que ayuden al mejoramiento de los procesos de recuperación de cartera de la Cooperativa.

Los criterios para la implementación del plan de Auditoría de Gestión al Departamento de Crédito, están basados en el reconocimiento de problemas prioritarios; y, la aplicación de recomendaciones de Auditoría sería siguiendo la siguiente secuencia:

Tabla N°1: Procedimiento de implementación de la auditoría

FASE	META	ACTIVIDAD	RESPONSABLES	TIEMPO
Diagnóstico de procesos de crédito	Determinar la secuencia de procesos de crédito	- Desarrollo del proceso. - Revisión de registros contables y financieros de créditos otorgados.	- Jefe de departamento de crédito - Contador (a)	3 días
Reconocimiento y registro de documentos	Actualización de la información sobre el 100% de socios que solicitan créditos	- Constatación de requisitos recibidos con solicitud de crédito. - Revisión del historial crediticio del solicitante y garante.	- Jefe de departamento de crédito - Asesor de créditos	2 días
Verificación	100% de las solicitudes verificadas	- Visita de verificación al solicitante y garante. - Aprobación y/o corrección de documentos recibidos como requisito para verificación	- Asesor de créditos	2 días
Aprobación de créditos	100% de responsabilidad	- Aprobación o negación del crédito solicitado.	- Gerente - Jefe de departamento de crédito - Asesor de créditos - Socio deudor y garante	1 día

Fuente: (2015)

Elaborado por: Gladys Galarza

4.2 IMPLEMENTACIÓN DE LA PROPUESTA

INDICE PARA EL ARCHIVO DE LA SECCIÓN PERMANENTE DE AUDITORÍA

1. INFORMACIÓN GENERAL DE CARÁCTER HISTÓRICO

- 1.1 Información institucional Historia
- 1.2 Misión y visión
- 1.3 Resultados y perspectivas
- 1.4 Lema o slogan
- 1.5 Servicios que ofrece
- 1.6 Organigrama
- 1.7 Lista de personal importante y sus cargos
- 1.8 F.O.D.A.

2. DOCUMENTOS

- 2.1 Registro único de contribuyentes R.U.C.
- 2.2 Título de registro de marca del servicio del I.E.P.I.

3. FORMATOS INSTITUCIONALES

- 3.1 Formato solicitud Crédito deudor y garante
- 3.2 Formato de carta de aceptación
- 3.3 Precalificación a Asamblea de socios

4. LEYES Y REGULACIONES

- 4.1 Ministerio de inclusión económica y social
- 4.2 Banco central del Ecuador
- 4.3 Superintendencia de economía popular y solidaria

5. SITUACIÓN LEGAL

- 5.1 Estatutos
- 5.2 Registro de directivas de organizaciones de la Economía Popular y solidaria
- 5.3 Reglamento de créditos

6. INFORMACIÓN DE CONTROL INTERNO

- 6.1 Planilla de simbología
- 6.2 Planilla de siglas

Elaborado por: G M G A	Fecha:
Revisado por:	Fecha:

INFORMACIÓN GENERAL DE CARÁCTER HISTÓRICO


COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MULTICULTURAL
BANCO INDÍGENA LTDA
 Acuerdo Ministerial SDRCC-MBS – 0030 17 -10 2005
Forjando la Economía Solidaria y Popular del Ecuador

INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

HISTORIA

Cooperativa de Ahorro y Crédito Multicultural Indígena inicio sus operaciones en Enero 2004 como Servicio de Ahorro y Crédito SAC – CIDENURET. Después de dos exitosos años en el mercado de micro finanzas bajo sistema cerrado; se transforma en Octubre 2005 en COAC. Banco Indígena con el fin de ampliar la gama de producto y servicios financieros para servir mejor a sus clientes.

A lo largo de su trayectoria, se ha demostrado la solidez, confianza y seguridad para con sus socios e inversionistas a nivel Provincial y regional.



Grupo banco indígena

Conforman el grupo banco indígena las organizaciones e instituciones a nivel nacional e internacional; Banco indígena es el resultado de la confianza en el país demostrada por el respaldo técnico y económico de los accionistas ecuatorianos como:

CIDENURET
SAC-CIDENURET
PUEBLO DE QUISAPINCHA
PUEBLO DE SALASACA
FEDEPICNET
FIORET
FUNDACIÓN MARIA MERCEDES
FUNDACIÓN ALLI TAPPUK
ASOCIACIÓN DE ESTUDIANTES PROFESIONALES INDÍGENAS DE TUNGURAHUA
ASOCIACIÓN DE MUJERES INDÍGENAS DE TUNGURAHUA

Dirección: Tomás Sevilla 525 y Primera Imprenta. Telf. 03 – 2421582 Email: spolitarioandino1@yahoo.com
 Web: www.bancoindigena.com
Ambato - Ecuador


COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MULTICULTURAL
BANCO INDÍGENA LTDA
 Acuerdo Ministerial SDRCC-MBS – 0030 17 -10 2005
Forjando la Economía Solidaria y Popular del Ecuador

MISIÓN

Nuestra labor institucional va proyectada en el desarrollo y crecimiento del mediano y pequeño empresario, fortaleciendo sus bases económicas y tecnológicas que enmarque en el mundo de la Economía Popular y Solidaria.

Cooperativa de Ahorro y Crédito Multicultural Indígena Ltda. es la nueva fuerza de la Economía Popular y Solidaria del Ecuador orientada al desarrollo integral de las personas; ofrece servicios financieros integrales, comunitarios empresariales, artesanales y de agroindustria.

En nuestras operaciones de crédito nos enfocamos en préstamos de micro – créditos ya que estamos convencidos que estos negocios generan el mayor número de empleos y realizan una contribución vital a la Economía Popular y Solidaria.

Más de 500 años han pasado nunca han podido destruir aquí estamos de pie como el árbol de kishwar que nunca podrá morir. *“Los muertos, muertos están y los vivos carajoo hasta cuando se levantarán”.*




VISIÓN

Nuestra visión es ser una Cooperativa de los campesinos, indígenas, que fortalezca el ahorro y crédito, con respaldo y solidez financiera de los socios, inversionistas y apoyo de instituciones nacionales e internacionales y tener una cobertura Nacional.

MARCO LEGAL


Fue legalizada en Ecuador el 17 Octubre del 2005 con el Acuerdo Ministerial DCC- MBS- 0030 de Dirección Nacional de Cooperativas del Ministerio de Bienestar Social y abre sus puertas al público en Abril de 2006. El 21 de Julio de 2008 patentada en IEPI Adecuado y Aprobada en la Superintendencia de la Economía Popular Solidaria Mediante Resolución No. SEPS-ROEPS-2013-000598 del 3 de Mayo de 2013.

Elaborado por: C.A.C.M.	Fecha:
Revisado por:	Fecha:

 **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MULTICULTURAL**
BANCO INDÍGENA LTDA
 Acuerdo Ministerial SDRCC-MBS – 0030 17 -10 2005

Forjando la Economía Solidaria y Popular del Ecuador

Es una empresa financiera de ahorro y Crédito de la Economía Popular y Solidaria, orientada al desarrollo económico y social de la población más pobre del centro de país.




Óptima calificación

La Institución es calificada por la firma calificadora de riesgos Bank Watch Ratings que en su último informe expresa:
 El Comité de Bank Watch Ratings, decide mantener la calificación del Banco Indígena S.A. "AA", la misma que de acuerdo con la resolución N° JB-2002-465 de la Junta Bancaria de calificación contiene la siguiente definición:
 La Institución es fuerte, tiene solidez record financiero y es bien recibida en sus mercados. Es posible que existan algunos aspectos débiles de desempeño de la entidad sea limitada y que se superará rápidamente. La probabilidad de que se presenten problemas significativos es muy baja, aunque de todos ligeramente más alta que en el caso de instituciones con mayor calificación.

RESULTADOS 2013 Y PERSPECTIVAS 2014

Los esfuerzos de quienes hacemos Banco Indígena en el año 2013 están enmarcando en el proceso de transformación, desarrollo de la organización siguiendo el rumbo de crecimiento esperado, las cifras de cierre de año describen nuestra posición en el sector financiero de la región Central de País como son las provincias de Tungurahua, Imbabura y Cotopaxi, manteniendo el crecimiento esperado en el año.

El resultado positivo de las operaciones es un reflejo de la calidad del servicio que ofrecemos y de la preocupación constante de llegar a los sectores donde se encuentran nuestros socios, un hecho de relevancia en este sentido, es el crecimiento de la presencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Multicultural Indígena Ltda. en el centro del país

 **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MULTICULTURAL**
BANCO INDÍGENA LTDA
 Acuerdo Ministerial SDRCC-MBS – 0030 17 -10 2005

Forjando la Economía Solidaria y Popular del Ecuador

LEMA O SLOGAN

Nuestro lema y slogan es:

"FORJANDO LA ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA DEL ECUADOR"

Junto a ti....Siempre su Cooperativa Multicultural...

Elaborado por: C.A.C.M.	Fecha:
Revisado por:	Fecha:

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MULTICULTURAL
BANCO INDÍGENA LTDA
 Acuerdo Ministerial SDRCC-MBS – 0030 17 -10 2005
Forjando la Economía Solidaria y Popular del Ecuador

SERVICIOS QUE BRINDAMOS

PAGUE AQUÍ

RECAUDACIÓN

PAGOS

BONO

COBOS AQUÍ

SISTEMA DE SERVICIOS

SOAT

RECAUDACIÓN

PAGUE AQUÍ

SNP **ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA**

Dirección: Tomás Sevilla 525 y Primera Imprenta Telf. 03 – 2421582 Email: solitarioandino1@yahoo.com
 Web: www.bancoindigena.com
 Ambato - Ecuador

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MULTICULTURAL
BANCO INDÍGENA LTDA
 Acuerdo Ministerial SDRCC-MBS – 0030 17 -10 2005
Forjando la Economía Solidaria y Popular del Ecuador

www.rapipagos.ec

RECARGAS

GIROS NACIONALES E INTERNACIONALES

MoneyGram

RECAUDACIÓN

PAGUE AQUÍ

SRI **Rise** **VISA** **UTPL**

ETAPA **LATINA** **EERSSA** **QUITO**

Dirección: Tomás Sevilla 525 y Primera Imprenta Telf. 03 – 2421582 Email: solitarioandino1@yahoo.com
 Web: www.bancoindigena.com

Elaborado por: C.A.C.M.	Fecha:
Revisado por:	Fecha:



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
MULTICULTURAL INDÍGENA LTDA.
Acuerdo Ministerial SDRCC-MBS-0030 17-10 2005**

Forjando la Economía Solidaria Y Popular Del Ecuador

PERSONAL PRINCIPAL QUE FORMA PARTE DE LA INSTITUCIÓN

Presidente de la directiva:	Pedro Gualán	C.I. 060288631-9
Gerente general:	José Manuel Cepeda Gualán	C.I. 060250086-0
Secretario:	Luis Herminio Guaila Quinche	C.I. 060306677-0
Contador:	Sifredo Cristóbuló Pérez Álvarez	
Jefe Departamento de crédito:	Emanuel Anilema Pilamunga	C.I. 060295216-0
Asesor de crédito:	Verónica Gualán	

Dirección: Tomás Sevilla 525 y Primera Imprenta Telf. 03 – 2421582 Email: solitarioandino1@yahoo.com
Web: www.bancoindigena.com
Ambato - Ecuador

Elaborado por: C.A.C.M.	Fecha:
Revisado por:	Fecha:


F. O. D. A.

FACTORES EXTERNOS	FACTORES INTERNOS
OPORTUNIDADES	FORTALEZAS
Capacidad de formar alianza estratégica.	Otorgar varias líneas de crédito, consumo y comercial.
Grandes avances tecnológicos.	Software actualizado para el registro y control de las operaciones.
Elaboración de un plan de división de los servicios que ofrece la cooperativa a través de otras instituciones.	Se cuenta con fondos propios.
Baja tasa de interés en relación con otras instituciones financieras.	Talento humano con experiencia crediticia.
AMENAZAS	DEBILIDADES
Falta de cultura de pago puntual.	Normativa de créditos desactualizados.
Inestabilidad política y económica.	Inadecuada estructura organizacional.
Alto nivel de competencia por parte de las entidades financieras privadas.	Limitación en los montos de créditos que se conceden.
Entidades financieras privadas con tecnología de punta.	Falta de estímulos para mejorar la productividad personal.

Elaborado por: C.A.C.M.	Fecha:
Revisado por:	Fecha:

DOCUMENTOS
REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES

REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES



NUMERO RUC: 1891718612001
RAZON SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MULTICULTURAL INDIGENA LTDA.
NOMBRE COMERCIAL:
CLASE CONTRIBUYENTE: OTROS
REPRESENTANTE LEGAL: CEPEDA GUALAN JOSE MANUEL
CONTADOR: PEREZ ALVAREZ SILFREDO CRISTOBULO

FEC. INICIO ACTIVIDADES: 17/10/2005 **FEC. CONSTITUCION:** 17/10/2005
FEC. INSCRIPCION: 21/03/2006 **FECHA DE ACTUALIZACION:** 29/11/2013

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS.

DOMICILIO TRIBUTARIO:

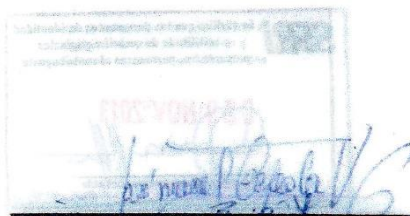
Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: MATRIZ Calle: TOMAS SEVILLA Número: 05-25 Intersección: AV. CEVALLOS Y PRIMERA IMPRENT Referencia ubicación: FRENTE AL COMERCIAL DISMAG Telefono Trabajo: 032421582 Telefono Trabajo: 099222642

DOMICILIO ESPECIAL:

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:

- * ANEXO ACCIONISTAS, PARTICIPES, SOCIOS, MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES
- * ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- * DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
- * DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- * DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA

# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:	del 001 al 001	ABIERTOS:	1
JURISDICCION:	REGIONAL CENTRO TUNGURAHUA	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 ello se deriva (Art. 97 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).

Usuario: CATC011013 Lugar de emisión: AMBATO/BOLIVAR 1530 Fecha y hora: 29/11/2013 15:07:31

Elaborado por: S.R.I.	Fecha:
Revisado por:	Fecha:

TÍTULO DE REGISTRO DE MARCA DEL SERVICIO DEL I.E.P.I.

Instituto Ecuatoriano de la Propiedad Intelectual



Dirección Nacional de Propiedad Industrial

Título N° 2108-08

En cumplimiento a lo dispuesto en la Resolución N° 71621 de 20 de marzo de 2008, se procede a OTORGAR el título que acredita el registro de la MARCA DE SERVICIO, trámite número 191623, de noviembre 12 de 2007.

DENOMINACIÓN COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MULTICULTURAL BANCO INDÍGENA + LOGOTIPO

PRODUCTOS O SERVICIOS QUE PROTEGE Servicios de: negocios monetarios, financieros, seguros contra accidentes, incendios, marítimos, de vida, administración de bienes inmuebles y fortunas, servicios de agencias de cobro de deudas, de crédito, e inmobiliarias, ahorro, análisis financiero, tasación de antigüedad, negocios bancarios, corretaje de bienes inmuebles, cotizaciones en bolsa, emisión de bonos de valores, cajas de previsión, depósitos en cajas fuertes, operaciones de cambio de moneda, constitución de capitales, inversión de capitales, consultas en materia de seguros, y materia financiera, emisión de cheques de viaje, emisión de tarjetas de crédito, transferencia electrónica de fondos, préstamo con garantías, préstamo sobre prenda y demás servicios relacionados con la clase.
CLASE INTERNACIONAL 36

DESCRIPCIÓN DEL SIGNO Igual a la etiqueta adjunta con todas las reservas que sobre ella se hacen.

VENCIMIENTO 20 de marzo de 2018

TITULAR COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MULTICULTURAL BANCO INDIGENA LTDA.

DOMICILIO CALLE TOMAS SEVILLA Y CEVALLOS, AMBATO - ECUADOR

REPRESENTANTE LEGAL CEPEDA GUALAN, JOSE MANUEL

Quito D.M., 21 de julio de 2008

Patricia Estupión B.

Dra. Patricia Estupión B.
DIRECTORA NACIONAL DE PROPIEDAD INDUSTRIAL

D.D.

SOLO
REGISTRADAS
REBIRTH GROUP
SERVITIO
Tel. (03) 2420719



Elaborado por: I.E.P.I.	Fecha:
Revisado por:	Fecha:

FORMATOS INSTITUCIONALES
FORMATO SOLICITUD DE CRÉDITO DEUDOR

Anverso



BANCO INDÍGENA

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LTDA.

Acuerdo Ministerial N° 0030 - SDRCC - 2005

AMBATO

ECUADOR

SOLICITUD DE CRÉDITO

INFORME: Los datos por usted proporcionados son de carácter confidencial y sujeto de comprobación cualquier dato comprobado como falso será causa suficiente para negar el crédito

DATOS PERSONALES

FECHA DE PRESENTACIÓN N° DE CUENTA N° DE SOLICITUD

MONTO SOLICITADO	TIPO DE CRÉDITO	FORMA DE PAGO			
PARA UN PLAZO DE	CONSUMO <input type="checkbox"/> COMERCIO <input type="checkbox"/> GANADERIA <input type="checkbox"/> SEMANAL <input type="checkbox"/>				
	VIVIENDA <input type="checkbox"/> COMPRA DE TERRENO <input type="checkbox"/> AGRICULTURA <input type="checkbox"/> QUINCENAL <input type="checkbox"/>				
	VIAJE <input type="checkbox"/> MICROEMPRESARIAS <input type="checkbox"/> OTROS <input type="checkbox"/> MENSUAL <input type="checkbox"/>				

DEUDOR APELLIDO PATERNO APELLIDO MATERNO NOMBRES CEDULA LUGAR DE NACIMIENTO

CÓNYUGE FECHA DE NACIMIENTO ESTADO CIVIL SEPARACIÓN DE BIENES CARGAS FAMILIARES

DEUDOR	DÍA	MES	AÑO	SOLTERO/A <input type="checkbox"/>	VIUDO/A <input type="checkbox"/>	SEPARACIÓN DE BIENES	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	CARGAS FAMILIARES	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
CÓNYUGE				CASADO/A <input type="checkbox"/>	DIVORCIADO/A <input type="checkbox"/>	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>		CUANTAS		

DOMICILIO DONDE VIVE UNION LIBRE SEPARADO/A

PROVINCIA CANTÓN PARROQUIA SECTOR/COMUNIDAD

CALLE N° CASA TELÉFONO

TIENE CUENTA OTRO COOP/ BANCO TIENE PRESTAMO SI N° MONTO PLASO QUE TIEMPO FALTA

SU VIVIENDA ACTUAL ES:	PROPIA <input type="checkbox"/>	DE FAMILIARES <input type="checkbox"/>	HIPOTECA	NOMBRE DEL ARRENDADOR	TELÉFONO DEL ARRENDADOR	TIEMPO DE RESISTENCIA
ARRENDADA	<input type="checkbox"/>	ANTICRESIS <input type="checkbox"/>	SI <input type="checkbox"/>			
POR SERVICIO	<input type="checkbox"/>	OTROS <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>			

ACTIVIDAD ECONÓMICA

AGROPECUARIA ARTESANAL COMERCIO SERVICIO P SERVICIO PRI ALBAÑIL OTROS.....
OCUPACIÓN EMPRESA O INSTITUCIÓN DIRECCIÓN TIEMPO DE TRABAJO TELÉFONO

DEUDOR NOMBRE DEL NEGOCIO PROPIO O GRUPO

CÓNYUGE BARRIO/COMUNIDAD CALLE N° CASA TELÉFONO

RUC N° DE EMPLEADO ANTIGÜEDAD DEL NEGOCIO

LOCAL PROPIA ARRENDADA TIEMPO DE ARRENDATARIO

FLUJO DE CAJA FAMILIAR (PAREJA)

INGRESO		EGRESO		SITUACIÓN PATRIMONIAL FAMILIAR	
SUELDO DEUDOR.....	ALIMENTACIÓN	TERRENO UBICACIÓN	CASAS METROS	EDIFICIOS AVALÚO	HIPOTECA
SUELDO CÓNYUGE.....	ARRIENDO				SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
ARRIENDOS	EDUCACIÓN				
SERVICIOS	VESTIDO				
X AGRICULTURA.....	AGUA, LUZ, TEL, INT.				SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
X GANADERIA	TRANSPORTE				
PENSIÓN	CUOTA DE PRESTAMO				SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
NEGOCIOS	SALUD				
OTROS	DELICIA				
SUMA TOTAL	SUMA TOTAL	MARCA	VEHÍCULOS / MAQUINAS TIPO	AÑO	PRENDA
DISPONIBLE =					SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

BURO DE CRÉDITO CALIFICACIÓN: ACTUAL GARANTE HISTÓRICA

DEUDOR CÓNYUGE

Elaborado por: C.A.C.M.	Fecha:
Revisado por:	Fecha:

FORMATO SOLICITUD DE CRÉDITO DEUDOR

Reverso



BANCO INDÍGENA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LTDA.

Acuerdo Ministerial N° 0030 - SDRCC - 2005

AMBATO

ECUADOR

REFERENCIAS

FAMILIAR

DIRECCIÓN

TELEFONO

PARENTESCO

1.....

2.....

COMERCIAL

1.....

2.....

Declaro (mos) que la información concuerda con la realidad y asumo plena responsabilidad y veracidad de la misma, yo con mi misma FIRMA AUTORIZO (mos) para que se obtenga de cualquier fuente, referencias a mi persona y mi moral crediticia.

f. Deudor

C.I.....

f. cónyuge

C.I.....

