



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 TITULACIÓN

Previo a la obtención del título de:

LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CONTADOR

PÚBLICO AUTORIZADO

TEMA:

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE SIGCHOS”, PERTENECIENTE AL CANTÓN SIGCHOS, PROVINCIA DE COTOPAXI DURANTE EL PERÍODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DICIEMBRE DEL 2014

AUTORA:

MARÍA VERÓNICA LATACUNGA PILATASIG

RIOBAMBA-ECUADOR

2016

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el trabajo de titulación, ha sido desarrollado por la Srta. María Verónica Latacunga Pilatasig, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. Leonardo Ramiro Cabezas Reinoso

DIRECTOR

Ing. Luis German Sanandres Álvarez

MIEMBRO

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, María Verónica Latacunga Piatasig, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente, están debidamente citados y referenciados.

Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, abril de 2016

MARÍA VERÓNICA LATACUNGA PILATASIG

C.I.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios por darme la fuerza necesaria para superar las adversidades y permitirme alcanzar este logro tan importante.

A mis padres que con su ejemplo de vida han hecho de mí una persona capaz de conseguir objetivos.

A mis familiares y amigos por las palabras de aliento en aquellos momentos cruciales que se han presentado a lo largo de la vida siendo incondicional su amor, paciencia y comprensión.

A mis maestros que con sus enseñanzas y experiencias, influyeron en mi formación profesional y personal.

La Autora

AGRADECIMIENTO

Mi gratitud a mi familia que siempre estuvo brindándome ese apoyo único e incondicional que contribuyeron en mi formación personal y profesional.

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo por abrirme las puertas del saber y vincularme en este gran mundo mediante una educación sólida permitiéndome con sabiduría alcanzar mi desarrollo profesional.

A mis maestros y a todas las personas que participaron e hicieron posible la elaboración de este proyecto; y, de manera muy especial a nuestro Director y miembro del trabajo de titulación, quienes con su experiencia y motivación han permitido la culminación exitosa de la presente.

La Autora

ÍNDICE DE CONTENIDO

Portada	i
Certificación del tribunal	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenido.....	vi
Índice de tablas	ix
Índice de gráficos.....	x
Resumen ejecutivo.....	xi
Summary.....	xii
Introducción.....	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	3
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1.1 Formulación del Problema.....	3
1.1.2 Delimitación del Problema.....	3
1.2 JUSTIFICACIÓN	4
1.3 OBJETIVOS	5
1.3.1 Objetivo general.....	5
1.3.2 Objetivo específico	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	6
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	6
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	7
2.2.1 Auditoría	7
2.2.1.1 Tipos de Auditoría	8
2.2.1.2 Técnicas de Auditoría	10
2.2.1.3 Procedimientos de Auditoría.....	12
2.2.1.4 Riesgo en la Auditoría	13
2.2.1.5 Papeles de Trabajo	13
2.2.1.6 Marcas e Índices de Auditoría	15
2.2.1.7 Programas de Auditoría	16
2.2.2 El Control.....	16

2.2.2.1	CONTROL INTERNO	18
2.2.2.2	Hallazgos de Auditoría.....	23
2.2.3	Auditoría de Gestión	24
2.2.3.1	Definición de la Auditoría de Gestión	24
2.2.4	Importancia de la Auditoría de Gestión	25
2.2.4.1	Finalidad de la auditoría de gestión	25
2.2.4.2	Objetivos de la Auditoría de Gestión.....	25
2.2.4.3	Alcance de la Auditoría de Gestión	26
2.2.4.4	Eficiencia, Eficacia y Economía	26
2.2.4.5	Fases del Proceso de la Auditoría de Gestión	28
2.2.4.6	Fases de la Auditoría de Gestión.....	29
2.2.5	Indicadores de Gestión.....	40
2.2.5.1	Qué es un Indicador	41
2.2.6	COSO 1	46
2.3	IDEA A DEFENDER	48
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO		49
3.1	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	49
3.2	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	49
3.3	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	50
3.4	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	50
3.5	TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	51
3.5.1	Técnicas de Verificación Ocular.....	51
3.5.2	Técnicas de Verificación Verbal.....	51
3.5.3	Técnicas de Verificación Escrita.....	51
3.5.4	Técnicas de Verificación Documental	51
3.5.5	Técnicas de Verificación Física	52
3.6	INSTRUMENTOS.....	52
3.7	Población y Muestra	52
3.7.1	Muestra.	53
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO		54
4.1	OFICIO DE SOLICITUD.....	55
4.2	AUTORIZACIÓN DE SOLICITUD	56
4.3	NOTIFICACIÓN DEL TRABAJO DE AUDITORÍA DE GESTIÓN	57
4.3.1	ARCHIVO CORRIENTE.....	58

4.4	PROGRAMA GENERAL DE AUDITORÍA.....	60
4.5	EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO	78
4.6	HALLAZGOS DE LA EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO	116
	CONCLUSIONES	190
	RECOMENDACIONES.....	191
	BIBLIOGRAFÍA	192

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Universo de estudio	52
Tabla N° 2: Índice	58
Tabla N° 3: Siglas utilizadas	64

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1: Técnicas de Auditoría.....	11
Gráfico N° 2: Procedimientos de auditoría	12
Gráfico N° 3: Riesgo en la auditoría.....	13
Gráfico N° 4: Flujograma - Control de Crédito	158

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo, es una Auditoría de Gestión a la “Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Sigchos” Ltda. del cantón Sigchos, provincia de Cotopaxi cuyo objetivo es determinar las deficiencias en la estructura del control interno y de esta manera realizar los correctivos necesarios para mejorar el grado de eficiencia y eficacia en la gestión administrativa y operativa de la cooperativa. La Auditoría de Gestión se desarrolló con la aplicación de cuestionarios de control interno basados en el método COSO I que se utiliza para evaluar el control interno y determinar su efectividad, se evaluaron los cinco componentes interrelacionados, estos fueron el ambiente de control, Para proceder a la comunicación de los resultados, en el informe de hallazgos se determina que la infraestructura donde la cooperativa desarrolla sus actividades no es la adecuada, no existen planes de capacitación, inexistencia del manual de inducción de personal, no se establecen planes estratégicos; Socializar la Filosofía empresarial a todos los miembros de la Cooperativa, estructurar organigramas funcionales y de personal para definir funciones y responsabilidades, implementar medidas de seguridad de la información, diseñar un Plan de Contingencia de Recuperación de cartera vencida; elaborar un plan de actividades de control de cada una de sus funciones, etc. dirigidas al personal involucrado en las áreas examinadas con el objetivo que se realicen los correctivos necesarios para incrementar el grado de eficiencia y eficacia operativa y administrativa de la cooperativa. Palabras claves: AUDITORIA DE GESTIÓN. COSO I. CONTROL INTERNO.

Ing. Leonardo Ramiro Cabezas Reinoso
DIRECTOR TRABAJO DE TITULACIÓN

SUMMARY

The present work is an audit of management to the “Savings and Credit Cooperative “San Miguel of Sigchos” Ltda. of canton Sigchos, Cotopaxi Province whose aim is to identify the shortcomings in the structure of the internal control and in this way make the necessary corrective measures to improve the degree of efficiency and effectiveness in the management of administrative and operational capacity of the cooperative. The Audit of Management was developed with the application of questionnaires of internal control based on the method COSO I used to assess the internal control and determine their effectiveness, the five interrelated components were evaluated, these were the control environment, to proceed to the communication of the results, In the report of findings it is determined that the infrastructure where the cooperative develops its activities is not adequate, there are no plans of training , absence of the manual of induction of staff , strategic plans are not established; ; socialize the business philosophy to all members of the cooperative, , to structure functional flow charts and of personnel to define functions and responsibilities, , implement security measures of the information, design a contingency plan for the recovery of nonperforming; develop a plan of activities to control every one of their functions, etc. Aimed at staff involved in the areas examined with the object carried out the corrective measures required to increase the degree of efficiency and operational and administrative efficiency of the cooperative

KEY WORDS: AUDIT MANAGEMENT, COSO I, INTERNAL CONTROL

INTRODUCCIÓN

Actualmente la auditoría es de gran utilidad para las empresas, por cuanto la gerencia sin la práctica de ésta no tiene plena seguridad de que los datos sean realmente verdaderos y confiables. Es la auditoría que define con bastante razonabilidad, la situación real de la empresa.

La necesidad de evaluar las decisiones adoptadas en los distintos niveles jerárquicos respecto de los objetivos, políticas, planes, estructuras, canales de comunicación, procedimientos, controles ejercidos, dentro de una institución conlleva a realizar auditorías administrativas las cuales asumen un rol relevante porque a través de sus evaluaciones posibilitan maximizar resultados en términos de eficiencia, eficacia, economía, indicadores que fortalecen el desarrollo de las empresas y dentro de un período determinado permiten conocer sus restricciones, problemas, deficiencias, como parte de la evaluación, con la finalidad de acelerar el desarrollo de las entidades hacia la eficiencia, buscando siempre un perfeccionamiento continuo de los planes y procedimientos. A través de las auditorías de gestión se pueden conocer las verdaderas causas de las desviaciones de los planes originales trazados. La administración necesita conocer objetivamente en qué medida se están cumpliendo los objetivos y como se están utilizando los recursos en todas las unidades de la empresa.

Es así que la sociedad en general exige de las empresas mayor eficiencia y calidad de los servicios que presta y de los bienes que ofrece a costos y precios menores.

La auditoría de gestión es un instrumento para evaluar el grado de eficiencia, eficacia y economía con que se realizan el cumplimiento de políticas y procedimientos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Sigchos” del cantón Sigchos, provincia de Cotopaxi.

El presente trabajo de titulación se presenta en cuatro capítulos, que a continuación se detallan:

El capítulo I, presenta el Problema sujeto a investigación, en él se identifican los factores involucrados en la problemática, así como los objetivos que se pretenden alcanzar, su justificación del porqué es necesario su estudio.

En el capítulo II, Marco Teórico, se presenta la teórica básica relativa a las variables de investigación: Auditoría de Gestión, control interno y herramientas de la Auditoría de Gestión.

En el capítulo III, Marco Metodológico, se determina la metodología utilizada durante la ejecución de la auditoría, especificando las técnicas e instrumentos de recolección de la información utilizados y el procedimiento para su correspondiente procesamiento de datos.

En el capítulo IV, Marco propositivo, se presenta el contenido de la propuesta, aplicando los procedimientos establecidos para cada una de las fases de la Auditoría de Gestión, relacionando la teoría sobre auditoría con la realidad de la gestión de la cooperativa.

Finalmente se establecen las Conclusiones y sus respectivas Recomendaciones.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Cooperativa es una institución que se dedica a la intermediación financiera y por lo tanto se enfrenta a riesgos internos y externos.

La gestión de la empresa depende de los directivos, del personal y del cliente, uno de los problemas es que el personal no cumple con el perfil profesional y no está capacitado, cada vez disminuye el número de clientes puesto que la competencia en el sector no permite tener una mejor posición en el mercado.

La empresa brinda los siguientes tipos de créditos; Credivivienda, Crediagil, Agrícola Razón por la cual no se oferta todas las líneas de crédito debido a la falta de publicidad y análisis de mercado.

Al desarrollar una Auditoría de Gestión en la institución se buscará encontrar todas las deficiencias en los procesos de la cooperativa, evaluar y mejorar gestión administrativa y financiera.

Áreas críticas los factores de mayor riesgo, que puedan poner en peligro el alcance de los objetivos.

1.1.1 Formulación del Problema

¿Cómo incidirá la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Sigchos,” perteneciente al cantón Sigchos, provincia de Cotopaxi durante el período del 2014, en el manejo adecuado de los recursos de forma eficiente, eficaz y económica?

1.1.2 Delimitación del Problema

- **Campo:** Auditoría.
- **Área:** Auditoría de Gestión.

- **Aspecto:** Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Sigchos”, del cantón Sigchos.
- **Espacial:** Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Sigchos”, del cantón Sigchos.
- **Temporalidad:** período 2014

1.2 JUSTIFICACIÓN

La importancia de la Auditoría de Gestión radica en el hecho de que permite medir la eficiencia, eficacia y economía, de cada uno de los procesos, que se desarrollan al interior de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Sigchos”, del cantón Sigchos, además de permitir una detallada inspección en la conducción y control de la Institución financiera, así como el manejo de la información de las actividades, con la finalidad de generar un diagnóstico de la situación administrativa.

La ejecución de una Auditoría de Gestión a la Cooperativa tiene el objetivo de aportar soluciones prácticas mediante la evaluación y análisis de los problemas que están afectando a las distintas actividades que se ejecutan en la institución financiera, lo que ayudará a mejorar el grado de cumplimiento de la eficiencia, eficacia y economía con que son utilizados los recursos y de esta manera cumplir con objetivos y metas establecidas.

Teórica.- La fundamentación teórica permitirá profundizar los conocimientos sobre la auditoría de gestión y su enfoque hacia manejo de los recursos por parte de la cooperativa para fundamentar la investigación.

Práctica.- La presente investigación tiene un gran interés ya que pretende utilizar de forma correcta y oportuna la información contable, administrativa, operativa que genera COAC para brindar un servicio de calidad a la sociedad, enfocado al trabajo en el campo donde se desarrollan las actividades.

Metodológica.- será de gran interés la aplicación de los métodos tanto inductivo como deductivo, así como de técnicas, cuestionarios, entrevistas para obtener información veraz y oportuna para el desarrollo de la investigación.

Académica.- Se pondrá en práctica los conocimientos adquiridos en el aula y para la obtención del título profesional de licenciada en contabilidad y auditoría, una fuente de consulta para los estudiantes, así como para la toma de decisiones por parte de los directivos de la cooperativa.

Finalmente, el presente trabajo de investigación es factible, ya que se contará con la entera predisposición y colaboración del personal administrativo en cuanto a la entrega oportuna y eficiente de la información requerida, siendo los beneficiarios directos, las autoridades de la Institución Financiera para una correcta toma de decisiones.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo general

Realizar una Auditoría de Gestión para mejorar el manejo adecuado de los recursos de forma eficiente, eficaz y económica, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Sigchos”, perteneciente al cantón Sigchos, provincia de Cotopaxi, período 2014.

1.3.2 Objetivo específico

- Desarrollar el marco teórico referencial de la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Sigchos” del cantón Sigchos, para fundamentar los conceptos involucrados en las variables de investigación.
- Aplicar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Sigchos” del cantón Sigchos. utilizando las fases que se adapten a las necesidades y requerimientos de la institución financiera, para precisar su nivel de eficiencia, eficacia y economía con que se han manejado los recursos.
- Emitir un informe de auditoría que conlleve al correcto desarrollo de las actividades y mejoras del proceso administrativo y en las operaciones realizadas, para el buen funcionamiento y toma de decisiones de la Cooperativa.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

La presente investigación, ha tomado como referencia la información del portal web del Consorcio de Bibliotecas Universitarias del Ecuador, del cual se ha tomado investigaciones similares para tomarlos como guías para la presente investigación en los cuales se detalla a continuación:

- **Título:** Auditoría de Gestión, a los procesos del departamento de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Pablo Muñoz Vega” Ltda.

Autor: Diego Fernando Acosta Salas

Institución: Escuela Politécnica del Ejercito

RESUMEN.- “La morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito durante el período de evaluación y análisis, se ve incrementada, no solo por el descuido del personal del Departamento en cuanto al cumplimiento estricto de lo que se estipula en sus políticas, manuales de crédito, manuales de procesos y el reglamento de crédito...”

- **Título:** Auditoría de Gestión, a los procesos del Departamento de Crédito, Cobranza y Recaudación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “CASAG”.

Autora: Jenny Gabriela Gonzáles Sacoto

Institución: Escuela Politécnica del Ejercito

RESUMEN.- “El plan estratégico de la cooperativa no está elaborado adecuadamente, así como también no se está exigiendo al socio el cumplimiento o renovación de los requisitos para la calificación de crédito provocando problemas en la recuperación del crédito, por lo que se ha establecido índices de mora debido a la inadecuada colocación crediticia y a la falta de gestión de cobranzas...”

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1 Auditoría

Para Arens, Elder, & Beasley (2007, p.4) “La auditoría es la acumulación de la evidencia basada en la información para determinar y reportar sobre el grado de correspondencia entre la información y criterios establecidos. La auditoría debe realizarla una persona independiente y competente”

Consecuentemente la auditoría es un proceso que permite acumular y evaluar evidencias, realizado por una persona independiente, con el propósito de determinar e informar sobre el grado de correspondencia existente entre la información cuantificable y los criterios establecidos.

Según Whittington, O., y Pany, K., (2007 p. 4) en su obra Principios de Auditoría, señala: “La auditoría es un proceso sistemático para obtener y evaluar de manera objetiva las evidencias relacionadas con informes sobre actividades económicas y otros acontecimientos relacionados. El fin del proceso consiste en determinar el grado de correspondencia del contenido informativo con las evidencias que le dieron origen, así como determinar si dichos informes se han elaborado observando principios establecidos para el caso”

Objeto de la Auditoría

“Los fines que persiguen las auditorías pueden expresarse como:

- Informar independientemente sobre la situación financiera y las operaciones;
- Descubrir errores e irregularidades.

A medida que han avanzado los principios y métodos de conducción de las empresas y las operaciones y sus ramificaciones se han hecho más complicadas en el curso de las últimas décadas, los fines y objetivos de las auditorías han ampliado similarmente en forma progresiva constante su campo de actividades. Estas corresponden a los servicios que presta la profesión de contaduría pública, científicamente, el auditor de hoy debe ser

una persona culta, para que pueda seguir el ritmo de los negocios y ayudar a conducir a una empresa a la consecución de una operación lucrativa y solvente.”

Importancia de la auditoría

(Gorocica, 2004) En la nueva legislación, se ha generalizado la auditoría por ley. Se exige la actuación de los auditores en las siguientes situaciones:

- Ampliación de capital con exclusión del derecho de suscripción preferente
- Cuando el valor nominal de las acciones más en su caso el importe primera de emisión se corresponde con el valor real de la sociedad, según el informe de auditores.
- Emisión de obligaciones convertibles: bases y modalidades de la conversión.
- Sustitución del objeto social, transformación de sociedad anónima en colectiva o comanditaria. (pag. 41)

2.2.1.1 Tipos de Auditoría

Por Quién la ejerce:

Auditoría externa.- Según Sotomayor (2008, p. 9) es la revisión independiente que realiza un profesional de la auditoría, con total libertad de criterio y sin ninguna influencia, es realizado por personal ajeno a la organización, el cual presta sus servicios mediante un contrato o carta de compromiso que define la actividad que habrá de desarrollarse, tiempos, honorarios, así como tipo y calidad del personal que intervendrá y la fecha de terminación.

Auditoría interna.- Según Muñoz, (2000, p.32), manifiesta que es la revisión que realiza un profesional de la auditoría, cuyo relación de trabajo es directo y subordinada a la institución donde se aplica la misma, con el propósito de evaluar en forma interna el desempeño y el cumplimiento de las actividades, operaciones y funciones que se desarrolla en la empresa y sus áreas administrativas, así como evaluar la razonabilidad en la emisión de sus resultados financieros.

Por su Naturaleza:

Según Muñoz, (2000, p.32), establece la siguiente clasificación:

Auditoría financiera.- Es la revisión sistemática, explorativa y crítica que realiza un profesional de la contabilidad a los libros y documentos contables, a los controles y registros de las operaciones financieras y a las emisiones de estados financieros de una empresa, con el fin de evaluar y opinar sobre la razonabilidad, veracidad, confiabilidad y oportunidad en la emisión de los resultados financieros obtenidos

Auditoría administrativa.- Revisión sistemática y exhaustiva que se realiza a la actividad administrativa de una empresa, a su organización, relaciones entre sus integrantes y cumplimiento de las funciones y actividades que regulan sus operaciones.

Auditoría operacional.- Revisión exhaustiva, sistemática y específica que se realiza a las actividades de una empresa, a fin de evaluar su eficacia, eficiencia y el correcto desarrollo de sus operaciones cualquiera que éstas sean, tanto en el establecimiento y cumplimiento de los métodos, técnicas y procedimientos de trabajos necesarios para el desarrollo de sus operaciones, en coordinación con los recursos disponibles, como en las normas, políticas, lineamientos y capacitación que regulen el buen funcionamiento de la empresa.

Exámenes Especiales.- “Verificación, estudio y evaluación de aspectos limitados o de una parte de las operaciones financieras o administrativas, con posterioridad a su ejecución, aplicando las técnicas y procedimientos de la Auditoría, Ingeniería o afines, o de las disciplinas específicas de acuerdo con la materia del examen, con el objeto de evaluar el cumplimiento de políticas, normas, programas formular el correspondiente informe que debe contener comentarios, conclusiones y recomendaciones”.

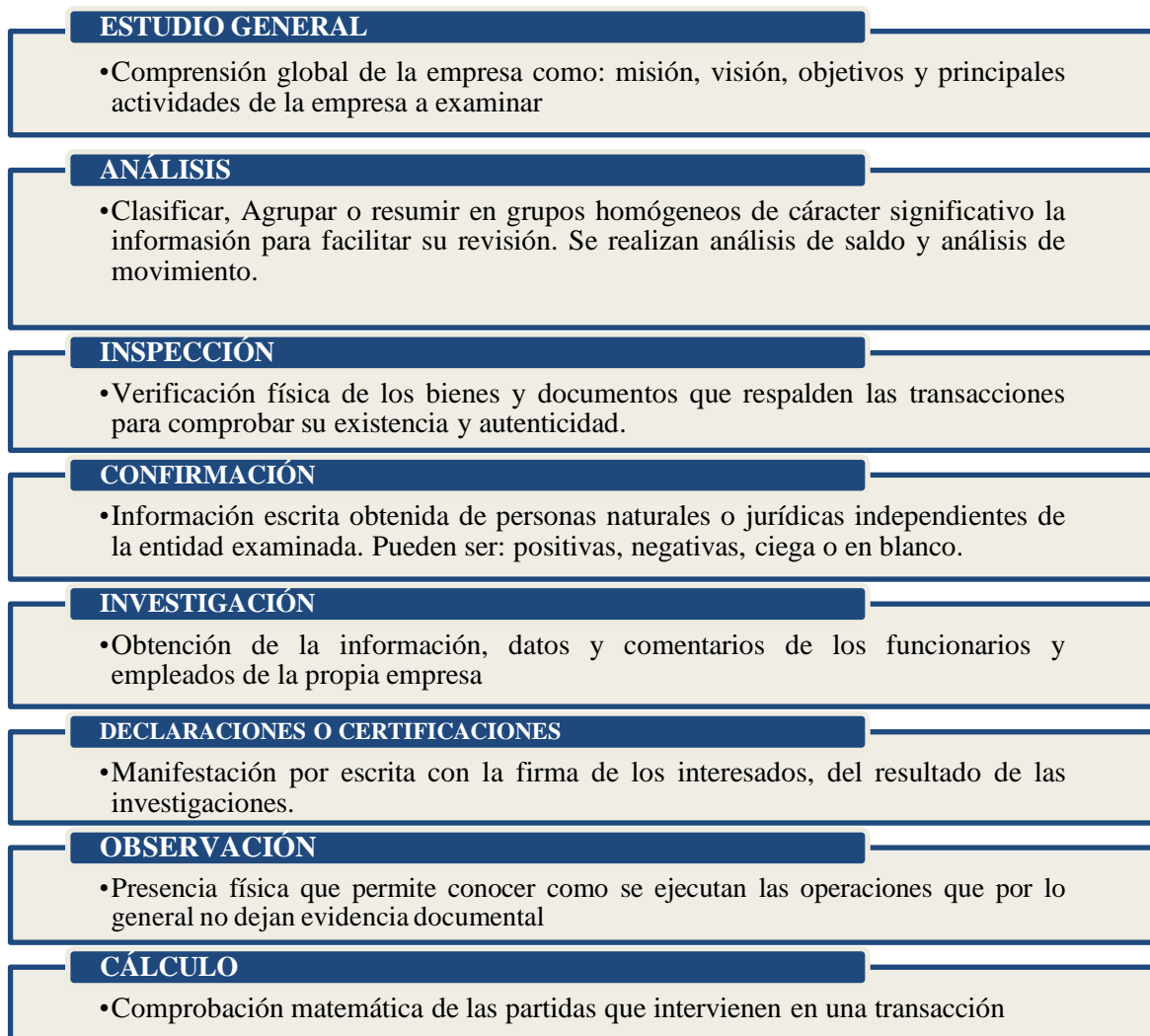
Auditoría integral.- Revisión exhaustiva, sistemática y global que realiza un equipo multidisciplinario de profesionales a las actividades y operaciones de

una empresa, con el propósito de evaluar, el correcto desarrollo de las funciones en todas sus áreas administrativas, cualquiera que éstas sean, así como de evaluar sus resultados conjuntos y relaciones de trabajo, comunicaciones y procedimientos interrelacionados que regulan la realización de las actividades compartidas para alcanzar el objetivo institucional; dicha revisión se lleva a cabo también a las normas, políticas, lineamientos sobre el uso de todos los recursos de la empresa.

2.2.1.2 Técnicas de Auditoría

Mendivel (2000, p, 27) menciona: “Las técnicas de auditoría son los métodos prácticos de investigación y prueba que el contador público utiliza para lograr la información y comprobación necesaria para poder emitir su opinión profesional”.

Gráfico N° 1: Técnicas de Auditoría



Fuente: Mendivel, P. (2000)

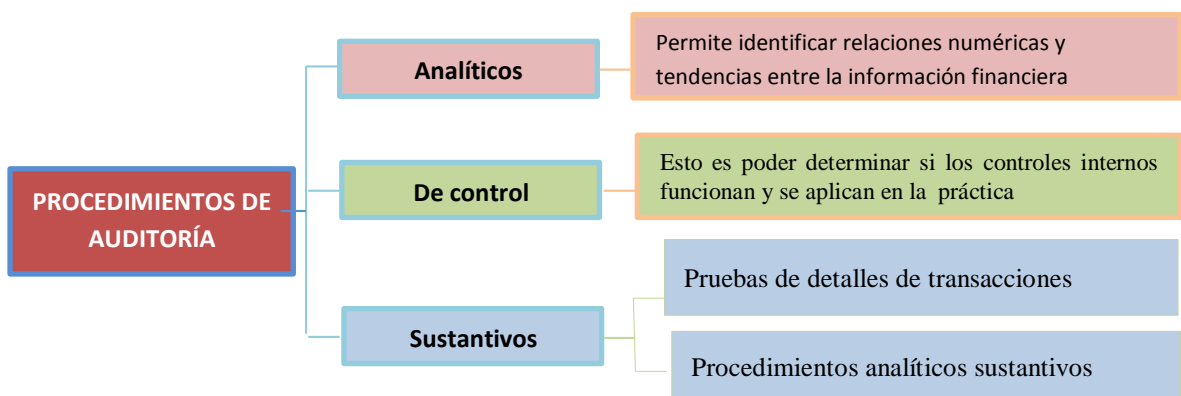
Elaborado Por: La Autora

En consecuencia, las técnicas de auditoría son métodos, mecanismos de aplicación que permiten al auditor obtener información y mediante la aplicación de diferentes pruebas sustentar, con evidencia suficiente y competente su opinión sobre alguna materia objeto de análisis e investigación, una sola técnica no será suficiente para confirmar que se obtuvo la evidencia adecuada, se requerirá de la aplicación de otras técnicas, con el alcance y la oportunidad necesarias.