CROQUIS DONDE VIVE DEUDOR

CROQUIS DONDE TRABAJA DEUDOR

Elaborado por: C.A.C.M.

Fecha:

Revisado por:

Fecha:

FORMATO SOLICITUD DE CRÉDITO GARANTE

Anverso



BANCO INDÍGENA

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LTDA.

Acuerdo Ministerial Nº 0030 - SDRCC - 2005

AMBATO

ECUADOR

INFORMACIÓN DE GARANTE

DATOS PERSONALES

FECHA DE PRESENTACIÓN A QUIEN PRESENTO ESTE SOLICITUDA
 APELLIDO PATERNO APELLIDO MATERNO NOMBRES CEDULA LUGAR DE NACIMIENTO

GARANTE
 CÓNYUGE

FECHA DE NACIMIENTO ESTADO CIVIL SEPARACIÓN DE BIENES CARGAS FAMILIARES
 Garante DÍA MES AÑO SOLTERO/A VIUDO/A SI NO
 CÓNYUGE CASADO/A DIVORCIADO/A SI NO CUANTAS

UNION LIBRE SEPARADO/A
 DOMICILIO DONDE VIVI
 PROVINCIA..... CANTÓN..... PARROQUIA..... SECTOR/COMUNIDAD.....
 CALLE..... Nº CASA..... TELÉFONO.....
 TIENE CUENTA OTRO COOP/ BANCO.....
 TIENE PRESTAMO SI NO MONTO.....

SU VIVIENDA ACTUAL ES:
 PROPIA DE FAMILIARES HIPOTECA NOMBRE DEL ARRENDADOR..... TELÉFONO DEL ARRENDADOR..... TIEMPO DE RESISTENCIA.....
 ARRENDADA ANTICRESIS SI
 POR SERVICIO OTROS NO

ACTIVIDAD ECONÓMICA
 AGROPECUARIA ARTESANAL COMERCIO SERVICIO P. SERVICIO PRI. ALBANIEL OTROS.....
 OCUPACIÓN EMPRESA O INSTITUCIÓN DIRECCIÓN TIEMPO DE TRABAJO TELEFONO

GARANTE
 CÓNYUGE
 NOMBRE DEL NEGOCIO..... PROPIO O GRUPO.....
 BARRIO/COMUNIDAD..... CALLE..... Nº CASA..... TELÉFONO.....
 RUC..... Nº DE EMPLEADO..... ANTIGUIDAD DEL NEGOCIO.....

LOCAL PROPIA ARRENDADA TIEM. ARRENDATARIO.....

FLUJO DE CAJA FAMILIAR (PAREJA)			SITUACIÓN PATRIMONIAL FAMILIAR			
INGRESO		GASTOS	TERRENO UBICACIÓN	CASAS METROS	EDIFICIOS AVALÚO	HIPOTECA
SUELDO GARANTE.....	ALIMENTACIÓN.....	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
SUELDO CÓNYUGE.....	ARRIENDO.....	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
ARRIENDOS.....	EDUCACIÓN.....	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
SERVICIOS.....	VESTIDO.....	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
X AGRICULTURA.....	AGUA, LUZ, TEL, INT.....	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
X GANADERIA.....	TRANSPORTE.....	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
PENSIÓN.....	CUOTA DE PRESTAMO.....	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
NEGOCIOS.....	SALUD.....	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
OTROS.....	DELICIA.....	MARCA	TIPO	AÑO	PRENDA
SUMA TOTAL.....	SUMA TOTAL.....	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
SISPONIBLE = <input type="text"/>	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

BURO DE CRÉDITO
 CALIFICACIÓN: ACTUAL GARANTE HISTÓRICA
 GARANTE
 CÓNYUGE

REFERENCIAS FAMILIAR DIRECCIÓN TELEFONO PARENTESCO
 1.....
 2.....
 COMERCIAL
 1.....
 2.....

Declaro (mos) que la información concurda con la realidad y asumo plena responsabilidad y veracidad de la misma, yo con mi misma FIRMA AUTORIZO (mos) para que se obtenga de cualquier fuente, referencias a mi persona y mi moral crediticial.

f. garante C.I..... f. cónyuge C.I.....

Elaborado por: C.A.C.M.	Fecha:
Revisado por:	Fecha:

FORMATO SOLICITUD CRÉDITO GERENTE

Reverso



BANCO INDÍGENA

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LTDA.

Acuerdo Ministerial Nº 0030 - SDRCC - 2005

AMBATO

ECUADOR

CROQUIS DONDE VIVE GARANTE

Blank form for 'CROQUIS DONDE VIVE GARANTE' with faint background text including 'SECTOR', 'CASA', 'TELÉFONO', 'NOMBRE DEL ARRENDADOR', 'DIRECCIÓN', 'TELÉFONO', 'TIPO DE TRABAJO', 'EMPRESA', 'TELÉFONO'.

CROQUIS DONDE TRABAJA GARANTE

Blank form for 'CROQUIS DONDE TRABAJA GARANTE' with faint background text including 'EMPRESA', 'DIRECCIÓN', 'TELÉFONO', 'TIPO DE TRABAJO', 'TELÉFONO', 'DIRECCIÓN', 'TELÉFONO'.

Elaborado por: C.A.C.M.	Fecha:
Revisado por:	Fecha:

FORMATO DE CARTA DE ACEPTACIÓN

CARTA DE ACEPTACION

APELLIDOS Y NOMBRES.....

SOCIO NÚMERO:.....

DIRECCION DE DOMICILIO:.....

OCUPACION:.....

PROVINCIA:.....

CANTON:.....

PARROQUIA:.....

COMUNIDAD:.....

TELEFONO:.....

CELULAR:.....

EMAIL:.....

Con los datos arriba mencionado acepto participar como Representante a la asamblea General de socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Multicultural Indígena Ltda.

Ambato.....

.....

Nombre:.....

Cedula:.....

Elaborado por: C.A.C.M.	Fecha:
Revisado por:	Fecha:

PRECALIFICACIÓN A ASAMBLEA DE SOCIOS

**CARTA DE PRECALIFICACION DE REPERESANTANTE A LA ASAMBLEA GENERAL DE SOCIOS DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MULTICULTURAL INDIGENA LTDA**

La COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO MULTICULTURAL INDIGENA LTDA tiene a bien en;

Precalificar

A usted Como REPRESENTANTE a la Asamblea General de Socios para representar a todos los socios de la cooperativa según la nueva Ley de Economía Popular y Solidaria.


Ambato Enero de 2014

CONSEJO DE ADMINISTRACION

CONSEJO DE VIGILANCIA

Elaborado por: C.A.C.M.	Fecha:
Revisado por:	Fecha:

LEYES Y REGULACIONES
MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL

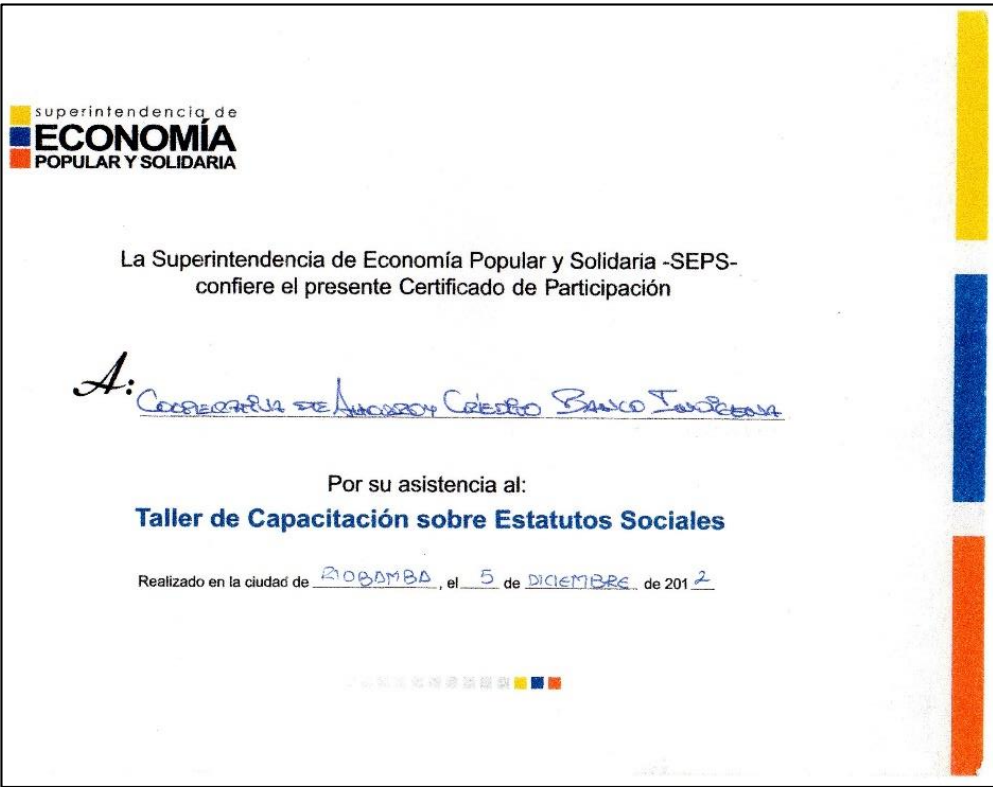
 <p>COORDINACIÓN ZONAL 3 TUNGURAHUA</p>	 <p>MIES Ministerio de Inclusión Económica y Social</p>
<p>Oficio Nro. MIES-CZ-3-2012-0194-OF Ambato, 21 de agosto de 2012</p>	
<p>Asunto: Se emite autorización para emisión de Certificados de Aportación</p>	
<p>Seor Pedro Gualán Presidente COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MULTICURAL BANCO INDÍGENA En su Despacho</p>	
<p>De mi consideración:</p> <p>En atención al Oficio S/No 13 de Julio del 2012, ingresado con 23 hojas de control de documentos No. 0492-E de 16 de Julio del 2012, adjunto al cual remite en 14 hojas útiles, documentos relacionados con la autorización para la EMISION de Certificados de Aportación.</p> <p>Una vez revisados por el Área de Cooperativas de esta Dirección de conformidad con el Art. 56 de la Ley de Cooperativas, AUTORIZA la emisión de certificados de aportación para 1109 socios, por el monto total de \$34360.47 que representan 859011.75 certificados de 0.04 centavos de dólar, correspondiendo a cada uno según desglose presentado por ustedes en calidad de responsables de la Cooperativa al cual representan 682 con un equivalente de certificados de aportación de 0.04 para cada uno.</p> <p>Los certificados de aportación contendrán las características señaladas en el Art. 48 del Reglamento General de la Ley de Cooperativas.</p> <p>Particular que me permito informar para los fines consiguientes.</p> <p>Atentamente,</p>	
<p><i>[Firma]</i></p> <p>Arq. Carlos Washington Castro Vaca COORDINADOR ZONAL 3</p>	
<p>Referencias: - MIES-CZ-3-2012-2220-EXT</p> <p>Anexos: - 2220.pdf</p> <p>mp</p>	
	
<p><small>Guayaquil entre Cevallos y Sucre Ambato - Ecuador</small></p>	

BANCO CENTRAL DEL ECUADOR

 <p>BANCO CENTRAL DEL ECUADOR</p>
<p>Quito, 03 de abril de 2013 BCE-DSBN-1759-2013</p>
<p>Señor José Cepeda GERENTE GENERAL COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "BANCO INDIGENA LTDA." Tomás Sevilla 525 y Primera Imprenta Teléfono (03) 2421582 Ambato-Tungurahua</p>
<p>De mi consideración:</p> <p>Por medio del presente comunico a usted que la Cooperativa de Ahorro y Crédito "BANCO INDÍGENA LTDA." ha sido autorizada para participar en el Sistema de Pago Interbancario SPI administrado por el Banco Central del Ecuador.</p> <p>Por lo expuesto, su institución deberá realizar los trámites respectivos para la apertura de la cuenta corriente y acceso al SPI en el Banco Central del Ecuador, para cuyo efecto debe comunicarse con el Lic. Jorge Luis Gómez, funcionario de la Dirección de Servicios Bancarios Nacionales al teléfono 2572 522 ext. 2125 y 2184.</p> <p>Adicionalmente, la Cooperativa BANCO INDIGENA LTDA. deberá actualizar las normas para conocer a su cliente, a fin de que las mismas observen los elementos mínimos de control en materia de lavado de activos y en la medida de lo posible cumpla con las disposiciones contenidas en la Resolución No. JB-2012-2146, de 26 de abril de 2012 de la Junta Bancaria y de la Superintendencia de Bancos y Seguros.</p>
<p>Atentamente,</p> <p><i>[Firma]</i></p> <p>Ing. John Arroyo DIRECTOR DE SERVICIOS BANCARIOS NACIONALES</p> <p>C.C. Responsable Subproceso Cámara de Compensación. C.C. Responsable Subproceso Sistema de Pagos C.C. Responsable Subproceso Servicio al Cliente C.C. Responsable de Subproceso Sector Financiero Popular y Solidario C.C. Oficial de Cumplimiento</p> <p>VDCH/SFPS</p>
<p><small>Av. 10 de Agosto N11-539 y Briceno, Casilla Postal 339, PBX (593)2-257522 Quito - Ecuador. www.bce.fin.ec</small></p>

Elaborado por: M.I.E.S. y B.C.E.	Fecha:
Revisado por:	Fecha:

SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA



Elaborado por: S.E.P.S.	Fecha:
Revisado por:	Fecha:

SITUACIÓN LEGAL
ESTATUTOS

Adecuación de Estatutos de: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MULTICULTURAL INDIGENA LTDA. (RUC: 1891718612001)

La Dirección Nacional de Revisión y Registro de la Intendencia del Sector Financiero Popular y Solidario, de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, ha revisado y emitido informe favorable, sin observaciones, respecto del estatuto que la organización a su cargo aprobó en Asamblea General, en cumplimiento de lo dispuesto por el primer inciso de la Disposición Transitoria Primera de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario. Con ese antecedente mediante Resolución No. **SEPS-ROEPS-2013-000598**, de fecha 03 de Mayo del 2013, se dispuso:

1.- Aprobar el estatuto de la Cooperativa debidamente adecuado a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, en cumplimiento a la Primera Disposición Transitoria de la mencionada Ley.

2.- La Cooperativa procederá a convocar a su Asamblea General para la elección de los vocales de los Consejos de Administración y Vigilancia; a su vez, el Consejo de Administración, una vez conformado, designará su Presidente, Vicepresidente y Secretario y nombrará al gerente; y por su parte, el Consejo de Vigilancia elegirá a su Presidente y Secretario; todo ello, de conformidad con lo que establece la Ley. Adicionalmente el Consejo de Administración fijará el monto de la caución que deberá rendir el gerente antes de su posesión.

La Cooperativa informará de dichas designaciones a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria para su registro a través del portal de servicios electrónicos.

3.- En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 83 de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, la Cooperativa podrá realizar las actividades detalladas a partir del numeral 10 del artículo 4 del estatuto social que se aprueba mediante la presente Resolución, únicamente previa autorización expresa de la SEPS, para lo cual se considerará el segmento al que pertenezca.

Una vez que su directiva haya sido registrada en la Superintendencia, usted deberá entregar en físico toda la documentación que cargó en el servicio electrónico de adecuación de estatutos.

Saludos Cordiales.
Servicios Electrónicos

SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA - SEPS

Tel: (593 2) 3948840 ext.
- Ecuador


Clausula de Confidencialidad: La información contenida en el presente mensaje es confidencial, está dirigida exclusivamente a su destinatario y no puede ser vinculante. La SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA no se responsabiliza por su uso y deja expresa constancia que en los registros de la Institución consta la información originalmente enviada. Este mensaje está protegido por la Ley de Propiedad Intelectual, Ley de Comercio Electrónico, Firmas y Mensajes de datos, reglamentos y acuerdos internacionales relacionados. Si usted no es el destinatario de este mensaje, recomendamos su eliminación inmediata. La distribución o copia del mismo, está prohibida y será sancionada de acuerdo al Código Penal y demás normas aplicables. La transmisión de información por correo electrónico, no garantiza que la misma sea segura o esté libre de error, por consiguiente, se recomienda su verificación. Toda solicitud de información requerida de manera oficial a la SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA debe ser ingresada por Secretaria General y dirigida a la

Elaborado por: S.E.P.S.	Fecha:
Revisado por:	Fecha:

**REGISTRO DE DIRECTIVOS DE LA ORGANIZACIÓN DE LA ECONOMÍA
POPULAR Y SOLIDARIA**

superintendencia de
ECONOMÍA
POPULAR Y SOLIDARIA

FTCSO
Fundación de Transparencia y Control Social


107000574-5

Código de Documento: 107000574-5
Fecha de Registro: 03/09/2013
Fecha de Generación de Documento: 17/01/2014
Validez de Documento: 30 días a partir de la fecha de generación

**REGISTRO DE DIRECTIVAS
DE ORGANIZACIONES DE LA
ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA**

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN:

RAZÓN SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MULTICULTURAL
INDIGENA LTDA.
RUC: 1891718612001
PROVINCIA: TUNGURAHUA
CANTÓN: AMBATO
DIRECCIÓN: TOMAS SEVILLA 525 PRIMERA IMPRENTA

DIRECTIVA:


PRESIDENTE designado en sesión del Consejo de Administración el 31/08/2013:
GUALAN PEDRO

GERENTE nombrado en sesión del Consejo de Administración el 31/08/2013:
JOSE MANUEL CEPEDA GUALAN

SECRETARIO designado en sesión del Consejo de Administración el 31/08/2013:
GUAILLA QUINCHE LUIS HERMINIO

superintendencia de
ECONOMÍA
POPULAR Y SOLIDARIA

FTCSO
Fundación de Transparencia y Control Social


107000574-5



VOCALES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN elegidos en sesión de la Asamblea General el 23/08/2013:

Tipo de Vocal	Nombres y Apellidos	Cédula	Duración (años)
VOCAL PRINCIPAL 1	GUALAN PEDRO	0602886319	4
VOCAL SUPLENTE 1	BETUN OBANDO MANUELA	0602780181	4
VOCAL PRINCIPAL 2	ANILEMA PILAMUNGA EMANUEL	0602952160	4
VOCAL SUPLENTE 2	MORALES ESPINOSA MARIA CECILIA	1803906823	4
VOCAL PRINCIPAL 3	ANILEMA MIRANDA JOSE	0603404328	4
VOCAL SUPLENTE 3	CUÑAS GUACHILEMA ROSARIO	0602486151	4
VOCAL PRINCIPAL 4	QUISHPE QUINCHE JOSE ALBERTO	0603134008	4
VOCAL SUPLENTE 4	SANANGO YUXI MANUEL JESUS	0301215877	4
VOCAL PRINCIPAL 5	FARINANGO QUINCHE DAVID ORLANDO	1804646762	4
VOCAL SUPLENTE 5	GUAILLA QUINCHE LUIS HERMINIO	0603066770	4

VOCALES DEL CONSEJO DE VIGILANCIA elegidos en sesión de la Asamblea General el 23/08/2013:

Elaborado por: S.E.P.S.	Fecha:
Revisado por:	Fecha:


**REGISTRO DE DIRECTIVOS DE LA ORGANIZACIÓN DE LA ECONOMÍA
POPULAR Y SOLIDARIA**

			
Tipo de Vocal	Nombres y Apellidos	Cédula	Duración (años)
VOCAL PRINCIPAL 1	BAYES CHACHA MARIA LUZ	0201676079	4
VOCAL SUPLENTE 1	ANRANGO SISA LUIS ALBERTO	1803581386	4
VOCAL PRINCIPAL 2	PAREDES LEON ELVIA SUSANA	1802572063	4
VOCAL SUPLENTE 2	VELASQUEZ ALEJANDRO	1001602398	4
VOCAL PRINCIPAL 3	PEREZ SALAMBAY MARIA JUANA	1802985497	4
VOCAL SUPLENTE 3	CHIRIBOGA ACOSTA ANA MARIA DEL PILAR	0501705503	4

El presente formulario sirve como constancia del registro de directiva en el portal de servicios electrónicos de la Superintendencia y podrá ser presentado en las distintas Instituciones que así lo requieran. La validez de este documento podrá ser verificada digitando el código que se encuentra en la parte superior del mismo, en el siguiente enlace: <http://servicios.seps.gob.ec/ConsultaDirectivaWeb>

La organización declara que toda la información constante en el presente documento es verídica, y asume cualquier tipo de responsabilidad por error o falsedad en la misma. Además, declara expresa e irrevocablemente, para todos los efectos legales pertinentes, que la información remitida a través del portal de servicios electrónicos de la Superintendencia corresponde fielmente a los documentos que reposan en los archivos de dicha organización.

SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA


 107000574-5

Elaborado por: S.E.P.S.	Fecha:
Revisado por:	Fecha:

REGLAMENTO DE CRÉDITOS**REGLAMENTO DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CREDITO MULTICULTURAL INDÍGENA LTDA.**

Teniendo presente la necesidad de fijar la política de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Multicultural Banco Indígena Ltda. y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 115 inciso 2° de la Ley General de Cooperativas y en ejercicio de las facultades que le otorga el Estatuto Social, el Consejo de Administración ha resuelto aprobar para su aplicación a contar del presente año, el siguiente:

REGLAMENTO DE CREDITOS:**TITULO III****OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS**

ARTICULO 16°: Los socios que deseen optar a un préstamo deberán completar, firmar y estampar su huella digital en el formulario de solicitud de crédito que para estos efectos dispondrá la Cooperativa y, en general, esperar la aprobación del Gerente y del Comité de Crédito.

ARTICULO 17°: La Cooperativa, con el objeto de renegociar o reestructurar créditos ya otorgados y en mora, podrá celebrar cualquier tipo de operación financiera con personas que no sean socios, cuando éstas hayan asumido obligaciones con la institución en calidad de avales, fiadores o codeudores solidarios de socios o cuando bienes de su propiedad se encuentren garantizando obligaciones de éstas con la Cooperativa.

ARTICULO 18°: Los créditos aprobados, deberán ser retirados por los socios en el plazo máximo de treinta (30) días, a contar de la fecha de aprobación de la solicitud correspondiente. Vencido este plazo, la solicitud quedará sin efecto, debiendo el socio interesado presentar una nueva, la cual deberá cumplir nuevamente con todas las instancias de aprobación.

Elaborado por: C.A.C.M.	Fecha:
Revisado por:	Fecha:

TITULO VII

NIVELES DE APROBACIÓN

ART. 33°: En lo general, todas las solicitudes de crédito, cualquiera sea su monto, deberán ser aprobadas por Gerencia y por el Comité de Crédito y en los casos especiales, el Consejo de Administración. Para este efecto, regirá la siguiente tabla con los siguientes niveles de aprobación, en la cual se contempla y se evalúa, sobre el total de endeudamiento alcanzado por el socio, es decir, la suma de todos los créditos (total capital) incluido el nuevo crédito a otorgar

Hasta 1000 USD., el Asesor de Crédito.

Hasta 5000 USD., Jefe de Agencias

Hasta 10000 USD., el Gerente General

Hasta 20000 USD., el Comité de Créditos.

Hasta 500000USD, el Consejo de Administración

Las facultades de aprobación son individuales y no se puede delegar. El consejo de administración podrá rebajar o eliminar facultades al gerente y jefes de agencias en caso de estimar y comprobar que estas facultades están siendo mal aplicadas.

Elaborado por: C.A.C.M.	Fecha:
Revisado por:	Fecha:

INFORMACIÓN DE CONTROL INTERNO
PLANILLA DE SIMBOLOGÍA

SIMBOLO	TÉCNICA Y SIGNIFICADO
✓	COMPARADO.- Observación de la similitud o la diferencia de dos o más conceptos, operaciones, registros, documentos o hechos.
○	OBSERVADO.- Examen ocular para cerciorarse como se ejecutan las operaciones.
∧	RASTREO.- Seguir una transacción u operación de un punto a otro en los registros o documentos, observando si se cumple el procedimiento establecido.
∩	INDAGADO.- Obtención de información verbal a través de entrevistas o conversaciones.
⚡	ANALIZADO.- Separar en elementos o partes fundamentándose en aspectos cuantitativos y cualitativos. En este último caso principalmente relacionado al cumplimiento de las disposiciones legales correspondientes; se considerará eventos subsecuentes relacionados.
⌘	CONCILIADO.- Acciones realizadas tendientes a conseguir que datos relacionados entre sí pero obtenidos de fuentes diferentes concuerden entre sí.
α	COMPROBADO.- Examen de la evidencia que sustenta la propiedad, veracidad y legalidad de una transacción u operación.
♀	CONFIRMADO.- Respuesta directa al auditor por parte de terceras personas a quienes se solicitó información.
∅	INSPECCIONADO.- Examen físico y ocular de activos tangibles y de documentos.
Σ	CÁLCULOS Y SUMAS.- Verificación aritmética de los documentos y registros efectuada por el auditor.
√	COTEJADO.- Comparación de un saldo presentado con los registros contables.
⊗	NO AUTORIZADO.- Falta de aprobación de una transacción u operación por funcionario competente.

Elaborado por: G.M.G.A.	Fecha:
Revisado por:	Fecha:

PLANILLA DE SIGLAS

REFERENCIA	SIGNIFICADO
PR/FI	Programa de Fase: I, II, III ó IV
V/I	Visita inicial
E/g	Entrevista al Gerente general
E/jc	Entrevista al Jefe del departamento de crédito
I/G	Índice General
I/AP	Índice del Archivo permanente de Auditoría
AP	Archivo permanente
I/AC	Índice del Archivo corriente de Auditoría
AC	Archivo corriente
AP-#	Archivo permanente, sección #
M/C	Matriz de calificación de riesgos
CI	Control interno
CI/EP	Control interno, evaluación preliminar
C/CI	Cuestionario de control interno
CG	Carta a gerencia
D/A	Determinación de aspectos a analizar
M/P	Memorando de planificación
MA/C	Matriz de análisis por componente
H/H	Hoja de hallazgos
I/G	Indicadores de gestión
P/A-#	Programa específico de auditoría #
A/...	Cédula analítica de ...
BG	Balance General
ER	Estado de Resultados
I/F	Informe Final
C/T	Hoja de Control de Tiempo
C/G	Correspondencia General

Elaborado por: G M G A	Fecha:
Revisado por:	Fecha:

**INDICE PARA EL ARCHIVO DE LA
SECCIÓN CORRIENTE DE AUDITORÍA**

1. BALANCES
 - 1.1 Balance General
 - 1.2 Estado de Resultados

2. SECCIÓN GENERAL
 - 2.1 Hoja de control de tiempo
 - 2.2 Correspondencia General
 - 2.3 Carta de Compromiso

3. PROGRAMAS DE AUDITORÍA
 - 3.1 Programa de Fase I: Conocimiento Preliminar
 - 3.2 Programa de Fase II : Planificación Específica
 - 3.3 Programa de Fase III: Ejecución
 - 3.4 Programa de Fase IV: Informe de Resultados

4. PROGRAMAS ESPECÍFICOS DE AUDITORÍA Y PRUEBAS DE PROCEDIMIENTOS
 - 4.1 Programa: Recursos Humanos y Capacitación
 - 4.2 Revisión y análisis de Políticas del personal
 - 4.3 Programa: Sistemas de Información Informático
 - 4.4 Análisis de registro de cuentas del sistema informático
 - 4.5 Programa: Crédito
 - 4.6 Análisis de la cartera de créditos vencidos respecto al total de créditos otorgados
 - 4.7 Comunicación (Interdepartamental)
 - 4.8 Verificación y comprobación de procesos de comunicación y documentos entre departamentos

Elaborado por: G M G A	Fecha:
Revisado por:	Fecha:

CAC BANCO INDIGENA 2013		BALANCE GENERAL	
CONTA 13 OFICINA: AMBATO PERIODO: DICIEMBRE 2013		PAGINA: 1 EMISION: 31Dic2013	
1.	ACTIVOS		
1.1.	FONDOS DISPONIBLES		
1.1.01.	CAJA		29,945.69
1.1.01.05	Efectivo	14,930.69	
1.1.03.	BANCOS Y OTRAS	14,930.69	
1.1.03.10	BANCO DEL AUSTRIO	15,015.00	
1.4.	CARTERA DE CREDITOS		
1.4.04.	CARTERA DE CREDITO CREDI		97,119.13
1.4.04.05	DE 1 A 30 DIAS	85,231.23	
1.4.04.10	DE 31 A 90 DIAS	13,319.48	
1.4.04.15	DE 91 A 180 DIAS	7,609.35	
1.4.04.20	De 181 a 360 Dias	9,729.46	
1.4.04.25	Mas de 360 Dias	7,138.46	
1.4.14.	MICROCREDITOS Q' NO GENERA	47,434.48	
1.4.14.05	De 1 a 30 Dias	7,990.01	
1.4.14.10	De 31 a 90 Dias	4,011.13	
1.4.14.15	De 91 a 180 Dias	2,210.73	
1.4.14.20	De 181 a 360 Dias	400.10	
1.4.14.25	Mas de 360 Dias	510.00	
1.4.24.	MICROCREDITOS VENCIDOS	858.00	
1.4.24.05	De 1 a 30 Dias	7,308.11	
1.4.24.10	De 31 a 90 Dias	1,591.50	
1.4.24.15	De 91 a 180 Dias	1,390.90	
1.4.24.20	De 181 a 360 Dias	1,190.61	
1.4.24.25	Mas de 360 Dias	1,750.10	
1.4.99.	(PROVISIONES PARA CREDITOS	1,385.00	
1.4.99.20	(Proiv.Microcrédito Malo)	-3,410.22	
1.6.	CUENTAS POR COBRAR		
1.6.03.	INTERESES POR COBRAR DE		10,683.45
1.6.03.20	Microcreditos	4,709.97	
1.6.90.	CUENTAS POR COBRAR VARIAS	4,709.97	
1.6.90.05	Anticipos al Personal	5,973.48	
1.6.90.10	Prestamos	1,800.00	
1.6.90.20	Socios	3,430.00	
1.8.	PROPIEDADES Y EQUIPOS	743.48	
1.8.05.	MOBILIARIO Y EQUIPOS		1,327.98
1.8.05.05	Muebles de Oficina y Enseres	4,042.55	
1.8.05.10	Equipos de Oficina	3,664.55	
1.8.06.	EQUIPOS DE COMPUTO	378.00	
1.8.06.01	Equipos de Computo	3,339.64	
1.8.07.	UNIDADES DE TRANPORTE	3,339.64	
1.8.07.02	Notos	2,784.33	
1.8.90.	OTROS ACTIVOS FIJOS	2,784.33	
1.8.90.01	Letreros, Rotulos,	1,048.09	
1.8.99.	(DEPRECIACION ACUMULADA)	1,048.09	
		-9,884.63	

SISTEMA SAC TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS www.serviclic.com

CAC BANCO INDIGENA 2013		BALANCE GENERAL	
CONTA 13 OFICINA: AMBATO PERIODO: DICIEMBRE 2013		PAGINA: 2 EMISION: 31Dic2013	
1.8.99.15	(dep.Acum Muebles y Ensras Equ	-2,969.39	
1.8.99.16	(Deprec. Acum. Equip. Oficina)	-113.40	
1.8.99.20	(Equipos de Computación)	-3,000.00	
1.8.99.25	(Dep.Acum Vehiculos)	-2,784.32	
1.8.99.90	(DEP. ACUM. OTROS ACTIVOS)	-1,017.52	
1.9.	OTROS ACTIVOS		
1.9.02.	PARTICIP/CERTIFIC/APORTACION		852.02
1.9.02.15	Fiscoac	100.00	
1.9.04.	VALORES ACUMULADOS POR	100.00	
1.9.04.11	Arriandos en Garantia	400.00	
1.9.90.	OTROS	400.00	
1.9.90.10	Anticipo Imp. Renta	352.02	
2.	PASIVOS		
2.1.	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO		
2.1.01.	DEPOSITOS A LA VISTA		-55,213.47
2.1.01.35	Depositos de Ahorro	-25,837.66	
2.1.03.	DEPOSITOS A PLAZO	-29,375.81	
2.1.03.05	De 1 a 30 dias	-1,500.00	
2.1.03.07	De 31 a 90 dias	-1,550.00	
2.1.03.08	De 91 a 180 dias	-3,432.48	
2.1.03.09	De 181 a 360 dias	-2,893.33	
2.1.03.09	De más de 361 dias	-20,000.00	
2.5.	CUENTAS POR PAGAR		-956.03
2.5.03.	OBLIGACIONES PATRONALES	-378.36	
2.5.03.25	Participación empleados	-378.36	
2.5.04.	RETENCIONES	-22.36	
2.5.04.04	Retenciones IVA	-9.60	
2.5.04.05	Retenciones En la Fuente Renta	-12.76	
2.5.05.	CONTRIBUCIONES IMPUESTOS Y	-555.31	
2.5.05.05	Impuesto a la Renta	-471.69	
2.5.05.15	Aportes a la SEPS	-83.62	
2.6.	OBLIGACIONES FINANCIERAS		-25,000.00
2.6.06.	CREDITOS ENT. PUBLICAS	-25,000.00	
2.6.06.05	De 1 a 30 Dias	-1,334.34	
2.6.06.10	De 31 a 90 Dias	-2,702.94	
2.6.06.15	De 91 a 180 Dias	-4,086.50	
2.6.06.20	De 181 a 360 Dias	-8,330.69	
2.6.06.25	Mas de 360 Dias	-8,545.63	
3.	PATRIMONIO		
3.1.	CAPITAL SOCIAL		-57,170.02
3.1.03.	APORTES DE LOS SOCIOS	-57,170.02	
3.1.03.01	Certificados de Aportación	-57,170.02	

SISTEMA SAC TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS www.serviclic.com

UTILIDAD	-1,588.75		
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO			-139,928.27
Sr. Pedro Gualan PRESIDENTE C.A. Lic. José Cepeda GERENTE GENERAL		Sr. María Bayes PRESIDENTE C.V. Lic. Silfredo Pérez CONTADOR GENERAL Matrícula	

Elaborado por: S.C.P.A.	Fecha:
Revisado por:	Fecha:



**CAC BANCO INDIGENA 2013
BALANCE DE RESULTADOS**

PERIODO: **DICIEMBRE 2013**

Pag. 1

CONTA 13

OFICINA: AMBATO

FECHA PROCESO: 31Dic2013

CODIGO	CUENTA	ESTE MES	TOTAL
4.	G A S T O S	3,062.97	19,529.63
4.1.	INTERESES PAGADOS-CAUSADOS	200.50	1,425.91
4.1.01.	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	200.50	850.97
4.1.01.15	Depósitos de ahorros	137.66	138.66
4.1.01.30	Depósitos a Plazo	62.84	707.15
4.1.01.40	A los Certificados de	0.00	5.16
4.1.03.	INTERES FINANCIERO	0.00	574.94
4.1.03.30	Interes Ent. F. Pulicas	0.00	574.94
4.4.	PROVISIONES	280.00	855.00
4.4.02.	CARTERA DE CREDITO	280.00	855.00
4.4.02.01	Prov. Créditos Malos	280.00	855.00
4.5.	GASTOS DE OPERACION	1,648.80	16,315.05
4.5.01.	GASTOS DE PERSONAL	71.75	4,502.82
4.5.01.05	Remuneraciones Mensuales	0.00	2,686.00
4.5.01.20	Aportes al IESS	71.75	1,370.82
4.5.01.90	Otros	0.00	446.00
4.5.02.	HONORARIOS	80.00	2,420.40
4.5.02.10	Honorarios Profesionales	80.00	2,420.40
4.5.03.	SERVICIOS VARIOS	100.00	5,729.30
4.5.03.05	Movilizac. Viaticos,	0.00	915.74
4.5.03.15	Publicidad y Propaganda	0.00	380.00
4.5.03.21	Agua	0.00	5.50
4.5.03.23	Comunicaciones	0.00	135.73
4.5.03.24	Buro Credito	0.00	306.00
4.5.03.25	Seguros	0.00	36.33
4.5.03.30	Arendamientos	100.00	3,950.00
4.5.04.	IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES	9.60	598.12
4.5.04.05	Impuestos Fiscales	0.00	279.67
4.5.04.10	Impuestos Municipales	0.00	164.85
4.5.04.45	Pagos de IVA Gastos	9.60	153.60
4.5.05.	DEPRECIACIONES	202.13	682.69
4.5.05.25	Dep.MueblesEnseres y Equipos	202.13	404.25
4.5.05.35	UnidadesdeTransporte	0.00	278.44
4.5.06.	AMORTIZACIONES	1,071.73	1,190.81
4.5.06.20	Gastos de Constitución	1,071.73	1,190.81
4.5.07.	OTROS GASTOS	113.59	1,190.91
4.5.07.05	Suministros diversos	113.59	792.91
4.5.07.15	Mant.de Activos Fijos	0.00	398.00
4.8.	EGRESOS EXTRAORDINARIOS	933.67	933.67
4.8.90	Otros	933.67	933.67
5.	I N G R E S O S	-4,994.11	-21,118.38
5.1.	INTERESES Y DESCUENTOS	-2,291.88	-16,056.84

SISTEMA SAC - TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS www.serviclic.co



**CAC BANCO INDIGENA 2013
BALANCE DE RESULTADOS**

PERIODO: **DICIEMBRE 2013**

Pag. 2

CONTA 13

OFICINA: AMBATO

FECHA PROCESO: 31Dic2013

CODIGO	CUENTA	ESTE MES	TOTAL
5.1.04.	INTERESES DE CARTERA DE	-2,291.88	-16,056.84
5.1.04.20	Cartera de Microcrédito	-1,681.50	-13,650.49
5.1.04.30	Interes Mora	-610.38	-2,406.35
5.4.	INGRESOS POR SERVICIOS	-65.00	-2,424.31
5.4.01.	POR SERVICIOS	-53.50	-1,726.41
5.4.01.05	Ingresos de Socios	-37.00	-37.00
5.4.01.10	De Creditos Dados	-16.50	-1,689.41
5.4.04.	MANEJO Y COBRANZAS	-11.50	-697.90
5.4.04.01	Notificaciones	-11.50	-399.90
5.4.04.02	Cuotas de Ingreso	0.00	-298.00
5.6.	RECUPERACIONES	-2,637.23	-2,637.23
5.6.90.	OTROS	-2,637.23	-2,637.23
5.6.90.01	Varios	-2,637.23	-2,637.23

RESULTADO ==>

-1,931.14

-1,588.75

Sr. Pedro Gualan
PRESIDENTE C.A.

Lic. José Cepeda
GERENTE GENERAL



Sr. María Bayes
PRESIDENTE C.V.

Lic. Silfredo Pérez
CONTADOR GENERAL
Matricula

SISTEMA SAC - TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS www.serviclic.co

Elaborado por: S.C.P.A.	Fecha:
Revisado por:	Fecha:

HOJA DE CONTROL DE TIEMPO

HOJA DE CONTROL DE TIEMPO 1	ENERO																			
	2	6	7	8	9	12	13	14	15	16	19	20	21	22	23	26	27	28	29	30
- Contacto preliminar																				
- Orden de Trabajo																				
- Inicio del trabajo en el campo																				
- Finalización del trabajo en el campo																				
- Discusión del borrador del informe con funcionarios																				
- Presentación del informe a la Dirección																				
- Emisión del informe final de auditoría																				

HOJA DE CONTROL DE TIEMPO 2	FEBRERO																			
	2	3	4	5	6	9	10	11	12	13	16	17	18	19	20	23	24	25	26	27
- Contacto preliminar																				
- Orden de Trabajo																				
- Inicio del trabajo en el campo																				
- Finalización del trabajo en el campo																				
- Discusión del borrador del informe con funcionarios																				
- Presentación del informe a la Dirección																				
- Emisión del informe final de auditoría																				

HOJA DE CONTROL DE TIEMPO 3	MARZO																					
	2	3	4	5	6	9	10	11	12	13	16	17	18	19	20	23	24	25	26	27	30	31
- Contacto preliminar																						
- Orden de Trabajo																						
- Inicio del trabajo en el campo																						
- Finalización del trabajo en el campo																						
- Discusión del borrador del informe con funcionarios																						
- Presentación del informe a la Dirección																						
- Emisión del informe final de auditoría																						

HOJA DE CONTROL DE TIEMPO 4	ABRIL																					
	1	2	3	6	7	8	9	10	13	14	15	16	17	20	21	22	23	24	27	28	29	30
- Contacto preliminar																						
- Orden de Trabajo																						
- Inicio del trabajo en el campo																						
- Finalización del trabajo en el campo																						
- Discusión del borrador del informe con funcionarios																						
- Presentación del informe a la Dirección																						
- Emisión del informe final de auditoría																						



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

MULTICULTURAL INDÍGENA LTDA

Acuerdo Ministerial SDRCC-MBS – 0030 17 -10 2005

Resolución No. SEPS-ROEPS-2013-000598, de fecha 03 de Mayo del 2013

Forjando la Economía Solidaria y Popular del Ecuador

CERTIFICACIÓN

Yo, Lic. José Manuel Cepeda Gualán con número de Cl. 0602500860 En calidad de Gerente y representante Legal de la Cooperativa de ahorro y crédito “Multicultural Indígena” autorizo que la Srta. Gladys María Galarza Anilema con numero de Cl 180384098-0 Estudiante de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo de la facultad de Administración de Empresas pueda desarrollar la tesis de Grado en la Institución que dirijo; para ello autorizo al personal de nuestra Institución entregar la información que requiera la señorita antes mencionada.

La interesada puede hacer uso del presente como bien tuviere.

Cordialmente

Lic. José Manuel Cepeda Gualán

Gerente



Dirección: Tomás Sevilla 525 y Primera Imprenta Telf. 03 – 2421582 Email: solitarioandino1@yahoo.com

Ambato - Ecuador

Elaborado por: C A C M	Fecha:
Revisado por:	Fecha:

CARTA DE COMPROMISO

Ambato, 12 de Enero del 2015

Al representante legal y de la alta Gerencia

Ustedes nos han solicitado que realicemos una Auditoría de Gestión al Departamento de Crédito y las cuentas relacionadas correspondientes al ejercicio económico terminado al 31 de diciembre del 2013. Por medio del presente, tenemos el agrado de confirmar nuestra aceptación y nuestro entendimiento de este compromiso. Nuestra auditoría será realizada con el propósito de que expresemos recomendaciones sobre: eficacia, efectividad, economía, ética y ecología en los procesos. Efectuaremos nuestra auditoría de acuerdo con las Normas Ecuatorianas de Auditoría.

Dichas NEA requieren que una auditoría sea diseñada y realizada para obtener certeza razonable sobre la planificación, evaluación de riesgos y control interno de carácter significativo. Una auditoría incluye el examen, a base de pruebas, de la evidencia y revelaciones de la información. Incluye también la evaluación de los principios de utilizados y de las estimaciones relevantes hechas por la gerencia. En vista de la naturaleza comprobatoria y de otras limitaciones inherentes de una auditoría, junto con las limitaciones inherentes de cualquier sistema de contabilidad y control interno, existe el riesgo inevitable de que aún algunas exposiciones erróneas importantes puedan existir sin ser detectadas. Nuestro informe, referente a cualquier debilidad sustancial en los sistemas de contabilidad y control interno que llamen nuestra atención.

La COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MULTICULTURAL INDÍGENA LTDA., asume entera responsabilidad por la integridad y fidelidad de la información que contendrán los estados financieros y los resultados obtenidos de la entidad.