2.2.1.3 Procedimientos de Auditoría

Según Mendivel (2000, p. 27) Los procedimientos de auditoría son: El conjunto de técnicas de investigación aplicados a una partida o a un grupo de hechos o circunstancias relativas a los estados financieros o a las actividades operativas sujetas a examen, mediante los cuales, el auditor obtiene las bases para fundamentar su opinión, recopilar la evidencia para respaldar una observación o hallazgo.

Gráfico N° 2: Procedimientos de auditoría



Elaborado por: La Autora

2.2.1.3.1 Alcance de los Procedimientos de Auditoría

Alcance es la amplitud que se da a los procedimientos, es decir, la intensidad y profundidad con que se aplican prácticamente.

La relación de las pruebas examinadas con el total de las partidas individuales que forman el universo, se conoce como extensión o alcance de los procedimientos de auditoría y su determinación es uno de los elementos más importantes en la planeación de la auditoría.

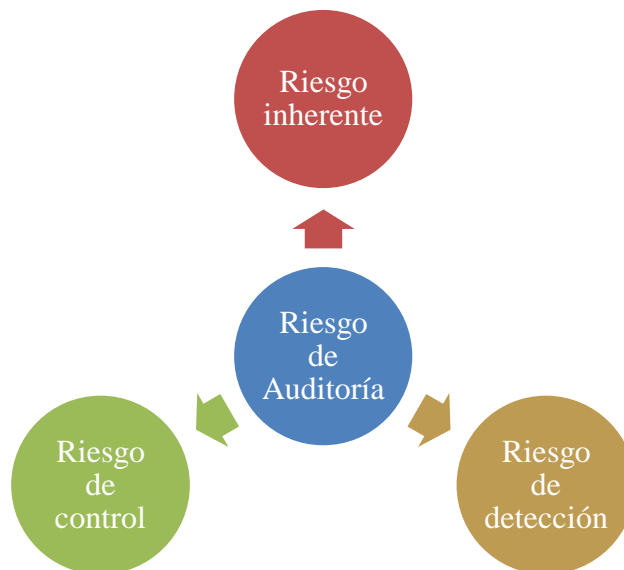
2.2.1.3.2 Oportunidad de los Procedimientos de Auditoría

La oportunidad en la aplicación de los procedimientos de auditoría se refiere al momento en que son aplicados o al periodo que abarca la auditoría.

2.2.1.4 Riesgo en la Auditoría

Para Blanco, L. (2012, p.68): Riesgo en la auditoría significa el riesgo de que el auditor dé una opinión de auditoría inapropiada cuando existan errores importantes en la temática. El Riesgo en la auditoría tiene tres componentes: riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección.

Gráfico N° 3: Riesgo en la auditoría



Elaborado por: La Autora

El riesgo de auditoría es la posibilidad de que la información de la entidad sujeta a examen contenga errores o irregularidades y no sean detectados durante la ejecución de la auditoría.

2.2.1.5 Papeles de Trabajo

Según Sotomayor (2008 p.95) "... documento que se utiliza para captar información relacionada con la auditoría y está integrada por esquemas o formularios que en su diseño incorporan campos, casillas, columnas o bloques,

los cuales facilitan el agrupamiento de la información para su análisis conducente”.

La cédula de trabajo como documento formal tiene los siguientes rasgos distintivos en su diseño: encabezado, cuerpo o contenido y anotaciones específicas.

Por tanto las cédulas de trabajo constituyen los registros y documentos mantenidos por el auditor de las técnicas y procedimientos aplicados, de los hallazgos encontrados y de las conclusiones a las que arribo en relación con su examen.

2.2.1.5.1 Propiedad y Custodia de los Papeles de Trabajo

Los papeles de trabajo son propiedad del auditor. Sin embargo el derecho del auditor sobre los papeles de trabajo está sujeto a limitaciones impuestas por la ética profesional, establecidas para prevenir la revelación indebida por parte del auditor de asuntos confidenciales relativos al negocio del cliente.

El auditor debe adoptar procedimientos razonables a fin de mantener bajo custodia los papeles de trabajo, y de conservarlos por un periodo suficiente para cumplir con las necesidades de su práctica profesional y satisfacer cualquier otro requerimiento sobre la retención de los mismos.

2.2.1.5.2 Archivo de los Papeles de Trabajo

Los papeles de trabajo deben ser archivados de manera que permitan un acceso fácil a la información contenida en los mismos; y, suelen clasificarse en dos tipos: archivo permanente y archivo corriente.

2.2.1.5.2.1 Archivo Permanente

Según Cardozo (2006) El objetivo principal de preparar y mantener un archivo permanente es el de tener disponible la información que se necesita en forma continua sin tener que reproducir esta información cada año.

Contenido de un Archivo Permanente

- Breve historia de la compañía
- Participación de accionistas
- Escritura de constitución y/o modificaciones
- Organigramas
- Descripción de manuales o procedimientos y flujogramas.
- Certificados de constitución y gerencia
- Actas de asamblea y juntas directivas
- Litigios, juicios y contingencias
- Obligaciones a largo plazo
- Otros que considere el auditor

2.2.1.5.2.2 Archivo Corriente

Este archivo recoge todos los papeles de trabajo relacionados con la auditoría específica de un período, la información incluirá: programas de auditoría, información general, balanza de comprobación de trabajo, asientos de ajuste y reclasificación y cédulas de apoyo.

2.2.1.6 Marcas e Índices de Auditoría

Las marcas de auditoría son aquellos símbolos que el auditor adopta y utiliza para identificar, clasificar y dejar constancia de las pruebas y técnicas que se aplicaron en el desarrollo de una auditoría. Son los símbolos que posteriormente permiten comprender y analizar con mayor facilidad una auditoría.

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

Los índices de auditoría son símbolos numéricos, alfabéticos y alfanuméricos, que colocados en el ángulo superior derecho de los papeles de trabajo, con lápiz rojo permite un ordenamiento lógico y facilita su rápida identificación.

2.2.1.7 Programas de Auditoría

Según Sotomayor (2008, p. 72) es el documento formal que utiliza el auditor como guía metodológica en la realización de sus labores, este incluye el nombre y objetivo del programa, los procedimientos apropiados, así como la calendarización prevista y el personal involucrado.

Por lo tanto, el programa indica en términos generales la descripción de actividades a desarrollar, de acuerdo a un orden y una lógica, y dentro de un periodo determinado. Y aunque el programa marca los procedimientos a seguir en cada caso, éste no es de ninguna manera limitativo, sino más bien flexible, ya que el auditor tiene la oportunidad de realizar las modificaciones que considere necesarias.

2.2.1.7.1 Características del Programa de Auditoría

- Debe ser sencillo y comprensivo.
- Debe ser elaborado tomando en cuenta los procedimientos que se utilizarán de acuerdo al tipo de empresa a examinar.
- El programa debe estar encaminado a alcanzar el objetivo principal.
- Debe desecharse los procedimientos excesivos o de repetición.
- El programa debe permitir al auditor a examinar, analizar, investigar, obtener evidencias para luego poder dictaminar y recomendar.
- El programa debe ser confeccionado en forma actualizada y con amplio sentido crítico de parte del auditor.

2.2.2 El Control

Según la LOAFYC. Ley Orgánica de Administración Financiera y Control, Art. 265. “Definiendo el Control, podríamos decir que es el proceso sistemático que comprende

el conjunto de disposiciones, normas, métodos y procedimientos que rigen toda actividad administrativa y financiera de una entidad. Conlleva las acciones necesarias para verificar y vigilar que recursos humanos, materiales y financieros se han administrado en forma correcta, eficiente, efectiva y económica para el logro de sus fines y metas”.

Clasificación del Control:

SEGÚN QUIEN LO EJERCE:

Control Interno: De acuerdo con ILACIF. Instituto Latinoamericano de Ciencias Fiscalizadoras, Cap: X, Pág: 10. “Comprende el plan de organización y el conjunto de métodos, medidas adoptadas dentro de una entidad para salvaguardar los recurso; verificar la exactitud y veracidad de su información financiera y administrativa; promover la eficiencia en las operaciones; estimular la observancia de la política prescrita y lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados”.

Control Interno Financiero: De acuerdo con ILACIF. Instituto Latinoamericano de Ciencias Fiscalizadoras, Cap: X, Pág: 10. “Comprende el plan de organización, los procedimientos y registros de la custodia de recursos y, la verificación de exactitud y confiabilidad de los registros e informes financieros”.

Los controles internos financieros incluyen además controles de los sistemas de autorización, aprobación y segregación de deberes en las de: registro e información contable, custodia de recursos y controles físicos sobre dichos recursos.

Control Interno Administrativo: Comprende el plan de organización, los procedimientos y registros que conciernen a los procesos de decisión, transacciones y actividades de la gerencia de manera que se fomente la eficiencia en las operaciones, observancia de la política prescrita y logro de las metas y objetivos programados.

El cuidado de los recursos, y la revelación de errores o desviaciones de los mismos es responsabilidad de los miembros de la alta gerencia y para cumplir con esta responsabilidad es necesario mantener un adecuado control interno administrativo. La ausencia de este control refleja una administración débil e inadecuada.

Control Externo: Es el conjunto de procedimientos, técnicas o métodos aplicados en una entidad u organismo por la Contraloría General del Estado, con el fin de verificar y evaluar el cumplimiento de las disposiciones legales, normas, políticas y reglamentos respectivos; determinar el grado de efectividad, eficiencia y economía en que han sido utilizados los recursos humanos, materiales y financieros; evaluar el logro de las metas y objetivos programados; emitir recomendaciones para la toma de decisiones que sean necesarias.

SEGÚN EL MOMENTO DE SU APLICACIÓN:

Control Previo: Este examen se lo realiza antes de ejecutar la totalidad de las operaciones financieras como administrativas, con el fin de establecer su propiedad, veracidad y conformidad de lo presupuestado.

Control Concurrente: Se lo realiza en la medida que van avanzando las operaciones financieras y/o administrativas.

Control Posterior: Consiste en el examen de las operaciones financieras y/o administrativas que se efectúan después de que éstas se hayan producido, con el objeto de verificarlas, analizarlas y evaluarlas de acuerdo a la documentación y los resultados obtenidos de las mismas.

2.2.2.1 CONTROL INTERNO

2.2.2.1.1 Definición de Control Interno

Para Estupiñán (2006, p. 25), es un proceso ejecutado por la junta directiva o consejo de administración de una entidad, por su grupo directivo (gerencial) y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable de conseguir en la empresa las tres siguientes categorías de objetivos:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones
- Suficiencia y confiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

En conclusión el control interno es un conjunto de procedimientos adoptados por una organización para detectar cualquier desviación respecto de los objetivos de la rentabilidad, permiten fomentar la eficiencia y eficacia, reducir el riesgo, salvaguardar los activos y garantizar la veracidad de los estados financieros en el cumplimiento de las leyes vigentes y de las normas establecidas.

2.2.2.1.2 Objetivos de Control Interno

Según el Manual para la Auditoría de Gestión de la Contraloría General del Estado, p.43, acuerdo 047-CG-2011, El Control Interno es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

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

El control interno puede ser diseñado en primer lugar para prevenir que ocurra debilidades materiales potenciales o para detectar y corregir las debilidades materiales luego que haya ocurrido.

El control interno que es relevante para la auditoría corresponde principalmente a la información financiera. Esta aborda los objetivos que tiene la entidad en la preparación de estados financieros para propósitos externos. Los controles operacionales, tales como de los empleados con los requerimientos de salud y seguridad, normalmente no serían relevantes para la auditoría, excepto cuando:

La información producida es usada para desarrollar un procedimiento analítico;

La información es requerida para revelación en los estado financieros (pp. 43-44)

Sin embargo el sistema de control interno es importante en toda organización sea grande o pequeña ya que tiene como objetivo asegurar el cumplimiento de políticas dentro de la organización, la eficiencia y eficacia en la realización de las operaciones y la confiabilidad de la información financiera.

De acuerdo a la Contraloría General de Estado en Normas de Control Interno. (2009) para las entidades, organismos del sector público y de las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos, dice que:

El control interno es un proceso integral aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de la entidad, que proporciona seguridad razonable para el logro de los objetivos institucionales y la protección de los recursos públicos. Constituyen componentes de control interno el ambiente de control, la evaluación de riesgo, las actividades de control, los sistemas de información y comunicación y el seguimiento.

El control interno está orientado a cumplir con el ordenamiento jurídico, técnico y administrativo, promover eficiencia y eficacia de las operaciones de la entidad y garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información, así como la adopción de medidas oportunas para corregir las deficiencias de control. (p.1)

2.2.2.1.3 Componentes

Para Estupiñan (2006, pp.68-70) Los componentes del sistema de control interno pueden considerarse como un conjunto de normas que son utilizadas para evaluar el control interno y determinar su efectividad. El control interno consta de cinco componentes interrelacionados, que se derivan de la forma como la administración maneja el ente, y están integrados a los procesos administrativos, los cuales se clasifican así:

- a) Ambiente de control
- b) Evaluación de riesgos
- e) Actividades de control
- d) Información y comunicación
- e) Supervisión y seguimiento

2.2.2.1.3.1 Ambiente de Control

Consiste en el establecimiento de un entorno que estimule e inflencie la actividad del personal con respecto al control de sus actividades. Es en esencia el principal elemento sobre el que se sustenta o actúan los otros cuatro componentes e indispensable, a su vez, para la realización de los propios objetivos de control.

El ambiente de control tiene gran influencia en la forma como se desarrollan las operaciones, se establecen los objetivos y se minimizan los riesgos. Tiene que ver igualmente en el comportamiento de los sistemas de información y con la supervisión en general. A su vez es influenciado por la historia de la entidad y su nivel de cultura administrativa, en los que se debe considerar la Integridad y Valores Éticos, Compromiso de Competencia Profesional, Filosofía Administrativa y Estilo de Operación, Estructura Organizativa, Asignación de Autoridad y Responsabilidad, Políticas y Prácticas en Materia de Recursos Humanos.

2.2.2.1.3.2 Evaluación de Riesgos

Es la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados. Así mismo, se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en el interior de la misma.

2.2.2.1.3.3 Actividades de Control

Son aquellas que realizan la gerencia y demás personal de la organización para cumplir diariamente con las actividades asignadas.

Las actividades de control abarcan una gran variedad de políticas y los procedimientos correspondientes de implantación que ayudan a asegurar que se siguen las directrices de la dirección. Ayudan a asegurar que se llevan a cabo aquellas acciones identificadas como necesarias para afrontar los riesgos y así conseguir los objetivos de la entidad.

2.2.2.1.3.4 Información y Comunicación

Actualmente dada la facilidad y la disponibilidad, las organizaciones tienen acceso a un gran caudal de datos, existen algunos que son útiles y relevantes para la empresa y para la realización de los objetivos propuestos por ésta. Esa gran base de datos, al ser útil para la organización pasa a ser información necesaria para la consecución de sus actividades y fines. La información recogida debe ser relevante para la gestión del negocio, además de ser clara y oportuna.

2.2.2.1.3.5 Supervisión y Monitoreo

Se refiere al proceso que evalúa la calidad del funcionamiento del control interno en el tiempo y permite al sistema reaccionar en forma dinámica, cambiando cuando las circunstancias así lo requieran, debe orientarse a la identificación de controles débiles, insuficientes o necesarios para promover su reforzamiento.

2.2.2.1.3.6 Métodos para evaluar el Sistema de Control Interno

Según el Manual para la Auditoría de Gestión de la Contraloría General del Estado, p.p. 54-57, para la evaluación de control interno se utiliza diversos métodos, entre los más conocidos los siguientes:

- **Método de Cuestionarios:** Este método consiste en diseñar cuestionarios con base en preguntas que deben ser contestadas por los funcionarios y personal responsable de las distintas áreas de la empresa bajo examen.
- **Método Descriptivo:** Consiste en la explicación, por escrito, de las rutinas establecidas para la ejecución de las distintas operaciones o aspectos específicos del control interno, por medio de este método se puede describir las diferentes actividades de los departamentos o funcionarios y empleados, y los registros de contabilidad que intervienen o se comprenden en el sistema.
- **Método de Diagramas de Flujo:** Este método consiste en describir objetivamente la estructura orgánica de las áreas con la auditoría, así como los procedimientos a través de sus distintos departamentos y actividades; un método particularmente efectivo de reflejar las relaciones entre las diversas funciones de las operaciones de

una compañía es la utilización de un diagrama de flujos que muestre gráficamente las interrelaciones de los sistemas operativos.

2.2.2.2 Hallazgos de Auditoría

Para Maldonado, M. (2011, pp. 75-76) “El hallazgo en la auditoría tiene el sentido de la obtención y síntesis de información sobre una operación, actividad, proyecto, unidad administrativa u otro asunto evaluación y que los resultados sean de intereses para los funcionarios de la empresa auditada. La evidencia de los hallazgos de auditoría deberá ser evaluada en términos de suficiencia, importancia, confiabilidad y eficacia; El concepto de “hallazgo de auditoría” implica que este tenga 4 atributos: Condición, criterio, causa, efecto.

Condición: Es la situación actual encontrada por el auditor con respecto a una operación, actividad o transacción. La condición refleja el grado en que los criterios están siendo logrados.”

Criterio: En la norma con la cual el auditor mide la condición. Son las metas que la entidad está tratando de lograr o las normas relacionadas con el logro de las metas. Necesariamente son unidades de medida que permiten la evaluación de la condición actual.

Efectos: Es el resultado adverso, real o potencial que resulta de la condición encontrada. Normalmente representa la pérdida en dinero en efectividad causada por el fracaso en el logro de las metas; El efecto es especialmente importante para el auditor en los casos que quiere persuadir a la administración de que es necesario un cambio o acción correctiva para alcanzar el criterio o meta; Siempre cuando sea posible, el auditor debe expresar en su informe el efecto cuantificado en dinero u otra unidad de medida.

Causa: Es la razón fundamental por la cual ocurrió la condición, o es el motivo por el que no se cumplió el criterio o norma. La simple aseveración en el informe de que el problema existe porque alguien no cumplió las normas es insuficiente para hacer convincente al lector.

2.2.3 Auditoría de Gestión

2.2.3.1 Definición de la Auditoría de Gestión

Según Juan Aguirre (2005: pp.189; 194), la Auditoría de Gestión aunque no tan desarrollada como la Financiera, es si se quiere de igual o mayor importancia que esta última, pues sus efectos tienen consecuencias que mejoran en forma apreciable el desempeño de la organización. La denominación auditoría de gestión funde en una, dos clasificaciones que tradicionalmente se tenían: auditoría administrativa y auditoría operacional.

Así como también para De la Peña A.(2008, p.74), el vocablo auditoría es sinónimo de examinar, verificar, investigar, consultar, revisar, comprobar y obtener evidencias sobre informaciones registros, procesos, etc. Hoy en día, la palabra auditoría se encuentra relacionada con diversos procesos de revisión o verificación que, aunque todos ellos tienen en común el estar de una u otra forma vinculados a la empresa, pues diferenciarse en función de su finalidad económica inmediata.

Para Maldonado, M. (2011, p.16) “Es un examen y evaluación global, en forma comprensiva de las 5 “E” de la administración integral de la entidad”.

Según la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, Art. 21, Auditoría de Gestión “Es la acción fiscalizadora dirigida a examinar y evaluar el control interno y la gestión, utilizando recursos humanos de carácter multidisciplinario, el desempeño de una institución, ente contable, o la ejecución de programas y proyectos, con el fin de determinar si dicho desempeño o ejecución, se está realizando, o se ha realizado, de acuerdo a principios y criterios de economía, efectividad y eficiencia...”

Consecuentemente la Auditoría de Gestión permite determinar el grado de eficiencia, eficacia, economía, ecología y ética en una institución además de establecer si se ha cumplido con los objetivos establecidos.

2.2.4 Importancia de la Auditoría de Gestión

Es indispensable la aplicación de la Auditoría de Gestión porque mediante esta los directivos de la organización pueden conocer las áreas en las cuales existen problemas y plantear medidas correctivas para solucionarlas. Como así lo manifiesta:

JONQUIÉRES Michel, en su libro **MANUAL DE AUDITORÍA DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN**, (Asociación Española de Normalización y Certificación; primera edición 2007; p. 59) menciona que la Auditoría de Gestión es importante porque: “Formula y presenta una opinión sobre los aspectos administrativos, gerenciales y operativos, poniendo énfasis en el grado de efectividad y eficiencia con que se han utilizado los recursos materiales, desarrolla la habilidad para identificar las causas operacionales y posteriores y explican síntomas adversos evidente en la eficiente administración”

2.2.4.1 Finalidad de la auditoría de gestión

(Michel, 2007), Manifiesta que la finalidad de la auditoria de gestión “es ayudar a la dirección a lograr la administración más eficaz. Su intención es examinar y valorar los métodos y desempeño en todas las áreas. Los factores de la evaluación abarcan en el panorama económico, la adecuada utilización de personal y equipo y los sistemas de funcionamiento satisfactorios.

Es decir la finalidad primordial de la auditoria de gestión es realizar estudios para determinar diferencias causantes de dificultades, sean actuales o en potencia, las irregularidades, embotellamientos, descuidos, perdidas innecesarias, actuaciones equivocadas, deficiente colaboración entre ejecutivos y una falta general de conocimientos o desdén de lo que es una buena organización.

2.2.4.2 Objetivos de la Auditoría de Gestión.

- Determinar lo adecuado de la organización de la entidad.
- Verificar la existencia de objetivos y planes coherentes y realistas.
- Vigilar la existencia de políticas adecuadas y el cumplimiento de las mismas.
- Comprobar la confiabilidad de la información y de los controles establecidos.

- Verificar la existencia de métodos o procedimientos adecuados de operación y la eficiencia de los mismos.
- Comprobar la utilización adecuada de los recursos.

Al hablar de auditoría de gestión se habla específicamente de control interno.

2.2.4.3 Alcance de la Auditoría de Gestión

Según Mejía, E. (2008), La auditoría administrativa examina a una entidad o parte de ella, a una actividad, programa o proyecto, se centra únicamente en áreas críticas, operaciones administrativas en cualquier periodo”.

Según la Guía Metodológica para la Auditoría de Gestión de la Contraloría General del Estado, acuerdo 047-CG-2011. Pág.9, La Auditoría de Gestión “puede examinar todas las operaciones o actividades de una entidad o parte de ellas, en un período determinado...”

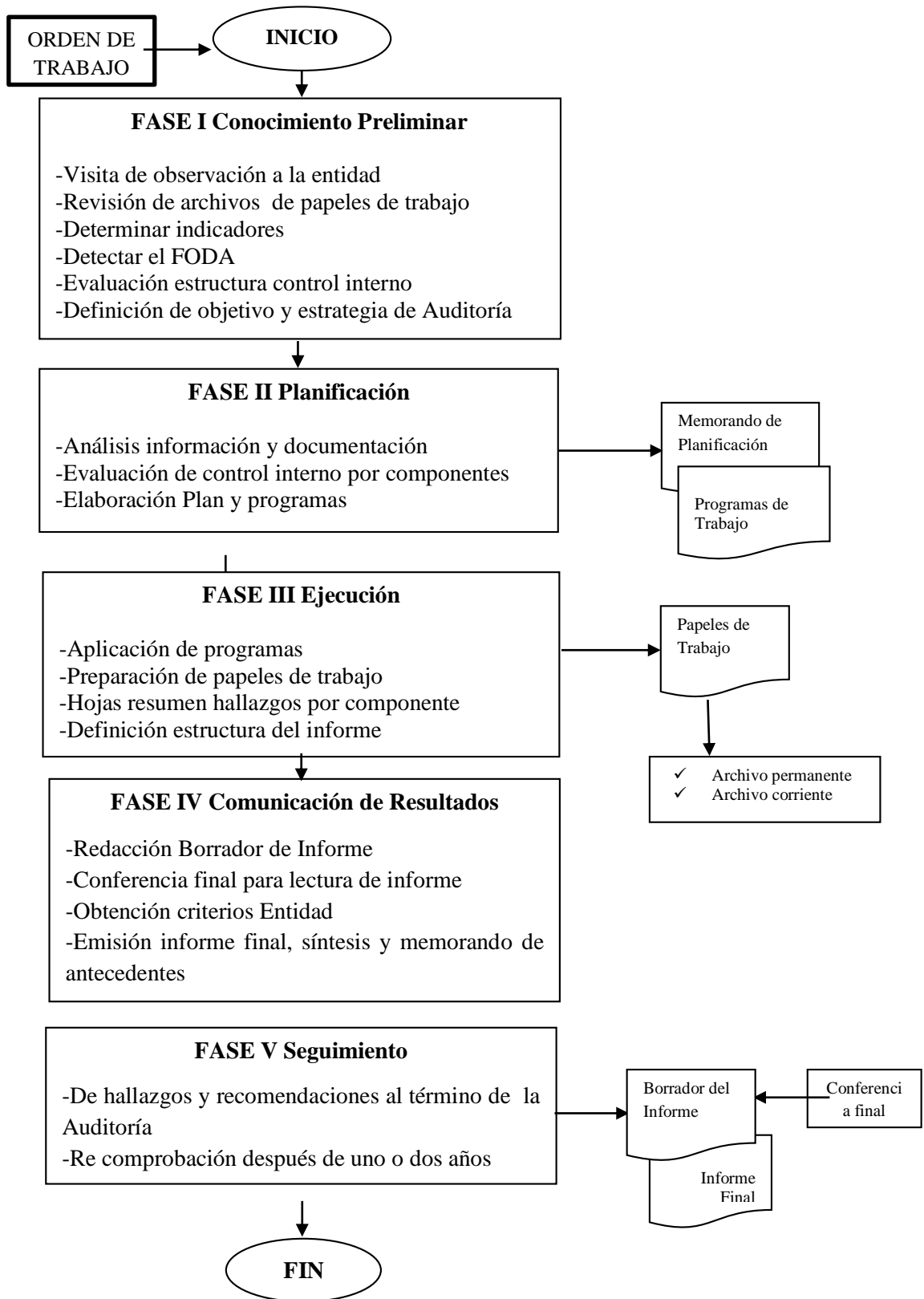
2.2.4.4 Eficiencia, Eficacia y Economía

- *Eficiencia.*- Es la relación entre los recursos consumidos y la producción de bienes y servicios, se expresa como porcentaje comparando la relación insumo-producción con un estándar o norma; la eficiencia aumenta en medida en que un mayor número de unidades se producen utilizando una cantidad dada de insumos. Su grado viene dado de la relación entre los bienes adquiridos o producidos o servicios prestados, con el manejo de los recursos humanos, económicos y tecnológicos para su obtención; incluye la relación de los recursos programados con los realmente utilizados para el cumplimiento de las actividades; por tanto, es la relación entre el rendimiento de los bienes, servicios y los recursos utilizados para producirlos.
- *Eficacia.*- Es la relación entre los servicios o productos generados y los objetivos y metas programados; es decir entre los resultados esperados y los resultados reales de los proyectos, programas u otras actividades; por lo que la eficiencia es el grado en una actividad o programa alcanza sus objetivos, metas u otros efectos que se había propuesto; tiene que ver con el resultado del proceso de trabajo de la entidad, por lo

que debe comprobarse que la producción o el servicio se haya cumplido en la cantidad y calidad esperadas; y que sea socialmente útil el producto obtenido o el servicio prestado.

- *Economía.*- está relacionada con los términos y condiciones en los cuales se adquiere recursos, sean estos financieros, humanos, físicos o de sistemas computarizados, obteniendo la cantidad y nivel apropiado de calidad, al menor costo, en la oportunidad requerida y en lugar apropiado. Se relaciona entonces con la adquisición de bienes o servicios en condiciones de calidad, cantidad apropiada y entrega oportuna, al mínimo costo posible. Consiste en reducir al mínimo el costo de los recursos utilizados para desempeñar una actividad a un nivel de calidad apropiado.

2.2.4.5 Fases del Proceso de la Auditoría de Gestión



Elaborado por: La Autora

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

2.2.4.6 Fases de la Auditoría de Gestión

Definidos los objetivos de la Auditoría, se procede a elaborar el programa de Auditoría. En su primera fase se realiza una revisión del archivo permanente de la documentación y la información previa. En las tres fases siguientes se procede a identificar y revisar profundamente aquellas áreas consideradas como críticas y por último se procede a realizar el informe definitivo acompañado de las recomendaciones que se crean necesarias.

2.2.4.6.1 FASE I: Conocimiento Preliminar

Conocida también como el estudio preliminar o recopilación de la información. Se realiza la revisión de la legislación, objetivos, políticas y normas.

Objetivos

Según el Manual de Auditoría de Gestión - Contraloría General del Estado “Consiste en obtener un conocimiento integral del objeto de la Entidad, dando mayor énfasis a su actividad principal; esto permitirá una adecuada planificación, ejecución y consecución de resultados de Auditoría a un costo y tiempo razonables”.

El propósito del estudio preliminar es obtener información general de todos los aspectos importantes de la entidad o parte de la misma, lo más rápidamente posible, de manera utilizable y de fácil asimilación, que sirva como instrumento de trabajo para planeamiento de futuras fases de la auditoría.

Esta revisión general permitirá al auditor analizar las actividades o funciones de la entidad o parte de la misma, e identificará puntos importantes para examinar sobre los cuales debe planificar el trabajo de auditoría, y hacer planes para una revisión detallada de las actividades y control interno de las mismas.

En esta fase si el auditor ha identificado cualquier indicio de serias deficiencias debe recopilar suficiente documentación, para que sean consideradas al momento de decidir en

qué áreas se requiere un examen más detallado. Este procedimiento permite un enfoque ordenado hacia el planeamiento y logro de los objetivos de la auditoría.

La documentación obtenida durante el trabajo preliminar deberá ser utilizada para iniciar el archivo permanente de la entidad auditada.

Información a Obtenerse:

- La legislación aplicable a las actividades examinadas
- Breve historial, antecedentes y propósitos de las actividades bajo examen
- Datos sobre la organización de la entidad dando énfasis primordial en las actividades principales o aquellas especificadas en los objetivos del examen.
- Naturaleza
- La política general según la cual la entidad llevó a cabo las actividades que se revisarán.
- Descripción de cualquier problema importante relacionado con las actividades a ser examinadas.
- Descripción general de los métodos de aplicación
- Resultados de exámenes llevados a cabo por auditoría interna en los últimos años así como cualquier auditoría realizada por firmas privadas

Fuentes de Información

- Archivo del organismo superior de control, firma de auditoría o la unidad de auditoría interna.
- Archivos de la entidad sobre la legislación
- Información presupuestaria remitida al organismo central correspondiente
- Manuales de procedimientos de la entidad
- Directivas, estatutos, reglamentos o documentos administrativos similares
- Informes de auditoría interna, inspecciones u otros informes internos
- Entrevistas con funcionarios administrativos

El propósito de la fase de revisión de la legislación, objetivos, políticas y normas es obtener una comprensión de la autoridad básica de la entidad o empresa, incluyendo los propósitos, alcance y objetivos de las actividades llevadas a cabo, la forma en que dichos objetivos se desarrollan y se financian, así como el alcance de la autoridad y responsabilidad conferida a la misma ley, por estatutos, reglamentos y por otras disposiciones legales.

Revisión de la Legislación

El estudio de la autoridad básica abarca una revisión de la legislación y la reglamentación que crearon a la entidad, que la autorizaron a llevar a cabo actividades específicas y modificaron sus facultades. Además de debe obtener información acerca de todas las disposiciones legales importantes específicamente aplicables a la entidad o actividad, incluyendo reglamentos o decisiones legales pertinentes.

Revisión de los Objetivos

Los planes y presupuestos de la entidad normalmente revelan los objetivos y metas que deben ser revisadas en esta fase, para la orientación del auditor y para asegurar el acatamiento y consistencia con las disposiciones legales.

Es esencial que el auditor conozca los objetivos y determine en forma preliminar si estos son adecuados y debidamente comunicado a todos los funcionarios responsables de participar en su logro.

A la vez debe revisar selectivamente los planes y presupuestos obtenidos en la primera fase. Al no encontrar un planeamiento orientado hacia el logro de los objetivos concretos, el auditor tendría indicios de una posible área crítica significativa.

Revisión de las Políticas

Las políticas generales obtenidas durante la primera fase deben ser revisadas y comparadas con la misión de la entidad, la legislación aplicable, y los objetivos trazados para determinar cualquier falta de consistencia o vacío. Deficiencias en sus políticas y su

comunicación a los servidores puede indicar un área crítica muy importante para el desarrollo posterior del hallazgo apropiado.

Revisión de las Normas

Brevemente durante la segunda fase el auditor debe revisar en forma selectiva las normas, reglas, directivas, manuales, reglamentos, etc., para familiarizarse con: existencia, áreas de aplicación.

Sin embargo es muy importante todavía no gastar tiempo en la lectura detenida de normatividad voluminosa. Como regla general no se debe revisar disposiciones internas en detalle hasta después de haber:

- Observado y evaluado las operaciones realmente ejecutadas
- Determinando las áreas críticas que merecen un examen profundo

En la cuarta fase de la auditoría operativa se revisa la normatividad interna en detalle y solamente aquella directamente relacionada con áreas consideradas deficientes.

Actividades

1. Visita a las instalaciones, para observar el desarrollo de las actividades y operaciones, y visualizar el funcionamiento en conjunto.
2. Revisión de los archivos corriente y permanente de los papeles de trabajo de auditorías anteriores; y/o recopilación de informaciones y documentación básica para actualizarlos.
3. Determinar los criterios, parámetros e indicadores de gestión.
4. Detectar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas

Productos

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

2.2.4.6.2 FASE II: Planificación

Objetivo

Según el Manual de Auditoría de Gestión - Contraloría General del Estado “La planificación debe contener la precisión de los objetivos específicos y el alcance del trabajo por desarrollar considerando entre otros elementos, los parámetros e indicadores de gestión de la entidad; la revisión debe estar fundamentada en programas detallados para los componentes determinados, los procedimientos de auditoría, los responsables y las fechas de ejecución del examen, también debe preverse la determinación de recursos necesarios que serán utilizados en el desarrollo de la revisión, con especial énfasis en el presupuesto de tiempo y costos estimados, finalmente los resultados de la auditoría esperados, conociendo de la fuerza y debilidades y de las oportunidades de mejora de la entidad cuantificando en lo posible los ahorros y logros esperados”.

Actividades

1. Revisión y análisis de la información y documentación obtenida en la fase anterior, para obtener un conocimiento integral del objeto de la entidad.
2. Evaluación de Control Interno
3. En base a las fase 1 y 2 descritas, el auditor preparará un Memorando de Planificación.

Productos

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

2.2.4.6.3 FASE III: Ejecución

Se encarga de la revisión y evaluación del control interno.

Objetivo

Según el Manual de Auditoría de Gestión - Contraloría General del Estado “En esta etapa es donde se ejecuta propiamente la Auditoría, pues en esta instancia se desarrolla los hallazgos y se obtienen toda la evidencia necesaria en cantidad y calidad apropiada basada en los criterios de auditoría y procedimientos definidos en cada programa, para sustentar las conclusiones y recomendaciones de los informes”

El objetivo al revisar el control interno es evaluar su efectividad e identificar las posibles debilidades importantes en el sistema de control interno que puedan requerir un examen más detallado.

En algunos casos durante las primeras dos fases se habrán encontrado indicios de serias debilidades administrativas o importantes efectos adversos en determinada área o actividad.

Durante la revisión y evaluación de control interno el auditor debe acumular información adicional sobre la operación de los controles internos existentes, lo cual será útil al identificar aquellos asuntos para los que se requerirá tiempo y esfuerzo al hacer un examen más profundo.

Con la información adicional obtenida en la revisión y evaluación del control interno, el auditor encargado puede tomar decisiones más reales acerca de la naturaleza y alcance del examen profundo de las áreas críticas identificadas para lograr los objetivos establecidos.

Después de seleccionar las actividades que serán examinadas durante la auditoría, basándose en la información obtenida durante las fases 1 y 2, se debe hacer un examen detallado de algunas transacciones específicas relacionadas con la actividad.

Este examen debe ser lo suficientemente profundo como para obtener información práctica acerca de lo siguiente:

- Forma en la que se efectúan las operaciones en la realidad
- Necesidad o utilidad de los distintos pasos en el procesamiento de las transacciones.
- Efectividad del control interno
- Resultados de las transacciones según los objetivos de la entidad, requerimientos legales y práctica del sentido común.

Es el examen profundo de las áreas críticas basándose en la revisión y evaluación del control interno descrita en la fase anterior es posible comprender la forma en que los procedimientos, prácticas y métodos de la entidad proporcionan un control sobre la actividad, operación o función bajo examen e identifican posibles áreas de debilidad. Se puede tomar decisiones sobre la naturaleza y alcance de profundidad del examen y efectuar evaluaciones para lograr los objetivos de la auditoría.

Las áreas de debilidad identificadas en la tercera fase del examen son las operaciones a ser seleccionadas para su revisión de manera más detallada en esta fase.

El examen profundo de las áreas críticas consiste en procedimientos tales como la revisión de registros, archivos y la prueba, verificación y confirmación de la información contenida en ellos, hasta el grado adecuado para servir a los propósitos de la auditoría. Tal examen incluye además las operaciones de obtención de información por medio de entrevistas e inspecciones físicas o contactos de terceros.

El propósito de esta fase es evaluar los posibles hallazgos identificados en la revisión y evaluación del control interno, determinando si la situación requiere acción correctiva y si el asunto es de tal importancia que merezca la acción, proporcionando así una buena base para informar sobre los resultados de auditoría.

Objetivos del Examen Profundo

El resultado del examen profundo de áreas críticas incluye el desarrollo apropiado de los hallazgos y constituye el medio para lograr los objetivos de la auditoría.

Basándose en la labor de la cuarta fase, se obtienen datos, se desarrollan hallazgos, se forman opiniones, se llega a conclusiones y se formulan recomendaciones. Tal

información representa la base del informe y otras comunicaciones relacionadas con los resultados de la auditoría.

El auditor debe realizar una revisión de las prácticas administrativas, métodos y sistemas de procedimientos, a través de un examen lo suficientemente profundo como para poder respaldar opiniones sobre la efectividad de tales sistemas, identificar debilidades que deben ser corregidas.

El examen puede incluir una investigación de las causas y resultados de acciones o decisiones administrativas específicas, en relación con las responsabilidades asignadas.

Los objetivos específicos de la auditoría incluirá asuntos tales como:

- Adhesión a la política prescrita
- Logro de los propósitos establecidos
- Eficiencia operativa
- Eficiencia y economía en la utilización de recursos y servicios
- Control de recursos, obligaciones, ingresos y gastos
- Propiedad y utilidad del sistema contable y los informes financieros al producir datos confiables y precisos que apoyen la toma de decisiones dentro de las áreas examinadas

Factores a tomar en cuenta al revisar y controlar el Control Interno

En la revisión y evaluación del control interno de una entidad, se deben tomar en cuenta los siguientes factores generales:

- Si la política de la entidad y los procedimientos y prácticas relacionadas seguidas en la realidad, están en conformidad con las autoridades básicas. Si los procedimientos y el sistema de control interno dan como resultado actividades que están en conformidad con lo planeado por la alta dirección, en forma eficiente y económica.

- Si el sistema de control interno proporciona un control satisfactorio de los recursos, observaciones, ingresos y gastos.
- Si las prácticas de la entidad dan como resultado la promoción o protección de los intereses de los accionistas o gobierno, tomando en cuenta todos los factores.

Propósitos de la Fase

- Identificar las áreas críticas de mayor significación que merezcan un examen más profundo y cuyos resultados podrían llevar a beneficios importantes.
- Permitir el establecimiento del alcance y profundidad de las pruebas a ser aplicadas en la cuarta fase.
- Facilitar la determinación de los recursos humanos necesarios a ser utilizados durante la cuarta fase o parte de ella, tanto de auditores, personal de apoyo especializado y asistentes.
- Permitir estimar el tiempo requerido para completar el examen y presentar el informe.

Actividades

1. Aplicación de los programas detallados y específicos para cada componente, para examinarse, que comprende la aplicación de las técnicas de Auditoría.
2. Preparación de los papeles de trabajo, contienen la evidencia suficiente, competente y relevante.
3. Elaboración de hojas resumen de hallazgos significativos por cada componente examinado, expresados en los comentarios.
4. Definir la estructura del informe de Auditoría.

Productos

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

2.2.4.6.4 FASE IV: Comunicación de Resultados

La comunicación de los resultados es muy similar en la auditoría administrativa u operacional y la auditoría financiera. Constituye la comunicación verbal a través de una o más conferencias finales efectuadas al finalizar el trabajo para discutir el borrador del informe y su presentación final por escrito.

La fase más significativa de la auditoría administrativa es la última pues ésta constituye el producto final de las labores del equipo de auditoría, normalmente se tiende a pensar en términos del informe por escrito, al hablar de la comunicación de resultados no se limita a la fase final ni solamente al informe por escrito, sino a la comunicación con los funcionarios responsables de la entidad de manera permanente durante el transcurso de la auditoría.

Tan pronto como se desarrolla un hallazgo de auditoría tiene que comunicarse al funcionario responsable del área para:

- Obtener sus puntos de vista, información adicional y opiniones respecto a las conclusiones y recomendaciones a ser presentadas.
- Facilitar la oportuna toma de las acciones correctivas correspondientes de tal manera que se pueda mencionar en el informe de auditoría. En ciertos casos un informe preliminar por escrito puede utilizarse, pero normalmente toda comunicación preliminar al informe final es verbal.

Objetivos

Según el Manual de Auditoría de Gestión - Contraloría General del Estado “Se prepara un informe final, el mismo que en la Auditoría de Gestión difiere, contendrá los hallazgos positivos, en la parte correspondiente a las conclusiones se expondrá en forma resumida las causas y condiciones para el cumplimiento de la eficiencia, eficacia y economía en la gestión y uso de los recursos de la entidad auditada”.

Actividades

1. Redacción del informe de auditoría.
2. Comunicación de resultados.

Productos

- Informe de Auditoría.

Informe de Auditoría

El informe de auditoría es el producto final del trabajo del auditor en el cual él presenta sus comentarios sobre los hallazgos, sus conclusiones y recomendaciones y en el caso del examen a los estados financieros el correspondiente dictamen.

El informe de auditoría debe contener la expresión de juicios fundamentados en las evidencias obtenidas sin ocultar o desvirtuar los hechos que puedan inducir a error. Fundamentalmente este documento permite tomar las acciones correctivas necesarias por los funcionarios apropiados y en forma oportuna en la gestión de la entidad auditada.

Características del Informe

El informe de auditoría debe ser elaborado con un alto grado profesional para alcanzar eficazmente los objetivos de la comunicación de los resultados de la auditoría. Es importante que cada informe en lo posible sea un trabajo preciso y perfecto que merezca la lectura y acción por los altos funcionarios de la entidad, así como de los organismos e instituciones internacionales y del gobierno.

Reglas Generales para la Elaboración del Informe

Debido a la importancia que tienen los informes de auditoría es indispensable que sean bien redactados, completos, claros, y fáciles de entender, para lograrlo es necesario que los informes se elaboren empleando algunas reglas generales tales como:

- Redacte en lenguaje corriente y evitando el uso de terminología muy especializada y evite los párrafos largos y complicados
- Incluya la información suficiente después de revisar su contenido detenidamente antes de que se emita
- Conserve la estructura preestablecida, concluya su redacción durante el trabajo de campo, redactando en forma sencilla, concisa y clara
- Incluya solo aspectos significativos y asegure una fácil comprensión al lector
- Mantenga un tono constructivo, asegure una emisión y entrega oportuna
- Confirme la exactitud de la información, asegurando un contenido convincente.
- Redacte de manera objetiva y verifique que exista evidencia suficiente y adecuada detallada en los papeles de trabajo.
- Identifique asuntos que requieran acción correctiva y presente las recomendaciones correspondientes e incluya la mención de logros sobresalientes
- Considere en el contenido los atributos del hallazgo.

2.2.4.6.5 FASE V: Seguimiento

Objetivos

Según el manual de auditoría de gestión - contraloría general del estado “con posterioridad y como consecuencia de la auditoría de gestión realizada, los auditores internos y en su ausencia los auditores externos que ejecutaron la auditoría, deberán realizar el seguimiento correspondiente”.

2.2.5 Indicadores de Gestión

Franklin, E. (2013, p.145) manifiesta que: El fin primordial de emplear indicadores en el proceso administrativo es poder evaluar en términos cualitativos y cuantitativos el cumplimiento puntual de sus etapas y su proposición estratégico, a partir de la revisión de sus funciones. Para estar en posibilidades de obtener mayor y mejor información, a cada etapa del proceso se le asignan indicadores cualitativos (éstos son los que otorgan su razón de ser a la organización), así como cuantitativos (los que traducen en hechos el objetivo de está).

2.2.5.1 Qué es un Indicador

Según el Manual para la Auditoría de Gestión de la Contraloría General del Estado, acuerdo 047-CG-2011: Es una medida cuantitativa que permite observar cambios a través del tiempo, pueden ser también una medida cualitativa, ambos indican “como” un proceso está alcanzando su objetivo, son mediciones de nivel de desempeño. (...).

Agudelo, L. (2012, p.67) afirma que: Es una medida cuantitativa que permite observar cambios a través del tiempo, pueden ser también una medida cualitativa, ambos indican “como” un proceso está alcanzando su objetivo, son mediciones de nivel de desempeño. (...).

En resumen los indicadores de gestión son medidas comparativas de evaluación que permite medir

Niveles de aplicación de los indicadores

Por su nivel de aplicación, los indicadores se dividen en:

- Estratégicos.
- De gestión.
- De servicio.

- **Indicadores estratégicos**

Permiten identificar: La contribución o aportación al logro de los objetivos estratégicos en relación con la misión de la organización.

Miden el cumplimiento de los objetivos con base en:

- Actividades.
- Programas especiales.
- Procesos estratégicos.

- Proyectos organizacionales y de inversión.

- **Indicadores de gestión**

Informan sobre procesos y funciones clave: Se utilizan en el proceso administrativo para:

- Controlar la operación.
- Prevenir e identificar desviaciones que impidan el cumplimiento de los objetivos estratégicos.
- Determinar costos unitarios por áreas, programas, unidades de negocio y centros de control.
- Verificar el logro de las metas e identificar desviaciones.

- **Indicadores de servicio**

Miden la calidad con que se generan productos y/o servicios en función de estándares y satisfacción de clientes y proveedores. Se emplean para:

Implementar acciones de mejora continua y mejorar la calidad de la atención a clientes. Permiten identificar:

- Indicadores de desempeño o cumplimiento de los estándares de servicio.
- Indicadores de satisfacción o calidad que percibe el cliente sobre el producto o servicio recibido

INDICADORES DE GESTIÓN

El fin de emplear indicadores de gestión es evaluar en términos cualitativos y cuantitativos el puntual cumplimiento de sus etapas y propósito estratégicos, a partir de la revisión de sus componentes.

El manejo de estos dos indicadores en forma simultánea, obedece al propósito de que el auditor tenga una visión global y completa de la organización, mediante la vinculación

de la esencia con las acciones y el comportamiento con los resultados.

Asimismo, si se considera que los cuestionarios preparados para cada rubro respetan este criterio, es importante anotar que, para ampliar el alcance en la revisión de cada etapa y elemento, y determinar las condiciones en que se generaron, la organización puede considerar los siguientes aspectos:

- Proceso seguido para su formulación.
- Asignación de la responsabilidad de su preparación.
- Difusión de su preparación.
- Aceptación por parte de la organización.
- Interpretación adecuada de los miembros de la organización.
- Acceso a la información para su consulta.
- Plazo o periodo de ejecución estimado.
- Claridad en su definición.
- Congruencia en su conceptualización.
- Congruencia con las condiciones de la organización.
- Revisión y actualización de los contenidos.
- Vínculos con las instancias con las que interactúa la organización.

De acuerdo con lo expuesto, a continuación se presentan las etapas del proceso así como sus elementos, con sus indicadores específicos, así por ejemplo:

Misión / Visión / objetivos / metas / procesos / políticas / procedimientos / conflictos

Empleados que la conocen

Total de empleados

Empleados que la comparten

Empleados que la conocen

Empleados de base que participan en su definición

Total de empleados

Objetivos alcanzados

Objetivos definidos

Metas alcanzadas

Metas establecidas

Procesos logísticos

Total de procesos

Políticas aplicadas

Políticas establecidas

Procedimientos aplicados

Procedimientos definidos

Personal con estrés

Total del personal

Se puede considerar como indicadores de eficiencia y eficacia los siguientes:

Eficiencia en la inspección

Su forma de cálculo está definida de la siguiente forma:

Producción defectuosa

Producción Total

Eficiencia en la Toma de decisiones

Su forma de cálculo está definida de la siguiente forma:

Total de decisiones acertadas

Total decisiones

Eficacia en el control

Su forma de cálculo está definida de la siguiente forma:

Total de controles preventivos

Total controles

Eficacia en las inspecciones

Su forma de cálculo está definida de la siguiente forma:

Total inspecciones realizadas

Total inspecciones programadas

Los indicadores contribuyen fundamentalmente con la auditoría de gestión porque aportan criterios esenciales para que las mediciones permitan hacer comparaciones, elaborar juicios, analizar tendencias y predecir cambios, valores que coadyuvan al cumplimiento de su objeto.

El uso de indicadores de todo tipo, alcance y cobertura, permite formar una imagen real, integrada y objetiva de variables de distinta naturaleza, tanto en lo interno como en lo externo lo que posibilita a una organización afrontar una dinámica de cambio continua y convertirla en una ventaja competitiva sustentable.

Estructura de control interno basado en el informe COSO

“**El COSO** (Sponsoring Organizations of the Treadway Commission), es un informe que establece una definición común de control interno y proporciona un estándar mediante el cual las organizaciones pueden evaluar y mejorar su sistema de control, este informe fue emitido por una comisión, conformada por los siguientes organismos:

- Instituto Americano de Contadores Públicos.
- Asociación Americana de Contabilidad.
- Instituto de Auditores Internos.
- Instituto de Administración y Contabilidad.
- Instituto de Ejecutivos Financieros.

El informe COSO tiene como fin unificar criterios ante la existencia de una importante variedad de interpretaciones y conceptos sobre el control interno.”

2.2.6 COSO 1

El Informe COSO I

(HANSEN-HOLM, 2012). Con el informe COSO (COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS), de 1992, se modificaron los principales conceptos del Control Interno dándole a este una mayor amplitud.

El Control Interno se define entonces como un proceso integrado a los procesos, y no un conjunto de pesados mecanismos burocráticos añadidos a los mismos, efectuado por el consejo de la administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar una garantía razonable para el logro de objetivos.

La seguridad a la que aspira solo es la razonable, en tanto siempre existirá el limitante del costo en que se incurre por el control, que debe estar en concordancia con el beneficio que aporta; y, además, siempre se corre el riesgo de que las personas se asocien para cometer fraudes.

Se modifican, también, las categorías de los objetivos a los que está orientado este proceso.

De una orientación meramente contable, el Control Interno pretende ahora garantizar:

- **Efectividad y eficiencia** de las operaciones.
- **Confiabilidad** de la información financiera.
- **Cumplimiento** de las leyes y normas que sean aplicables.
- **Salvaguardia** de los recursos.