Por lo tanto, la firma de Auditoría Externa no asume por medio del presente contrato ninguna obligación de responder frente a terceros por las consecuencias que ocasionen cualquier omisión o error voluntario o involuntario, en la preparación de los referidos

Elaborado por: G M G A	Fecha:
Revisado por:	Fecha:

estados financieros y datos entregados por parte de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MULTICULTURAL INDÍGENA LTDA.

En caso de que la COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MULTICULTURAL INDÍGENA LTDA., considere que ha existido incumplimiento parcial o total por parte de la firma de Auditoría Externa de las obligaciones asumidas en el presente contrato. La Auditoría responderá solo hasta por el monto de los honorarios que haya cobrado en relación al servicio.

Como parte del proceso de nuestra auditoría, pediremos a la Gerencia una confirmación por escrito con respecto a las exposiciones hechas a nosotros en conexión con la auditoría. Esperamos una colaboración total con su personal y confiamos en que ellos pondrán a nuestra disposición todos los registros, documentos y otra información que se requiera en relación con nuestra auditoría.

Nuestros honorarios que se facturarán a media que avance el trabajo, se basan en el tiempo requerido por las personas asignadas al trabajo más gastos directos. Las tasas por hora individuales varían según el grado de responsabilidad involucrado y la experiencia y pericia requeridas.

Esta carta será efectiva para años futuros a menos que se cancele, modifique o sustituya.

Sírvase firmar y devolver la copia adjunta de esta carta para indicar su conocimiento y acuerdo sobre los arreglos para nuestra auditoría de gestión al departamento de crédito.

Gladys M. Galarza A.

Auditoría Externa

Acuse de recibir a nombre de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MULTICULTURAL INDÍGENA LTDA.

Elaborado por: GMGA	Fecha:
Revisado por:	Fecha:

**AUDITORÍA DE GESTIÓN EN LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MULTICULTURAL
INDÍGENA LTDA.**

FASE I: Conocimiento preliminar.....	62
FASE II: Planificación específica.....	78
FASE III: Ejecución.....	83
FASE IV: Informe de resultados.....	110

Elaborado por: G M G A	Fecha:
Revisado por:	Fecha:

FASE I: CONOCIMIENTO PRELIMINAR**PROGRAMA DE AUDITORÍA DE GESTIÓN
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MULTICULTURAL INDÍGENA LTDA.****PROGRAMA DE FASE I****Objetivos:**

- Obtener información general de la Cooperativa.
- Adquirir información suficiente y relevante para realizar el estudio preliminar del departamento de crédito.

Nº	Procedimiento	Ref. P/T	Elaborado por	Revisado por	Observaciones
1	Realizar un recorrido de visita a las instalaciones.	V/I	GMGA		
2	Preparar una entrevista con los siguientes funcionarios: - Gerente general - Jefe del departamento de crédito	E/g E/jc	GMGA		
3	Evaluación preliminar de la estructura del control interno	CI/EP	GMGA		
4	Selección de los aspectos a ser analizados	D/A	GMGA		
5	Elaborar el informe preliminar	CG	GMGA		

Elaborado por: GMGA	Fecha:
Revisado por:	Fecha:

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
MULTICULTURAL INDÍGENA LTDA.**

**AUDITORÍA DE GESTIÓN
RESUMEN DEL RECORRIDO DE INSTALACIONES**

Fecha de la visita: 12 de enero de 2015

- Se realizó el recorrido 5 minutos antes de la entrada del personal y se observó que existe atraso en la mayoría de los empleados de la Cooperativa de hasta 30 minutos y el registro de asistencia es de forma manual.
- El uniforme está limitado al uso de la vestimenta autóctona de la comunidad indígena a la que pertenecen, mas no tienen un distintivo propio de la entidad que los identifique.
- Solo hay una persona con las funciones de asesor de créditos, la misma que realiza también actividades de cajera y de archivo de documentos.
- La contabilidad es actualizada dos veces por semana, ya que el Contador no es de planta.
- La aprobación de créditos está bajo la aprobación del Gerente General.
- El Gerente General no se encuentra siempre en la Cooperativa, por lo que muchos socios se quejan de la falta de atención para aprobación de créditos.
- Los miembros de la Directiva de socios se reúnen cada jueves con el Gerente, sin dar a conocer el tema tratado en la reunión.
- Se observó que la entidad no posee servicio de Seguridad, ni restricciones al acceso a personas no autorizadas.
- La publicidad que existe de la Cooperativa está basada únicamente en el letrero que se encuentra en el acceso a la entidad y algunos papeles volantes que se entregan promocionando los servicios que se ofrece.

Elaborado por: G M G A	Fecha:
Revisado por:	Fecha:

ENTREVISTA N°1

NOMBRE DEL ENTREVISTADO: Lic. José Manuel Cepeda Gualán

CARGO: Gerente de la Cooperativa de ahorro y crédito Multicultural Indígena Ltda., de la ciudad Ambato por 9 años.

ENTREVISTADOR: Gladys Galarza

DÍA PREVISTO: 15 de Enero de 2015

HORA SOLICITADA: 16:00 p.m.

LUGAR: Instalaciones de la Cooperativa

TELEFONO: 032421582

OBJETIVO DE LA ENTREVISTA: Hacer conocer el inicio de una auditoría de gestión a la entidad y que evaluará las 5es: eficacia, efectividad, economía, ética y ecología.

TIEMPO ESTIMADO: 30 minutos

1. Explicar al Gerente General el objetivo y alcance de la Auditoría.
2. Solicitar que firme la comunicación preparada por auditoría por el cual se informa a los miembros de la Cooperativa el inicio y objetivos de la auditoría y se dispone la más alta colaboración sin ningún tipo de restricciones.
3. Solicitar al Gerente la opinión que tiene en términos generales de la Cooperativa.

Es una entidad que tiene su enfoque a los pequeños comerciantes, para ayudarles a alcanzar sus metas; la estrategia es facilitarles el pago de cuotas de manera semanal o quincenal, de acuerdo a su capacidad de cumplimiento.

4. Gerencia tiene alguna preocupación o un tema de interés para esta auditoría.

Sí, es menester conocer si se puede mejorar la recuperación de cartera.

5. De ser positiva la respuesta anterior, averigüe el porqué de esta apreciación.

La recuperación de cartera es muy lenta.

6. Solicite una opinión muy breve de la Gerencia respecto a:

- Número de personas

Cuatro, por la pequeña magnitud de la Cooperativa.

- Tipos de servicios financieros

Los tipos de servicios que presta la institución financiera son pagos de bonos y prestaciones, rapipagos, préstamos de crédito y microcrédito, giros nacionales e internacionales, pines y recargas.

Elaborado por: G M G A	Fecha:
Revisado por:	Fecha:

- Calidad de productos.

Los socios si están satisfechos con los servicios financieros que presta la empresa, puesto que cumple con la demanda y necesidades de los clientes.

- Rentabilidad financiera de la Cooperativa

En los últimos años se ha mantenido con una rentabilidad baja y ha continuado en ese equilibrio.

- Auditorías anteriores

Nunca se ha realizado una auditoria de gestión en la cooperativa.

- Calidad de la tecnología

La tecnología que se utiliza actualmente es casi obsoleta, pero para las actividades que realiza la Cooperativa no se ha considerado necesario mejorar el sistema de información informático en lo referente a hardware.

- Falencias en el Departamento de crédito

Actualmente la cooperativa posee un índice alto de morosidad por lo que la rentabilidad permanece baja.

- Capacitaciones

No se ha realizado capacitación al personal ya que el departamento de talento humano está sujeto al proceso de selección que realiza la cooperativa.

- Desempeño del personal

De acuerdo a los resultados que brinda el departamento por la concepción y recuperación de cartera podría decir que es buena. Aunque debería existir mejoras en el departamento de crédito, porque el personal no solamente debería cumplir con lo planificado sino aportar y tener iniciativa para alcanzar lo propuesto.

- Otorgamiento de créditos

No es adecuado porque debido a diversas circunstancias los créditos se demoran más de lo previsto por lo que recibimos una gran demanda de quejas de los clientes.

- Publicidad

La publicidad es generada mediante repartición de volantes informativos y no se genera publicidad con frecuencia en los medios de comunicación.

- Recuperación de cartera

Si se ha reducido debido a nuevas estrategias de recuperación.

Elaborado por: G M G A	Fecha:
Revisado por:	Fecha:

ENTREVISTA N°2

NOMBRE DEL ENTREVISTADO: Emanuel Anilema

CARGO: Jefe de Departamento de Crédito de la Cooperativa de ahorro y crédito Multicultural Indígena Ltda.

ENTREVISTADOR: Gladys Galarza

DÍA PREVISTO: 15 de Enero de 2015

HORA SOLICITADA: 17:00 p.m.

LUGAR: Instalaciones de la Cooperativa

TELEFONO: 032421582

OBJETIVO DE LA ENTREVISTA: Hacer conocer el inicio de una auditoría de gestión a la Cooperativa, la que evaluará las 5es: eficacia, efectividad, economía, ética y ecología.

TIEMPO ESTIMADO: 30 minutos

1. Explicar al Jefe de Departamento de Crédito el objetivo y alcance de la Auditoría.
2. Presentar la comunicación preparada por auditoría en el cual se informa a los miembros de la Cooperativa el inicio y objetivos de la auditoría y se dispone la más alta colaboración sin ningún tipo de restricciones.
3. Solicitar al Director de Departamento de Crédito la opinión que tiene en términos generales de la Cooperativa.

A la entidad le ha beneficiado el uso de la estrategia de cobro de cuotas a convenir del socio.

4. Consultar si está de acuerdo con la realización de esta auditoría.

Sí, siempre es bueno el control para prevenir errores.

5. De ser positiva la respuesta anterior, averigüe el porqué de esta apreciación.

El cobro de los Créditos no es puntual.

6. Solicite una opinión muy breve de la Gerencia respecto a:

- Comunicación

La comunicación es verbal, pero en caso de presentar resultados, se elaboran informes.

- Atención a socios

Aproximadamente se atiende diariamente a unas cinco personas y todo el personal está capacitado para dar la información requerida por el cliente.

Elaborado por: G M G A	Fecha:
Revisado por:	Fecha:

- Análisis de crédito

Para analizar a los socios que están aplicando a un crédito, lo hacemos aplicando las 5^ª C del crédito esto es:

Carácter. Es decir las cualidades de honorabilidad y solvencia moral que tiene un deudor para responder al crédito.

Capacidad. La habilidad y experiencia de los socios en sus negocios, en este punto analizaremos la antigüedad, el crecimiento de la empresa, entre otros.

Condiciones. En este punto se analizan la situación política y económica del país.

Colateral. Son todas las garantías que presenta el socio, estos se evalúan a través de sus activos fijos, su valor económico y la calidad de los mismos.

Capital. Este se refiere al estudio de las finanzas de los socios, es decir el nivel de ingresos y egresos, para el caso de empresas el estudio de sus flujos de efectivo.

- Verificaciones

Se realiza visitas de verificación a los socios, ya que de esto depende el alcance del crédito.

- Políticas crediticias

Desde el momento en el que se detecta que un crédito está en condiciones de ser cobrado (a partir del vencimiento) y hasta que los valores percibidos ingresan en el Banco.

- Proceso de cobranza

Una vez firmado los contratos crediticios y cumplidos todos los requisitos se hace la entrega del préstamo, en ese momento también se hace la entrega de las tablas de amortización.

- Falencias en el Departamento de crédito

Actualmente la cooperativa posee un índice alto de morosidad por lo que la rentabilidad permanece baja.

- Morosidad

El departamento cuenta con un seguimiento a la morosidad del cliente. Esta información actualizada en sus computadoras, esta lista y se puede ver a través del ingreso con la clave que tiene el personal del departamento en el Intranet.

Elaborado por: G M G A	Fecha:
Revisado por:	Fecha:

Con la información de cada socio y si ha caído en mora, el oficial de crédito que otorgó el mismo realiza un reporte donde consta: nombre del socio, dirección, teléfonos y el monto que adeuda.

Se realiza llamadas telefónicas para comunicar el estado de la deuda y recordarle que debe acercarse a cancelar.

- Proceso para cartera vencida

Para hacer efectiva la cartera vencida, al socio se le realiza una visita en la cual se establecen parámetros para que pague y si en la entrevista no se llega a un acuerdo, se procede legalmente haciéndolo por medio de juzgados.

- Gestión en el departamento de crédito

Se debería implantar el análisis del reporte del buró de crédito para mejorar la gestión en el departamento de crédito, ya que este arroja todo el historial del socio desde la primera vez que obtuvo un crédito, muestra el comportamiento de los pagos y la calificación obtenida.

Elaborado por: G M G A	Fecha:
Revisado por:	Fecha:

EVALUACIÓN PRELIMINAR DE LA ESTRUCTURA DEL CONTROL INTERNO

Por medio de la observación a la documentación obtenida y a través de entrevistas a los empleados de la entidad cuando la evidencia física no fue posible, se adquirieron como resultado de la evaluación del Control Interno a la Cooperativa de ahorro y crédito Multicultural Indígena Ltda., información relativa a los procedimientos que se realizan, con los siguientes problemas detectados:

- No se identifica y asigna por escrito las funciones, deberes, obligaciones y atribuciones de cada una de las personas que trabajan en la entidad.
- La inexistencia de una adecuada separación de funciones de carácter incompatible, puede conducir a fraudes o errores porque son procesos o transacciones consecutivas y que se complementan para terminar un proceso.
- Ninguna función es sometida a pruebas continuas de exactitud, con revisión de una persona diferente al puesto en evaluación.
- Las instrucciones no son emitidas por escrito con la firma de acuse de recibido del receptor.
- En varias ocasiones el direccionamiento de la entidad no cumple con normas estatutarias y reglamentarias.
- Gerencia toma decisiones que a su criterio son las más apropiadas en ese momento para la Cooperativa, pero no se considera los correspondientes riesgos implícitos.
- La Cooperativa no cuenta con un apropiado sistema de selección de personal y no tiene un manual que defina los procedimientos de reclutamiento, inducción, capacitación y desarrollo del personal de la entidad.
- A la entidad le falta tener por escrito los objetivos a corto, mediano y largo plazo.
- Tiene una deficiencia de acciones concretas para disminuir la cartera vencida y enfrentar a la competencia.

Elaborado por: G M G A	Fecha:
Revisado por:	Fecha:

DETERMINACIÓN DE ASPECTOS A ANALIZAR

Los componentes en análisis se encuentran en los siguientes aspectos de la Cooperativa de ahorro y crédito Multicultural Indígena Ltda.

Recursos humanos

En la evaluación preliminar, se encontró que los empleados no comunican oportunamente los resultados parciales alcanzados de su labor, imposibilitando formular alternativas o complementar con otros procedimientos, para hacer más eficiente la prestación de servicios.

En la Cooperativa, los empleados no tienen la obligatoriedad de cumplir con los lineamientos informalmente establecidos para las diferentes actividades, debido a que no se encuentran por escrito y al no existir una correcta segregación de funciones, se denota la falta de establecimiento de metas y objetivos estratégicos.

Capacitación al Personal

En la evaluación fue posible determinar que al personal se le ha dado a conocer cierto tipo de código de ética, aunque éste no se encuentra por escrito en la entidad. Además, se encontró que una parte del personal que presta sus servicios en la Cooperativa, no tiene el grado de preparación requerido para cumplir sus actividades y sumado a la falta de capacitación, se originan resultados inconvenientes. Y, sin evaluación de las necesidades, la Cooperativa no tiene un plan anual de trabajo en donde se revele capacitación continua.

Sistemas de información informático

La actualización de datos en el sistema informático no se realiza inmediatamente, imposibilitando conseguir información oportuna. Así mismo, se carece de mantenimiento de los sistemas informáticos, no existen controles clave para evitar fraudes informáticos, además de no mantener un enlace directo con el historial crediticio de los socios.

Elaborado por: G M G A	Fecha:
Revisado por:	Fecha:

Créditos

En el análisis preliminar se encontró que el Gerente tiene la decisión para entregar créditos a determinadas personas, anulando la realización de verificaciones de información y por ello no hay controles clave para la gestión de cobro a los socios deudores en cartera vencida.

No existe una clara definición de actividades administrativas de cobranza, limitando la determinación de cobros.

Comunicación

Existe carencia de comunicación entre los diferentes departamentos, por consiguiente no se toman decisiones adecuadas relativas a distintos aspectos como: quejas, reclamos, ética y comunicación de resultados, lo que en ocasiones deriva en llamados de atención y malestar entre los empleados.

Elaborado por: G M G A	Fecha:
Revisado por:	Fecha:

Ambato, 29 de Enero de 2015

Licenciado

José Manuel Cepeda

Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Multicultural Indígena Ltda.

Asunto: Informe Preliminar de Auditoría de Gestión

Estimado Licenciado:

Atendiendo a la solicitud de nuestros servicios profesionales y agradeciendo la atención recibida, le presentamos el informe preliminar de auditoría de gestión referente a los aspectos generales y aspectos administrativos de la Cooperativa en sus actuaciones administrativas y de gestión durante el año 2013. Como es de su conocimiento, ésta evaluación inicio el 12 de Enero de 2015 y se encuentra en ejecución. Durante este tiempo su personal proporcionó en forma diligente la documentación requerida.

Con el propósito de exponer en forma ordenada los resultados alcanzados hasta el momento, hemos integrado al presente informe los siguientes puntos centrales donde se detalla la información fruto de la evaluación efectuada:

1. Introducción y Antecedentes
2. Metodología
3. Hechos Relevantes (Incluyen conclusiones y recomendaciones)
4. Responsabilidad de la Gerencia

Esperando que los resultados de la evaluación le sean de utilidad y en la mejor disposición para cualquier aclaración, me despido.

Atentamente,

Gladys Galarza Anilema

Auditora Externa

Elaborado por: G.M.G.A.	Fecha:
Revisado por:	Fecha:

1. Introducción y Antecedentes

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Multicultural Indígena Ltda., ubicada en Ambato, según R.U.C. 1891718612001 labora normalmente con el registro de actividades de intermediación monetaria realizada por cooperativas.

Su misión es el desarrollo y crecimiento del mediano y pequeño empresario, fortaleciendo sus bases económicas y tecnológicas que enmarquen en el mundo de la Economía Popular y Solidaria. Su visión se encuentra basada en ser una Cooperativa de los campesinos, indígenas, que fortalezcan el ahorro y crédito, con respaldo y solidez financiera de los socios, inversionistas y apoyo de instituciones nacionales e internacionales.

La Cooperativa se fundó en Enero de 2004 como Servicio de Ahorro y Crédito SAC – CIDENURET; luego de dos años, en Octubre de 2005, se transforma en COAC Banco Indígena. En la actualidad, a la institución se la conoce como Cooperativa de Ahorro y Crédito Multicultural Indígena Ltda.

La Cooperativa cuenta con una estructura definida de forma sencilla, sin determinar los niveles de autoridad y de responsabilidad.

Actualmente rigen a la Cooperativa disposiciones legales emitidas por el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) y Servicio de Rentas Internas (SRI).

2. Metodología

Nuestra revisión se efectúa de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría. Una auditoría incluye examinar, sobre una base de pruebas selectivas, la evidencia que soporta los datos y las revelaciones respecto del cumplimiento de las actividades realizadas por la Cooperativa, en consecuencia se incluyeron técnicas y procedimientos de auditoría que consideramos proporcionan una base razonable para nuestra opinión.

Elaborado por: G.M.G.A.	Fecha:
Revisado por:	Fecha:

Se ha considerado como aspectos importantes para analizar la Gestión del Departamento de Crédito: Recursos humanos, Capacitación al personal, Sistemas de información informático, Créditos y Comunicación.

3. Hechos relevantes

Contratiempos encontrados al momento de solicitar información:

- Sobre contratos de trabajo y roles de pago, no hubo la disposición para emitir dichos documentos ya que indicaban que está bajo la responsabilidad del Gerente, quien por lo general no se encuentra disponible en la institución.
- La persona que labora como asesor de crédito realiza también funciones de cajera y por la naturaleza de sus labores, no hubo oportunidad para entablar una amplia conversación.
- Los aspectos contables son elaborados por un contador externo, por lo que resultó difícil obtener una información profunda sobre este tema.

I. Recursos humanos

No existe un reglamento interno de trabajo formalmente elaborado para los empleados de la Cooperativa, ni tampoco se encuentran políticas, procedimientos, supervisión y evaluación de procedimientos, lo que es evidente en los reclamos frecuentes de los socios. Al no existir una correcta segregación de funciones, se denota la falta de establecimiento de metas y objetivos estratégicos.

Recomendación:

Es importante para la organización, establecer políticas y procedimientos adecuados para el fortalecimiento institucional; así como la creación de un reglamento interno de trabajo por escrito y socializado por todos quienes conforman el personal de la Cooperativa, de esta manera será establecida formalmente la supervisión y jerarquía de responsabilidades, eliminando progresivamente las deficiencias en la atención a los socios.

Elaborado por: G.M.G.A.	Fecha:
Revisado por:	Fecha:

Finalmente, los recursos humanos deben tener en su normal desempeño una correcta segregación de funciones; de tal manera, que cada empleado tenga presente los objetivos de su puesto y las metas a alcanzar de manera individual e institucionalmente.

II. Capacitación al personal

Se encontró que el personal no posee una capacitación formal previa para asumir las responsabilidades del cargo que ejercen.

La Cooperativa no tiene en su plan anual de trabajo la capacitación continua de los empleados, por la falta de evaluación de necesidades de la organización.

A pesar de que a quienes laboran en la entidad se les ha dado a conocer cierto tipo de código de ética, éste no se encuentra por escrito en la entidad.

Recomendación:

Se recomienda que en Asamblea General se considere la creación de un fondo exclusivo para realizar capacitaciones al personal, concernientes a Cooperativismo, Relaciones humanas, Secretariado, entre otros temas.