A través de la implantación de 5 componentes que son:

Ambiente de control (Marca el comportamiento en una organización. Tiene influencia directa en el nivel de concientización del personal respecto al control)

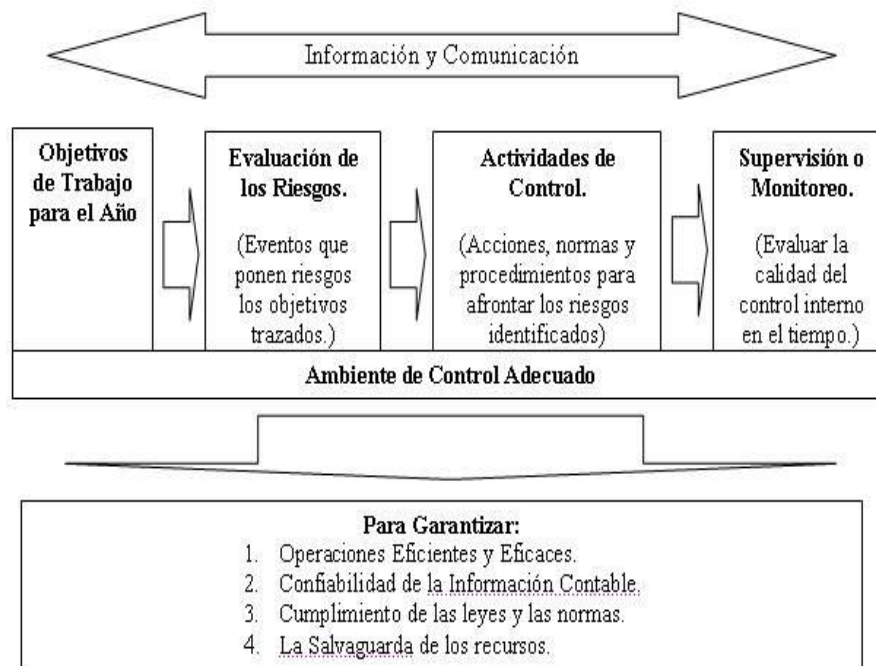
Evaluación de riesgos (Mecanismos para identificar y evaluar riesgos para alcanzar los objetivos de trabajo, incluyendo los riesgos particulares asociados con el cambio)

Actividades de control (Acciones, Normas y Procedimientos que tiende a asegurar que se cumplan las directrices y políticas de la Dirección para afrontar los riesgos identificados)

Información y comunicación (Sistemas que permiten que el personal de la entidad capte e intercambie la información requerida para desarrollar, gestionar y controlar sus operaciones)

Supervisión (Evalúa la calidad del control interno en el tiempo. Es importante para determinar si éste está operando en la forma esperada y si es necesario hacer modificaciones)

El informe COSO plantea una estructura de control de la siguiente forma:



Es decir, las empresas trazaran objetivos anuales encaminados a la eficiencia y eficacia de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera, el cumplimiento de las leyes y la salvaguarda de los recursos que mantiene.

2.3 IDEA A DEFENDER

Con la realización de la Auditoría de Gestión se evaluará el desempeño del proceso administrativo y lograr la efectividad de las operaciones desarrolladas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Sigchos” con eficiencia, eficacia, economía, ética y ecología.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación se llevó a cabo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel Sigchos” del cantón Sigchos, provincia de Cotopaxi y se desarrolló mediante la combinación de las siguientes modalidades de investigación:

Se utilizaron como metodología el diseño no experimental, para analizar las variables sin manipulación solo de observación, interpretando los factores que traen consigo la investigación; las herramientas de auditoría que se utilizaron durante su ejecución fueron de carácter longitudinal y transversal, basados en la investigación de campo y en el tiempo

3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

La investigación se orienta según varios tipos de investigación como son:

Bibliográfica-Documental, según Razo, C. (2011, p.14) “concentra en la recopilación de datos documentales que aparecen en libros, textos, apuntes, revistas, sitios web o cualquier otros documentos gráficos, icnográficos y electrónicos”; mediante investigación documental se realizó la revisión de literatura de los libros, revistas electrónicas y sitios web, con el fin de profundizar en teorías, leyes y conceptos sobre el tema que es el objeto de estudio

Descriptiva, para Hernández, Fernández & Baptista (2010, p. 80) “busca propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analiza”; de acuerdo a la idea expuesta se utilizó el tipo de investigación descriptivo que consistió en la descripción de las actividades y procedimientos utilizados por el personal en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Sigchos” del cantón Sigchos.

Investigación bibliográfica, para Razo, C. (2011, p. 223) “las fuentes de información bibliográfica se utilizan para obtener antecedentes, conceptos y aportaciones que sirven para el estudio y la fundamentación del conocimiento”;

aplicando esta investigación se desarrolló el marco teórico en la cual se fundamentó el desarrollo de la investigación.

Investigación de campo, según Razo, C. (2011, p. 14) “investigaciones cuya recopilación de información se realiza en ambiente específico en donde se presenta el hecho o fenómeno en estudio”; esta investigación permitió al investigador relacionar en forma directa con la realidad problemática evidenciado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito, interactuando y recabando información en cuanto a sistema de control interno, cumplimiento de las normativas vigentes, gestión administrativa y financiera; para la cual se utilizó un cuestionario conformado con preguntas cerradas que fue dirigido a autoridades y trabajadores.

3.3 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Para Hernández et al. (2010, p. 149), describen este tipo como “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observa los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos”; en consecuencia, esta investigación es de tipo no experimental, ya que se observó los factores que afectan a la Cooperativa tanto factores internos como externos, en su ambiente de trabajo natural, sin afectar ninguna variable.

3.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

La parte teórica del presente trabajo se realizó en base a los métodos tanto Inductivo como Deductivo, los mismos que permitieron la recolección de información para llegar a determinar las ciertas deficiencias existentes en la Cooperativa, para lo cual me fundamente de leyes, reglamentos, normas, técnicas y procedimientos de Auditoría.

Método deductivo, consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares.

Método inductivo, se utilizó el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptando como válidos, para llegar a conclusiones cuya aplicación sea de carácter general. Técnicas e instrumentos de investigación

Método Analítico, revisión de técnicas y procedimientos que la entidad adopta en su desempeño, distingue las partes de un todo, en forma ordenada cada uno de sus elementos por separado.

Método Sintético, se utilizará en la redacción del documento ya que una vez analizada la información se sintetizará y se elaborará el presente trabajo.

3.5 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.5.1 Técnicas de Verificación Ocular

- Comparación
- Observación
- Rastreo
- Revisión Selectiva

3.5.2 Técnicas de Verificación Verbal

- Entrevista
- Indagación
- Encuesta

3.5.3 Técnicas de Verificación Escrita

- Análisis
- Confirmación
- Conciliación

3.5.4 Técnicas de Verificación Documental

- Comprobación
- Computación

3.5.5 Técnicas de Verificación Física

- Inspección

3.6 INSTRUMENTOS

- Guía de Entrevistas
- Guía de Observación
- Guía de Encuesta
- Cédulas de Trabajo

3.7 Población y Muestra

Para este estudio se tomó en consideración el personal interno que labora en la empresa y también al personal externo para de esta manera cerciorarse del cambio en la estructura de la organización y observar también el grado de satisfacción al momento de realizar las encuestas a todos los colaboradores.

La aplicación de las encuestas se realizó al universo de estudio que son 6 personas, tanto del nivel directivo y administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Sigchos” del cantón Sigchos, provincia de Cotopaxi.

Tabla N° 1: UNIVERSO DE ESTUDIO

N°	POBLACIÓN	CANTIDAD
1.	PRESIDENTE	1
2.	GERENTE	1
3.	CONTADORA	1
4.	ASESOR DE CRÉDITO	1
5.	SECRETARIA	1
	TOTAL	6

FUENTE: COAC “SAN MIGUEL DE SIGCHOS”

ELABORACIÓN: Autora

3.7.1 Muestra.

Considerando que la población es muy reducida se trabajará con todo el personal mencionado, es decir no se considera muestra alguna se trabajó con el 100% del universo.

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO



**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO “SAN MIGUEL DE SIGCHOS”, PERTENECIENTE AL
CANTÓN SIGCHOS, PROVINCIA DE COTOPAXI DURANTE EL
PERÍODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DICIEMBRE DEL 2014**

OFICIO DE SOLICITUD

Sigchos, 15 de febrero de 2016

Señor

Everaldo Arguello

GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE SIGCHOS”.

Presente

De mi consideración:

María Verónica Latacunga Pilatasig, egresada de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Facultad de Administración de Empresas, carrera Licenciatura en Contabilidad y Auditoría Contador Público Autorizado, por medio de la presente me permito solicitarle a usted de la manera más respetuosa me conceda LA AUTORIZACIÓN Y AUSPICIO para realizar el TRABAJO DE TITULACIÓN con el tema “Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Sigchos”. de la provincia de Cotopaxi, período del 01 de Enero al 31 Diciembre del 2014”

Por la atención que se digne dar a la presente nos anticipamos en agradecerle.

Atentamente,

María Verónica Latacunga P.

C.I. 060332136-5

AUTORIZACIÓN DE SOLICITUD



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

“SAN MIGUEL DE SIGCHOS” LTDA

Acuerdo ministerial No. 1160 – MIES

Carlo Hugo Páez 414 y 7 de Agosto (frente a la Plaza 24 de Mayo) - Telf.: 032714042 – Sigchos-Cotopaxi

Sigchos, 22 de febrero de 2016

Srta.
María Verónica Latacunga Pilatasig

EGRESADA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA - FADE - ESPOCH

Presente

De mi consideración:

A través de la presente llego a usted con un atento y cordial saludo, augurándole éxitos en sus funciones cotidianas.

A la vez me permito comunicar, que ante la solicitud presentada con fecha 15-02-2016, en calidad de Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Sigchos”, Provincia de Cotopaxi, **CONCEDO LA AUTORIZACIÓN Y POR TANTO EL AUSPICIO** para que realice su **TESIS DE GRADO** en esta institución, con el Tema: **“Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Sigchos”. de la provincia de Cotopaxi, período del 01 de Enero al 31 Diciembre del 2014”**

Particular que pongo a su conocimiento, para los fines pertinentes.

Atentamente,

Everaldo Arguello
GERENTE
Cooperativa de Ahorro y Crédito
“SAN MIGUEL DE SIGCHOS”



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“SAN MIGUEL DE SIGCHOS”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
Período del 01 de Enero al 31 Diciembre del 2014

AP

NOTIFICACIÓN DEL TRABAJO DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

Sigchos, 01 de marzo de 2016

Señor

Everaldo Arguello

GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE SIGCHOS”.

Presente.-

De mi consideración:

Por medio de la presente, me permito comunicarle a usted, que luego de ser aceptada la realización de la **Auditoría de Gestión a la Cooperativa del período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2014**, he planificado empezar el desarrollo de esta actividad a partir del día 03 de marzo del presente año, el tiempo propuesto es de 90 días en los que se desarrollarán las siguientes actividades:

Planificación Preliminar 30 días 33%

Planificación Específica 50 días 56%

Comunicación de Resultados 10 días 11%

La fecha de entrega del informe de auditoría se ha establecido para el 30 de junio de 2016, por lo que solicito su colaboración, proporcionando la información que sea pertinente para el cumplimiento de nuestro trabajo

Por la atención que se digne dar a la presente, anticipo en agradecerle.

Atentamente,

María Verónica Latacunga Pilatasig

C.I.

Realizado por:	M.V.L.P	Fecha:	
Revisado por:	L.R.C.R	Fecha:	

4.3.1 ARCHIVO CORRIENTE

Tabla N° 2: INDICE

Explicación de índice	ABREVIATURA
Programa General de Auditoría	PGA
Planificación Preliminar	PP
Carta de Inicio de Auditoría de Gestión	CIAG
Cédula Narrativa de Visita Preliminar	NVP
Siglas de Equipo de Auditoría	SEA
Memorándum de Planificación Preliminar	MPP
Planificación específica	PE
Memorándum de Planificación Específica	MPE
Evaluación de Control Interno	ECI

Realizado por:	M.V.L.P	Fecha:	
Revisado por:	L.R.C.R	Fecha:	



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“SAN MIGUEL DE SIGCHOS”**

**AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERÍODO DEL 01 DE ENERO
AL 31 DICIEMBRE DEL 2014**

PROGRAMA GENERAL DE AUDITORÍA

OBJETIVO:

Obtener información necesaria para de determinar los riesgos preliminares y establecer en que áreas se debe aplicar la Auditoría de Gestión.

Nº	DESCRIPCIÓN	REF: P/T	ELAB. POR	FECHA
	Planificación preliminar			
1	Entregue el oficio de presentación del equipo de Auditoría e inicio de la misma.	AC2.1 - PP 1/1	MVLP	10/03/2016
2	Detalle las siglas que utilizará el equipo de auditoría.	AC2.2 - PP 1/1	MVLP	18/03/2016
3	Elabore la Cédula Narrativa de la visita preliminar a la Cooperativa	AC2.3 - PP 1/2	MVLP	21/03/2016
4	Elabore el cronograma de trabajo	AC2.4 - PP 1/1	MVLP	23/03/2016
5	Defina las marcas de Auditoría	AC2.5 - PP 1/1	MVLP	25/03/2016
6	Entreviste al Gerente indagando acerca de políticas, funciones, responsabilidades y demás aspectos que considere de relevancia.	AC2.6 - PP 1/2	MVLP	01/04/2016
7	Requiera Información relativa al Departamento de Crédito, Personal y Ventanilla	AC2.7 - PP 1/3	MVLP	04/06/2016
8	Realice el Reporte de Conocimiento Preliminar	AC2.8 - PP 1/3	MVLP	07/04/2016
	Planificación Específica			
11	Realice la evaluación de Control Interno: FODA	AC3.1 - PE 1/16	MVLP	11/04/2016
12	Realice la evaluación de Control Interno: COSO	AC3.2 - PE 1/13	MVLP	20/04/2016
13	Elabore programas de procedimientos de auditoría	PGA1	MVLP	25/04/2016
	Ejecución de la Auditoría			



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

“SAN MIGUEL DE SIGCHOS”

AUDITORÍA DE GESTIÓN

Programa de Auditoría

Período del 01 de Enero al 31 Diciembre del 2014

AC-PGA
1/2

14	Evalúe la gestión y desempeño organizacional por medio de la utilización de un cuestionario.	AC4.1	MVLP	05/05/2016
15	Realice la cédula narrativa de los resultados obtenido de los cuestionarios	AC4.2	MVLP	12/05/2016
16	Evalúe la gestión empresarial mediante indicadores de gestión	AC4.5	MVLP	18/05/2016
17	Plantee hallazgos de acuerdo a las observaciones detectadas.	H/H2	MVLP	24/06/2016
	Comunicación de resultados de auditoría			
18	Informe final	AC5.1 H/H3 1/1	MVLP	06/07/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“SAN MIGUEL DE SIGCHOS”**

**AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERÍODO DEL 01 DE ENERO
AL 31 DICIEMBRE DEL 2014**



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“SAN MIGUEL DE SIGCHOS”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
Carta de Presentación
Período del 01 de Enero al 31 Diciembre del 2014

AC2.1-PP
1/1

PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

Sigchos, 03 de marzo de 2016

Señor

Everaldo Arguello

GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE SIGCHOS”.

Presente.-

De mi consideración:

Reciba un cordial saludo, en atención al pedido que se efectuó, para la realización de la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Sigchos” del Cantón Sigchos, provincia del Cotopaxi, con el propósito de evaluar la gestión administrativa, con el fin de mejorar los procesos administrativos y financieros.

El Examen inicia a partir de la presente fecha. Para la ejecución de la auditoría se ha conformado el siguiente equipo de trabajo: jefe del Equipo de Auditoría: Ing. Wilson Velasteguí O., Supervisor: Lic. María Isabel Logroño, Auditor: María verónica Latacunga Pilatasig.

La Auditoría de Gestión a la Cooperativa se realizará de acuerdo con las, Normas ecuatorianas de auditoría (NEA`s), Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGA`s), como guía de desarrollo y evaluación de trabajo.

Para el cumplimiento de los objetivos y términos de referencia establecidas en la programación, solicito la oportuna colaboración del personal de la institución, mediante el suministro de la información que soliciten los auditores.

Atentamente,

Ing. Leonardo Cabezas R.

Jefe del Equipo Auditor

Realizado por:	M.V.L.P.	Fecha:	
Revisado por:	L.R.C.R.	Fecha:	



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“SAN MIGUEL DE SIGCHOS”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
SIGLAS DEL EQUIPO DE AUDITORÍA

AC2.2-PP
1/2

Período del 01 de Enero al 31 Diciembre del 2014

Las siguientes siglas son las que se utilizarán durante el trabajo de auditoría de gestión, las cuales son las primeras letras de los nombres de los miembros del equipo auditor que identificaran el trabajo de cada uno.

Tabla N° 3: SIGLAS UTILIZADAS

NOMBRES	SIGLAS
Ing. Leonardo Ramiro Cabezas Reinoso	LRCR
Ing. Luis German Sanandres Álvarez	LGSA
María Verónica Latacunga Pilatasig	MVLP

Realizado por:	M.V.L.P.	Fecha:	
Revisado por:	L.R.C.R.	Fecha:	



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“SAN MIGUEL DE SIGCHOS”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
Cédula Narrativa de Visita Preliminar
Período del 01 de Enero al 31 Diciembre del 2014**

**AC2.6-PP
1/4**

El día miércoles 02 de marzo del 2016, siendo las 10H00 se realizó la visita a las instalaciones de la Cooperativa donde se realizará la AUDITORÍA, ubicada en el cantón Sigchos.

BASE LEGAL:

La cooperativa de Ahorro y Crédito “SAN MIGUEL DE SIGCHOS”, se constituyó el 28 de julio de 1997, mediante acuerdo ministerial No. 1160 otorgado por el Ministerio de Inclusión Económica y Social, y está registrada con el No. de orden 6045 en la Dirección Nacional de Cooperativas el 4 de agosto 1997, y con acuerdo ministerial No. 1163 se reformó el estatuto el 15 de diciembre del 2013 en la Superintendencia de economía Popular y Solidaria.

MISIÓN Y VISIÓN

Misión.- La cooperativa de ahorro y crédito San Miguel de Sigchos es una organización de la economía popular y solidaria que está al servicio de toda la comunidad rural, urbano y otras aéreas marginadas, impulsa el desarrollo socioeconómico local a través de la prestación de productos y servicios financieros eficientes y de calidad a sus asociados generando el buen vivir de todos/as.

Visión.- La cooperativa de ahorro y crédito San Miguel de Sigchos, para el 2017 será una organización adscrita a una caja central y a una red provincial y nacional, solida, solvente, con compromiso social en permanente crecimiento que presta productos y servicios financieros y no financieros de calidad a sus socios /as, promueve el buen vivir, la solidaridad, la cooperación y contribuye al desarrollo local.

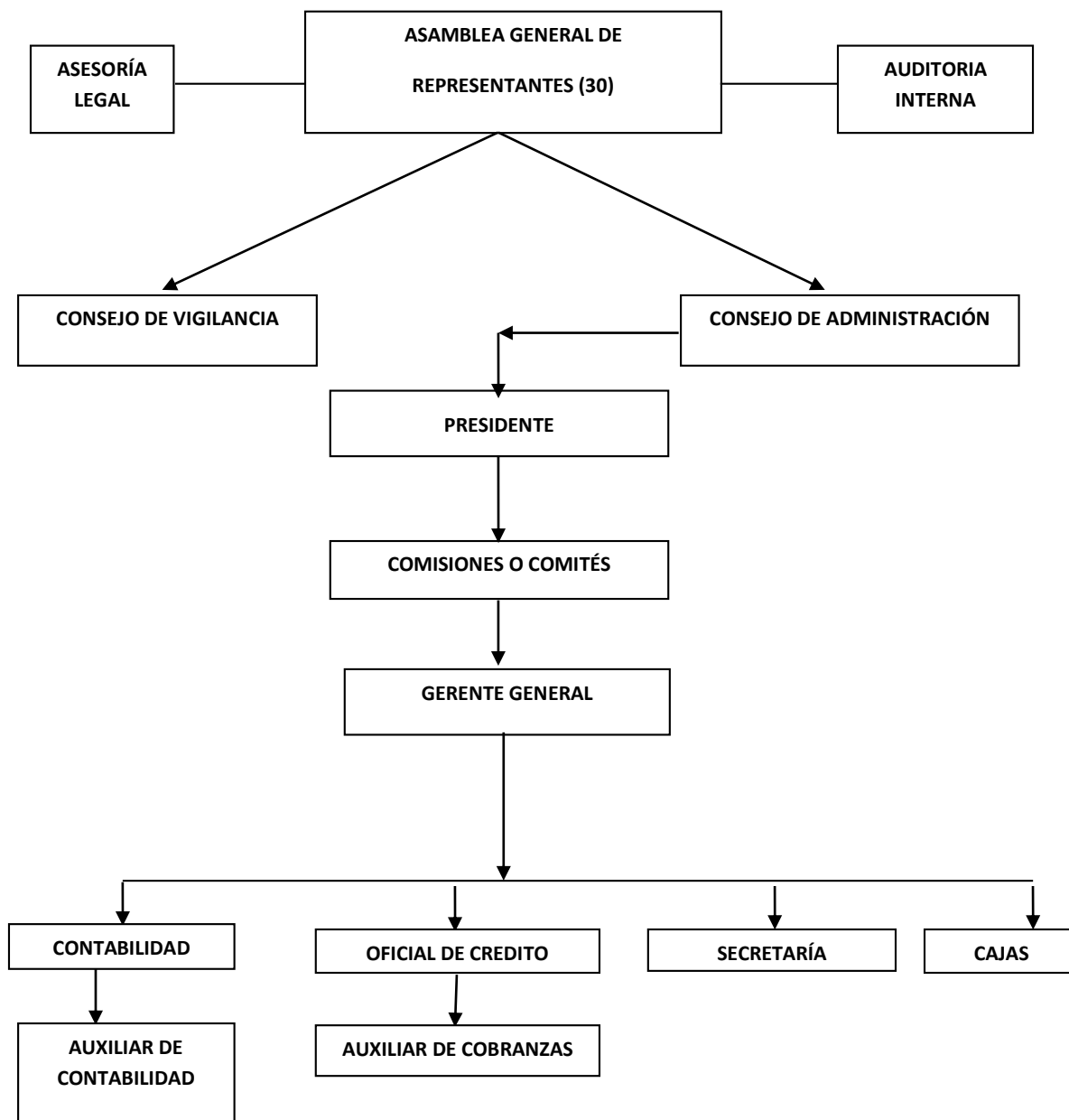
ESTRUCTURA ORGÁNICA

Realizado por:	M.V.L.P.	Fecha:	
Revisado por:	L.R.C.R.	Fecha:	

Período del 01 de Enero al 31 Diciembre del 2014

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE SIGCHOS”

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito “SAN MIGUEL DE SIGCHOS”

Realizado por:	M.V.L.P.	Fecha:	
Revisado por:	L.R.C.R.	Fecha:	



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“SAN MIGUEL DE SIGCHOS”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
Cédula Narrativa de Visita Preliminar
Período del 01 de Enero al 31 Diciembre del 2014**

**AC2.6-PP
1/4**

ACTIVIDAD PRINCIPAL

La cooperativa, es una empresa de servicios de intermediación financiera que fomenta el ahorro y otorga créditos, poniendo en práctica los principios de solidaridad y control democrático.

OBJETIVOS EMPRESARIALES

La cooperativa de acuerdo a sus estatutos sociales tiene como objeto social principal el de servir a sus asociados a través de las actividades de ahorro y crédito, así como también brindar otros servicios que faciliten el buen vivir de sus asociados.

METAS ORGANIZACIONALES

- Que todos las personas que pertenecen a la cooperativa socios, empleados administrativos tengan conocimiento de la entidad técnica de supervisión y control de las organizaciones de la economía popular y solidaria con personalidad jurídica de derecho público y autonomía financiera que busca estabilidad solidez y correcto funcionamiento del sector económico y solidario, para la correcta aplicación y cumplimiento de las leyes y reglamentos.
- Evitar violaciones a las disposiciones de esta ley su reglamento y las regulaciones que puedan provocar grave riesgo al funcionamiento de la Cooperativa y de los derechos de los socios y terceros.
- Crear oportunidades de emprendimientos locales siendo un eje para el desarrollo local
- Determinar cómo afecta la competencia, en el crecimiento de mercado de nuestra institución.

Realizado por:	M.V.L.P.	Fecha:	
Revisado por:	L.R.C.R.	Fecha:	



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“SAN MIGUEL DE SIGCHOS”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
Cédula Narrativa de Visita Preliminar
Período del 01 de Enero al 31 Diciembre del 2014

AC2.6-PP
1/4

- Adecuar el espacio físico para mantener una información ordenada cronológicamente, clara, completa, de cada uno de los departamentos y demás anexos basados en una codificación precisa e eficiente, a cargo de cada departamento responsable del mismo.
- Cuidar Prevenir y Proteger los bienes muebles inmuebles, valores, datos, de propiedad institucional que pueden ser vulnerados, cualquier momento por la delincuencia o desastres naturales.

Nos supo manifestar que la base legal en la que se fundamenta la cooperativa se encuentra en concordancia con las leyes de la República del Ecuador para cooperativas que realizan actividades de ahorro y crédito y que se sujeten a la Ley de Economía Popular y Solidaria.

Para el desarrollo de sus funciones cuentan con un manual de funciones, manual de lavado de dinero, reglamento de crédito, reglamento interno, entre otros.

Otro aspecto que nos llamó la atención fue el orden y aseo de sus instalaciones así como la presentación de su personal muy bien presentados.

Finalmente luego del conocimiento a la cooperativa y de diversa información se procedió a realizar la entrevista al Gerente General.

Realizado por:	M.V.L.P.	Fecha:	
Revisado por:	L.R.C.R.	Fecha:	

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“SAN MIGUEL DE SIGCHOS”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
Cronograma de Actividades (Entrevistas)
Período del 01 de Enero al 31 Diciembre del 2014**

**AC2.4-PP
1/1**

Tabla N°. 4 Funcionarios Administrativos

FUNCIONARIOS	CARGO	FECHA
Everaldo Arguello	Gerente	15/03/2016
Bayardo Díaz	Oficial de Negocios	16/03/2016
Janeth Alvarez	Recibidora /Pagadora	17/03/2016
Iralda Jácome	Contadora	18/03/2016

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Sigchos”
Elaboración: Autor del trabajo de titulación

Realizado por:	M.V.L.P.	Fecha:	
Revisado por:	L.R.C.R.	Fecha:	

Período del 01 de Enero al 31 Diciembre del 2014

Tabla N°. 5 Marcas

MARCAS	SIGNIFICADO
Đ	Documento en mal estado
✓	Verificado sin Novedad
¥	Cotejado con documentos
≠	Hallazgo
fF	Documentos sin firma
FĐ	Faltan Documentos
Ǻ	Incumplimiento al proceso de archivo
М	Inexistencia de manuales
Ç	Tomado del cuestionario de control interno
Θ	Observación
Я	No reúne requisitos
Q	No existe documentación
Æ	Expedientes desactualizados
Ђ	Incumplimiento al proceso
Ј	Sustentado con evidencia
Đ	Datos incompletos
Ě	Evidencia

Elaboración: Autor del trabajo de titulación

Realizado por:	M.V.L.P.	Fecha:	
Revisado por:	L.R.C.R.	Fecha:	



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“SAN MIGUEL DE SIGCHOS”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
NARRATIVA DE ENTREVISTA
Período del 01 de Enero al 31 Diciembre del 2014**

**AC2.6-PP
1/2**

Nombre del Entrevistado: Everaldo Arguello

Cargo: Gerente General

Entrevistador: María Verónica Latacunga

Día previsto: 8 de marzo del 2016

Hora solicitada: 10:00 horas

1. ¿Cómo se formó esta Cooperativa?

Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos, se constituyó jurídicamente con 16 socios, el 28 de julio de 1997, mediante acuerdo ministerial No. 1160 otorgado por el Ministerio de Inclusión Económica y Social, y está registrada con el No. de orden 6045 en la Dirección Nacional de Cooperativas el 4 de agosto 1997, y con acuerdo ministerial No. 1163 se reformó el estatuto el 15 de diciembre del 2013 en la Superintendencia de economía Popular y Solidaria.

2. ¿Qué áreas administrativas integran la Cooperativa?

Área Administrativa conformada por el Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia, Comisiones Especiales, Área de Gerencia, Área de Crédito, Área Contable, Área de ventanilla

3. ¿Qué productos y servicios ofrecen a sus socios?

Los determinados De acuerdo con la Ley de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, Artículo 83.

Captaciones: Ahorro a la vista, Ahorros Especiales, Póliza a plazo fijo, Depósitos a plazo fijo: 30, 60, 90, 120, 180, 360 días, Ahorro asociativo, Emisión de Certificados de Aportación buscando incrementar su capital.

Colocaciones: Crédito sobre firmas, Microcrédito y consumo prioritario

Servicios: Pagos de bono de desarrollo humano, cobranzas, pagos y transferencias de fondos, SPI a través del Banco Central.

Realizado por:	M.V.L.P.	Fecha:	
Revisado por:	L.R.C.R.	Fecha:	



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“SAN MIGUEL DE SIGCHOS”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
NARRATIVA DE ENTREVISTA
Período del 01 de Enero al 31 Diciembre del 2014

AC2.6-PP
1/2

4. ¿Qué productos de los que ofrece tiene mayor demanda?

El Microcrédito y el préstamo sin garante debido a las facilidades en los trámites.

5. ¿Se ha realizado estudios para diversificar nuevos productos y servicios?

No, se ha realizado estudios de diversificación de productos y servicios financieros.

6.- ¿Qué aspectos se deben tomar en cuenta para otorgar un crédito?

Los aspectos que se consideran para la otorgación de créditos es la capacidad de pago y las garantías, para lo cual se realiza un respectivo análisis financiero.

7.- ¿Existe alguna dificultad dentro de la Institución?

Uno de los principales problemas es el riesgo crediticio y la desconfianza financiera ocasionada por la inestabilidad económica del país.

8. ¿Existe un manual de procedimientos para la otorgación de créditos?

Si existe un manual de procedimientos, pero que no es considerado de forma permanente.

9. ¿Se emplea la auditoría como una herramienta de evaluación y se la ha realizado previamente?

No, la institución carece de una unidad de auditoría interna que permita evaluar controlar y mejorar las actividades; no se han realizado auditorías previas.

Realizado por:	M.V.L.P.	Fecha:	
Revisado por:	L.R.C.R.	Fecha:	



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“SAN MIGUEL DE SIGCHOS”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN
Período del 01 de Enero al 31 Diciembre del 2014

AC2.7-PP
1/2

Objetivo: Requerir a la Cooperativa la documentación disponible de las áreas de crédito, Contabilidad y ventanilla para las revisiones de la presente AUDITORÍA

Riobamba, 10 de marzo de 2016

Señor.

Everaldo Arguello

Gerente General

Presente.-

De mis consideraciones:

He realizado la visita previa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “SAN MIGUEL DE SIGCHOS”, analizando las áreas de Crédito, Contable, y Ventanilla, a fin de determinar la eficacia, economía y eficiencia con la que se utilizan los recursos requerimos de la siguiente información que se detalla a continuación:

- Leyes, estatutos, Reglamentos, instructivos.
- La planificación estratégica de la Cooperativa.
- Listado del personal donde se detalla datos laborables.
- Manual de Puestos y funciones del personal.
- Formularios de Créditos y Reportes
- Manual de procedimientos para Crédito y Cobranzas.
- Reportes sobre el seguimiento que se realiza a los pagos de créditos.
- Reportes de colocaciones de créditos.

Realizado por:	M.V.L.P.	Fecha:	
Revisado por:	L.R.C.R.	Fecha:	



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“SAN MIGUEL DE SIGCHOS”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN**

**AC2.7-PP
1/2**

Período del 01 de Enero al 31 Diciembre del 2014

- Plan de Capacitación que se aplica al área de Crédito y Cobranzas,
- Reportes de saldos en antigüedad de cartera.
- Listado de préstamos a corto, mediano y largo plazo.
- Arqueos que se realiza a los créditos a corto, mediano y largo plazo.
- Reportes que se utilizan para el control de atención a los socios.
- Notificaciones que se envían a los socios que se encuentran en mora.

Por la atención que se digne dar a la presente anticipo mi agradecimiento.

Atentamente,

Verónica Latacunga
AUDITOR

Realizado por:	M.V.L.P.	Fecha:	
Revisado por:	L.R.C.R.	Fecha:	



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
SAN MIGUEL DE SIGCHOS”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
REPORTE DE CONOCIMIENTO PRELIMINAR
Período del 01 de Enero al 31 Diciembre del 2014**

**AC2.7-PP
1/2**

Riobamba, 10 de marzo de 2016

Señor.

Everaldo Arguello

Gerente General

Presente.-

De mis consideraciones:

He realizado la visita previa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “SAN MIGUEL DE SIGCHOS”., analizando las áreas de Crédito, Contable, y Ventanilla, a fin de determinar la eficacia, economía y eficiencia con la que se utilizan los recursos y se realizan las actividades, se obtuvieron los siguientes resultados preliminares.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Se pudo verificar que la Cooperativa se encuentra ubicada en un lugar estratégico de la ciudad, sus oficinas de operaciones se encuentran en la Planta Baja del inmueble, considerándose que no es la adecuada para el desarrollo óptimo de las actividades.

DEPARTAMENTO DE CRÉDITO

La Cooperativa de ahorro y crédito ofrece microcréditos, consumo, comercial y sobre firmas, sin embargo también se pudo verificar que no cuentan con un oficial de crédito calificado, la concesión o negación de un crédito está a cargo del Comité de Crédito que se encuentra conformado por un delegado del consejo de administración, el gerente y el oficial de crédito la misma que no cumplen con los horarios establecidos, lo hacen en horarios no establecidos, lo que ha generado retrasos en la obtención de un crédito.

Realizado por:	M.V.L.P.	Fecha:	
Revisado por:	L.R.C.R.	Fecha:	



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
SAN MIGUEL DE SIGCHOS”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
REPORTE DE CONOCIMIENTO PRELIMINAR
Período del 01 de Enero al 31 Diciembre del 2014**

**AC2.7-PP
1/2**

AREA DE PERSONAL

Hasta la presente fecha se pudo constatar que no existe una área de Talento Humano en la Cooperativa, sin embargo existe ciertos controles sobre el personal, los cuales son tomados de los estatutos, reglamentos y manuales para los procedimientos referentes al área.

En conclusión se debe aplicar una auditoría de gestión para determinar los puntos críticos que existen en la Cooperativa, de tal forma evaluar su control interno, y recomendar mejoras operativas.

Atentamente,

Verónica M. Guevara
AUDITOR

Realizado por:	M.V.L.P.	Fecha:	
Revisado por:	L.R.C.R.	Fecha:	



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNIÓN F“SAN
MIGUEL DE SIGCHOS”**

**AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERÍODO DEL 01 DE ENERO
AL 31 DICIEMBRE DEL 2014**

Realizado por:	M.V.L.P.	Fecha:	
Revisado por:	L.R.C.R.	Fecha:	

Nº	FORTALEZAS	Nº	OPORTUNIDADES
1	Cumplimiento del horario de trabajo de los asesores de crédito	1	Ampliación de mercados
2	Ubicación estratégica de la cooperativa	2	Crecimiento de la demanda de créditos
3	Créditos inmediatos	3	Nuevas fuentes de financiamiento
4	Solvencia patrimonial	4	Abrir nuevas sucursales a nivel del país
5	Sistema informático con capacidad de soporte al crecimiento	5	Tecnología más avanzada
DEBILIDADES		AMENAZAS	
1	No ponen en práctica las políticas internas establecidas para la otorgación de créditos ≠	1	Inestabilidad económica del país
2	Falta de auditorías de gestión al departamento de créditos ≠	2	Cooperativas que ofrecen tasas más bajas de interés a los créditos
3	No cuentan con personal para atención de los créditos ≠	3	Cooperativas que conceden créditos sin mucho papeleo
4	Falta de capacitación al personal de créditos ≠	4	Socios que hacen costumbre el atraso en el pago de créditos
5	Falta de revisión de riesgos de la cartera ≠	5	Crecimiento de la morosidad

Del análisis de la gestión en la cooperativa se determinaron factores externos y sus capacidades internas a fin de poder determinar las amenazas y oportunidades así como las fortalezas y debilidades respectivamente.

Para el análisis externo se tomó en cuenta el macro como el micro ambiente de la institución, además la opinión de usuarios del mismo que requieren ser atendidos con eficiencia, eficacia y efectividad.

Para el análisis interno se analizaron las diferentes funciones que deben realizarse en la organización, para conocer de mejor forma sus fortalezas y debilidades.

Realizado por:	M.V.L.P.	Fecha:	
Revisado por:	L.R.C.R.	Fecha:	



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“SAN MIGUEL DE SIGCHOS”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
MATRIZ DE MEDIOS INTERNOS FODA
Período del 01 de Enero al 31 Diciembre del 2014**

**AC3.1-PE
2/10**

Para la evaluación del desenvolvimiento del departamento de talento humano de la institución, la ponderación será la siguiente:

Cada factor tendrá una ponderación, la misma que fluctuara entre 0 hasta 1, por lo que la suma será igual a 1.

Los parámetros que se utilizaran son clasificados así:

1 = debilidad grave o muy importante

2 = debilidad menor

3 = fortaleza menor

4 = fortaleza importante

El resultado ponderado se obtiene entre la ponderación y el parámetro asignado. Se suma el resultado ponderado a cada uno de los factores.

Para los resultados internos la calificación puede ser entre 4 máximo que implica que la empresa está estable y 1 mínimo que indica que la empresa tiene problemas, la media es igual a 2.5.

Cuando el resultado es inferior al promedio se tiene más debilidades que fortalezas, y si el resultado es mayor al promedio se posee más fortalezas que debilidades.

Realizado por:	M.V.L.P.	Fecha:	
Revisado por:	L.R.C.R.	Fecha:	

FACTORES INTERNOS CLAVES				
Nº	FORTALEZAS	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	RESULTADO PONDERADO
1	Cumplimiento del horario de trabajo de los asesores de crédito	0,13	3	0,39
2	Ubicación estratégica de la cooperativa	0,13	3	0,39
3	Créditos inmediatos	0,17	4	0,70
4	Solvencia patrimonial	0,17	4	0,70
5	Sistema informático con capacidad de soporte al crecimiento	0,17	4	0,70
DEBILIDADES				
3	No ponen en práctica las políticas internas establecidas para la otorgación de créditos ≠	0,04	1	0,04
4	Falta de auditorías de gestión al departamento de créditos ≠	0,04	1	0,04
5	No cuentan con personal para atención de los créditos ≠	0,04	1	0,04
6	Falta de capacitación al personal de créditos ≠	0,04	1	0,04
7	Falta de revisión de los riesgos de la cartera ≠	0,04	1	0,04
TOTAL		1	23	3,04

Con respecto al análisis interno, se determinaron las fortalezas y debilidades; entre las principales fortalezas se menciona la solvencia patrimonial y créditos inmediatos.

En lo que se refiere a las debilidades vistas como limitaciones o carencias de auditorías de gestión, limitación de personal y falta de capacitación, así como el incumplimiento de los planes de capacitación y la ausencia de indicadores de desempeño.

El resultado es de **3, superior al promedio de 2.5**, lo que indica que las fortalezas que posee el departamento deben ser potenciadas, ya que ayudaran para adaptarse y aprovechar al máximo las ventajas que ofrece el entorno social y enfrentar con mayores posibilidades de éxito las posibles amenazas, mientras tanto, las debilidades que están impidiendo el aprovechamiento de las oportunidades ofrecidas el entorno al no permitir el establecimiento de mecanismos de defensa ante las amenazas deberán ser erradicadas.

Realizado por:	M.V.L.P.	Fecha:	
Revisado por:	L.R.C.R.	Fecha:	

Para medir las influencias externas sobre el departamento de talento humano de la institución, de cualquier cambio del medio externo que se experimente, se elabora la siguiente matriz: se evalúa a cada factor mediante una ponderación, la misma que fluctuara entre 0 hasta 1, por lo que la suma será igual a 1.

Los parámetros que se utilizaran son clasificados así:

- 1 = amenaza importante o mayor
- 2 = amenaza menor
- 3 = oportunidad menor
- 4 = oportunidad importante

El resultado ponderado se obtiene entre la ponderación y el parámetro asignado. Se suma el resultado ponderado a cada uno de los factores.

Para los resultados externos la calificación puede ser entre 4 máximo que implica que la empresa está estable y 1 mínimo que indica que la empresa enfrenta amenazas importantes, la media es igual a 2.5.

Cuando el resultado es inferior al promedio se tiene más amenazas que oportunidades, y si el resultado es mayor al promedio se posee más oportunidades que amenazas.

FACTORES EXTERNOS CLAVES				
Nº	OPORTUNIDADES	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	RESULTADO PONDERADO
1	Ampliación de mercados	0,13	3	0,38
2	Crecimiento de la demanda de créditos	0,17	4	0,67
3	Nuevas fuentes de financiamiento	0,13	3	0,38
4	Abrir nuevas sucursales a nivel del país	0,13	3	0,38
5	Tecnología más avanzada	0,17	4	0,67
AMENAZAS				
6	Inestabilidad económica del país	0,04	1	0,04
7	Cooperativas que ofrecen tasas más bajas de interés a los créditos	0,08	2	0,17
8	Cooperativas que conceden créditos sin mucho papeleo	0,08	2	0,17
9	Socios que hacen costumbre el atraso en el pago de créditos	0,04	1	0,04
10	Crecimiento de la morosidad	0,04	1	0,04
TOTAL		1	24	2,67

En el análisis externo se determinaron las oportunidades como mejor desempeño y clima organizacional, así como personal incentivado y por tanto la satisfacción del usuario interno y externo de la institución.

En lo que se refiere a las amenazas, la competencia y el incumplimiento a los requerimientos en la otorgación de créditos con la finalidad de colocar los recursos financieros, la inestabilidad económica del país serán factores que influirían en el crecimiento de la cartera morosa y en el posible problema de liquidez estructural.

El resultado es de **2.67, superior al promedio de 2.5**, que indica que las oportunidades que posee el departamento deben ser aprovechadas, pues los factores que están fuera del control se encuentran a favor del mismo y su aprovechamiento será factible si se cumplen determinadas condiciones, mientras tanto, los factores externos que están fuera del control del departamento a los que se consideró como amenazas deben combatirse antes que puedan perjudicar y/o limitar el desarrollo del departamento objeto de examen.

Realizado por:	M.V.L.P.	Fecha:	
Revisado por:	L.R.C.R.	Fecha:	

**PERFIL ESTRATÉGICO INTERNO FODA
Período del 01 de Enero al 31 Diciembre del 2014**

ASPECTOS INTERNOS		CLASIFICACION /IMPACTO					
		DEBILIDAD		EQUILIBRIO	FORTALEZA		
		Gran Debilidad	Debilidad		Fortaleza	Gran Fortaleza	
F1	Cumplimiento del horario de trabajo de los asesores de crédito						
F2	Ubicación estratégica de la cooperativa						
F3	Créditos inmediatos						
F4	Solvencia patrimonial						
F5	Sistema informático con capacidad de soporte al crecimiento						
D1	No ponen en práctica las políticas internas establecidas para la otorgación de créditos ≠						
D2	Falta de auditorías de gestión al departamento de créditos ≠						
D3	No cuentan con personal para atención de los créditos ≠						
D4	Falta de capacitación al personal de créditos ≠						
D5	Falta de la revisión de los riesgos de la cartera ≠						
TOTAL		5	0	0	2	3	
PORCENTAJE		50,00%	0,00%	0,00%	20,00%	30,00	

Realizado por:	M.V.L.P.	Fecha:	
Revisado por:	L.R.C.R.	Fecha:	



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“SAN MIGUEL DE SIGCHOS”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERFIL ESTRATÉGICO INTERNO FODA**

**AC3.1-PE
7/10**

Período del 01 de Enero al 31 Diciembre del 2014

Se debe considerar que el análisis del perfil estratégico de medios internos muestra el resultado de mayor peso en las debilidades de gran importancia, por tanto se debe evaluar el control interno para tener una idea más clara de las situaciones dadas.

Es importante suponer que la institución debe sacar provecho de sus grandes fortalezas y utilizarlas para cumplir los objetivos institucionales, a la vez debe conservar y mejorar sus fortalezas normales.

Este análisis permitió identificar y evaluar los factores positivos y negativos del ambiente interno, se pudo apreciar de manera general, que del 100% de los factores internos, el 30% comprende a las grandes fortalezas puesto que los Créditos inmediatos, la buena solvencia patrimonial y el sistema informático con capacidad de soporte al crecimiento aportan en el desarrollo y crecimiento empresarial.

Otro de los aspectos que limitan a la gestión lo constituyen aspectos como la falta de capacitación del personal, no cuenta con perfiles ocupacionales adecuados y la ausencia de auditorías internas que permitan realizar los correctivos necesarios para alcanzar el mejoramiento empresarial.

Realizado por:	M.V.L.P.	Fecha:	
Revisado por:	L.R.C.R.	Fecha:	

**PERFIL ESTRATÉGICO EXTERNO FODA
Período del 01 de Enero al 31 Diciembre del 2014**

ASPECTOS EXTERNOS		CLASIFICACION /IMPACTO					
		AMENAZA		EQUILIBRIO	OPORTUNIDAD		
		Gran Amenaza	Amenaza		Oportunidad	Gran Oportunidad	
O1	Ampliación de mercados						
O2	Crecimiento de la demanda de créditos						
O3	Nuevas fuentes de financiamiento						
O4	Abrir nuevas sucursales a nivel del país						
O5	Tecnología más avanzada						
A1	Inestabilidad económica del país ya que no cuenta con personal para atención de los créditos						
A2	Cooperativas que ofrecen tasas más bajas de interés a los créditos						
A3	Cooperativas que conceden créditos sin mucho papeleo						
A4	Socios que hacen costumbre el atraso en el pago de créditos						
A5	Crecimiento de la morosidad						
TOTAL		3	2	0	3	2	
PORCENTAJE		30,00%	20,00%	0,00%	30,00%	20,00%	

Realizado por:	M.V.L.P.	Fecha:	
Revisado por:	L.R.C.R.	Fecha:	



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“SAN MIGUEL DE SIGCHOS”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERFIL ESTRATÉGICO EXTERNO FODA
Período del 01 de Enero al 31 Diciembre del 2014**

**AC3.1-PE
9/10**

Entre las oportunidades más representativas se observa la posibilidad de incrementar la participación en el mercado, nuevas formas de financiamiento, por tanto se deben fortalecer los procesos institucionales para lograr los cambios planteados y lograr constituir políticas de gestión y operación mediante procesos adecuados y eficientes técnico-administrativos.

La coyuntura económica del país es uno de los factores importantes que inciden en el desenvolvimiento de la entidad financiera, ya que de esta situación dependerá el crecimiento de la cartera de morosidad y los posibles problemas de liquidez estructural que podría tener la cooperativa en un momento dado.

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“SAN MIGUEL DE SIGCHOS”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
MATRIZ DE PRIORIDADES
Período del 01 de Enero al 31 Diciembre del 2014**

**AC3.1-PE
10/10**

VARIABLES INTERNAS		
PESOS	CÓD	FORTALEZAS
0,70	F3	Créditos inmediatos
0,70	F4	Solvencia patrimonial
0,70	F5	Sistema informático con capacidad de soporte al crecimiento
0,39	F1	Cumplimiento del horario de trabajo de los asesores de crédito
0,39	F2	Ubicación estratégica de la cooperativa
PESOS	CÓD	DEBILIDADES
0,04	D1	No ponen en práctica las políticas internas establecidas para la otorgación de créditos ≠
0,04	D2	Falta de auditorías de gestión al departamento de créditos ≠
0,04	D3	No cuentan con personal para atención de los créditos ≠
0,04	D4	Falta de capacitación al personal de créditos ≠
0,04	D5	Falta de la revisión de los riesgos de la cartera ≠
VARIABLES EXTERNAS		
PESOS	CÓD	OPORTUNIDADES
0,67	O5	Tecnología más avanzada
0,67	O2	Crecimiento de la demanda de créditos
0,38	O1	Ampliación de mercados
0,38	O3	Nuevas fuentes de financiamiento
0,38	O4	Abrir nuevas sucursales a nivel del país
PESOS	CÓD	AMENAZAS
0,17	A2	Cooperativas que ofrecen tasas más bajas de interés a los créditos
0,17	A3	Cooperativas que conceden créditos sin mucho papeleo
0,04	A1	Inestabilidad económica del país ya que no cuenta con personal para atención de los créditos
0,04	A4	Socios que hacen costumbre el atraso en el pago de créditos
0,04	A5	Crecimiento de la morosidad

Realizado por:	M.V.L.P.	Fecha:	
Revisado por:	L.R.C.R.	Fecha:	



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“SAN MIGUEL DE SIGCHOS”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO COSO
Período del 01 de Enero al 31 Diciembre del 2014**

**AC3.2-PE
1/7**

COMPONENTE: Ambiente de Control

OBJETIVOS:

- Verificar si en la cooperativa se han establecido valores éticos basados en estándares de conducta.
- Evaluar si la gerencia se interesa por el grado de competencia profesional existente en el departamento y el nivel de habilidad y conocimientos que se requieren.
- Determinar si los factores más relevantes en el departamento son las actitudes mostradas hacia la operación del proceso y a los principios y criterios del mismo.
- Analizar si con la estructura organizativa se puede controlar las actividades que realiza el departamento y si la información fluye de manera adecuada.
- Establecer si se toma en cuenta la asignación de autoridad y responsabilidad en el departamento.
- Evaluar si en la cooperativa se ejecutan políticas que permitan un reclutamiento y selección de personal competente.

Realizado por:	M.V.L.P.	Fecha:	
Revisado por:	L.R.C.R.	Fecha:	

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO COSO

Período del 01 de Enero al 31 Diciembre del 2014

AMBIENTE DE CONTROL							
Nº	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	POND	CALIF	OBSERVACIONES
	INTEGRIDAD Y VALORES ÉTICOS						
1	¿Tiene la entidad un código de conducta?	x			4	4	Y
2	¿Los empleados se comportan de acuerdo a las reglas de conducta definidas en la entidad?	x			4	4	Y
3	¿Existe pronunciamientos relativos a los valores éticos?	x			4	4	Y
4	¿Existen sanciones para quienes no respetan los valores éticos?	x			4	4	Y
5	¿Toma la administración acción disciplinaria apropiada en respuesta a las desviaciones de políticas y procedimientos irregulares?	x			4	4	Y
6	¿Se pide al nuevo personal que se familiarice con la importancia de los valores éticos y controles?		x		4	1	D
7	¿Se sancionan los comportamientos contrarios a la Ética?	x			4	4	Y
8	¿Hay un ambiente laboral basado en valores humanos? (respeto, confianza, honestidad, etc.)?	x			4	4	Y
	COMPROMISO POR LA COMPETENCIA PROFESIONAL DEL PERSONAL: ÁREA DE CRÉDITO						
9	¿La entidad cuenta con un manual de inducción de personal?		x		4	0	Únicamente cuenta con el manual de funciones ≠
10	¿El personal del departamento cumple con los requisitos del perfil del cargo que desempeña?		x		4	0	No tiene especialización definida ≠

Realizado por:	M.V.L.P.	Fecha:	
Revisado por:	L.R.C.R.	Fecha:	

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO COSO

Período del 01 de Enero al 31 Diciembre del 2014

11	¿Se efectúan evaluaciones de desempeño laboral de manera permanente?		x		4	0	Ausencia de indicadores de desempeño	≠
12	¿La entidad se preocupa por la formación profesional del personal que le permitan actualizar sus conocimientos y desarrollar de forma eficiente sus funciones?		x		4	0	Incumplimiento de los planes de capacitación	≠
13	¿Se efectúa el análisis de puestos?		x		4	0	No existen cambios al no haberse realizado rotación de personal	≠
14	¿Se utilizan técnicas para el análisis de puestos? ¿Cuáles?		x		4	0	Desconocimiento técnico	≠
15	¿El cuestionario para captar información del puesto incluye secciones como fuentes de información?	x			4	4	-	✓
16	¿El cuestionario para captar información del puesto incluye secciones como procesos mentales?	x			4	4	-	✓
17	¿El cuestionario para la descripción de puestos incluye secciones como información general?	x			4	4	-	✓
18	¿El cuestionario para la descripción de puestos incluye secciones como conocimientos, habilidades y competencias?	x			4	4	-	✓
19	¿Conoce el personal de esta área los manuales o reglamentos?	x			4	4		✓
20	¿El personal de esta área cumple con lo establecido en los manuales y/o reglamentos?	x			4	4		✓
21	¿El cumplimiento de Requisitos para un crédito es de aplicación general?	x			4	4		✓
22	¿Existe una supervisión al momento de la calificación del crédito?	x			4	4		✓

Realizado por:	M.V.L.P.	Fecha:	
Revisado por:	L.R.C.R.	Fecha:	