III. Sistemas de información informático

La actualización de datos en el sistema no es inmediato, por lo que es imposible obtener información oportuna por este medio, a pesar de que la información es apropiada a las necesidades de la entidad.

Se carece de un mantenimiento permanente de los sistemas informáticos, así también la actualización del hardware utilizado en la entidad.

No existen controles clave para evitar fraudes informáticos, además de no mantener un enlace directo con el historial crediticio de los socios.

Recomendación:

Es recomendable realizar la adquisición de hardware moderno para el uso del sistema informático, implantación de controles clave, así como el adecuado mantenimiento y actualización de datos de reporte.

Elaborado por: G.M.G.A.	Fecha:
Revisado por:	Fecha:

IV. Créditos

No existe una definición de actividades administrativas de cobranza establecidas, por ello se ocasiona que la información de historial crediticio de los socios no sea útil para la determinación de cobros.

Al tener el Gerente la decisión de entregar créditos a determinadas personas, invalida la realización de verificación de información del personal autorizado.

Si no se encuentra identificado e implementado controles clave prácticos para la gestión de cobro a los socios deudores, es por consecuencia de la inexistencia de un sistema que permita llevar un control de socios en cartera vencida.

Recomendación:

Se pone a consideración de gerencia, el establecer de manera formal y por escrito, los procedimientos administrativos a seguir en las actividades de cobranza en la Cooperativa, en donde se determinará un sistema especial para registrar a los socios deudores y de esta manera utilizar controles clave para evitar cartera vencida que desfinancian a la Cooperativa.

V. Comunicación

La carencia de comunicación entre los diferentes departamentos, impide que sea necesaria la realización de reuniones de trabajo; por consiguiente, no se toman decisiones adecuadas referentes a distintos aspectos como: quejas, reclamos, ética y comunicación de resultados.

Recomendación:

Es menester que se enfatice en una comunicación escrita mediante oficio, tanto para solicitar como para emitir información entre los diferentes departamentos de la Cooperativa de acuerdo a las distintas actividades que se realiza normalmente; de esta manera, será posible evitar inconformidades y malos entendidos dentro de la organización.

Elaborado por: G.M.G.A.	Fecha:
Revisado por:	Fecha:

4. Responsabilidad de la Gerencia acerca de las estructuras de control interno, objetivos y limitaciones

Todos los comentarios referentes a la responsabilidad de gerencia sobre la estructura del control interno, objetivos y limitaciones inherentes al control interno, han sido adaptados de las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas.

Responsabilidad de la Gerencia

Es de responsabilidad de la gerencia establecer y mantener una estructura de control interno. Para su cumplimiento, se requieren estimados y juicios de gerencia, con el fin de asegurar los beneficios esperados y todo aquello concerniente a los procedimientos de control.

Objetivo

La estructura de control interno tiene como objetivos primordiales el proporcionar a la gerencia de una seguridad razonable, pero no absoluta, de que los activos están salvaguardados en contra de pérdidas por uso o disposición no autorizados; y, que las transacciones son realizadas conforme a las autorizaciones de gerencia y su registro es apropiado para permitir la preparación de reportes que sirvan como herramienta para la toma de decisiones.

Limitaciones

Por la presencia de limitaciones inherentes a cualquier estructura de control interno, los errores y las irregularidades no siempre sucederán o serán detectadas. Igualmente, la proyección de cualquier evaluación de la estructura para periodos futuros, está sujeta al riesgo de que tales procedimientos puedan ser improcedentes, por los cambios en las condiciones o a que el grado de efectividad del diseño y operación de procedimientos y políticas, se deteriore.

Elaborado por: G.M.G.A.	Fecha:
Revisado por:	Fecha:

FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

**PROGRAMA DE AUDITORÍA DE GESTIÓN
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MULTICULTURAL INDÍGENA LTDA.**

PROGRAMA DE FASE II

Objetivos:

- Establecer relación entre Auditor y Cooperativa para determinar alcance y objetivos.
- Evaluar los resultados de la gestión y determinar hallazgos.
- Establecer los procedimientos y actividades.

Nº	Procedimiento	Ref. P/T	Elaborado por	Revisado por	Observaciones
1	Elaborar el Memorando de planificación	M/P	GMGA		
2	Matriz de análisis por componente	MA/C	GMGA		
3	Realizar la Matriz de calificación de riesgos	M/C	GMGA		

Elaborado por: GMGA	Fecha:
Revisado por:	Fecha:

MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN

Entidad: Cooperativa de Ahorro y Crédito Multicultural Indígena Ltda.	
Auditoría de Gestión: Aplicada al Departamento de Crédito	Período: 2013
Preparado por: Gladys Galarza	Fecha:
Revisado por: Eco. Marco Gonzáles	Fecha:
1. REQUERIMIENTO DE LA AUDITORÍA	
- Informe de Auditoría de gestión aplicada al departamento de crédito de la entidad en sus actuaciones durante el año 2013, para promover mejoras en los procesos de recuperación de cartera mediante recomendaciones.	
2. FECHA DE INTERVENCIÓN	Fecha Estimada
- Orden de Trabajo	06/01/2015
- Inicio del trabajo en el campo	12/01/2015
- Finalización del trabajo en el campo	10/04/2015
- Discusión del borrador del informe con funcionarios	17/04/2015
- Presentación del informe a Gerencia	23/04/2015
- Emisión del informe final de auditoría	28/04/2015
3. EQUIPO MULTIDISCIPLINARIO	
- Supervisor	Eco. Marco Gonzáles
- Auditor Senior	Dr. Víctor Reinoso
- Auditor Junior	Gladys Galarza
4. DIAS PRESUPUESTADOS	
80 Días laborables, distribuidos en las siguientes fases:	80 días (100%)
- FASE I, Conocimiento preliminar	12 días (15%)
- FASE II, Planificación	28 días (35%)
- FASE III, Ejecución	32 días (40%)
- FASE IV, Comunicación de Resultados	8 días (10%)
5. RECURSOS FINANCIEROS Y MATERIALES	
5.1 Recursos humanos	\$ 660,00
5.1 Materiales	\$ 112,00
5.2 Viáticos y pasajes	\$ 76,00
6. ENFOQUE DE LA AUDITORIA	
6.1 Información General de la Entidad	
- Historia institucional	
- Misión, visión y perspectivas	
- Servicios que se ofrece	
- Organigrama	
- Personal	
- Fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas	
- Aspectos escogidos para la fase de ejecución	
6.2 Enfoque a:	
Auditoría Gerencial-Operativa y de Resultados	
Auditoría orientada hacia la eficacia en el logro de los objetivos y actividades	
Auditoría orientada hacia la eficiencia y economía en el uso de recursos	
Auditoría orientada hacia el grado de satisfacción de las necesidades de los usuarios	

MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN

(Continuación)

6.3 Alcance: El examen realizado al departamento de crédito de la Cooperativa de ahorro y crédito Multicultural Indígena Ltda., abarca los siguientes aspectos: - Recursos humanos - Capacitación al personal - Sistemas de información informático - Créditos - Comunicación	
6.4 Indicadores de Gestión a utilizar: - Indicadores de rendimiento - Indicadores estructurales - Indicadores de personal - Indicadores interfásicos - Indicadores de eficacia - Indicadores de eficiencia - Indicadores de economía - Indicadores de productividad - Indicadores financieros de solvencia	
7. OTROS ASPECTOS	
- Se anexa programas de trabajo y cuestionarios de control interno por cada aspecto (preparados en forma conjunta por auditoría). - El archivo permanente fue creado y organizado en la presente auditoría de gestión. - El presente plan de trabajo fue elaborado a base del conocimiento de la entidad y de la información obtenida en la Fase de "Conocimiento Preliminar".	
8. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD DE LA PLANIFICACION	
Supervisor	Jefe de Equipo
FIRMAS DE APROBACION DE LA PLANIFICACION	
Director	Subdirector de Auditoría
Fecha :	Fecha:

Elaborado por: G M G A	Fecha:
Revisado por:	Fecha:

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
MULTICULTURAL INDÍGENA LTDA.**

MATRIZ DE ANÁLISIS POR COMPONENTE

Nº	COMPONENTE	ASPECTOS CRÍTICOS
1	Ambiente de control	No se cuenta con un manual de funciones, ni un código de ética escrito.
		Faltan capacitaciones al personal.
		No ha sido considerado el perfil profesional del puesto de cada empleado.
2	Evaluación de riesgos	Inexistencia un Plan estratégico.
		Escasez de mecanismos para créditos.
		Sin un control específico para las cuentas de los socios deudores.
3	Información y comunicación	No hay información oportuna actualizada disponible.
4	Supervisión y monitoreo	Inexistencia de supervisión de actividades.
		Falta de indicadores de Gestión.

Elaborado por: G M G A	Fecha:
Revisado por:	Fecha:

MATRIZ DE CALIFICACIÓN DE RIESGOS
EXÁMEN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE
AHORRO Y CRÉDITO MULTICULTURAL INDÍGENA LTDA.
PERIODO 2013

ASPECTO	FACTORES DE RIESGO	EVALUACIÓN DEL RIESGO	ENFOQUE DE LA AUDITORÍA	INSTRUCCIONES PARA LA PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA
Recursos humanos	Riesgo inherente bajo	La entidad tiene un solo asesor de créditos	Sustantivo	Revisión de políticas del personal de la Cooperativa
Capacitación	Riesgo de control alto	Falta de capacitación al personal	Sustantivo	
Sistema tecnológico	Riesgo de control alto	Software de fácil manipulación	Sustantivo	Revisión de datos obtenidos con el software
Créditos	Riesgo de control alto	Préstamos mayores a \$1000 bajo responsabilidad de Gerencia	Cumplimiento	Revisión de reglamento de créditos
	Riesgo inherente alto	Proceso de créditos otorgados	Sustantivo	Análisis de la cartera de créditos vencidos respecto al total de créditos otorgados
Comunicación	Riesgo inherente moderado	Solicitud verbal entre departamentos	Sustantivo	Verificación de procesos de comunicación entre departamentos

EVALUACIÓN DE RIESGOS

Componente	RI	RC	RA	RD	NC
Recursos humanos	0,60	0,20	0,03	0,25	0,75
Capacitación	0,40	0,50	0,02	0,10	0,90
Sistema tecnológico	0,50	0,60	0,03	0,10	0,90
Créditos	0,50	0,50	0,03	0,12	0,88
Comunicación	0,40	0,50	0,02	0,10	0,90

Bajo Alto Moderado

Riesgo inherente (RI) 0,60 0,50 0,40
Riesgo de control (RC) 0,80 0,50 0,20

Riesgo de Auditoría (RA) máximo 5%

Riesgo de detección (RD)= $\frac{RA}{RI \times RC}$

Nivel de confianza (NC)= 1 - RD

Elaborado por: G M G A	Fecha:
Revisado por:	Fecha:

FASE III: EJECUCIÓN**PROGRAMA DE AUDITORÍA DE GESTIÓN
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MULTICULTURAL INDÍGENA LTDA.****PROGRAMA DE FASE III****Objetivos:**

- Establecer relación entre Auditor y Cooperativa para determinar alcance y objetivos.
- Evaluar los resultados de la gestión y determinar hallazgos.
- Establecer los procedimientos y actividades.

Nº	Procedimiento	Ref. P/T	Elaborado por	Revisado por	Observaciones
1	Elabore cuestionarios de Control interno referente a: - Recursos humanos - Capacitación al personal - Sistemas de información informático - Créditos - Comunicación	C/I	GMGA		
2	Aplicar indicadores de gestión	I/G	GMGA		
3	Realizar hoja de hallazgos	H/H	GMGA		
4	Elaborar programas específicos de auditoría por aspecto a analizar.	P/A	GMGA		

Elaborado por: G M G A	Fecha:
Revisado por:	Fecha:

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MULTICULTURAL INDÍGENA LTDA.

AUDITORÍA DE GESTIÓN

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Aspecto: Recursos humanos

Nº	Cuestionario	SI	No	N/A	Observaciones
1	¿Existe un reglamento interno de trabajo expuesto?		X		
2	¿Hay Políticas y procedimientos formalmente establecidos?		X		
3	¿Existe jerarquía establecida y conocida por todos los empleados?	X			
4	¿Existe una persona encargada de la supervisión permanente del control interno?		X		
5	¿Se cuenta con el establecimiento y evaluación de una adecuada segregación de funciones?		X		
6	¿Se aplican evaluaciones de desempeño?		X		
7	¿Dan algún tipo de motivación a los empleados para que alcancen metas?		X		
8	¿Cumplen con las metas propuestas cada mes?			X	
9	¿Los empleados cumplen con las tareas planeadas mensualmente?			X	
10	¿Tienen buenas relaciones entre los distintos departamentos?			X	
	TOTAL	1	6	3	

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}}$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{6}{7}$$

$$\text{Nivel de confianza} = 0,86$$

$$\text{Nivel de confianza} = 86\%$$

Elaborado por: G M G A	Fecha:
Revisado por:	Fecha:

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MULTICULTURAL INDÍGENA LTDA.

AUDITORÍA DE GESTIÓN

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Aspecto: Capacitación al personal

Nº	Cuestionario	SI	No	N/A	Observaciones
1	¿El personal que labora en la Cooperativa ha sido previamente seleccionado y capacitado?		X		
2	¿Existe programas de capacitación a los funcionarios?		X		
3	¿Se capacita al personal sobre el código de ética institucional?	X			
4	¿El personal tiene conocimiento sobre la prudente utilización de la información proporcionada por los socios?	X			
5	¿Se evalúa periódicamente las necesidades de actualización de conocimientos de los funcionarios?		X		
6	¿Los empleados de la Cooperativa conocen los aspectos inherentes al Cooperativismo contemplados en la normativa vigente?		X		
7	¿Se ha recibido instrucciones precisas de cómo actuar en el caso de haber conflicto de intereses en el trabajo?		X		
8	¿La entidad enfatiza en la importancia de la integridad y comportamiento ético en el caso de que no exista un código de conducta por escrito?		X		
9	¿De acuerdo a las dificultades que se presentan con los socios, se determina la capacitación necesaria a los funcionarios de la entidad?		X		
10	¿Los empleados de la Cooperativa han solicitado algún tipo de capacitación?		X		
	TOTAL	2	8		

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}}$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{8}{10}$$

$$\text{Nivel de confianza} = 0,8$$

$$\text{Nivel de confianza} = 80\%$$

Elaborado por: G M G A	Fecha:
Revisado por:	Fecha:

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MULTICULTURAL INDÍGENA LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Aspecto: Sistema de información informático

Nº	Cuestionario	SI	No	N/A	Observaciones
1	¿Se realiza el archivo de documentos generados por las operaciones del departamento de crédito?	X			
2	¿Existe una definición de actividades administrativas de cobranza?		X		
3	¿Hay revisiones de alto nivel (proyecciones, estrategias para la disminución de cartera vencida, etc.)?	X			
4	¿La información de historial crediticio de los socios es útil para la determinación de cobros?		X		
5	¿La información proporcionada por los socios es verificado por el personal autorizado?		X		
6	¿Se tiene un sistema que le permita llevar un control de socios en cartera vencida?		X		
7	¿Proporcionan algún tipo de incentivos a los socios por puntualidad en los pagos?		X		
8	¿Está identificado e implementado controles clave para la gestión de cobro a los socios deudores?		X		
9	¿Las deficiencias en el proceso de cobro de cartera vencida, son informadas a la Gerencia?	X			
10	¿Se han tomado acciones judiciales continuas para cobro de cartera vencida?	X			
	TOTAL	4	6	0	

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}}$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{6}{10}$$

$$\text{Nivel de confianza} = 0,6$$

$$\text{Nivel de confianza} = 60\%$$

Elaborado por: G M G A	Fecha:
Revisado por:	Fecha:

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MULTICULTURAL INDÍGENA LTDA.

AUDITORÍA DE GESTIÓN

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Aspecto: Créditos

Nº	Cuestionario	SI	No	N/A	Observaciones
1	¿Se realiza el archivo de documentos generados por las operaciones del departamento de crédito?	X			
2	¿Existe una definición de actividades administrativas de cobranza?		X		
3	¿Hay revisiones de alto nivel (proyecciones, estrategias para la disminución de cartera vencida, etc.)?	X			
4	¿La información de historial crediticio de los socios es útil para la determinación de cobros?		X		
5	¿La información proporcionada por los socios es verificado por el personal autorizado?		X		
6	¿Se tiene un sistema que le permita llevar un control de socios en cartera vencida?		X		
7	¿Proporcionan algún tipo de incentivos a los socios por puntualidad en los pagos?		X		
8	¿Está identificado e implementado controles clave para la gestión de cobro a los socios deudores?		X		
9	¿Las deficiencias en el proceso de cobro de cartera vencida, son informadas a la Gerencia?	X			
10	¿Se han tomado acciones judiciales continuas para cobro de cartera vencida?	X			
	TOTAL	4	6	0	

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}}$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{6}{10}$$

$$\text{Nivel de confianza} = 0,6$$

$$\text{Nivel de confianza} = 60\%$$

Elaborado por: G M G A	Fecha:
Revisado por:	Fecha:

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MULTICULTURAL INDÍGENA LTDA.

AUDITORÍA DE GESTIÓN

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Aspecto: Comunicación

Nº	Cuestionario	SI	No	N/A	Observaciones
1	¿Tienen un buen sistema de información?	X			
2	¿Las instrucciones y disposiciones se realizan en forma escrita?		X		
3	¿Se realizan informes mensuales?	X			
4	¿Existe una definición de actividades administrativas por escrito?		X		
5	¿La información obtenida en los departamentos resulta útil para la Cooperativa?		X		
6	¿Existen programas de divulgación tanto para el código de ética como para las políticas establecidas?		X		
7	¿Se cuenta con canales para la realización de quejas y denuncias?		X		
8	¿Se convoca a reunión para tomar decisiones frente a informes financieros?		X		
9	¿Se comunican debidamente dentro de la entidad las acciones disciplinarias que se toman?		X		
10	¿Existe efectividad en la comunicación de los deberes, obligaciones y responsabilidades entre los empleados?	X			
	TOTAL	3	7	0	

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}}$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{7}{10}$$

$$\text{Nivel de confianza} = 0,7$$

$$\text{Nivel de confianza} = 70\%$$

Elaborado por: G M G A	Fecha:
Revisado por:	Fecha:

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MULTICULTURAL INDÍGENA LTDA.
INDICADORES DE GESTIÓN
1. Indicador de rendimiento

$$\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Patrimonio}} = \frac{1.588,75}{57.170,02} = 0,03$$

Resultado: El rendimiento de la entidad está representada por un 3% del patrimonio que posee.

2. Indicador estructural

$$\frac{\text{Nivel de funcionarios que ocupan cargos directivos}}{\text{Número total de funcionarios del área a analizar}} = \frac{1}{2} = 0,50$$

Resultado: El índice de representación de los directivos de la entidad es del 50%.

3. Indicador de personal

$$\frac{\text{Personal capacitado}}{\text{Personal de la Cooperativa}} = \frac{2}{4} = 0,50$$

Resultado: El porcentaje de personal capacitado en la entidad es del 50%.

4. Indicador interfásico

$$\frac{\text{Número de quejas atendidas en el mes}}{\text{Número total de quejas recepcionadas en el mes}} = \frac{20 \text{ A/RH}}{60 \text{ A/RH}} = 0,33$$

Resultado: En la Cooperativa se atiende un 33% de las quejas.

Elaborado por: G M G A	Fecha:
Revisado por:	Fecha:

5. Indicador de eficacia

$$\frac{\text{Número de Usuarios atendidos por servicio}}{\text{Número Potencial de Usuarios por servicio}} = \frac{4 \text{ A/RH}}{5 \text{ A/RH}} = 0,80$$

Resultado: La cobertura que la Cooperativa posee es del 80%.

6. Indicador de eficiencia

$$\frac{\text{Aprobación de créditos}}{\text{Solicitud de créditos}} = \frac{12 \text{ A/RH}}{20 \text{ A/RH}} = 0,60$$

Resultado: La eficiencia que muestra la Cooperativa con respecto a los créditos que ofrece es del 60%.

7. Indicador de economía

$$\frac{\text{Ingresos por intereses y servicios}}{\text{Ingresos totales}} = \frac{18.481,15}{21.118,38} = 0,88$$

Resultado: La ingresos obtenidos por productos financieros y servicios de la Cooperativa representan el 88% del total de ingresos.

8. Indicador de productividad

$$\frac{\text{Ingresos por intereses y servicios}}{\text{Gastos}} = \frac{18.481,15}{19.529,63} = 0,95$$

Resultado: La Cooperativa tiene un índice de productividad del 95%.

9. Indicador financiero de solvencia

$$\frac{\text{Activos}}{\text{Pasivos}} = \frac{139.928,27}{81.169,50} = 1,72$$

Resultado: El índice de solvencia de la Cooperativa es del 172%.

Elaborado por: G M G A	Fecha:
Revisado por:	Fecha:

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MULTICULTURAL INDÍGENA LTDA.

HOJA DE HALLAZGOS

HALLAZGOS	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO
Recursos humanos	El 86% de resultados obtenidos en el cuestionario de control interno indica que falta políticas, procedimientos, supervisión y evaluación del desempeño del personal de la Cooperativa	Uno de los principios de Control Interno determina la responsabilidad delimitada, en donde señala que se debe identificar y asignar por escrito las funciones, deberes, obligaciones, rol y atribuciones de cada una de las personas que trabajan en la entidad.	No existe un organigrama estructural y funcional formalmente establecido y conocido por todos los empleados.	Los empleados toman las decisiones a la ligera, de tal manera que incluso el Gerente no posee un horario de trabajo para atender las responsabilidades que le compete.
Capacitación al personal	El 80% de resultados obtenidos en la aplicación del cuestionario de control interno indica una negativa referente a las capacitaciones del personal.	Como principio de Control Interno, se tiene que es necesaria la capacitación y desarrollo del personal que labora en una organización, para ejercer sus funciones de manera eficaz.	Faltan políticas de capacitación en la Cooperativa.	En la Cooperativa se realizan actividades de acuerdo a las instrucciones recibidas al ingreso de cada empleado sin mostrarse un crecimiento organizacional.
Sistemas de información informático	De acuerdo a la aplicación del Cuestionario de Control Interno, el 60% de respuestas son negativas, refiriéndose a las deficiencias en los sistemas de información.	En los principios de Control Interno se tiene que es necesario el uso de equipo mecánico con dispositivos de control y prueba, que de acuerdo al avance de la tecnología es más adecuado para las entidades de este tipo.	Descuido en la actualización periódica de los datos y del sistema informático de la Cooperativa.	Información obtenida del sistema no resulta oportuna.
Créditos	Aplicado el Cuestionario de Control Interno, se estableció que el 60% de las actividades de otorgamiento y cobro de créditos no son buenas.	De acuerdo al reglamento de Créditos de la Cooperativa, en el Art. 16 manifiesta que los créditos deben esperar la aprobación del Gerente y del Comité de Crédito.	Créditos son aprobados únicamente por el Gerente, desestimando el análisis en el Departamento de crédito	Cartera vencida elevada.
Comunicación	El Cuestionario de Control Interno indicó como resultado que el 70% de la Cooperativa no tiene una efectiva comunicación interdepartamental.	Instrucciones por escrito, es uno de los principios de Control Interno y debe tener una firma de recepción para evitar inconvenientes.	Las solicitudes e información de resultados son emitidas verbalmente.	Incumplimiento de metas, desacuerdos y malos entendidos en la Cooperativa.

Elaborado por: G M G A	Fecha:
Revisado por:	Fecha:

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MULTICULTURAL INDÍGENA LTDA.

HOJA DE HALLAZGOS: Recursos humanos y capacitación al personal

HALLAZGOS	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO
Manual de procesos inexistente	Falta políticas, procedimientos, supervisión y evaluación del desempeño del personal de la Cooperativa.	Debe tener la Cooperativa manuales y procedimientos por escrito, así como las funciones, deberes, obligaciones, rol y atribuciones de cada una de las personas que trabajan en la entidad.	No existe un organigrama estructural y funcional formalmente establecido y conocido por todos los empleados.	Los empleados toman las decisiones a la ligera, de tal manera que incluso el Gerente no posee un horario de trabajo para atender las responsabilidades que le compete.
Falta capacitación continua	No se planifica capacitaciones a los empleados.	Es necesaria la capacitación continua y el desarrollo del personal para ejercer sus funciones de manera eficaz.	Faltan políticas de capacitación en la Cooperativa.	En la Cooperativa se realizan actividades de acuerdo a las instrucciones recibidas al ingreso de cada empleado.
Ausencia de iniciativas	El personal de la Cooperativa no actúa por iniciativa propia para el mejoramiento de las actividades o de la institución.	El personal tiene la potestad de emitir recomendaciones de mejoramiento de las actividades en la Cooperativa.	No se motiva adecuadamente a los empleados.	La Cooperativa no muestra un desarrollo organizacional.
Escasa planificación de actividades	Los Directivos realizan planificaciones que no son comunicadas al resto de personal.	La comunicación en la organización debe ser inmediata, para evitar omitir decisiones en las actividades a realizarse.	Directivos no tienen asesoría de profesionales que aconsejen los procedimientos adecuados en la organización.	Las actividades se realizan de acuerdo a las situaciones que se presenten, sin considerar si existe alguna decisión anticipada al respecto.

Elaborado por: G M G A	Fecha:
Revisado por:	Fecha:

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MULTICULTURAL INDÍGENA LTDA.

HOJA DE HALLAZGOS: Sistemas de información informático

HALLAZGOS	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO
Falta de manual de uso del sistema informático.	Cuando existe alguna falla en el sistema, siempre deben llamar al Técnico especialista que desarrolló el sistema informático.	Debe existir un manual de uso del sistema informático para evitar fallas al momento de utilizar y manejar el sistema.	Empleados no conocen el manejo correcto del sistema informático.	Fallas continuas en el sistema informático.
Sistema no se actualiza periódicamente.	El sistema no mantiene una actualización automática, lo que provoca falencias en la emisión de informes.	El sistema debe tener una actualización automática para evitar errores en los informes.	Empleados no conocen como actualizar el sistema informático.	El sistema emite informes con errores cada cierto tiempo.
No se registra oportunamente los datos en el sistema.	Los empleados no actualizan datos inmediatamente de conocer cambios suscitados.	La actualización de la información debe ser inmediata.	En la Cooperativa no se instaure la obligatoriedad de actualización inmediata de datos.	Datos desactualizados en el sistema informático de la Cooperativa.
Manejo del sistema a cargo de una sola persona.	El manejo del sistema está a cargo de una sola persona, quien tiene la posibilidad de manipularla a conveniencia.	El sistema debe tener dispositivos de control y prueba, los mismos que deben ser manejados por diferentes personas.	No existen políticas de control interno para verificación de los sistemas informáticos.	El sistema informático se encuentra susceptible a manipulaciones.

Elaborado por: G M G A	Fecha:
Revisado por:	Fecha:

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MULTICULTURAL INDÍGENA LTDA.

HOJA DE HALLAZGOS: Créditos

HALLAZGOS	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO
Créditos otorgados solo aprobados por el Gerente.	Las actividades de otorgamiento de créditos no se enmarcan en lo establecido al reglamento de la Cooperativa.	El Reglamento de la Cooperativa dice en el Art. 16, que los créditos deben tener la aprobación no solo del Gerente sino también del Comité de Crédito.	Los créditos son aprobados únicamente por el Gerente y no siempre se encuentra en la institución.	Clientes y socios se molestan y presentan quejas porque no reciben una respuesta sobre las solicitudes de crédito.
Cobros de cartera de crédito vencida hace generalmente la cajera.	Las actividades de cobro y registro deben ser realizadas por diferentes personas.	Es necesario la segregación de funciones para evitar funciones de carácter incompatibles.	La cajera registra los pagos de los socios en la Cooperativa y realiza visita a socios fuera de la Institución para hacer cobros de cartera vencida.	La institución cierra sus puertas cuando la cajera sale a realizar cobros y registra los pagos de los socios en la Cooperativa, corriendo el riesgo de manipulación de la información.
Cartera vencida elevada.	Socios no cancelan oportunamente las cuotas de los créditos.	Al aprobar los créditos se debe analizar las posibilidades de pago oportuno de las cuotas.	Análisis crediticio no es buena, porque solo aprueba el Gerente.	Cartera de créditos elevada y muchas de las veces es necesario recurrir a la Ley para obligar al deudor a pagar el crédito.

Elaborado por: G M G A	Fecha:
Revisado por:	Fecha:

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MULTICULTURAL INDÍGENA LTDA.

HOJA DE HALLAZGOS: Comunicación

HALLAZGOS	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO
Comunicación interdepartamental no es la adecuada.	La comunicación entre los departamentos es verbal.	Las instrucciones y comunicaciones deben ser por escrito para evitar inconvenientes.	La información y solicitudes se hacen verbalmente sin emitir algún documento que certifique las acciones que se realicen.	No existe evidencia de las labores que se realizan o de lo que se solicita entre los departamentos.
No existe comunicación entre los departamentos.	El Gerente decide sin notificar a los empleados.	Las decisiones se deben comunicar para evitar inconvenientes.	El Gerente decide sin notificar cambios al resto de empleados.	Actividades que no se notifican no tienen relación con lo que realiza la Gerencia, provocando inconvenientes entre los empleados.

Elaborado por: G M G A	Fecha:
Revisado por:	Fecha:

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MULTICULTURAL INDÍGENA LTDA.

PROGRAMA ESPECÍFICO DE AUDITORÍA

ASPECTOS A ANALIZAR:

Recursos Humanos y Capacitación

Objetivo:

- Revisar y analizar las Políticas del personal y de la Cooperativa.

Nº	Procedimiento	REF. P/T	Elaborado por	Revisado por
1	Revisión de políticas del personal de la Cooperativa	A/RH	GMGA	
3	Análisis de políticas de la Cooperativa	A/RH	GMGA	

Elaborado por: G M G A	Fecha:
Revisado por:	Fecha:

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MULTICULTURAL INDÍGENA LTDA.
REVISIÓN Y ANÁLISIS DE
POLÍTICAS DEL PERSONAL Y DE LA COOPERATIVA
AÑO 2013

La Cooperativa no cuenta con Políticas y procedimientos formalmente establecidos, tanto para la entidad como para el personal que labora en la misma, ocasionando el desconocimiento del desarrollo eficaz de las actividades organizacionales.

Los empleados de la cooperativa, no cumplen adecuadamente con las funciones a ellos encargadas, por lo que los resultados obtenidos no se consideran los mejores; por lo que se determinó los siguientes factores:

- Ausencia de preparación académica suficiente para el cargo
- Falta de Profesionalismo en las actividades
- Inadecuada capacitación y /o actualización de conocimientos
- Desconocimiento de estrategias para la optimización de recursos
- Insuficientes recursos e insumos apropiados

La suma de varios factores de estos o uno solo de ellos, ocasionan que se incurra en el incumplimiento de la calidad de servicio requerida y de las funciones de los empleados.

$$\Sigma \left\{ \frac{\text{Actividades realizadas}}{\text{Actividades asignadas}} = \frac{36 \text{ A/Co-1}}{85} = 0,42 \right.$$

El cumplimiento de las labores asignadas a los empleados, no son alcanzadas en su totalidad, por falta de determinación de objetivos y metas, sin el establecimiento de fechas límite de logro, provocando la insatisfacción y quejas de los socios que ocasionan mala reputación de la entidad; evidenciando la falta de supervisión y evaluación del desempeño laboral.

Nota:

- ⊂ Información verbal obtenida a través de entrevistas o conversaciones.
- Σ Verificación aritmética de datos tomados de indicadores de gestión I/G efectuado por Auditoría.

Elaborado por: G M G A	Fecha:
Revisado por:	Fecha:

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MULTICULTURAL INDÍGENA LTDA.
PROGRAMA ESPECÍFICO DE AUDITORÍA

ASPECTO A ANALIZAR:

Sistemas de Información Informático


Objetivo:

- Revisión de datos obtenidos con el software SAC de SERVICLIC que utiliza la Cooperativa.

Nº	Procedimiento	REF. P/T	Elaborado por	Revisado por
1	Revisión de datos de informes financieros emitidos por el sistema	A/SII-1	GMGA	
2	Análisis de registro de cuentas del sistema informático	A/SII-2	GMGA	

Elaborado por: GMGA	Fecha:
Revisado por:	Fecha:

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MULTICULTURAL INDÍGENA LTDA.
REVISIÓN DE DATOS DE INFORMES FINANCIEROS EMITIDOS POR EL
SISTEMA SAC - AÑO 2013**

	CAC BANCO INDIGENA 2013		
	BALANCE GENERAL		
CONTA 13			PAGINA: 1
OFICINA: AMBATO			
PERIODO: DICIEMBRE 2013		EMISION: 31Dic2013	
		Σ 139,928.27	
1.	ACTIVOS		
1.1.	FONDOS DISPONIBLES		29,945.69
1.1.01.	CAJA	14,930.69	
1.1.01.05	Efectivo	14,930.69	
1.1.03.	BANCOS Y OTRAS	15,015.00	
1.1.03.10	BANCO DEL AUSTRO	15,015.00	
1.4.	CARTERA DE CREDITOS		Λ 97,119.13
1.4.04.	CARTERA DE CREDITO CREDI	85,231.23	
1.4.04.05	DE 1 A 30 DIAS	13,319.48	
1.4.04.10	DE 31 A 90 DIAS	7,609.35	
1.4.04.15	DE 91 A 180 DIAS	9,729.46	
1.4.04.20	De 181 a 360 Días	7,138.46	
1.4.04.25	Mas de 360 Días	47,434.48	
1.4.14.	MICROCREDITOS Q' NO GENERA	7,990.01	
1.4.14.05	De 1 a 30 Días	4,011.18	
1.4.14.10	De 31 a 90 Días	2,210.73	
1.4.14.15	De 91 a 180 Días	400.10	
1.4.14.20	De 181 a 360 Días	510.00	
1.4.14.25	Mas de 360 Días	858.00	
1.4.24.	MICROCEDITOS VENCIDOS	7,308.11	
1.4.24.05	De 1 a 30 Días	1,591.50	
1.4.24.10	De 31 a 90 Días	1,390.90	
1.4.24.15	De 91 a 180 Días	1,190.61	
1.4.24.20	De 181 a 360 Días	1,750.10	
1.4.24.25	Mas de 360 Días	1,385.00	
1.4.99.	(PROVISIONES PARA CREDITOS (Proiv. Microcrédito Malo)	-3,410.22	
1.4.99.20		-3,410.22	
1.6.	CUENTAS POR COBRAR		10,683.45
1.6.03.	INTERESES POR COBRAR DE	4,709.97	
1.6.03.20	Microcreditos	4,709.97	
1.6.90.	CUENTAS POR COBRAR VARIAS	5,973.48	
1.6.90.05	Anticipos al Personal	1,800.00	
1.6.90.10	Prestamos	3,430.00	
1.6.90.20	Socios	743.48	
1.8.	PROPIEDADES Y EQUIPOS		1,327.98
1.8.05.	MOBILIARIO Y EQUIPOS	4,042.55	
1.8.05.05	Muebles de Oficina y Enseres	3,664.55	
1.8.05.10	Equipos de Oficina	378.00	
1.8.06.	EQUIPOS DE COMPUTO	3,339.64	
1.8.06.01	Equipos de Computo	3,339.64	
1.8.07.	UNIDADES DE TRANSPORTE	2,784.33	
1.8.07.02	Motos	2,784.33	
1.8.90.	OTROS ACTIVOS FIJOS	1,046.09	
1.8.90.01	Letreros, Rotulos,	1,046.09	
1.8.99.	(DEPRECIACION ACUMULADA)	-9,884.63	

SISTEMA SAC TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS www.serviclic.com

Nota:

Λ Rastreo de registro de las operaciones, (no fue permitido obtener documentación de documentos de crédito, solamente se pudo revisar al momento de la visita).

Σ Verificación aritmética efectuada por Auditoría.

Elaborado por: G M G A	Fecha:
Revisado por:	Fecha:

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MULTICULTURAL INDÍGENA LTDA.
REVISIÓN DE DATOS DE INFORMES FINANCIEROS EMITIDOS POR EL
SISTEMA SAC - AÑO 2013**

(Continuación)

CONTAS		CANTIDAD		CANTIDAD	
CONTAS 13				PAGINA: 2	
OFICINA: AMBATO				EMISION: 31Dic2013	
PERIODO: DICIEMBRE 2013					
1.8.99.15	(dep.Acum Muebles y Ensres Equ	-2,969.39			
1.8.99.16	(Deprec. Acum. Equip.Oficina)	-113.40			
1.8.99.20	(Equipos de Computación)	-3,000.00			
1.8.99.25	(Dep.Acum Vehiculos)	-2,784.32			
1.8.99.90	(DEP. ACUM. OTROS ACTIVOS)	-1,017.52			
1.9.	OTROS ACTIVOS		852.02		
1.9.02.	PARTICIP/CERTIFIC/APORTACION	100.00			
1.9.02.15	Fecoac	100.00			
1.9.04.	VALORES ACUMULADOS POR	400.00			
1.9.04.11	Arriendos en Garantia	400.00			
1.9.90.	OTROS	352.02			
1.9.90.10	Anticipo Imp. Renta	352.02			
2.	P A S I V O S		-55,213.47	Σ	-81,169.50
2.1.	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO				
2.1.01.	DEPOSITOS A LA VISTA	-25,837.66			
2.1.01.35	Depósitos de Ahorro	-25,837.66			
2.1.03.	DEPOSITOS A PLAZO	-29,375.81			
2.1.03.05	De 1 a 30 días	-1,500.00			
2.1.03.06	De 31 a 90 días	-1,550.00			
2.1.03.07	De 91 a 180 días	-3,432.48			
2.1.03.08	De 181 a 360 días	-2,893.33			
2.1.03.09	De más de 361 días	-20,000.00			
2.5.	CUENTAS POR PAGAR		-956.03		
2.5.03.	OBLIGACIONES PATRONALES	-378.36			
2.5.03.25	Participación empleados	-378.36			
2.5.04.	RETENCIONES	-22.36			
2.5.04.04	Retenciones IVA	-9.60			
2.5.04.05	Retenciones En la Fuente Renta	-12.76			
2.5.05.	CONTRIBUCIONES IMPUESTOS Y	-555.31			
2.5.05.05	Impuesto a la Renta	-471.69			
2.5.05.15	Aportes a la SEPS	-83.62			
2.6.	OBLIGACIONES FINANCIERAS		-25,000.00		
2.6.06.	CREDITOS ENT. PUBLICAS	-25,000.00			
2.6.06.05	De 1 a 30 Días	-1,334.34			
2.6.06.10	De 31 a 90 Días	-2,702.94			
2.6.06.15	De 91 a 180 Días	-4,086.50			
2.6.06.20	De 181 a 360 Días	-6,330.59			
2.6.06.25	Mas de 360 Días	-8,545.63			
3.	P A T R I M O N I O		-57,170.02	Σ	-57,170.02
3.1.	CAPITAL SOCIAL				
3.1.03.	APORTES DE LOS SOCIOS	-57,170.02			
3.1.03.01	Certificados de Aportación	-57,170.02			

SISTEMA SAC TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS www.serviclic.com

UTILIDAD	-1,588.75	
	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	Σ 139,928.27
Sr. Pedro Gualan PRESIDENTE C.A.		Sr. María Bayes PRESIDENTE C.V.
Lic. José Cepeda GERENTE GENERAL		Lic. Silfredo Pérez CONTADOR GENERAL Matricula

Nota:

- Σ Verificación aritmética efectuada por Auditoría.
- ✓ Cotejado, comparación del saldo registrado en Resultados con el registrado en el Balance.

Elaborado por: GMGA	Fecha:
Revisado por:	Fecha:

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MULTICULTURAL INDÍGENA LTDA.
REVISIÓN DE DATOS DE INFORMES FINANCIEROS EMITIDOS POR EL
SISTEMA SAC - AÑO 2013



CAC BANCO INDIGENA 2013
BALANCE DE RESULTADOS

PERIODO: **DICIEMBRE 2013**

Pag. 1

CONTA 13

OFICINA: AMBATO
 CODIGO

FECHA PROCESO: 31Dic2013

Cuenta	ESTE MES	TOTAL
4. GASTOS	3,062.97	Σ 19,529.63
4.1. INTERESES PAGADOS-CAUSADOS	200.50	1,425.91
4.1.01. OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	200.50	850.97
4.1.01.15. Depósitos de ahorros	137.66	138.66
4.1.01.30. Depósitos a Plazo	62.84	707.15
4.1.01.40. A los Certificados de	0.00	5.16
4.1.03. INTERES FINANCIERO	0.00	574.94
4.1.03.30. Interes Ent. F. Pulicas	0.00	574.94
4.4. PROVISIONES	280.00	855.00
4.4.02. CARTERA DE CREDITO	280.00	855.00
4.4.02.01. Prov. Créditos Malos	280.00	855.00
4.5. GASTOS DE OPERACION	1,648.80	16,315.05
4.5.01. GASTOS DE PERSONAL	71.75	4,502.82
4.5.01.05. Remuneraciones Mesnsuales	0.00	2,686.00
4.5.01.20. Aportes al IESS	71.75	1,370.82
4.5.01.90. Otros	0.00	446.00
4.5.02. HONORARIOS	80.00	2,420.40
4.5.02.10. Honorarios Profesionales	80.00	2,420.40
4.5.03. SERVICIOS VARIOS	100.00	5,729.30
4.5.03.05. Movilizac. Viaticos,	0.00	915.74
4.5.03.15. Publicidad y Propaganda	0.00	380.00
4.5.03.21. Agua	0.00	5.50
4.5.03.23. Comunicaciones	0.00	135.73
4.5.03.24. Buro Credito	0.00	306.00
4.5.03.25. Seguros	0.00	36.33
4.5.03.30. Arendamientos	100.00	3,950.00
4.5.04. IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES	9.60	598.12
4.5.04.05. Impuestos Fiscales	0.00	279.67
4.5.04.10. Impuestos Municipales	0.00	164.85
4.5.04.45. Pagos de IVA Gastos	9.60	153.60
4.5.05. DEPRECIACIONES	202.13	682.69
4.5.05.25. Dep.MueblesEnseres y Equipos	202.13	404.25
4.5.05.35. UnidadesdeTransporte	0.00	278.44
4.5.06. AMORTIZACIONES	1,071.73	1,190.81
4.5.06.20. Gastos de Constitución	1,071.73	1,190.81
4.5.07. OTROS GASTOS	113.59	1,190.91
4.5.07.05. Suministros diversos	113.59	792.91
4.5.07.15. Mant.de Activos Fijos	0.00	398.00
4.8. EGRESOS EXTRAORDINARIOS	933.67	933.67
4.8.90. Otros	933.67	933.67
5. INGRESOS	-4,994.11	Σ -21,118.38
5.1. INTERESES Y DESCUENTOS	-2,291.88	-16,056.84

SISTEMA SAC - TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS www.serviclic.co

Nota:

Σ Verificación aritmética efectuado por Auditoría.