Período del 01 de Enero al 31 Diciembre del 2014

23	¿Se realiza monitoreo sobre el cumplimiento de requisitos para el otorgamiento de créditos?		x		4	0	Desconocimiento técnico	≠
24	¿Se califica el crédito basado en información de la Central de Riesgos?	x			4	4		¥
25	¿Existe un archivo de solicitudes aprobadas o negadas?	x			4	4		¥
26	¿Cuenta está área con un Sistema de Control Interno?		x		4	1	Es muy débil	Я
27	¿Cuenta con un manual o reglamento en que se basen las actividades?		x		4	4		¥
28	¿Se cumplen con los requisitos para el otorgamiento de créditos?	x			4	4		¥
29	¿Los reportes de cartera vencida se comunican oportunamente?	x			4	4		¥
30	¿La cartera vencida tiene un control y plan de contingencia para su recuperación?	x			4	4		¥
31	¿Se mantiene una base de datos actualizada de créditos en mora?	x			4	4		¥
32	¿Se realiza la provisión mensual para incobrables?	x			4	4		¥
33	¿Se comunica de inmediato a los socios en caso de vencimientos previos?		x		4	2		Ъ
	¿Se lleva a cabo un análisis financiero de:				4			
34	a) liquidez?	x			4	4		¥
35	b) Actividades?	x			4	4		¥
36	c) Rendimiento?	x			4	4		¥
37	d) Financiamiento?	x			4	4		¥
38	e) Producción?	x			4	4		¥
39	f) Costos?	x			4	4		¥
40	g) Inversión?	x			4	4		¥
41	h) Otros?			x	4			
	¿Se utiliza información financiera tal como:				4			
42	a) balance general?	x			4	4		¥
43	b) Estado de resultados?	x			4	4		¥
44	c) Estado de posición financiera?			x	4			
45	d) Otros? ¿Cuáles?	x			4	4	Flujos de Efectivo	¥

Realizado por:	M.V.L.P.	Fecha:	
Revisado por:	L.R.C.R.	Fecha:	

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO COSO

Período del 01 de Enero al 31 Diciembre del 2014

46	¿Existe correspondencia entre el financiamiento y las actividades que se realizan?	x			4	4		¥
47	¿Representan los niveles de productividad un factor de peso en los compromisos que se adquieren en cuanto a financiamiento?			x	4			
48	¿Se han creado mecanismos para controlar los costos en niveles permisibles?			x	4			
49	¿Se maneja adecuadamente la inversión para ampliar la capacidad financiera de la organización?			x	4			
50	¿Se cuantifican las necesidades totales de capital?	x			4	4		¥
51	¿Existe un administrador general aparte del responsable de las finanzas?	x			4	4	El gerente	¥
52	¿El responsable del análisis e interpretación de los estados financieros es hábil y capaz?	x			4	4		¥
53	¿Los métodos de análisis son adecuados a las necesidades de la organización?	x			4	4		¥
54	¿Las conclusiones derivadas del análisis permiten tomar las mejores decisiones?	x			4	4		¥
55	¿Existe un programa de adquisiciones?			x	4			
56	¿Existe un comité o grupo encargado de revisar los requerimientos de compras?	x			4	4		¥
57	¿Se revisan periódicamente las variaciones del presupuesto de costos?		x		4	0	No se determinan costos reales	≠
	FILOSOFÍA ADMINISTRATIVA Y ESTILO DE OPERACIÓN							
58	¿Se realiza un análisis previo de los riesgos en los que se puede incurrir al tomar una decisión en la contratación del personal? Se revisa el record antecedentes etc.?	x			4	4	-	¥

Realizado por:	M.V.L.P.	Fecha:	
Revisado por:	L.R.C.R.	Fecha:	

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO COSO

Período del 01 de Enero al 31 Diciembre del 2014

59	¿Se aplican normas, principios y políticas para realizar el proceso de contratación de personal?	x			4	4	Empíricamente	¥
60	¿Existe una adecuada delegación de autoridad y de responsabilidad?	x			4	4	Empíricamente	¥
61	¿Se da rotación de personal en el departamento de crédito y cobranzas?		x		4	0	El personal ha venido laborando en sus mismos puestos de trabajo varios años atrás consecutivamente	≠
62	¿Los expedientes de los trabajadores contienen la información requerida como lo establece la institución?	x			4	4	-	¥
63	¿Cada expediente de los trabajadores cuenta con un informe de lo que contiene donde se exprese claramente la trayectoria en la institución?		x		4	2	Existen documentos más no un informe	Ã
64	¿Se confirma la información proporcionada por el trabajador y se verifica sus datos?	x			4	4	-	¥
65	¿Todos los trámites de contratación cuentan las firmas de responsabilidad: de quien lo ha solicitado, Aprobación de la máxima autoridad, Inducción y contratación en Talento Humano?			x	4	4	-	¥
66	¿La información la mantienen en red?			x			Estructura organizacional reducida	Ø
67	¿Existen archivos de documentos que respalden la información?	x			4	4	-	¥
68	¿El sistema computarizado utilizado para la contratación de personal es adecuado?			x				Ø
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL								
69	¿La base legal que cuenta la cooperativa es aplicada adecuadamente?	x			4	4		¥
70	¿Se aplica el Instructivo de productos y servicios?	x			4	4		¥

Realizado por:	M.V.L.P.	Fecha:	
Revisado por:	L.R.C.R.	Fecha:	

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO COSO

Período del 01 de Enero al 31 Diciembre del 2014

71	¿La planificación estratégica de la Cooperativa es de conocimiento general para el personal?		x		4	0	No se establecieron planes estratégicos	≠
72	¿La Planificación Estratégica está integrada por la matriz F.O.D.A, misión, visión, objetivos, políticas, estrategias, valores y principios de la Cooperativa?							
73	¿El personal nuevo y antiguo conoce los principios, valores, misión, visión de la Cooperativa?	x			4	4		Y
74	¿Se ha definido en forma correcta el organigrama estructural de la Cooperativa?	x			4	4		Y
75	¿Cuentan con el organigrama personal y funcional de la Cooperativa?	x			4	4		Y
76	¿La comunicación que mantienen entre las áreas es formal?	x			4	4		Y
77	¿Cuenta esta área con un Sistema de Control Interno?	x			4	4		Y
78	¿La principal autoridad del departamento refleja los conocimientos necesarios para cumplir con sus responsabilidades?	x			4	4	-	Y
79	¿El organigrama estructural define claramente las líneas de autoridad, responsabilidad y dependencia?	x			4	4	-	Y
80	¿Hay empleados suficientes con capacidad de dirección y supervisión?	x			4	4		Y
ASIGNACIÓN DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD								
81	¿Se toma en cuenta la antigüedad de trabajo de los empleados para delegar responsabilidad y autoridad?	x			4	4		Y

Realizado por:	M.V.L.P.	Fecha:	
Revisado por:	L.R.C.R.	Fecha:	

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO COSO

Período del 01 de Enero al 31 Diciembre del 2014

82	¿El jefe del departamento de Crédito y cobranzas cumple con las funciones asignadas?	x			4	4		Y
83	¿Se hace el encargo de funciones en base al desenvolvimiento de cada individuo?	x			4	4		Y
84	¿El encargo de funciones se lo realiza en forma escrita?	x			4	4		Y
85	¿Se le ha delegado autoridad y responsabilidad?	x			4	4		Y
86	¿Existe el número adecuado de personal para cumplir con todas las responsabilidades que tiene el departamento?	x			4	4		Y
87	¿Aplica el sistema de remuneraciones y otros beneficios económicos?			x				
88	¿Mantiene actualizados los registros y expedientes del personal y prepara las estadísticas correspondientes?			x				
89	¿Prepara, autoriza y tramita la documentación relacionada con el IESS?			x				
90	¿Elabora, en coordinación con las diferentes unidades, el calendario anual de vacaciones y controlar su aplicación?			x				
91	¿Informa mensualmente a la Dirección sobre el cumplimiento de las funciones asignadas?			x				
92	¿Cumple con otras actividades que le determine la Dirección?			x				
	POLÍTICAS Y PRÁCTICAS EN MATERIA DE TALENTO HUMANO							
93	¿Para la selección de personal se convoca a concurso?			x				
94	¿Se procede con la entrevista previa, pruebas de conocimiento y técnicas?	x			4	4		Y

Realizado por:	M.V.L.P.	Fecha:	
Revisado por:	L.R.C.R.	Fecha:	

**EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO COSO
Período del 01 de Enero al 31 Diciembre del 2014**

95	¿Se les incentiva a los empleados a la constante preparación y actualización?		x		4	0	Falta de Capacitación	≠
96	¿El manual de clasificación de puestos y funciones se encuentra bien definido y estructurado?	x			4	4		✓
97	¿Existen incentivos y motivaciones para el desarrollo profesional y personal de los trabajadores?		x		4	1	No existen planes de capacitación	⊖
98	¿Se mantiene un buen control de la asistencia del personal?	x			4	4		✓
99	¿El personal cumple las funciones para lo cual fue contratado o contratada?	x			4	4		✓
SUMA		65	17	17	364	275		

RIESGO DE CONTROL		
ALTO	MODERADO	BAJO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
BAJO	MODERADO	ALTO
NIVEL DE CONFIANZA		

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} * 100$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{275}{364} * 100$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 76\% \quad \text{ALTO}$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 24\% \quad \text{BAJO}$$

Análisis e Interpretación

Los resultados alcanzados en la evaluación del control interno al componente Ambiente de Control determinan un nivel de confianza alto con un nivel de riesgo bajo, por lo que no se hace necesario ampliar la muestra y/o aplicar pruebas sustantivas.

COMPONENTE: Evaluación de Riesgos

OBJETIVOS:

- Determinar si los objetivos empresariales se encuentran definidos de manera adecuada, que permitan realizar una valoración de riesgos y proponer actividades de control.
- Establecer si el departamento tiene definido los objetivos ya que es una condición previa para la valoración de riesgos, se constituye un prerequisite para hacer posible el control.
- Evaluar y medir los posibles impactos y consecuencias de los riesgos identificados en el proceso.
- Verificar si los ambientes económicos, políticos y reguladores cambian y envuelven la actividad de la entidad.

EVALUACIÓN DE RIESGOS							
Nº	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	POND	CALIF	OBSERVACIONES
OBJETIVOS GLOBALES DE LA ENTIDAD							
1	¿La misión de la organización constituye una declaración fundamental de sus valores, aspiraciones y metas?	x			4	4	¥
2	¿La visión de la organización constituye una declaración fundamental de sus valores, aspiraciones y metas?	x			4		¥
3	¿La visión enmarca la experiencia y un conocimiento profundo del campo de trabajo?	x			4		¥
4	¿La filosofía del protocolo de misión se sustenta en los valores corporativos?	x			4		¥

Realizado por:	M.V.L.P.	Fecha:	
Revisado por:	L.R.C.R.	Fecha:	

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO COSO

Período del 01 de Enero al 31 Diciembre del 2014

5	¿La filosofía del protocolo de misión se sustenta en fundamentos éticos?	x			4			¥
6	¿La filosofía del protocolo de misión se sustenta en su nivel de responsabilidad social?	x			4			¥
7	¿Conoce la misión, visión y objetivos de la entidad?	x			4			¥
8	¿Se aplican evaluaciones con índices que permitan medir la gestión, desempeño y cumplimiento de objetivos institucionales?		x		4		No se han implementado indicadores	≠
9	¿Los objetivos de la entidad son claros y conducen al establecimiento de metas?	x			4	4	-	¥
10	¿Los objetivos se han definido en base a su estructura organizacional?	x			4	4	-	¥
11	¿La máxima autoridad evalúa el cumplimiento de los objetivos de la estructura organizacional?	x			4	4	-	¥
12	¿La entidad cumple con leyes y regulaciones establecidas en el país (sector público o privado)?	x			4	4	-	¥
13	¿Cuándo los objetivos de la entidad no están siendo cumplidos la gerencia toma las debidas precauciones correctivas?	x			4	4		¥
14	¿Se aplican evaluaciones con índices que permitan medir la gestión, desempeño y cumplimiento de objetivos institucionales?		x		4	0	No existen indicadores	≠
OBJETIVOS ESPECÍFICOS PARA CADA ACTIVIDAD								
15	¿Conoce la misión, visión y objetivos del departamento?	x			4	4	-	¥
16	¿Los objetivos del departamento son claros y conducen al establecimiento de metas?	x			4	4	-	¥

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO COSO

Período del 01 de Enero al 31 Diciembre del 2014

17	¿Es confiable la preparación de reportes en el departamento?			x			
18	¿El departamento de crédito cumple con leyes y regulaciones establecidas en la institución y el sector privado?	x			4	4	¥
19	¿Existe un enfoque de procesos en la organización?		x		4	0	≠ Trabajo de forma empírica
20	¿Contribuyen los procesos a alcanzar los objetivos organizacionales?			x			
21	¿Se cuenta con políticas definidas?	x			4	4	¥
22	¿Las políticas son una traducción del estilo de liderazgo imperante?	x			4	4	¥
23	¿Las políticas representan “reglas de juego” tácitas?	x			4	4	¥
24	¿Están definidos procedimientos para llevar a cabo el trabajo?	x			4	4	¥
25	¿Están documentados estos procedimientos?	x			4	4	¥
26	¿Se brindó capacitación a todas las áreas de la organización para la aplicación correcta de los procedimientos?	x			4	1	De forma verbal en el momento que forma parte de la institución D
27	¿Las funciones asignadas a cada área de la organización, ¿son adecuadas para el cumplimiento de tal misión?	x			4	4	¥
RIESGOS							
28	¿Se identifican los riesgos y se discuten abiertamente con el Jefe Inmediato?	x			4	4	- ¥
29	¿Se clasifican los riesgos según el nivel de importancia?	x			4	4	- ¥
30	¿Se recopila y comunica oportunamente la información interna y externa importante a aquellos que deben tomar acción?	x			4	4	¥
31	¿Identificado un riesgo en el departamento se involucra a toda la organización para que sea tomado en cuenta?	x			4	4	¥

Realizado por:	M.V.L.P.	Fecha:	
Revisado por:	L.R.C.R.	Fecha:	

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO COSO

Período del 01 de Enero al 31 Diciembre del 2014

32	¿Se analizan los riesgos y se toman acciones para mitigarlos?	x			4	4	-	¥
33	¿Se valora la probabilidad de ocurrencia del riesgo?	x			4	4	-	¥
34	¿En caso de cumplirse un determinado riesgo existen medidas de precaución para actuar?	x			4	4	-	¥
MANEJO DEL CAMBIO								
35	¿Se ha determinado sistemas de información que capturen, procesen y reporten información sobre hechos que indiquen cambios?	x			4	4		¥
36	¿Existen controles que aseguren si las acciones del departamento se llevan a cabo correctamente?	x			4	4		¥
37	¿Se le comunica al personal sobre los riesgos posibles que puedan afectar al departamento?	x			4	4		¥
38	¿Está en la capacidad de reaccionar frente a los riesgos el personal?		x		4	1	Empíricamente	⊖
39	¿Se controla el cumplimiento de las medidas precautelares tomadas frente a un riesgo?		x		4	1	Empíricamente	⊖
40	¿Existe algún mecanismo para anticiparse a los cambios que puedan afectar al departamento?		x		4	1	Empíricamente	⊖
SUMA		32	6	2	152	104		

RIESGO DE CONTROL		
ALTO	MODERADO	BAJO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
BAJO	MODERADO	ALTO
NIVEL DE CONFIANZA		

Calificación Total * 100

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

Realizado por:	M.V.L.P.	Fecha:	
Revisado por:	L.R.C.R.	Fecha:	

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{104}{152} * 100$$

Nivel de Confianza = 68% **MODERADO**

Nivel de Riesgo = 32% **MODERADO**

Análisis e Interpretación

De los resultados alcanzados en la evaluación del control interno al componente Evaluación de Riesgos se determinan un nivel de confianza Moderado con un nivel de riesgo Moderado, por lo que se hace necesario aplicar pruebas sustantivas.

COMPONENTE: Información y Comunicación

OBJETIVOS:

- Recabar información relacionada con las actividades tanto internas como externas.
- Apoyar la difusión y sustentación de sus valores éticos, así como los de su misión, políticas, objetivos y resultados de su gestión.

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN							
Nº	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	POND	CALIF	OBSERVACIONES
	TIPOS DE ACTIVIDADES DE CONTROL						
1	¿Las tareas y responsabilidades relacionadas al tratamiento, autorización, registro y revisión de las operaciones las realizan personas diferentes?	x			4	4	Sólo el Director de TTHH Y
2	¿Cada departamento opera coordinadamente con los otros departamentos de la entidad?	x			4	4	- Y
					Realizado por:	M.V.L.P.	Fecha:
					Revisado por:	L.R.C.R.	Fecha:

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO COSO

Período del 01 de Enero al 31 Diciembre del 2014

3	¿Para las diversas actividades del departamento se tiene primero la autorización de la Máxima Autoridad?	x		4	4	-	¥
4	¿Las operaciones o hechos se registran en el momento de su ocurrencia y se procesan de manera inmediata?	x		4	4	-	¥
5	¿El acceso a los recursos, activos, registros y comprobantes, están protegidos por los mecanismos de seguridad y limitados a las personas autorizadas?	x		4	4	-	¥
6	¿Se cuenta con indicadores de desempeño para supervisar y evaluar la gestión administrativa?		x	4	0	Inexistencia de indicadores de desempeño	≠
CONTROL SOBRE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN							
7	¿El paquete de software de la entidad posee una estructura para diseño e implementación del sistema, de manera que se controle el desarrollo o mantenimiento del mismo?	x		4	4		¥
8	¿El sistema cuenta con medidas de seguridad que alcancen a las entradas, proceso, almacenamiento y salida de datos?	x		4	4		¥
9	¿El sistema ayuda a registrar, supervisar acciones y eventos en el momento que ocurren?	x		4	4		¥
10	¿Monitorea la máxima autoridad en forma rutinaria los controles en el momento en que se desarrolla el proceso de otorgamiento de crédito?	x		4	4	-	¥
11	¿Se capacita al personal para el manejo de sistemas informáticos?	x		4	1	Únicamente si existen cambios	⊖
12	¿Existen operaciones de auditoría en el software de la entidad?		x	4	1	No existen auditorías anteriores	⊖

Realizado por:	M.V.L.P.	Fecha:	
Revisado por:	L.R.C.R.	Fecha:	

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO COSO

Período del 01 de Enero al 31 Diciembre del 2014

13	¿El uso o conocimiento de la clave lo tiene solamente el usuario?	x			4	4	-	Y
14	¿Se respalda la información que maneja el departamento?	x			4	4	En una memoria externa	Y
15	¿El departamento cuenta con el hardware adecuado para realizar el trabajo?	x			4	4	-	Y
16	¿Todos los equipos cuentan con un programa antivirus?	x			4	4	-	Y
17	¿Se realiza con frecuencia mantenimiento preventivo a los equipos?		x		4	0	Incumplimiento al programa de mantenimiento	≠
18	¿Se efectúa una planificación del mantenimiento a realizar en el año?	x			4	4	-	Y
SUMA		15	3	0	72	58		

RIESGO DE CONTROL		
ALTO	MODERADO	BAJO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
BAJO	MODERADO	ALTO
NIVEL DE CONFIANZA		

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} * 100$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{58}{72} * 100$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 81\% \quad \text{ALTO}$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 19\% \quad \text{BAJO}$$

Realizado por:	M.V.L.P.	Fecha:	
Revisado por:	L.R.C.R.	Fecha:	

Análisis e Interpretación

Los resultados alcanzados en la evaluación del control interno al componente Información y Comunicación se ha determinan un nivel de confianza alto con un nivel de riesgo bajo, por lo que no se hace necesario ampliar la muestra y/o aplicar pruebas sustantivas.

COMPONENTE: Actividades de Control

OBJETIVOS:

- Interpretar a los controles preventivos, controles para detectar, controles manuales, controles computarizados y controles administrativos.
- Verificar que las políticas y procedimientos se cumplan en el área de sistemas de información tanto a controles generales como de aplicación.

ACTIVIDADES DE CONTROL							
Nº	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	POND	CALIF	OBSERVACIONES
INFORMACIÓN							
1	¿En un determinado proceso se identifica, captura, procesa y comunica información pertinente en la forma y tiempo indicado?	x			4	4	Y
2	¿Se coordina los sistemas de información con información otros departamentos?	x			4	4	Y
3	¿Se utilizan reportes para brindar información en los niveles de la entidad?	x			4	4	Y
COMUNICACIÓN							
4	¿La información que recibe el personal es comunicada con claridad y responsabilidad?	x			4	4	Y
5	¿Existen canales abiertos de comunicación de abajo hacia arriba?	x			4	4	Y

Realizado por:	M.V.L.P.	Fecha:	
Revisado por:	L.R.C.R.	Fecha:	

Período del 01 de Enero al 31 Diciembre del 2014

6	¿El jefe de la unidad mantiene informado a la máxima autoridad sobre el desempeño del personal a su cargo?	x			4	4	¥
7	¿Existe comunicación abierta con los auditores externos?			x			
SUMA		6	0	1	24	24	

RIESGO DE CONTROL		
ALTO	MODERADO	BAJO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
BAJO	MODERADO	ALTO
NIVEL DE CONFIANZA		

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} * 100$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{24}{24} * 100$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 100\% \quad \text{ALTO}$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 0\% \quad \text{BAJO}$$

Análisis e Interpretación

Los resultados alcanzados en la evaluación del control interno al componente Actividades de Control determinan un nivel de confianza alto con un nivel de riesgo bajo, por lo que no se hace necesario ampliar la muestra y/o aplicar pruebas sustantivas.

COMPONENTE: Supervisión y Monitoreo

OBJETIVOS:

- Determinar si las actividades de monitoreo sobre la efectividad del control interno son prácticas y seguras en las operaciones diarias del departamento.
- Comunicar las debilidades y oportunidades de mejoramiento del sistema de control, junto con la magnitud del riesgo y la probabilidad de ocurrencia.

SUPERVISIÓN Y MONITOREO							
Nº	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	POND	CALIF	OBSERVACIONES
	ACTIVIDADES DE MONITOREO						
1	¿Se supervisa al personal en las actividades regulares que desempeña?	X			4	4	Y
2	¿Se analizan los informes de auditoría?			x			
3	¿La máxima autoridad realiza una evaluación por sus medios para verificar la situación?			x			-
4	¿El control preventivo se concentra en los recursos humanos, materiales y financieros que fluyen hacia la organización?	X			4	4	Y
5	¿El control concurrente vigila que las actividades sean congruentes con las normas de desempeño?	X			4	4	Y
6	¿El control de retroalimentación está orientado hacia los productos y servicios finales de la organización?	X			4	4	Y
7	¿Se dispone de controles de mercado?			x			
8	¿Se revisan y/o actualizan permanentemente los sistemas de control?			x			

Realizado por:	M.V.L.P.	Fecha:	
Revisado por:	L.R.C.R.	Fecha:	

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO COSO

Período del 01 de Enero al 31 Diciembre del 2014

9	¿El análisis del sistema de control presupuestal se realiza a través de centros de responsabilidad?		x		4	0	De forma empírica	≠
10	¿Se dispone de un sistema de información gerencial?		x		4	2	De forma manual	B
11	¿La información de los controles es accesible a toda la organización?			x				
12	¿Cómo inciden los sistemas de control en el desempeño de la organización?				4			
13	¿Se cuenta con controles financieros, presupuestales y de medición del desempeño?			x			Es una cooperativa cerrada	
REPORTE DE DEFICIENCIAS								
14	¿Se consideran los informes provenientes de fuentes externas para valorar el sistema de control interno?			x			Esperan resultado de auditoría	
15	¿Se comunica los hallazgos de deficiencias a los superiores inmediatos y a los responsables de la función o actividad implicada?			x			No se han realizado auditorías anteriores	
16	¿Cuándo los hallazgos cruzan los límites organizacionales, se informa al nivel directivo para que se tomen las medidas necesarias?			x			No se han realizado auditorías anteriores	
17	¿Se efectúa un seguimiento del cumplimiento de recomendaciones que permitan superar las deficiencias?			x			No se han realizado auditorías anteriores	
SUMA		4	2	10	28	18		

RIESGO DE CONTROL		
ALTO	MODERADO	BAJO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
BAJO	MODERADO	ALTO
NIVEL DE CONFIANZA		

Realizado por:	M.V.L.P.	Fecha:	
Revisado por:	L.R.C.R.	Fecha:	

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“SAN MIGUEL DE SIGCHOS”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO COSO
Período del 01 de Enero al 31 Diciembre del 2014**

**AC3.2-PE
1/7**

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} * 100$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{18}{28} * 100$$

Nivel de Confianza = 64% 

Nivel de Riesgo = 36% 

Análisis e Interpretación

Los resultados alcanzados en la evaluación del control interno al componente Supervisión y Monitoreo se determinó determinan un nivel de confianza alto con un nivel de riesgo bajo, por lo que no se hace necesario ampliar la muestra y/o aplicar pruebas sustantivas.

Realizado por:	M.V.L.P.	Fecha:	
Revisado por:	L.R.C.R.	Fecha:	

N°	COMPONENTES	CONFIANZA	RIESGO
1	Ambiente de Control	76%	24%
2	Evaluación de Riesgos	68%	32%
3	Información y Comunicación	81%	19%
4	Actividades de Control	100%	0%
5	Monitoreo	64%	36%
NIVEL DE CONFIANZA Y DE EVALUACIÓN RIESGO DE CONTROL Y NIVEL DE RIESGO DE LA COOPERATIVA		78%	22%

RIESGO DE CONTROL (RC)		
ALTO	MODERADO	BAJO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
BAJO	MODERADO	ALTO
NIVEL DE CONFIANZA (NC)		

Los resultados alcanzados en la evaluación del control interno de la Cooperativa se ha podido determinar un nivel de confianza alto, con un nivel de riesgo bajo, por lo que no se hace necesario ampliar la muestra y/o aplicar pruebas sustantivas.

Los factores de riesgo dentro de la institución no son de carácter significativo que podrían afectar el normal desenvolvimiento en la cooperativa.

Lo que implica que la Gestión de las áreas evaluadas tiene un nivel de confianza del 78% (alto), por lo que no podría estar afectando el desarrollo de la gestión, debido a un adecuado ambiente de control, la comunicación fluida y un eficiente control, lo que ha generado un nivel de riesgo de control del 22% .

Realizado por:	M.V.L.P.	Fecha:	
Revisado por:	L.R.C.R.	Fecha:	

COMENTARIOS:

1. La Cooperativa carece de un manual de inducción de personal lo que dificulta que se realicen las actividades de manera organizada.
2. El personal que labora en la cooperativa no tiene una especialización definida en sus funciones.
3. En la cooperativa no se ha implementado indicadores de desempeño como herramienta de evaluación de gestión.
4. Falta de capacitación al personal de crédito, cuando existe cambios o reformas en las políticas crediticias, lo que influye en la otorgación de créditos.
5. No se realiza un análisis acerca de las variaciones del presupuesto de costos.
6. El reclutamiento y selección de personal se lo realiza de manera empírica lo que genera que su desempeño no sea el esperado.
7. Dentro del plan operativo, la cooperativa presenta establecido planes estratégicos.
8. En la cooperativa no se encuentra implementado planes de contingencia para enfrentar riesgos futuros.
9. Con respecto a la cartera se hace referencia a los procesos de aprobación de los créditos los cuales no están establecidos ya que se basan únicamente en lo definido en el estatuto de la Cooperativa, lo que provoca aprobación de créditos posiblemente irrecuperables.
10. El control interno dentro de la Institución, es débil lo que resulta riesgoso ya que no permitirá salvaguardar los bienes que tiene en la actualidad la Cooperativa.