Elaborado por: G M G A	Fecha:
Revisado por:	Fecha:

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MULTICULTURAL INDÍGENA LTDA.
REVISIÓN DE DATOS DE INFORMES FINANCIEROS EMITIDOS POR EL
SISTEMA SAC - AÑO 2013**

(Continuación)



**CAC BANCO INDIGENA 2013
BALANCE DE RESULTADOS**

PERIODO: **DICIEMBRE 2013**

Pag. 2

CONTA 13

FECHA PROCESO: 31Dic2013

OFICINA: AMBATO

CODIGO	CUENTA	ESTE MES	TOTAL
5.1.04.	INTERESES DE CARTERA DE	-2,291.88	-16,056.84
5.1.04.20	Cartera de Microcrédito	-1,681.50	-13,650.49
5.1.04.30	Interes Mora	-610.38	-2,406.35
5.4.	INGRESOS POR SERVICIOS	-65.00	-2,424.31
5.4.01.	POR SERVICIOS	-53.50	-1,726.41
5.4.01.05	Ingresos de Socios	-37.00	-37.00
5.4.01.10	De Creditos Dados	-16.50	-1,689.41
5.4.04.	MANEJO Y COBRANZAS	-11.50	-697.90
5.4.04.01	Notificaciones	-11.50	-399.90
5.4.04.02	Cuotas de ingreso	0.00	-298.00
5.6.	RECUPERACIONES	-2,637.23	-2,637.23
5.6.90.	OTROS	-2,637.23	-2,637.23
5.6.90.01	Varios	-2,637.23	-2,637.23
	RESULTADO ==>	-1,931.14	-1,588.75

[Signature]
Sr. Pedro Gualan
PRESIDENTE C.A.

[Signature]
Lic. José Cepeda
GERENTE GENERAL



[Signature]
Sr. María Bayes
PRESIDENTE C.V.

[Signature]
Lic. Silfredo Pérez
CONTADOR GENERAL
Matricula

SISTEMA SAC - TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS www.serviclic.c

Nota:

[Red checkmark] Cotejado, comparación del saldo registrado en resultados con el registrado en el Balance

Elaborado por: GMGA	Fecha:
Revisado por:	Fecha:

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MULTICULTURAL INDÍGENA LTDA.
ANÁLISIS DE REGISTRO DE CUENTAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO
AÑO 2013

PROPIEDADES Y EQUIPOS	Σ \$ 1.327,98
MOVILIARIO Y EQUIPO	\$ 4.042,55
Muebles de Oficina y Enseres	α \$ 3.664,55
Equipos de Oficina	α \$ 378,00
EQUIPOS DE CÓMPUTO	\$ 3.339,64
Equipos de cómputo	α \$ 3.339,64
UNIDADES DE TRANSPORTE	\$ 2.784,33
∅ Motos	α \$ 2.784,33
OTROS ACTIVOS FIJOS	\$ 1.046,09
Letreros, Rótulos	α \$ 1.046,09
(DEPRECIACIÓN ACUMULADA)	-\$ 9.884,63
(Dep. Acum. Muebles y Enseres)	α -\$ 2.969,39
(Deprec. Acum. Equip. Oficina)	α -\$ 113,40
(Equipos de Computación)	α -\$ 3.000,00
∅ (Deprec. Acum. Vehículo)	α -\$ 2.784,32
(DEP. ACUM. OTROS ACTIVOS)	α -\$ 1.017,52

Los bienes que forman parte de la cuenta Propiedades y Equipo se encuentran en la última fase de depreciación, incluso la Unidad de transporte se encuentra totalmente depreciada, pero aún está siendo utilizada en la Cooperativa, lo que corresponde aplicar la revalorización de los bienes a través de las NIIF.

Los Equipos de Cómputo son obsoletos y es necesario la adquisición de nuevos equipos. Cabe señalar que no se encuentra registrado en el sistema la adquisición de licencias para el uso del sistema informático.

Nota:

α Comprobación de la evidencia que sustenta la propiedad, veracidad y legalidad de la transacción u operación.

Σ Verificación aritmética de datos tomados efectuado por Auditoría.

∅ Examen físico y ocular del activo tangible (moto) y documentos.

Elaborado por: G M G A	Fecha:
Revisado por:	Fecha:

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MULTICULTURAL INDÍGENA LTDA.
PROGRAMA ESPECÍFICO DE AUDITORÍA

ASPECTO A ANALIZAR:

Créditos

Objetivo:

- Revisión del reglamento de créditos de la Cooperativa.
- Análisis de la cartera de créditos vencidos respecto al total de créditos otorgados.

Nº	Procedimiento	REF. P/T	Elaborado por	Revisado por
1	Revisión del reglamento de créditos	A/C-1	GMGA	
2	Análisis de la cartera de créditos vencidos respecto al total de créditos otorgados	A/C-2	GMGA	

Elaborado por: GMGA	Fecha:
Revisado por:	Fecha:

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MULTICULTURAL INDÍGENA LTDA.
REVISIÓN DEL REGLAMENTO DE CRÉDITOS
AÑO 2013

TÍTULO III

OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS

ARTICULO 16°: Los socios que deseen optar a un préstamo deberán completar, firmar y estampar su huella digital en el formulario de solicitud de crédito que para estos efectos dispondrá la Cooperativa y, **en general, esperar la aprobación del Gerente y del Comité de Crédito.** ○

ARTICULO 17°: La Cooperativa, con el objeto de renegociar o reestructurar créditos ya otorgados y en mora, podrá celebrar cualquier tipo de operación financiera con personas que no sean socios, cuando éstas hayan asumido obligaciones con la institución en calidad de avales, fiadores o codeudores solidarios de socios o cuando bienes de su propiedad se encuentren garantizando obligaciones de éstas con la Cooperativa.

ARTICULO 18°: Los créditos aprobados, deberán ser retirados por los socios en el plazo máximo de treinta (30) días, a contar de la fecha de aprobación de la solicitud correspondiente. Vencido este plazo, la solicitud quedará sin efecto, debiendo el socio interesado presentar una nueva, la cual deberá cumplir nuevamente con todas las instancias de aprobación.

ARTICULO 19°: Si al momento de cursar el préstamo al socio, el personal de la cooperativa detectare cambios desfavorables en alguno de los antecedentes consignados en la solicitud de crédito, la Gerencia estará facultada para exigir las rectificaciones pertinentes.

ARTÍCULO 20°: El monto mínimo de los préstamos será de 50 dólares Americanos y el máximo, el que se señale para cada tipo de créditos.

En el reglamento de créditos se encuentra contemplado que todo tipo de crédito debe tener la aprobación del Gerente y del Comité de Crédito, pero actualmente, en la Cooperativa se ha realizado el otorgamiento de créditos solo con la aprobación del Gerente. Y, de acuerdo a versiones de algunos empleados, es porque el Comité no siempre está disponible, sin dar a conocer quienes lo conforman.

○ Examen ocular para cerciorarse como se ejecutan las operaciones de otorgamiento de Crédito.

Elaborado por: G M G A	Fecha:
Revisado por:	Fecha:

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MULTICULTURAL INDÍGENA LTDA.

REVISIÓN DEL REGLAMENTO DE CRÉDITOS

AÑO 2013

TITULO VII

NIVELES DE APROBACIÓN

ART. 33°: En lo general, todas las solicitudes de crédito, cualquiera sea su monto, deberán ser aprobadas por Gerencia y por el Comité de Crédito y en los casos especiales, el Consejo de Administración. ⚡ Para este efecto, regirá la siguiente tabla con los siguientes niveles de aprobación, en la cual se contempla y se evalúa, sobre el total de endeudamiento alcanzado por el socio, es decir, la suma de todos los créditos (total capital) incluido el nuevo crédito a otorgar

Hasta 1000 USD., el Asesor de Crédito.

Hasta 5000 USD., Jefe de Agencias

Hasta 10000 USD., el Gerente General ⚡

Hasta 20000 USD., el Comité de Créditos.

Hasta 500000USD, el Consejo de Administración

Las facultades de aprobación son individuales y no se puede delegar. El consejo de administración podrá rebajar o eliminar facultades al gerente y jefes de agencias en caso de estimar y comprobar que estas facultades están siendo mal aplicadas.

⚡ Según se indica en el Reglamento de créditos, Gerencia puede negar créditos de hasta \$10000 USD, es decir, la interpretación es que el Comité de Crédito juntamente con la Gerencia debe aprobar los créditos, pero si el Gerente no lo aprueba, el crédito no será otorgado. Porque de no ser así, entonces, el Reglamento contiene contradicción en la redacción.

☐ En la actualidad, Gerencia ha realizado aprobación de créditos únicamente de hasta \$1000 USD, sin considerar la labor que debe realizar el Asesor de Crédito.

Nota:

⚡ Analizado en sus aspectos cualitativos, principalmente relacionado al cumplimiento de las disposiciones legales correspondientes.

☐ Información verbal obtenida a través de entrevistas o conversaciones.

Elaborado por: G M G A	Fecha:
Revisado por:	Fecha:

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MULTICULTURAL INDÍGENA LTDA.
ANÁLISIS DE LA CARTERA DE CRÉDITOS VENCIDOS RESPECTO AL
TOTAL DE CRÉDITOS OTORGADOS
AÑO 2013

Datos obtenidos del Balance General:

MICROCRÉDITOS QUE NO GENERA INTERÉS VENCIDO \$ 7.990,01

CARTERA VENCIDA ✖ \$ 7.308,11

1-30 Días	31-90 Días	91-180 Días	181-360 Días	Más de 360 Días	TOTAL CARTERA VENCIDA
\$ 1.591,50	\$ 1.390,90	\$ 1.190,61	\$ 1.750,10	\$ 1.385,00	∑ \$ 7.308,11
21,78	19,03	16,29	23,95	18,95	100%

	CARTERA VENCIDA	SALDOS NO VENCIDOS	TOTAL
TOTAL	✖ \$ 7.308,11	\$ 7.990,01	\$ 15.298,12
PORCENTAJE	47,77	52,23	100

Se determina que el porcentaje de cartera vencida es elevado, ya que la Cooperativa no debería tener un alto índice de cartera vencida con respecto al total de los créditos otorgados, porque podría caer en iliquidez financiera.

Nota:

✖ Conciliado, ya que los datos fueron relacionados entre sí.

∑ Verificación aritmética de datos tomados, efectuado por Auditoría.

Elaborado por: G M G A	Fecha:
Revisado por:	Fecha:

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MULTICULTURAL INDÍGENA LTDA.
PROGRAMA ESPECÍFICO DE AUDITORÍA

ASPECTO A ANALIZAR:

Comunicación (Interdepartamental)

Objetivo:

- Verificación de los procesos de comunicación entre departamentos de la Cooperativa.
- Comprobación de la documentación de las labores y los resultados obtenidos.

Nº	Procedimiento	REF. P/T	Elaborado por	Revisado por
1	Verificar los procesos de comunicación entre departamentos	A/Co-1	GMGA	
2	Comprobar la adecuada documentación de las labores y los resultados obtenidos	A/Co-1	GMGA	

Elaborado por: GMGA	Fecha:
Revisado por:	Fecha:

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MULTICULTURAL INDÍGENA LTDA.
VERIFICACIÓN Y COMPROBACIÓN DE LOS PROCESOS DE
COMUNICACIÓN ENTRE DEPARTAMENTOS
AÑO 2013

Los empleados de los diferentes departamentos de la Cooperativa, no realizan la adecuada documentación de actividades, así como existe además la falta de evidencia escrita de los resultados obtenidos en sus labores.

Los documentos que generalmente se encuentran archivados y resguardados, son aquellos que entregan los socios al realizar créditos o depósitos; pero por actividades administrativas propias de la Cooperativa, no existen.

Al momento de emitir informes para alguna entidad superior que así lo requiera, se los generan inmediatamente, de acuerdo a la necesidad imperiosa que se suscite, con el riesgo de que estos informes contengan errores o inconsistencias.

$$\Sigma \left\{ \begin{array}{l} \subset \text{ Documentación de las} \\ \text{actividades realizadas} \\ \hline \text{A/RH-1 Actividades realizadas} \end{array} \right. = \frac{19}{36} = 0,88$$

Se evidencia con un índice del 88%, que el desempeño laboral no se encuentra sustentado en la presentación de informes.

De la misma forma sucede con las solicitudes entre departamentos, que siempre se lo hace de manera verbal.

Nota:

- ⊂ Información verbal obtenida a través de entrevistas o conversaciones.
- Σ Verificación aritmética de datos tomados de la Cédula Analítica de Recursos Humanos A/RH-1 efectuado por Auditoría.

Elaborado por: G M G A	Fecha:
Revisado por:	Fecha:

FASE IV: INFORME DE RESULTADOS

**PROGRAMA DE AUDITORÍA DE GESTIÓN
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MULTICULTURAL INDÍGENA LTDA.**

PROGRAMA DE FASE IV

Objetivos:

- Emitir las respectivas conclusiones y recomendaciones en el informe final.

Nº	Procedimiento	Ref. P/T	Elaborado por	Revisado por	Observaciones
1	Carta a Gerencia	CG	GMGA		
2	Informe Final de Auditoría de Gestión	IF	GMGA		

Elaborado por: GMGA	Fecha:
Revisado por:	Fecha:

Ambato, 23 de Abril de 2015

Licenciado

José M. Cepeda Gualán

Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Multicultural Indígena Ltda.

Presente

De mis consideraciones:

Hemos realizado una Auditoría de Gestión al Departamento de crédito de la entidad en sus actuaciones durante el año 2013.

El examen fue realizado de acuerdo con las Normas de Auditoria Generalmente Aceptadas y Normas Internacionales de Auditoria; en consecuencia se incluye entre otros aspectos, la planificación, evaluación de riesgos y control interno, considerados necesarios de acuerdo a las circunstancias.

El objetivo de la Auditoría fue establecer el grado de eficiencia, eficacia y economía de las operaciones en el Departamento de crédito para el mejoramiento de los procesos de recuperación de cartera.

Al no haber realizado un examen a los estados financieros no emitimos ninguna opinión sobre los mismos.

El resultado del examen nos permitió concluir que la Gestión en el Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Multicultural Indígena Ltda. ejecutada por la administración de la Institución y evaluada en términos de eficiencia, eficacia, economía, ética y ecología, no se presenta de una manera adecuada; puesto que arroja deficiencias que se detallan en los siguientes hallazgos, cuyos correctivos se verán reflejados con la aplicación de las recomendaciones propuestas.

Queremos dejar constancia del sincero agradecimiento por la colaboración recibida del personal administrativo y su predisposición para mejorar la gestión, lo que compromete una asesoría futura.

Atentamente,

Gladys M. Galarza A.

Auditoría Externa

Elaborado por: G M G A	Fecha:
Revisado por:	Fecha:

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MULTICULTURAL INDÍGENA LTDA.
INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL EJERCICIO 2013**

I. ANTECEDENTES

a) Motivo del Examen

La Auditoría de gestión ha sido realizada aplicada al departamento de crédito según el contrato suscrito entre la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MULTICULTURAL INDÍGENA LTDA. Y NUESTRA FIRMA DE AUDITORÍA EXTERNA, con fecha 12 de enero de 2015.

b) Antecedentes de la Cooperativa

La entidad inició sus operaciones como servicio de ahorro y crédito SAC – CIDENURET en Enero de 2004. Luego, se adquiere el Acuerdo Ministerial DCC-MBS-0030 en donde se determina el reconocimiento jurídico en la Dirección Nacional de Cooperativas el 17 de Octubre de 2005, fecha que inicia sus actividades de intermediación monetaria como COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MULTICULTURAL INDÍGENA LTDA., abriendo sus puertas al público a partir de Abril del 2006.

La institución, brinda apoyo direccionado al desarrollo y crecimiento de la Economía Popular, orientada al desarrollo social y económico del pequeño y mediano empresario.

La Cooperativa enmarca sus actividades bajo el control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, mediante Resolución N° SEPS-ROEPS-2013-000598.

La entidad, tiene sus operaciones de crédito enfocadas al préstamo de micro-créditos colaborando al desarrollo integral de las personas; ofrece además, servicios financieros integrales, comunitarios, empresariales, artesanales y de agroindustria.

c) Objetivos y Alcance de la Auditoría.

De acuerdo a lo pactado contractualmente, la auditoria comprende el examen al Departamento de crédito de la Cooperativa en sus actuaciones durante el Ejercicio 2013, a efectos de emitir un Informe de Auditoría de gestión para emitir recomendaciones oportunas que promuevan mejoras en los procesos de recuperación de cartera.

Nuestro examen, se ha efectuado de acuerdo con Normas de Auditoria Generalmente Aceptadas y Normas Internacionales de Auditoria; y por consiguiente, incluye entre otros aspectos, la planificación, evaluación de riesgos y control interno, lo cual, nos ha permitido obtener una seguridad razonable para apoyar nuestras recomendaciones.

II. CONCLUSIONES

Como resultado de nuestro examen se detectaron deficiencias y/o desviaciones, cuyas conclusiones se revelan a continuación:

A. SOBRE LOS ASPECTOS ANALIZADOS

1) Recursos Humanos

Con motivo de la evaluación del control interno realizado, se ha detectado que faltan políticas y procedimientos de supervisión y evaluación del desempeño del personal de la Cooperativa, lo cual, contraviene uno de los principios de Control Interno, el mismo que determina la responsabilidad delimitada; que señala la identificación y asignación de manera escrita de las funciones, deberes, obligaciones, rol y atribuciones de cada una de las personas que trabajan en la entidad.

La causa de esta deficiencia, se debe a que no existe un organigrama estructural y funcional formalmente establecido y conocido por todos los empleados.

El efecto de lo antes observado, determina que los empleados tomen las decisiones a la ligera, de tal manera que incluso el Gerente no posee un horario de trabajo para atender las responsabilidades que le compete.

2) Capacitación al personal

Mediante la evaluación realizada, se determinó que durante el ejercicio económico de 2013 la Cooperativa incide en una falta negativa de capacitaciones al personal; y, como principio de Control Interno se tiene que es necesaria la capacitación y desarrollo del personal que labora en una organización, para ejercer sus funciones de manera eficaz.

La causa se debe a que no se encuentra establecida como política la capacitación en la entidad y no se ha efectuado ninguna gestión para capacitar al personal.

A efecto de esta omisión, es que se realizan actividades de acuerdo a las instrucciones únicamente recibidas al ingreso de cada empleado, sin mostrarse un crecimiento organizacional.

3) Sistemas de información informático

De acuerdo con la evaluación desarrollada, se obtuvo que existe deficiencias en los sistemas de información. En los principios de Control Interno se indica que es necesario el uso de equipo mecánico con dispositivos de control y prueba, que de acuerdo al avance de la tecnología es más adecuado para las entidades de este tipo.

La causa de esta situación es resultado del descuido en la actualización periódica de los datos y del sistema informático de la Cooperativa; provocando información inoportuna.

4) Créditos

Aplicados los procedimientos de Auditoría, se estableció que la mayoría de las actividades de otorgamiento y cobro de créditos no son buenas, ya que se infringe el reglamento de Créditos de la Cooperativa, en donde el Art. 16 manifiesta que los créditos deben esperar la aprobación del Gerente y del Comité de Crédito.

La causa de esta situación es que generalmente, los créditos son aprobados únicamente por el Gerente, desestimando incluso el análisis en el Departamento de crédito; teniendo como efecto una elevada cartera vencida.

5) Comunicación

Conforme con el examen realizado, se estableció que la Cooperativa no posee una efectiva comunicación interdepartamental; esta situación es desacertada ya que las instrucciones por escrito, es uno de los principios de Control Interno, fundamental en una organización, puesto que se define responsabilidad al momento en que estos documentos tienen una firma de recepción para evitar inconvenientes.

La causa preexiste porque las solicitudes e información de resultados son emitidas verbalmente, ocasionando que se debilite el control y se reste confiabilidad en el cumplimiento de metas, con posibles desacuerdos y malos entendidos en la Cooperativa.

B. RECOMENDACIONES

1) Recursos humanos

Es prioritario, que se implemente formalmente políticas y procedimientos que se encuentren por escrito y que todo el personal tenga libre acceso a esta normativa. De la misma manera, es indispensable que se establezca lineamientos de supervisión y evaluación continua de desempeño al personal de la Cooperativa, señalando la identificación y asignación de manera escrita de las funciones, deberes, obligaciones, roles y atribuciones de cada una de las personas que trabajan en la entidad; para fijar así la responsabilidad de cada funcionario

2) Capacitación al personal

Es necesario establecer planes y programas de capacitación y desarrollo del personal que labora en la Cooperativa, para que cada empleado ejerza sus funciones de manera eficaz, en lo que se refiere a Atención al cliente, Relaciones humanas, Secretariado, NIIF y demás temas inherentes a la organización.

3) Sistemas de información informático

Se recomienda establecer un presupuesto específico para realizar la adquisición

de nuevo hardware que de acuerdo al avance de la tecnología se agilite el proceso en las labores de registro y control en la entidad; igualmente, se fijen fechas para la realización del mantenimiento preventivo y control del software que se utiliza en la Cooperativa.

De la misma manera, se debe prescribir políticas de registro inmediato de las transacciones que se realizan, para que al momento inesperado de solicitar Balances y Resultados, sean estos óptimos y reales.

4) Créditos

Para evitar incurrir en el quebrantamiento del Reglamento de créditos de la Cooperativa, los créditos deben cumplir con la aprobación legal respectiva; estableciendo un día a la semana para reunión del Comité de Crédito con el Gerente para revisar el análisis de crédito realizado por el Asesor de créditos. De tal manera que luego, un día determinado sea exclusivamente para informar a los socios sobre el resultado de sus solicitudes, evitando de esta manera inconformidad en los socios y por consiguiente las quejas y desprestigio de la entidad.

5) Comunicación

Nuestra recomendación es que todo tipo de solicitudes, instrucciones e informes se hagan por escrito y con la firma de recepción para evitar inconvenientes y desacuerdos. De esta manera, se tendrá un control de los documentos emitidos y de las actividades realizadas por cada funcionario.

Ambato, 28 de Abril de 2015.