Realizado por:	M.V.L.P.	Fecha:	
Revisado por:	L.R.C.R.	Fecha:	

HALLAZGO N° 01

Inexistencia del Manual de Inducción del Personal Nuevo [ICI 2/8](#)

CONDICIÓN

☒ La institución no contó con un Manual de Inducción del Personal Nuevo.

CRITERIO

Incumplimiento: 407-02 Manual de clasificación de puestos. "...contará con un manual que contenga la descripción de las tareas, responsabilidades, el análisis de las competencias y requisitos de todos los puestos de su estructura y organizativa", "...revisado y actualizado periódicamente y servirá de base para la aplicación de los procesos de reclutamiento, selección y evaluación del personal..." y NCI 407-03 Incorporación de personal "...seleccionarán al personal...", "...tomando en cuenta los requisitos exigidos en el manual de clasificación de puestos...", "...El ingreso de personal...se efectuará previa la convocatoria, evaluación y selección que permitan identificar a quienes por su conocimiento y experiencia garantizan su idoneidad y competencia y ofrecen mayores posibilidades para la gestión institucional...".

CAUSA

Desconocimiento de la máxima autoridad sobre la importancia del diseño e implementación de un manual de inducción de personal.

EFFECTO

Al ingresar a la institución, el personal nuevo no tiene una efectiva orientación general sobre las funciones que desempeñará.

Realizado por:	M.V.L.P.	Fecha:	
Revisado por:	L.R.C.R.	Fecha:	



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“SAN MIGUEL DE SIGCHOS”
AUDITORÍA DE GESTIÓN**

**AC2.8-ICI
1/2**

**INFORME DE EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO
Período del 01 de Enero al 31 Diciembre del 2014**

CONCLUSIÓN

La inexistencia de un manual de inducción de personal ha ocasionado que no existan programas de inducción en la institución que es de suma importancia porque ayudan al nuevo trabajador a su adaptación en la misma causando un incumplimiento a la NCI 407-02.

RECOMENDACIÓN

Al Gerente: dispondrá el diseño e implementación de un manual de inducción del personal que ayude a cuidar de errores en procedimientos y funciones.

Realizado por:	M.V.L.P.	Fecha:	
Revisado por:	L.R.C.R.	Fecha:	

INFORME DE EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO
Período del 01 de Enero al 31 Diciembre del 2014

HALLAZGO N° 02

Ausencia de Indicadores de Desempeño ICI 3/8

CONDICIÓN

☹ La institución no ha implementado indicadores de desempeño que le permitan evaluar el desempeño del personal en sus funciones y poder realizar los correctivos necesarios para su mejoramiento.

CRITERIO

Inobservancia: NCI 200-02 Administración Estratégica: "...implantarán, pondrán en funcionamiento y actualizarán el sistema de planificación, así como el establecimiento de indicadores de gestión que permitan evaluar el cumplimiento de los fines, objetivos y la eficiencia de la gestión institucional." y NCI 407-04 Evaluación del desempeño: "...emitirán y difundirán las políticas y procedimientos para la evaluación del desempeño, en función de los cuales se evaluará periódicamente al personal de la Institución".

CAUSA

Desconocimiento de la máxima autoridad sobre la importancia del diseño y establecimiento de indicadores como una herramienta adicional a sus métodos de evaluación de desempeño laboral.

EFFECTO

Desconocimiento del grado de desempeño laboral del personal.

Realizado por:	M.V.L.P.	Fecha:	
Revisado por:	L.R.C.R.	Fecha:	

INFORME DE EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO
Período del 01 de Enero al 31 Diciembre del 2014**CONCLUSIÓN**

La institución no ha implementado como medida adicional a sus procesos de evaluación de desempeño laboral, herramientas como indicadores que le permitan conocer las deficiencias que presenta el personal y las puedan corregir, garantizando que estos intensifiquen sus esfuerzos establecidos en la NCI200-02 e inobservancia a la NCI407-04.

RECOMENDACIÓN

Al gerente, dispondrá el diseño e implementación de indicadores de desempeño con sus respectivos estándares comparativos, de modo que permita a partir del análisis de la información entre el desempeño efectuado y el programado, realizar ajustes en los procesos internos y readecuar cursos de acción eliminando inconsistencias entre el quehacer de la institución y sus objetivos prioritarios.

Realizado por:	M.V.L.P.	Fecha:	
Revisado por:	L.R.C.R.	Fecha:	

INFORME DE EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO
Período del 01 de Enero al 31 Diciembre del 2014

HALLAZGO N° 03

Incumplimiento de planes de capacitación ICI 5/8

CONDICIÓN

☹ La institución incumple con los planes de capacitación establecidos por la institución.

CRITERIO

Incumplimiento: NCI 407-06 Capacitación y entrenamiento continuo. "...promoverán en forma constante y progresiva la capacitación, entrenamiento y desarrollo profesional..." "...en todos los niveles de la entidad, a fin de actualizar sus conocimientos, mayor rendimiento y elevar la calidad de su trabajo".

CAUSA

Descuido en la ejecución de los planes de capacitación que la institución estableció.

EFECTO

Baja motivación en el personal, donde cada colaborador se ha estancado en sus conocimientos y habilidades desarrollando sus tareas de forma empírica.

CONCLUSIÓN

La institución no ha ejecutado los planes de capacitación planificados, por tanto, el personal no ha desarrollado tanto actitudes como destrezas, crecimiento personal y profesional permitiendo que éstos desempeñen su trabajo con mayor eficiencia y calidad, incumpliendo con la NCI407-06.

RECOMENDACIÓN

Al gerente: dispondrá se programe y se ejecute de acuerdo a lo planificado los planes de capacitación.

Realizado por:	M.V.L.P.	Fecha:	
Revisado por:	L.R.C.R.	Fecha:	

INFORME DE EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO
Período del 01 de Enero al 31 Diciembre del 2014

Riobamba, 12 de abril de 2016

Señor: Everaldo Arguello

GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SAN MIGUEL DE SIGCHOS"

Presente.-

En atención al Oficio.001.2016 emitido el 19 de febrero de 2016, en el cual se me permite realizar una Auditoría de Gestión para el ejercicio fiscal 01 de enero al 31 de diciembre de 2014, se detectó lo siguiente

1. La Cooperativa no cuenta con un manual de inducción de personal lo que dificulta que se realicen las actividades de manera organizada.
2. El personal que labora en la cooperativa no tiene una especialización definida en sus funciones.
3. La cooperativa no tiene implementado indicadores de desempeño como herramienta de evaluación de gestión.
4. No se efectúa capacitación al personal de crédito, cuando existe cambios o reformas en las políticas crediticias, lo que influye en la otorgación de créditos.
5. El proceso de contratación y selección de personal se lo realiza de manera empírica lo que genera que su desempeño no sea el óptimo.
6. En la cooperativa no se encuentra implementado planes de contingencia para enfrentar riesgos futuros.
7. El control interno dentro de la Institución, es débil lo que resulta riesgoso ya que no permitirá salvaguardar los bienes que tiene en la actualidad la Cooperativa.

PARA LO CUAL SE RECOMIENDA

- Al Gerente: dispondrá el diseño e implementación de un manual de inducción del personal que ayude a cuidar de errores en procedimientos y funciones.
- Al gerente, dispondrá el diseño e implementación de indicadores de desempeño con sus respectivos estándares comparativos, de modo que permita a partir del análisis de la información entre el desempeño efectuado y el programado, realizar ajustes en los procesos internos y readecuar cursos de acción eliminando inconsistencias entre el quehacer de la institución y sus objetivos prioritarios.

Realizado por:	M.V.L.P.	Fecha:	
Revisado por:	L.R.C.R.	Fecha:	

INFORME DE EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO
Período del 01 de Enero al 31 Diciembre del 2014

- Al gerente: dispondrá se programe y se ejecute de acuerdo a lo planificado los planes de capacitación.
- Diseñar e implementar planes de contingencias para la recuperación de créditos incobrables.
- Mejorar los sistemas de control interno de la cooperativa para un mejor desempeño laboral.

Atentamente,

Verónica Latacunga P.

OBJETIVO:

Recopilar y analizar la información obtenida para determinar los riesgos y establecer en que procesos existen incumplimientos.

Nº	DESCRIPCIÓN	REF: P/T	ELAB. POR	FECHA
	Estructura Organizacional			
1	Solicitar el Reglamento Interno de la Cooperativa.	PE4 1/1	V.M.G. I J.V.C.T	
2	Verificar el cumplimiento del Reglamento Interno en la Cooperativa.	AC2.2 - PP 1/1	V.M.G. I J.V.C.T	
3	Solicitar la Planificación Estratégica de la cooperativa	AC2.3 - PP 1/2	V.M.G. I J.V.C.T	
4	Constatar que en la Planificación estratégica este especificado la matriz FODA, misión, visión, objetivos y valores y principios.	AC2.4 - PP 1/1	V.M.G. I J.V.C.T	
5	Indagación en el Personal sobre la Filosofía Empresarial	AC2.5 - PP 1/1	V.M.G. I J.V.C.T	
6	Requerir el Organigrama Estructural de la Cooperativa.	AC2.6 - PP 1/2	V.M.G. I J.V.C.T	
7	Verificar si el Organigrama está establecido funcional y personal.	AC2.7 - PP 1/3	V.M.G. I J.V.C.T	
8	Indagar y cuestionar sobre la comunicación y utilización de software en la cooperativa.	AC2.8 - PP 1/3	V.M.G. I J.V.C.T	
	Departamento de Crédito			

Realizado por:	M.V.L.P.	Fecha:	
Revisado por:	L.R.C.R.	Fecha:	

Período del 01 de Enero al 31 Diciembre del 2014

9	Solicitar los reportes y formularios que se utilizan en el área.	AC3.1 - PE 1/16	V.M.G. I J.V.C.T	
10	Verificar los formularios que se utilizan para la solicitud de crédito a los clientes	AC3.2 - PE 1/13	V.M.G. I J.V.C.T	
11	Verificar el Monitoreo de los requisitos de la solicitud de crédito.	PGA1	V.M.G. I J.V.C.T	
12	Verificar si los futuros clientes son verificados en el Buró de Crédito	PE4 – PA1/2	V.M.G. I J.V.C.T	
13	Solicitar los Reportes de Cartera Vencida	PE4 – PA2/2	V.M.G. I J.V.C.T	
14	Solicitar el Plan de Contingencia de recuperación de cartera vencida.	PE4 – PA14 1/1	V.M.G. I J.V.C.T	
15	Verificar el cumplimiento del Plan de Contingencia de recuperación de cartera vencida.	PE4 – PA14 1/1	V.M.G. I J.V.C.T	
16	Verificar el cumplimiento de la provisión anual de créditos irrecuperables.	PE4 – PA16 1/1	V.M.G. I J.V.C.T	
17	Solicitar y verificar el incentivo a los colaboradores de la cooperativa.	PE4 – PA17 1/1	V.M.G. I J.V.C.T	

Realizado por:	M.V.L.P.	Fecha:	
Revisado por:	L.R.C.R.	Fecha:	



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“SAN MIGUEL DE SIGCHOS”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
REGLAMENTO ADMINISTRATIVO INTERNO
Período del 01 de Enero al 31 Diciembre del 2014**

**PE4-PA1
1/43**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
“SAN MIGUEL DE SIGCHOS”
REGLAMENTO ADMINISTRATIVO INTERNO**

ARTÍCULO 1.- DEL AMBITO DEL REGLAMENTO ADMINISTRATIVO INTERNO.-

El presente Reglamento Administrativo Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “SAN MIGUEL E SIGCHOS”, normará aquellos aspectos derivados de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, su Reglamento General, que no se encuentren normados en el Estatuto, o que por su extensión solo fueron mencionados, relacionados con los Socios, Asamblea General, Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia, Comisiones, Presidencia, Secretaría, Gerencia, Régimen Parlamentario.

El presente Reglamento Administrativo Interno, no regula los aspectos relacionados con la administración de los empleados y trabajadores que estarán regulados en el Reglamento Interno de Trabajo.

ARTÍCULO 2.- DEFINICIONES.- Para efectos de la normativa interna de la Cooperativa, se detallan algunas palabras de uso común en la misma y sus definiciones:

INTERMEDIACIÓN FINANCIERA.- La intermediación financiera se define a la actividad que realiza la Cooperativa para captar recursos ya sea de sus socios, en cuentas patrimoniales (certificados de aportación) o cuentas de pasivo (depósitos a la vista o depósitos a plazo), o de los clientes, exclusivamente en cuentas de pasivo y dichos recursos, colocarlos en operaciones de crédito (préstamos) a sus socios y clientes, conforme a la normativa que al efecto dicte el Consejo de Administración.

SOCIO ACTIVO.- Aquel socio que cumpliendo los requisitos para mantener dicha calidad, ha realizado transacciones voluntarias en su cuenta de ahorros en los últimos seis meses.

SOCIO INACTIVO.- Aquel socio que no ha realizado transacciones voluntarias en la cuenta de ahorros de la Cooperativa por más de seis meses.

CLIENTE O TERCERO.- Aquellas personas que no tienen certificados de aportación en la Cooperativa y que realizan operaciones financieras, de servicios complementarios o sociales con la Institución.

OFICINAS OPERATIVAS.- Locales debidamente autorizados por la Superintendencia, en donde la Cooperativa ofrece sus servicios financieros, dependiendo de la autonomía se clasifican en Matriz, sucursales, agencias o ventanillas de extensión o de servicios.

Realizado por:	M.V.L.P.	Fecha:	
Revisado por:	L.R.C.R.	Fecha:	



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“SAN MIGUEL DE SIGCHOS”
AUDITORÍA DE GESTIÓN**

**PE4-PA1
1/43**

REGLAMENTO ADMINISTRATIVO INTERNO

Período del 01 de Enero al 31 Diciembre del 2014

OFICINA MATRIZ.- Es la oficina donde la Cooperativa tiene el domicilio principal y desarrollan las actividades de dirección y control la Gerencia General y los Consejos de Administración y Vigilancia.

SUCURSAL.- Es la oficina en la que se pueden realizar operaciones financieras, con iguales características y alcances de la oficina Matriz.

AGENCIA.- Es la oficina en la que se realizan ciertas operaciones financieras con autorización de un funcionario de la Matriz o de una Sucursal y que deben reportar su gestión a aquella.

VENTANILLA DE SERVICIOS.- Es la oficina en donde solo se realizan transacciones de ventanilla y se receipta documentación para que sea tramitada en la Matriz, Sucursales o Agencias.

VENTANILLAS COMPARTIDAS.-

OPERADORES NO FINANCIEROS.- Personas naturales propietarias de establecimientos comerciales, ubicadas en las diferentes localidades del país, con los que la Cooperativa celebra convenios de prestación de servicios, mediante los cuales, se pueden realizar operaciones de depósito y retiro de dinero de los socios de la Cooperativa, pagos de servicios, entre otros, dentro de las limitaciones establecidas en la normativa vigente.

FUSIÓN.- Proceso mediante el cual, una o varias cooperativas deciden unirse y consolidarse en una sola, ya sea en la forma de Creación, en la cual de todas las que se unen se crea una nueva Cooperativa o en la forma de Absorción, en la cual una organización permanece y las otras al ser incorporadas, se extinguen.

ESCISIÓN.- Proceso a través del cual, la Cooperativa, cumpliendo con los procedimientos establecidos en la normativa vigente y las disposiciones de la autoridad competente, por voluntad de una mayoría especial de al menos las dos terceras partes de los integrantes de la Asamblea General, decide fraccionarse en dos o más cooperativas que adquieren su propia existencia y personería jurídica.

RELACIÓN DE DEPENDENCIA LABORAL.- Es el contrato de trabajo que se rige y regula por las disposiciones del Código del Trabajo.

RELACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES.- Es el contrato de prestación de servicios profesionales, regulados por las disposiciones del Código Civil y del contrato establecido entre las partes, que no contempla estabilidad.

Realizado por:	M.V.L.P.	Fecha:	
Revisado por:	L.R.C.R.	Fecha:	



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“SAN MIGUEL DE SIGCHOS”
AUDITORÍA DE GESTIÓN**

**PE4-PA1
1/43**

**REGLAMENTO ADMINISTRATIVO INTERNO
Período del 01 de Enero al 31 Diciembre del 2014**

OFICIAL CUMPLIMIENTO.- Funcionario de la Cooperativa designado por el Consejo de Administración, encargado de la ejecución y control de los procedimientos de prevención de lavado de dinero en la Institución.

AUDITORÍA INTERNA.- Funcionario designado por la Asamblea General a propuesta del Consejo de Vigilancia, encargado del control interno de la Institución y con orientación al asesoramiento de la administración de la Cooperativa en el adecuado cumplimiento de las disposiciones legales vigentes.

AUDITORÍA EXTERNA.- Persona natural o jurídica, calificada por la Superintendencia, encargada de realizar la revisión anual de los balances, estados financieros, cumplimiento de obligaciones tributarias, entre otras y que debe expresar una opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros conforme a los principios de general aceptación.

CAJA CENTRAL COOPERATIVA.- Institución Financiera Popular y Solidaria, cuyos socios son cooperativas de ahorro y crédito y que se constituyen para realizar operaciones exclusivamente con las instituciones financieras populares y solidarias, siéndoles prohibido realizar operaciones directamente con el público en general.

ESTATUTO SOCIAL.- Es la norma fundamental de la Cooperativa, la misma que es aprobada por la Asamblea General y revisada y aprobada por la Superintendencia, establece los parámetros fundamentales de la creación y funcionamiento de la Institución, los que serán aplicados en la normativa secundaria.

REGLAMENTOS.- Son las normas que excepcionalmente dicta la Asamblea General y que generalmente son dictadas por el Consejo de Administración, que regulan los aspectos que fueron enunciados por el Estatuto Social y que sirven para normar las principales actividades de la Cooperativa.

MANUALES.- Son las normas dictadas por el Consejo de Administración que en forma integral incluyen varios cuerpos normativos sobre un tema específico, por ejemplo el Manual de Prevención de lavado de activos, Manual de Riesgos, entre otros similares.

PROCEDIMIENTOS.- Son las normas de aplicación de los Reglamentos y Manuales que son dictadas por la Gerencia General y que en forma detallada establecen los pasos a seguir para obtener un producto, servicio o gestión habilitante.

ALTA GERENCIA.- La Alta Gerencia lo constituyen los Directores y Jefes Departamentales que tiene atribución de tomar decisiones autónomas en el desempeño de sus funciones.

Realizado por:	M.V.L.P.	Fecha:	
Revisado por:	L.R.C.R.	Fecha:	

UTILIDADES.- Se definen como utilidades todos los ingresos obtenidos en operaciones con terceros, luego de deducidos los correspondientes costos, gastos y deducciones adicionales, utilidades de los trabajadores y otros conforme lo dispuesto en la Ley.

EXCEDENTES.- Se definen como excedentes los valores sobrantes o remanentes obtenidos por las Cooperativas en las actividades económicas realizadas con sus socios, una vez deducidos los correspondientes costos, gastos y deducciones adicionales, utilidades de los trabajadores y otros conforme lo dispuesto en la Ley.

RÉGIMEN PARLAMENTARIO.- Conjunto de normas internas que regulan el adecuado y ordenado desarrollo de las reuniones de cuerpos directivos, en especial de la Asamblea General y Consejos de Administración y Vigilancia.

BUEN GOBIERNO COROPORATIVO.- Se aplicara un modelo de gestión sostenible mediante el cual, la cooperativa será operada y controlada, de manera transparente y eficiente, y generando equilibrio, compromiso y cohesión entre sus grupos de interés y sus diversas expectativas. Su fundamento es el desarrollo económico y competitivo, la ética y el crecimiento sostenible.

BALANCE SOCIAL.- Es una herramienta de la gestión socioeconómica que facilita a las cooperativas medirse y rendir cuentas, a los/as asociados, y a todos los demás grupos de interés que son impactados por su accionar en relación con el cumplimiento de su esencia o identidad, es decir, desde los valores y los principios cooperativos. Además de permitir el análisis interno de cada cooperativa, este caudal de información ayuda a construir la imagen del movimiento cooperativo sobre parámetros objetivos y fiables

TITULO I

DE LOS SOCIOS

ARTÍCULO 3.- DE LOS REQUISITOS PARA SER SOCIOS.- Las personas, que cumplan los requisitos establecidos en el Estatuto para obtener la calidad de socios de la Cooperativa, deberán cumplir adicionalmente con lo siguiente:

- a) Llenar la Solicitud de Admisión de Socio diseñada por la Cooperativa, dirigido al Consejo de Administración;
- b) Tener afinidad con la Cooperativa ya sea por motivos de domicilio o localidad, filosofía cooperativista, u otros;
- c) Presentar los documentos requeridos por la institución detallados en su normativa interna;
- d) Realizar el depósito inicial fijado por el Consejo de Administración que incluirá el valor de los certificados de aportación, y el valor de ahorros.

Realizado por:	M.V.L.P.	Fecha:	
Revisado por:	L.R.C.R.	Fecha:	

- e) Llenar los formularios que sobre prevención de lavados de activos tenga establecido la Cooperativa; y,
- f) Los demás que se determinen en los reglamentos internos.

ARTÍCULO 4.- PROHIBICIÓN A PERSONAS JURÍDICAS PARA SER SOCIAS DE LA COOPERATIVA.- La Cooperativa no aceptará como socias a las siguientes personas jurídicas:

- a) Personas jurídicas públicas;
- b) Instituciones financieras privadas y las compañías de seguros;
- c) Las demás que determinen las normas vigentes.

Las personas jurídicas aquí señaladas, podrán realizar operaciones con la Institución como clientes o terceros.

ARTÍCULO 5.- DE LOS REQUISITOS DE LAS PERSONAS JURÍDICAS PARA SER SOCIAS.- Las personas jurídicas privadas o populares y solidarias que deseen ser socias de la Cooperativa deberán cumplir con los requisitos establecidos en la normativa interna.

ARTÍCULO 6.- PARTICIPACIÓN DE PERSONAS JURÍDICAS EN LA COOPERATIVA.- La persona jurídica que sea socia de la Cooperativa deberá registrar el nombre de su representante legal, quien ejercerá el derecho a voz y voto por su representada.

Tendrá derecho a un solo voto, independientemente al número de integrantes que tenga la organización de su representación.

En caso que el representante legal de la persona jurídica socia, a su vez tenga la calidad de socio en forma personal en la Cooperativa, solo podrá ejercer el derecho al voto por su calidad de socio.

ARTÍCULO 7.- DELEGACIÓN DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN PARA LA ACEPTACIÓN DE SOCIOS.- El Consejo de Administración, a solicitud de la Gerencia General, resolverá la Delegación para que la propia Gerencia o los Jefes de las Oficinas Operativas que sugiera, puedan realizar el análisis y de ser el caso la aceptación de las solicitudes de las personas que desean ser socios de la Cooperativa.

La aceptación o negativa se lo realizará conforme a las disposiciones del Estatuto y del presente Reglamento Interno.

Cuando el Consejo de Administración resuelva delegar la facultad de aceptar o negar solicitudes de socios, a los Jefes de Oficinas Operativas, dispondrá que Gerencia General, incorpore en los Poderes Especiales, dicha facultad que obliga a la Cooperativa.

Realizado por:	M.V.L.P.	Fecha:	
Revisado por:	L.R.C.R.	Fecha:	

Diciembre del 2014

ARTÍCULO 8.- PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS Y ACEPTACIÓN DE SOCIOS.- El proceso de aceptación o negativa de solicitudes de personas que desean ser socios será el siguiente:

- a) Cuando sea el Consejo de Administración el que conozca de las solicitudes, deberá recibir todos los documentos y un informe de Secretaría que certifique que se están adjuntando todos los requisitos y el detalle de las posibles razones para que no se proceda a la aceptación, de haberlos.
- b) El Consejo de Administración analizará los documentos e informe y resolverá en definitiva instancia.
- c) Cuando sea la Gerencia o los Jefes de las Oficinas Operativas los que conozcan las solicitudes, revisarán el cumplimiento de todos los requisitos, de no existir impedimentos procederán a aceptar la solicitud, teniendo la obligación de remitir un reporte mensual al Consejo de Administración con los resultados mensuales.
- d) Cuando la Gerencia o los Jefes de Oficinas Operativas nieguen las solicitudes de personas que deseen ser socias, y de existir una insistencia de parte de aquellas, deberán en el plazo de ocho días, elevar en conocimiento del Consejo de Administración, para que tome la resolución definitiva, para lo cual deberán remitir el expediente con un informe dentro del plazo de los ocho días siguientes al de su resolución.
- e) Se deberá consolidar cada semana, en la oficina Matriz, las solicitudes aceptadas para que se proceda a realizar el trámite de registro de los socios en la Superintendencia. SEPS

ARTÍCULO 9.- DEL PROCEDIMIENTO DE REGISTRO EN LA SUPERINTENDENCIA.- Todas las solicitudes de ingreso de socios aceptadas, deberán ser remitidas a la Secretaría del Consejo de Administración dentro de los ocho días siguientes a la aceptación, para que el Secretario realice las certificaciones correspondientes y entregue a la Gerencia o al departamento delegado para aquello, para que cumpla con el procedimiento de registro.

El departamento o funcionario de la Cooperativa, delegado para el registro de los socios, deberá proceder dentro de los ocho días siguientes a la recepción de los documentos certificados, a realizar el trámite de registro, debiendo justificar el ingreso del trámite en la Superintendencia u organismo respectivo, dentro del plazo señalado; de no hacerlo podrá ser sancionado conforme a las disposiciones laborales pertinentes.

El trámite de registro de los socios terminará una vez que el organismo de control entregue el documento respectivo que certifique la conclusión del mismo, documentos que deberán ser debidamente archivados por la Cooperativa.

Realizado por:	M.V.L.P.	Fecha:	
Revisado por:	L.R.C.R.	Fecha:	

REGLAMENTO ADMINISTRATIVO INTERNO
Período del 01 de Enero al 31 Diciembre del 2014

ARTÍCULO 10.- DE LOS PROCEDIMIENTOS CON SOCIOS O CLIENTES POR CONSTAR EN LISTADOS DE ORGANISMOS DE CONTROL.- Cuando la Cooperativa determine, por cualquier medio, que un socio se halla constando en los listados que remiten los organismos encargados de la prevención de lavado de activos, el Gerente General lo pondrá en conocimiento del Consejo de Administración para que se proceda con el procedimiento de exclusión de socios.