Gladys M. Galarza A.

Auditoría Externa

Elaborado por: G M G A	Fecha:
Revisado por:	Fecha:

4.3 VERIFICACIÓN DE IDEA A DEFENDER

4.3.1 Verificación de la idea a defender

Se utilizó las cifras del balance general de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Multicultural Indígena Ltda., del año 2013 para realizar el análisis respectivo para la obtención de indicadores financieros que permitan la comprobación de las variables enunciadas en la idea a defender. (Ver Anexo 1)

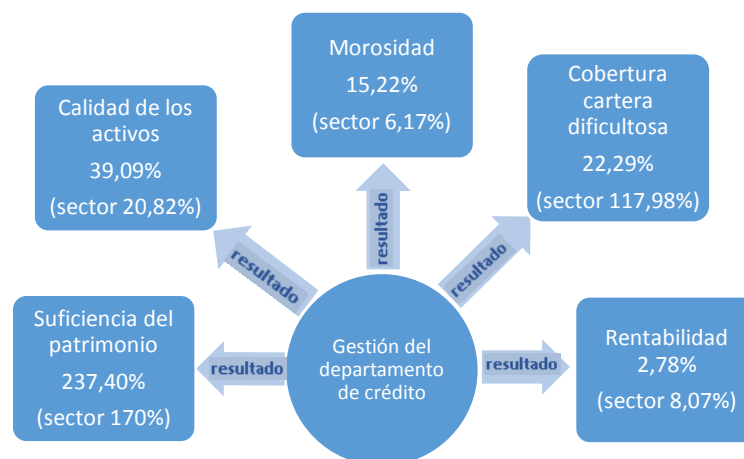
Idea a defender

La realización de la Auditoria de Gestión aplicada al departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y crédito Multicultural Indígena Ltda., de la ciudad de Ambato, durante el año 2013; contribuye en el mejoramiento de los procesos de recuperación de cartera.

Conclusión

El reflejo de los resultados insatisfactorios obtenidos de acuerdo a la labor realizada por el departamento de crédito, son presentados en la siguiente figura.

Figura N° 7: Comprobación de las variables enunciadas en la idea a defender



Fuente: Castro, J. (2013)

Elaborado por: Gladys Galarza

Por lo tanto se acepta la idea a defender, puesto que la realización de la Auditoria de Gestión al departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y crédito Multicultural Indígena Ltda. de la ciudad de Ambato, durante el año 2013; contribuye en el mejoramiento de los procesos de recuperación de cartera.

CONCLUSIONES

- La Auditoría de Gestión al Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Multicultural Indígena Ltda., es el resultado de conversaciones preliminares con el Gerente general quien recomendó la labor en beneficio de la institución y para cumplimiento del requisito estudiantil universitario.
- La determinación de la metodología para la realización de la Auditoría de Gestión aplicada al Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Multicultural Indígena Ltda., ha sido una experiencia muy práctica; ya que para su realización fue necesario conocer muy de cerca las actividades que se realizan en el área a auditar, determinando las falencias e inconvenientes existentes en la entidad financiera.
- La realización de la Auditoría de Gestión a los procesos de crédito, ha sido llevada a cabo al conocer primeramente la gestión general de la Cooperativa, ya que al no tener mucho personal laborando en la entidad ha sido factible llevar a cabo una observación directa de los procedimientos y labores realizados en el departamento de crédito.
- El informe de Auditoría de gestión, fue realizado en base a los lineamientos que la entidad necesita para llevar a cabo un mejoramiento en el control interno de la Cooperativa; ya que al no tener un amplio conocimiento sobre el tema, fue necesario que el informe no sea muy extenso ni muy técnico, para la fácil comprensión del directorio y la inmediata aplicación de las recomendaciones ahí expuestas.
- La realización de la Auditoría de Gestión a la Cooperativa, resultó una labor muy fructífera, ya que ha conllevado mucha investigación de índole científico técnico. Puesto que poner en práctica la profesión, resulta de la dedicación a los estudios y aplicación de recomendaciones que los Docentes universitarios brindan en las aulas de clases.

RECOMENDACIONES

- Es importante considerar la opinión y sugerencias de aquellas personas que de manera directa o indirecta apoyan la realización de investigaciones de carácter estudiantil, ya que puede facilitar el desarrollo de las mismas.
- Es recomendable que se realice prácticas previas de auditoría en las aulas universitarias, ya que de esta manera se facilita de alguna manera la aplicación práctica en la vida profesional.
- Para facilitar el trabajo de Auditoría, se debe realizar un reconocimiento del entorno institucional, de esta manera conocer si la gestión se encuentra enmarcada de acuerdo a los parámetros cooperativos generalmente utilizados.
- Se recomienda aplicar un proceso de Control Interno permanente, adecuado a la entidad, para que de esta manera se pueda evitar posibles errores o inconvenientes que perjudiquen a la organización.
- Es necesario que se realice una capacitación continua, referente a diferentes aspectos profesionales; y, de esta manera encontrarse aptos para la realización de cualquier labor encomendada referente a la especialización.

BIBLIOGRAFIA

- Alonso, T. A. (2013). *Auditoria de Sistemas una visión práctica*. Colombia: Universidad Nacional de Colombia/SEDE MANIZALES.
- Araceli, M. (2008). *Diccionario de Contabilidad y Auditoría y Control de Gestión*. España: Editorial del economista S.A.
- Contraloría General del Estado. (2001). *Manual de Auditoría Financiera Gubernamental*.
- COOPERS & LYBRAMD (1997). *Los nuevos conceptos de Control Interno (Informe COSO)*. España: Ediciones Días de Santo S.A.
- Eliseu, S. M. (2009). *Manual para la Gestión de Créditos a Clientes*. España: Ediciones Deusto.
- Francisco, S. A. (1975). *Programas de Auditoria*. México: Ediciones contables y Administrativas, S. A
- Gonzalo, R. (1988). *Auditoria informática*. España: Ediciones Días de santos, S.A
- Gustavo, H. M. (2006). *Diccionario de Economía*. Colombia: Editorial Universidad Cooperativa de Colombia.
- Hernán, C. C. (2006). *Auditoria del Sector Solidario Aplicación de las Normas Internacionales*. Colombia: ECOE EDICIONES.
- Jorge, A. A. (2005). *Auditorias Administrativa*. México: Editorial FCA.
- Justin, L. (2012). *Administración de Pequeñas Empresas*. México: Cengage Learning 250 S.A de C.U.
- Margoth, C. V. (2002). *Normas Internacionales de Auditoria*. México: Corporación Edi – Abaco Cía. Ltda.
- Maldonado, M. (2006) *Auditoría de Gestión*, 3º Edición. Quito, Ecuador: Producciones Digitales Abya - Yala
- Martínez López, Gissela Maribel (2011). *Auditoría de Gestión y su incidencia en la Rentabilidad de la Compañía ITARFETI S.A.* (Tesis inédita Ing. de Contabilidad y Auditoría). Universidad Técnica de Ambato.
- Nestares, Arriaga y Belarde (2006). *Guía para Auditoria del Sistema de Gestión de Riesgos Laborables*. España: Ediciones Días de Santos.
- Pazmiño Real, Daniel Adrián (2011) *.La cartera vencida y su incidencia en la rentabilidad del BNF-Sucursal Ambato.* (Tesis inédita Ing. Comercial). Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato.

LINKOGRAFIA

- Aguilera, J., Aravena, G., Barrios, E., Garrido, C., Laupheimer, S., Taub, T., Zapata, V., Zárata, M. y Zelaya A. (2006). Indicadores de calidad en la gestión del personal. *Revista chilena de radiología*, 12(4), 157-160. doi: 10.4067/S0717-93082006000400004
- Blanco, J. (2008). *Claves para la implantación de sistemas de control interno*. Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2562072>
- Castro, J. (2013). *La gestión financiera y su incidencia en los resultados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Banco Indígena Ltda*. Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/7319>
- Contraloría General de la República de Costa Rica (2009). *Herramientas para la auditoría de la ética*. Recuperado de <http://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/manaudfin.pdf>
- *Guía para la elaboración de la hoja resumen de hallazgos*. Recuperado de: http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:XZrXWDku-38J:documentos.cgr.go.cr/documentos/control_interno/secretaria/2009/Auditoria%20de%2520la%2520etica/herramientas/ae_08_guia_resumen_hallazgos.doc+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=ec
- Ruiz de Arriaga Ramírez, J. M. (2014). Recuperado de <http://asesoria.arriagaasociados.com/fases-de-la-auditoria-de-gestion/>
- Madariaga, J. (2005). *La auditoría y la mejora de la gestión empresarial*. Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1211941>
- Montilla, O. y Herrera, E. (2006). El deber ser de la auditoría. *Estudios gerenciales*, 22(98).
- Norma Internacional de Auditoría, 500 (2004). Recuperado de http://www.leyes.com.py/documentaciones/infor_interes/contabilidad/NIA/NIA-500.pdf
- Ramírez, M. y Bohórquez, J. (2013). *Metodología de desarrollo de la auditoría forense en la detección del fraude contable en Colombia*. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v29n50/v29n50a08.pdf>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. *Boletín financiero SFPS al 31 de diciembre de 2012*. Recuperado de <http://www.seps.gob.ec/web/guest/boletin-financiero1>

- Tormos, B., Lerma, J., Ballester, S., Macián, V. y Martínez J. (2006). *Indicadores de gestión técnica y económica del mantenimiento en una flota de transporte urbano*. Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1705913>
- Universidad EAFIT (2011). *Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGA 's)*. Recuperado de <http://www.eafit.edu.co/escuelas/administracion/consultorio-contable/Documents/Nota%20de%20Clase%2021%20NAGA%C2%B4s.pdf>

ANEXO 1

DATOS PARA COMPROBACIÓN DE LAS VARIABLES DE LA IDEA A DEFENDER

ACTIVOS INMOVILIZADOS

(+)	1414	MICROCRÉDITOS QUE NO GENERA INTERÉS	\$ 7.990,01
(+)	1424	MICROCRÉDITOS VENCIDOS	\$ 7.308,11
(-)	1499	PROVISIONES PARA CRÉDITOS	-\$ 3.410,22
(+)	16	CUENTAS POR COBRAR	\$ 10.683,45
(+)	18	PROPIEDADES Y EQUIPOS	\$ 1.327,98
(+)	19	OTROS ACTIVOS	\$ 852,02
TOTAL			\$ 24.751,35

CALIDAD DE LOS ACTIVOS

ACTIVOS IMPRODUCTIVOS NETOS

(+)	11	FONDOS DISPONIBLES	\$ 14.930,69
(-)	1103	BANCOS Y OTRAS	\$ 15.015,00
(+)	1414	MICROCRÉDITOS QUE NO GENERA INTERÉS	\$ 7.990,01
(+)	1424	MICROCRÉDITOS VENCIDOS	\$ 7.308,11
(+)	16	CUENTAS POR COBRAR	\$ 10.683,45
(+)	18	PROPIEDADES Y EQUIPOS	\$ 1.327,98
(+)	19	OTROS ACTIVOS	\$ 852,02
(+)	1499	PROVISIONES PARA CRÉDITOS	-\$ 3.410,22
TOTAL			\$ 54.697,04

ACTIVOS PRODUCTIVOS NETOS

(+)	1103	BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINAN.	\$ 15.015,00
(+)	1404	CARTERA DE CREDITO POR VENCER	\$ 85.231,23
TOTAL			\$ 100.246,23

PASIVOS SIN COSTO

(+)	2101	DEPOSITOS A LA VISTA	\$ 25.837,66
(+)	2103	DEPOSITO A PLAZO	\$ 29.375,81
TOTAL			\$ 55.213,47

CARTERA IMPRODUCTIVA

(+)	1414	MICROCRÉDITOS QUE NO GENERA INTERÉS	\$ 7.990,01
(+)	1424	MICROCRÉDITOS VENCIDOS	\$ 7.308,11
TOTAL			\$ 15.298,12

CARTERA BRUTA

(+)	1404	CARTERA DE CREDITO POR VENCER	\$ 85.231,23
(+)	1414	MICROCRÉDITOS QUE NO GENERA INTERÉS	\$ 7.990,01
(+)	1424	MICROCRÉDITOS VENCIDOS	\$ 7.308,11
TOTAL			\$ 100.529,35

ANEXO 1

(Continuación)

INDICADORES FINANCIEROS DE ANÁLISIS PARA COMPROBACIÓN

1.- Índice suficiencia del Patrimonio

(Patrimonio + Resultados) / Activos inmovilizados

(57170,02 + 1588,75) / 24.751,35

2,374 * 100%

R = 237,40%

El patrimonio con relación a las actividades que normalmente realiza la entidad es del 237,40%, suficiente para cubrir los activos inmovilizados, pero resulta superior al promedio que es 170% en este Sector cooperativo, según el Boletín Financiero del sector financiero de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

2.- Estructura y calidad de los activos

Activos improductivos netos / Total de activos

54.697,04 / 139.928,27

0,3909 * 100%

R = 39,09%

Aquellos activos improductivos están representados en un 39.09% del total de activos, encontrándose superiores al promedio del sector que es de 20,82% según el Boletín Financiero del sector financiero de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

3.- Morosidad

Cartera improductiva total / cartera bruta total

15.298,12 / 100.529,35

0,1522 * 100%

R = 15,22%

El porcentaje de índice de morosidad que se obtuvo a diciembre del 2013 resulta superior al promedio de cooperativas muy pequeñas publicado en la página de la Superintendencia de Bancos (6,17%).

4.- Cobertura cartera dificultosa

Provisiones/cartera de crédito improductiva

3410,22 / 15.298,12

0,2229 * 100%

R = 22,29%

Las provisiones para créditos respecto a la cartera improductiva, es del 22,29% la cual es inferior al 117,98% correspondiente a la cobertura para la cartera improductiva de las cooperativas pequeñas y muy pequeñas.

5.- Rentabilidad

Resultados del ejercicio / Total patrimonio

1.588,75 / 57.170,02

0,0278 * 100%

R = 2,78%

La Rentabilidad del patrimonio es del 2,78%, resultando ser inferior al promedio que muestran las cooperativas pequeñas y muy pequeñas (8,07%)

ANEXO 2

RANKING ANUAL DE GESTIÓN

LAS MEJORES GRANDES Y MEDIANAS													
Puesto Dic. 13	Puesto Dic. 12	Cooperativa	Índice desempeño	RENTABILIDAD		ADM. DE RIESGOS		EFC. ADM.	EFC. FIN.	SOLVENCIA		LIQUIDEZ	
				Util./ Patrim.	Util./ Activo	Cart. imp./ Cart. total	Provisiones/ Cart. improd.			Act. product/ Pas. con costo	Gros. openc./ Marg. franc.	PT/ ACPR ²	Capital libe ³
1	2	Richamba	1,00	8,66%	1,21%	1,3%	160,8%	115,9%	87,5%	15,66%	74,7%	23,03%	355,60%
2	1	Mego	0,762	0,64%	0,09%	5,9%	198,2%	107,7%	109,6%	14,65%	59,1%	34,83%	554,45%
3	5	Oscus	0,749	10,68%	1,34%	4,1%	1580%	115,6%	70,2%	15,37%	64,5%	19,77%	358,40%
4	3	San Francisco	0,709	12,98%	1,75%	4,1%	147,6%	117,4%	649%	19,16%	65,5%	39,01%	227,13%
5	8	Juv. Ecuat. Progresista	0,533	8,43%	0,90%	4,2%	80,1%	107,4%	82,1%	12,57%	45,8%	15,99%	507,40%
6	6	29 de Octubre	0,464	8,25%	1,03%	4,5%	940%	110,2%	910%	15,17%	41,3%	29,00%	261,25%
7	7	Cooprogreso	0,428	5,39%	0,60%	4,8%	104,7%	109,8%	97,6%	12,70%	50,2%	28,87%	159,07%
8	9	Jardín Azuero	0,404	11,17%	1,41%	5,3%	91,8%	111,5%	67,3%	14,08%	47,8%	10,20%	335,27%

Corresponde a las cooperativas con índice de tamaño mayor 0,30.

LAS MEJORES PEQUEÑAS Y MUY PEQUEÑAS													
Puesto Dic. 13	Puesto Dic. 12	Cooperativa	Índice desempeño	RENTABILIDAD		ADM. DE RIESGOS		EFC. ADM.	EFC. FIN.	SOLVENCIA		LIQUIDEZ	
				Util./ Patrim.	Util./ Activo	Cart. imp./ Cart. total	Provisiones/ Cart. improd.			Act. product/ Pas. con costo	Gros. openc./ Marg. franc.	PT/ ACPR ²	Capital libe ³
1	1	San José	1,00	10,76%	1,28%	3,0%	225,7%	116,4%	71,2%	15,56%	67,5%	27,75%	165,48%
2	-	Cacpeco	0,980	14,48%	2,73%	4,0%	149,7%	125,0%	54,6%	21,76%	73,7%	23,35%	169,48%
3	2	Atuntaqui	0,924	15,59%	2,36%	3,2%	115,8%	117,3%	65,3%	1698%	67,8%	12,78%	187,84%
4	5	Cacpe Biblián	0,922	10,79%	1,55%	4,7%	149,3%	116,9%	52,8%	17,34%	66,9%	19,95%	207,62%
5	4	Cacpe Pastaza	0,897	7,98%	1,21%	3,8%	143,3%	117,7%	77,9%	1899%	68,0%	33,33%	219,08%
6	3	Alianza del Valle	0,883	18,34%	2,50%	3,9%	125,3%	117,2%	59,1%	17,17%	70,9%	15,70%	136,68%
7	7	El Sagrario	0,864	11,82%	1,96%	3,5%	127,7%	119,3%	71,8%	21,80%	66,9%	35,76%	165,26%
8	14	Mushuc Runa	0,750	5,94%	0,95%	7,8%	126,7%	117,8%	91,9%	1803%	56,9%	22,25%	267,65%
9	6	Andalucía	0,749	6,35%	0,89%	4,9%	133,6%	120,2%	90,4%	16,24%	65,7%	17,40%	187,03%
10	8	Pablo Muñoz Vega	0,736	11,30%	1,86%	4,0%	130,0%	122,7%	74,0%	17,08%	57,9%	14,24%	110,75%
11	12	23 de Julio	0,719	11,14%	2,19%	4,9%	111,5%	120,6%	75,4%	22,88%	60,5%	19,16%	123,76%
12	11	Calceña	0,718	10,85%	2,61%	5,1%	111,0%	123,5%	68,3%	2602%	56,8%	40,10%	109,13%
13	10	San Fco. de Asís	0,676	8,07%	3,36%	6,4%	105,8%	200,9%	109,4%	4463%	48,0%	15,81%	97,51%
14	9	Tulcán	0,643	13,66%	2,20%	5,7%	102,9%	120,4%	65,5%	18,38%	59,0%	17,80%	83,37%
15	17	9 de Octubre	0,641	5,35%	1,32%	5,0%	160,0%	132,7%	87,2%	29,47%	68,6%	20,63%	55,18%
16	15	Chone Luba	0,628	10,44%	2,00%	7,5%	100,1%	121,6%	75,8%	23,85%	52,9%	33,29%	142,63%
17	18	Codesarrollo	0,601	7,40%	0,75%	4,2%	160,1%	111,7%	93,1%	12,15%	44,1%	24,95%	79,80%
18	13	Comercio	0,588	5,47%	1,09%	5,8%	97,8%	125,9%	88,2%	21,54%	66,5%	23,12%	123,75%
19	19	Guamanda	0,550	9,60%	1,35%	5,0%	104,5%	116,0%	72,1%	16,35%	58,0%	21,82%	53,18%
20	26	Santa Rosa	0,515	4,09%	0,79%	6,0%	110,1%	121,4%	120,0%	20,72%	63,6%	21,02%	116,86%
21	16	Cam. Com. Ambiente	0,507	8,54%	1,02%	2,9%	95,7%	102,1%	83,3%	14,11%	-0,3%	26,90%	105,13%
22	21	Padre Julián Lorente	0,507	1,44%	0,30%	7,2%	138,5%	123,7%	99,6%	2472%	59,3%	19,81%	111,31%
23	20	Cacpe Loja	0,503	4,86%	0,97%	4,5%	103,9%	122,5%	80,6%	17,20%	57,0%	18,54%	57,77%
24	27	La Doloresa	0,464	2,46%	0,59%	10,0%	84,3%	133,9%	103,6%	35,21%	62,7%	43,86%	167,58%
25	22	11 de Junio	0,419	2,87%	0,35%	5,6%	92,9%	107,3%	108,5%	13,80%	20,9%	32,14%	136,52%
26	25	Cotecolba	0,414	8,40%	1,18%	12,7%	103,1%	116,7%	90,6%	16,22%	45,0%	12,07%	169,05%
27	24	Santa Ana	0,396	3,28%	0,37%	3,7%	78,3%	109,2%	97,6%	12,12%	47,7%	23,71%	52,33%
28	28	Coopcep	0,318	1,24%	0,18%	8,5%	98,6%	115,9%	99,9%	22,16%	46,6%	20,19%	82,53%
29	29	Coopad	0,280	1,38%	0,26%	6,2%	108,4%	108,4%	126,2%	1902%	22,0%	16,80%	69,85%
30	23	15 de Abril	-0,609	-16,72%	-2,32%	25,5%	44,7%	92,0%	198,4%	1467%	-20,0%	17,18%	150,83%

Fuente: Revista Gestión (2014)

Elaborado por: Vanessa Brito Et. al.

Cuadro resumido

PROMEDIO TOTAL DEL SECTOR	RENTABILIDAD		ADM. RIESGOS	
	Util./ Patrimonio		Cart. Imp./ Cart. total	Provisiones/ Cart. Improd.
	8,07%		6,17%	117,98%

Fuente: Revista Gestión (2014)

Elaborado por: Gladys Galarza