Cuando se llegase a determinar, por cualquier medio, que un cliente, se halla constando en los listados que remiten los organismos encargados de la prevención de lavado de activos, el Gerente General podrá cancelar la cuenta de ahorros o inversiones y lo pondrá en conocimiento del Comité de Cumplimiento para que se proceda con el trámite correspondiente.

ARTÍCULO 11.- DE LOS SOCIOS QUE EMITEN PODER.- La Cooperativa reconoce los Poderes que los socios emitan ante Notario Público, del Ecuador o del Extranjero, para la administración de sus cuentas en la Institución, en cuyo caso los Apoderados actuarán a nombre de su Poderdante.

Se requerirá una cláusula especial que en forma expresa le faculte a contratar operaciones de crédito y para aceptar títulos cambiarios, para que el Apoderado pueda realizar operaciones de crédito a nombre del socio Poderdante.

Igualmente requerirá de una cláusula especial para que el Apoderado pueda constituir gravamen real sobre los bienes inmuebles del Poderdante en la cual deberá detallar en forma pormenorizada los antecedentes, linderos específicos y detalles del bien a gravarse.

Los apoderados no podrán participar por sus poderdantes en los procesos de elección en la Cooperativa.

ARTÍCULO 12.- DE LAS CUENTAS DE AHORRO E INVERSIONES DE LOS SOCIOS Y CLIENTES.- Los socios y clientes de la Cooperativa, podrán tener una o varias cuentas de ahorros o de inversiones, a su nombre en la Institución y con una identificación adicional que revele el fin o producto específico de las mismas.

ARTÍCULO 13.- DE LAS CUENTAS DE LOS MENORES DE EDAD.- Los menores de edad no podrán ser socios; sin embargo podrán ser clientes con cuentas de ahorros, mientras no superen la minoría de edad.

Las cuentas de ahorros de los menores de edad serán apertura das por su representante; los menores de doce años de edad, deberán hacer transacciones a través de sus representantes.

Cuando los menores cumplan los dieciocho años podrán ser aceptados como socios cumpliendo los requisitos que les haga falta completar en especial el pago de certificados de aportación.

ARTÍCULO 14.- DEL DERECHO DE INFORMACIÓN DE LOS SOCIOS.- La información que se puede entregar a los socios cumplirá las siguientes reglas:

La información de la Cooperativa se clasifica en: información de conocimiento público, información reservada e información restringida.

Realizado por:	M.V.L.P.	Fecha:	
Revisado por:	L.R.C.R.	Fecha:	

REGLAMENTO ADMINISTRATIVO INTERNO
Período del 01 de Enero al 31 Diciembre del 2014

Información de conocimiento público será aquella que se encuentra disponible para todos los socios y personas en general y se refieren a productos y servicios, información financiera que se publica en los medios de comunicación, información que difunde el organismo de control y otros de similar naturaleza.

Información reservada aquella información referente a las actividades de la Cooperativa, que conocida por el Consejo de Administración y Consejo de Vigilancia, puede ser entregada a los integrantes de la Asamblea General, cuando lo soliciten por escrito y sean aprobadas por el Presidente, con las aclaraciones respectivas; generalmente se refieren a informes de control interno, procesos judiciales y otros de similar naturaleza; las personas que reciban información reservada deberán suscribir un convenio de confidencialidad.

Información restringida aquella que solo puede ser conocida por los vocales del Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia y la alta gerencia de la Cooperativa, quienes deberán firmar acuerdos de confidencialidad al inicio de su gestión; se refieren a planes estratégicos, nuevos productos, planes de negocios, entre otros de similar naturaleza, que de ser difundidos podrían ocasionar perjuicio a los negocios y operaciones de la Institución; este tipo de información no puede ser entregada salvo que exista un mandato judicial o disposición de autoridad administrativa competente.

La información restringida, se volverá pública una vez que los planes y proyectos hayan sido ejecutados.

Secretaria del Consejo de Administración será la encargada de receptor los convenios de confidencialidad y de su custodia, al inicio de la gestión de los Vocales de los Consejos.

ARTÍCULO 15.- DE LAS SANCIONES QUE SE PUEDEN IMPONER POR MAL USO DE LA INFORMACIÓN.- El mal uso de la información dará derecho a la Cooperativa a imponer las siguientes sanciones, respetando el debido proceso y el derecho a la defensa:

- a) Cuando sean los socios, será causal para exclusión;
- b) Cuando sean los directivos, será causal de destitución y exclusión;
- c) Cuando sean los empleados, será causal de separación de la Cooperativa;
- d) Personas particulares y en el caso de socios, directivos o empleados, dependiendo de la gravedad y perjuicio ocasionado, la Cooperativa podrá intentar acciones judiciales de indemnización de daños y perjuicios.

ARTÍCULO 16.- DE LA NEGATIVA A LA SOLICITUD DE RETIRO DE UN SOCIO.- Las solicitudes de retiro de los socios serán aprobados cuando sean presentadas ante el Consejo de Administración; sin embargo se lo podrá negar en los siguientes casos:

Realizado por:	M.V.L.P.	Fecha:	
Revisado por:	L.R.C.R.	Fecha:	

- a) Cuando el socio mantenga deudas impagas directas o indirectas en la Cooperativa;
- b) Se halle en marcha un proceso de exclusión del socio.

ARTÍCULO 17.- EFECTOS DE LA EXCLUSIÓN DE UN SOCIO DE LA COOPERATIVA.- Los efectos de la exclusión de un socio de la Cooperativa serán los siguientes:

- a) No podrá volver a ser aceptado como socio de la Cooperativa;
- b) No podrá ser candidato a ningún cargo de elección en la Cooperativa;
- c) Si al momento de ser excluido, mantiene créditos directos vigentes con la Cooperativa, se le declarará de plazo vencido sus operaciones y se procederá a la recuperación del crédito por las vías que sean necesarias, para lo cual este particular deberá constar en los títulos cambiarios o contratos de préstamo;
- d) Si al momento de ser excluido mantiene garantías, el socio garantizado será notificado para que proceda a cambiar de garante, de no hacerlo se procederá a declarar de plazo vencido y se procederá a la recuperación del crédito por las vías que sean necesarias.

ARTÍCULO 18.- PROCESO DE EXCLUSIÓN DE SOCIOS POR LA PÉRDIDA DE REQUISITOS.-

El proceso de exclusión de socios por la pérdida de requisitos tendrá el siguiente procedimiento:

1.- Cuando llegue a conocimiento del Consejo de Administración, la presunta existencia de socios que no cumplirían con los requisitos para mantener dicha calidad en la Cooperativa, dispondrá que Auditoría Interna presente un informe pormenorizado que esclarezca dicha situación, informe que deberá ser presentado en el término que le haya determinado.

2.- Cuando del informe de Auditoría Interna determine la existencia de socios que han dejado de cumplir con los requisitos para mantener dicha calidad, el Consejo de Administración podrá disponer que se proceda a notificar a dichos socios, en el domicilio que tengan registrado en la Cooperativa, requiriéndoles que en el término señalado por el Consejo de Administración, procedan a cumplir los requisitos; de no hacerlo, podrán ser excluidos.

3.- Una vez finalizado el término que el Consejo de Administración haya otorgado a los socios para cumplir los requisitos que le falte para mantener tal calidad, solicitará un informe a la Gerencia General sobre el proceso, los resultados y su criterio sobre la procedencia de la exclusión, el que deberá ser presentado en el término fijado por dicho cuerpo directivo.

4.- Presentado el informe de Gerencia General, el Consejo de Administración, analizará y de ser el caso decidirá poner en conocimiento de la Asamblea General para que resuelva la exclusión de socios, por pérdida de requisitos, en cuyo caso se incluirá en el orden del día un punto específico y los documentos de sustento se incorporarán en el expediente de dicha Asamblea General.

5.- La Asamblea General conocerá, analizará y tomará resolución sobre el proceso de exclusión de socios por pérdida de requisitos; en caso que la decisión sea la de excluir a los socios, la Gerencia General deberá proceder a notificar a las personas involucradas con el contenido de la resolución y la indicación que tienen derecho a realizar procesos de mediación o arbitraje en centros autorizados por la Superintendencia o a apelar de la decisión ante la Superintendencia, lo que deberá ser presentado dentro del término de cinco días de notificada la exclusión.

Realizado por:	M.V.L.P.	Fecha:	
Revisado por:	L.R.C.R.	Fecha:	

REGLAMENTO ADMINISTRATIVO INTERNO
Período del 01 de Enero al 31 Diciembre del 2014

6.- Con la resolución de exclusión en firme, se procederá a la liquidación de los certificados de aportación y al cierre y liquidación de todas las cuentas e inversiones.

ARTÍCULO 19.- PROCEDIMIENTO PARA LA EXCLUSIÓN DE SOCIOS POR INFRACCIONES GRAVES.- El procedimiento a seguir para excluir a un socio de la Cooperativa será el siguiente:

1.- Cuando el Consejo de Administración, llegue a tener conocimiento, por cualquier medio, que uno o varios socios, presuntamente hayan cometido infracciones graves establecidas en el Estatuto, dispondrá que el Consejo de Vigilancia elabore un informe del cual concluya si existen o no méritos suficientes para ordenar la apertura de un expediente para proseguir la causa de exclusión, el mismo que deberá ser entregado dentro del término de treinta días.

2.- El Consejo de Vigilancia deberá presentar su informe dentro del término establecido en el numeral anterior, o en caso de requerir una ampliación, lo solicitará al Presidente del Consejo de Administración, quien estará facultado a ampliar el término por una sola vez.

3.- El Consejo de Vigilancia procederá a realizar el informe, pudiendo sustentarse en informes de Asesoría Jurídica, Auditoría Interna o Auditoría Externa; en su informe deberá concluir si existen las infracciones graves y si existen indicios que los socios fueron los que cometieron las mismas.

4.- Si el informe del Consejo de Vigilancia concluye que existen los méritos para excluir al o los socios, el Consejo de Administración dispondrá la sustanciación de un proceso de exclusión, el mismo que será estructurado por el Presidente del Consejo de Administración con la participación del Secretario de dicho Consejo.

5.- En la primera providencia el Presidente del Consejo de Administración dispondrá que el Secretario, proceda a notificar al o los socios, en el domicilio que tengan registrado en la Cooperativa, con el informe del Consejo de Vigilancia y les otorgará el término de quince días para que presenten pruebas de descargo; los socios podrán comparecer personalmente o representados por un abogado patrocinador a su costa.

Los socios tendrán derecho a ser recibidos en Comisión General por el Consejo de Administración, lo que podrán solicitar dentro del término que tienen para presentar pruebas, que se hará conocer al socio en la providencia inicial.

6.- Luego de transcurrido quince días de realizada la notificación, el Presidente requerirá que Secretaría certifique si el socio presentó pruebas de descargo, las que, de haberlas serán incorporadas al expediente y se determine si el socio solicitó ser recibido en Comisión General, en cuyo caso procederá a señalar día y hora para la realización de una reunión del Consejo de Administración en el que se cumplirá con la diligencia señalada.

La Comisión General deberá realizarse dentro de los quince días posteriores a la recepción de la solicitud del socio, la que deberá ser notificada a aquel, con al menos cuarenta y ocho horas de antelación.

En la Comisión General, se escuchará exclusivamente la exposición del socio, Secretaría levantará un acta de la diligencia que se incorporará al expediente.

7.- Una vez concluido el término de prueba y de ser el caso una vez realizada la Comisión General, el Presidente señalará día y hora en el que el Consejo de Administración se reunirá para resolver si existen los méritos para que la Asamblea General conozca y resuelva la exclusión del o los socios.

Realizado por:	M.V.L.P.	Fecha:	
Revisado por:	L.R.C.R.	Fecha:	

REGLAMENTO ADMINISTRATIVO INTERNO
Período del 01 de Enero al 31 Diciembre del 2014

8.- La Resolución del Consejo de Administración será notificada al socio, dentro de los quince días posteriores a la fecha de tomada la decisión; en caso se resuelva que no es procedente la exclusión, el Presidente dispondrá el archivo de la causa.

En caso la resolución apruebe continuar con el proceso de exclusión del socio, en la providencia en que se le notifique la resolución, se le señalará que el caso será resuelto por la Asamblea General, en la siguiente reunión, en la cual se incluirá un punto del orden del día para el conocimiento y resolución del proceso de exclusión.

9.- El Consejo de Administración incluirá en el expediente de la Asamblea General en la que se haya incluido en el orden del día la resolución del proceso de exclusión del o los socios, la Resolución del Consejo de Administración en el que se resumirán los hechos, los cargos, descargos y conclusiones.

10.- La Asamblea General resolverá la exclusión en base al informe presentado por el Consejo de Administración, teniendo la obligación de resolver el archivo de la causa, en caso llegase a determinar que en el proceso no se respetó el debido proceso y el derecho a la defensa de los socios.

Si del análisis del proceso, la Asamblea General resuelve la exclusión del socio, dispondrá que Secretaría notifique a las personas involucradas dicha resolución y el derecho que tienen a presentar una apelación ante la Superintendencia dentro del término de cinco días de notificada la Resolución.

11.- El Gerente General y el Presidente del Consejo de Administración deberán comparecer ante la Superintendencia, cuando los socios hayan apelado la decisión de exclusión resuelta por la Asamblea General, teniendo la obligación de sustentar y defender la posición institucional.

ARTÍCULO 20.- DE LA TRANSFERENCIA DE CERTIFICADOS DE APORTACIÓN.-

La Cooperativa podrá realizar la transferencia de certificados de aportación por solicitud del socio en los siguientes casos:

- a) Para cancelar totalmente las deudas con la Cooperativa, con lo que la persona dejará de ser socio;
- b) Para retirarse de la Cooperativa, cuando el límite de devolución anual de certificados de aportación ya se haya agotado;
- c) Para transferir a otra persona que reúne los requisitos para tener la calidad de socios.
- d) Otros que determine el Consejo de Administración.

ARTÍCULO 21.- PROCEDIMIENTO PARA LA TRANSFERENCIA DE CERTIFICADOS DE APORTACIÓN.-

Las solicitudes de transferencia de certificados de aportación serán presentados y resueltos por Gerencia General o sus delegados, que tendrá el plazo de ocho días para responder motivadamente la solicitud.

De cumplirse con los requisitos y procedimientos dispondrá la transferencia de certificados de aportación y en el caso que la misma se lo haga a una persona que no tiene la calidad de socio, deberá cumplir con el procedimiento de inscripción de socios establecidos en este Reglamento y normativa vigente.

Realizado por:	M.V.L.P.	Fecha:	
Revisado por:	L.R.C.R.	Fecha:	

La Gerencia deberá informar periódicamente al Consejo de Administración los procedimientos de transferencia de certificados de aportación que se hayan aprobado en la Cooperativa.

ARTÍCULO 22.- LIQUIDACIÓN DE HABERES DE SOCIO FALLECIDO.- Cuando se produzca el fallecimiento de un socio, los haberes resultantes de la liquidación serán entregados a quienes justifiquen tener la calidad de herederos conforme a las disposiciones del Código Civil vigente.

Los valores se entregarán a los herederos, previa presentación de la Posesión Efectiva; sin embargo el Consejo de Administración deberá dictar una política para flexibilizar dicho requerimiento, cuando los valores a entregarse no justifiquen el trámite de posesión efectiva.

ARTÍCULO 23.- DE LA SUSPENSIÓN DE LOS DERECHOS POLÍTICOS.- La suspensión de derechos políticos es la sanción que impone la Asamblea General a los socios o a quienes ocupen cargos de representación en la Cooperativa, a quienes se les ha realizado un proceso de exclusión por infracciones graves, pero que según dicho organismo no ameritan ser sancionados con dicha exclusión, sino con la suspensión de sus derechos políticos, por el tiempo determinado por la Asamblea General, y que impedirá a que los sancionados a que puedan ser calificados como candidatos ya sea a Representantes o Vocales de los Consejos de Administración o Vigilancia, por un tiempo determinado que no será mayor a dos períodos consecutivos.

Sin perjuicio del derecho del socio a presentar apelación ante la instancia respectiva.

TITULO II

ASAMBLEA GENERAL

ARTÍCULO 24.- DEL CONTENIDO DE LA CONVOCATORIA A ASAMBLEA GENERAL.-La convocatoria a Asamblea General al menos contendrá:

- a. Encabezamiento con el texto: “CONVOCATORIA A ASAMBLEA GENERAL (ORDINARIA, EXTRAORDINARIA O INFORMATIVA) DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “ SAN MIGUEL DE SIGCHOS” LTDA;
- b. Llamamiento a los Representantes principales;
- c. Llamamiento a los Vocales de los Consejos de Administración y de Vigilancia, Gerencia General y a los auditores interno y externo;
- d. Dirección precisa del local en el que se celebrará la asamblea;
- e. Fecha y hora de iniciación de la Asamblea General, que deberá estar comprendida entre las ocho y dieciocho horas;
- f. Indicación clara, específica y precisa del o los puntos del Orden del Día, que serán tratados en la Asamblea, sin que sea permitido el empleo de términos ambiguos o remisiones a la Ley o normativa vigente y que incluirá como punto, en forma previa a la clausura, la lectura y ratificación de las resoluciones adoptadas y suscripción del Acta;

Realizado por:	M.V.L.P.	Fecha:	
Revisado por:	L.R.C.R.	Fecha:	

REGLAMENTO ADMINISTRATIVO INTERNO

Período del 01 de Enero al 31 Diciembre del 2014

- g. Dirección de las oficinas en la que se encuentren a disposición de los representantes los documentos que deban ser conocidos por la Asamblea General, con ocho días previos a la fecha de la reunión, sin perjuicio de la entrega de dichos documentos en el domicilio registrado del Representante;
- h. Nombre y cargo de la persona que hace la convocatoria;
- i. La indicación del quórum de instalación requerido; y,
- j. Nombres y firmas del Convocante y del Secretario de la Asamblea General.

ARTÍCULO 25.- DE LAS COMISIONES GENERALES ANTE CUERPOS DIRECTIVOS.- Cuando la Asamblea General, el Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia o Comisiones o Comités internos, reciban a una persona en Comisión General, se aplicarán las siguientes reglas:

- a) En todo proceso en el que se vaya a juzgar a cualquier persona, socio o no de la Cooperativa, el implicado podrá solicitar ser recibido en Comisión General del cuerpo directivo respectivo, para presentar una exposición con los argumentos que sustenten su defensa, que lo deberá hacer dentro del término de prueba.
- b) El cuerpo directivo al recibir la solicitud de Comisión General, deberá avocar conocimiento del pedido y aprobarlo o negarlo fundamentada mente y notificar su resolución;
- c) La única razón para negar recibir en Comisión General, será que el pedido sea fuera del término que establezca el procedimiento;
- d) De aceptarse el pedido de Comisión General, se le deberá notificar al interesado la fecha y hora en la que será recibido, aclarándole el tiempo que tendrá para realizar la exposición y disponiéndole que con al menos 48 horas de antelación a la realización de la Comisión General, deberá presentar la exposición por escrito y los documentos de sustento, de no hacerlo, no será recibido;
- e) El interesado podrá presentar y sustentar la exposición personalmente o a través de un abogado patrocinador contratado a su costa;
- f) El pedido de la exposición y presentación de los documentos en forma previa, busca garantizar el derecho a la defensa y a la réplica que puedan tener las personas mencionadas en aquellos;
- g) Igualmente se le hará conocer al interesado que una vez terminada la exposición los integrantes del cuerpo directivo le podrán hacer preguntas sobre inquietudes derivadas de la exposición; terminado aquello deberá abandonar la sala de reunión;
- h) En el eventual caso que el interesado se niegue a abandonar la reunión, quien Presida el cuerpo directivo suspenderá la reunión hasta que se haya procedido con el abandono de la misma;
- i) Una vez que se reinstale la sesión procederá con lo que corresponda en el procedimiento;

ARTÍCULO 26.- PROCEDIMIENTO PARA JUZGAMIENTO EN PROCESOS DE REMOCIÓN DE REPRESENTANTES A LA ASAMBLEA GENERAL.- El procedimiento para resolver la remoción de los Representantes a la Asamblea General, será el siguiente:

Realizado por:	M.V.L.P.	Fecha:	
Revisado por:	L.R.C.R.	Fecha:	

1.- El Consejo de Vigilancia, cuando llegue a tener conocimiento, por cualquier medio, que un Representante a la Asamblea General, presumiblemente se hallen inmersos en una de las causales de remoción establecidas en la Ley, Reglamento General, Estatuto o Reglamento Interno, procederá a estructurar un expediente, y pondrá en conocimiento del Representante, el inicio del mismo, haciéndole conocer los hechos y sustentos que lo originan y otorgándole un plazo de 15 días para que presente los descargos que tuviere; incluso, de ser solicitado, el Representante será recibido en Comisión General.

2.- Una vez que haya conocido los descargos, el Consejo de Vigilancia procederá a elaborar un informe, debidamente motivado, en el cual expresará su opinión sobre la existencia o no de la causal de remoción; de concluir que existen las causales de remoción, solicitará al Presidente del Consejo de Administración que proceda a convocar a Asamblea General, en el que uno de los puntos del orden del día, sea el conocimiento y resolución del proceso de remoción del Representante, el que estará sustentado en el informe del Consejo de Vigilancia que será incluido en el expediente de la Asamblea General.

3.- Cuando la Asamblea General trate el punto del orden del día relacionado con el proceso de remoción del Representante, el Presidente dispondrá que el Presidente del Consejo de Vigilancia presente el informe respectivo, hasta por treinta minutos, a continuación otorgará el uso de la palabra al o los Representantes, para que ejerzan su derecho de defensa, por igual tiempo. Los dos, en el mismo orden, podrán intervenir por segunda vez hasta por diez minutos. Luego el Presidente dará paso al debate y resolución entre los Representantes de la Asamblea General.

4.- Cuando resuelva la remoción del o los Representantes aquellos perderán dicha calidad desde ese momento, por lo que deberán abandonar la reunión.

5.- A partir de la siguiente Asamblea General se convocará a los respectivos suplentes para que sean formalmente principal izado en sus funciones por el tiempo que falte para completar el período de los que cesaron en funciones.

ARTÍCULO 27.- DE LA APROBACIÓN O RECHAZO DE LOS ESTADOS FINANCIEROS Y LOS INFORMES DE LOS CONSEJOS Y DE GERENCIA.- La Asamblea General podrá aprobar o rechazar los estados financieros y los informes que le presenten los Consejos de Administración, Vigilancia, Gerencia y Auditorías.

El rechazo de los estados financieros significa que la Asamblea General, desconfía y no está de acuerdo con los datos que el Consejo de Administración y la Gerencia General le han presentado, por lo que la Asamblea General podrá solicitar a la Superintendencia, que realice una verificación especial que certifique la veracidad de los estados financieros.

Los resultados de la auditoría o verificación especial deberán ser presentados a la Asamblea General, por lo que el Presidente del Consejo de Administración, una vez que reciba dicho informe de la Superintendencia, deberá convocar a Asamblea General en forma inmediata; de no hacerlo será causal para su remoción.

Si la Superintendencia no responde favorablemente al pedido de realización de auditoría o verificación especial, en el plazo de treinta días de presentada la misma; el Consejo de Administración procederá a resolver la contratación de la Auditora Externa que quedó en segundo lugar, en el último proceso de designación de Auditor Externo, para que presente un informe sobre la veracidad de los datos presentados a la Asamblea General, motivo de rechazo.

Realizado por:	M.V.L.P.	Fecha:	
Revisado por:	L.R.C.R.	Fecha:	

REGLAMENTO ADMINISTRATIVO INTERNO

Período del 01 de Enero al 31 Diciembre del 2014

Los resultados del informe especial de la Auditora Externa deberán ser presentados en la Asamblea General, por lo que el Presidente del Consejo de Administración, una vez que reciba dicho informe, deberá convocar a Asamblea General en forma inmediata; de no hacerlo será causal para su remoción. Para conocer los resultados de la Superintendencia o de la Auditora Externa, el Presidente deberá encargar la dirección de la Asamblea General a quién ésta determine de entre sus integrantes.

El Presidente encargado de la dirección dispondrá que se presenten los informes de la Superintendencia o de la Auditora Externa, concluida la presentación otorgará el uso de la palabra al Presidente del Consejo de Administración y al Gerente General, para que hagan sus descargos.

Terminadas las exposiciones quien presida la Asamblea General abrirá el debate y pedirá que se presenten las mociones.

Si ganare la moción para ratificarse en el rechazo de los estados financieros, se deberá proceder acto seguido a resolver sobre la permanencia de la Gerencia General y los vocales del Consejo de Administración.

Si se demostrare con los informes de la Superintendencia o de la Auditora Externa que los balances e informes presentados por Gerencia y Consejo de Administración son razonables y verídicos, se procederá a realizar el proceso de remoción de los representantes que presentaron y apoyaron la moción para que se realice el proceso de verificación detallado en este artículo.

Para decidir la remoción de los vocales del Consejo de Administración o de la Gerencia General, se lo hará en votación secreta y deberá tener el voto conforme de al menos las dos terceras partes de los asistentes a la Asamblea General.

ARTÍCULO 28.- PROCEDIMIENTO PARA JUZGAMIENTO EN PROCESOS DE REMOCIÓN DE MIEMBROS DE CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN, VIGILANCIA, Y AUDITOR INTERNO.- El procedimiento para resolver la remoción de los miembros de los Consejos de Administración, Vigilancia o del Auditor Interno, será el siguiente:

1.- El Consejo de Vigilancia, cuando llegue a tener conocimiento, por cualquier medio, que un vocal de los Consejos de Administración o el Auditor Interno, presumiblemente se hallen inmersos en una de las causales de remoción establecidas en la Ley, Reglamento General, Estatuto o Reglamento Interno, procederá a estructurar un expediente, poniendo en conocimiento del involucrado, el inicio del mismo, haciéndole conocer los hechos y sustentos que lo originan y otorgándole un término de 15 días para que presente los descargos que tuviere; incluso, de ser solicitado, el involucrado será recibido en Comisión General.

Cuando quien se halle inmerso en causal de remoción sea un vocal del Consejo de Vigilancia, el informe lo elaborará el Consejo de Administración, en base a las disposiciones establecidas en este artículo.

2.- Una vez que haya conocido los descargos, el Consejo correspondiente procederá a elaborar un informe, debidamente motivado, en el cual expresará su opinión sobre la existencia o no de la causal de remoción; de concluir que existen las causales de remoción, solicitará al Presidente del Consejo de Administración que proceda a convocar a Asamblea General en el que uno de los puntos del orden del día, sea el conocimiento y resolución del proceso de remoción, el que estará sustentado en el informe del Consejo correspondiente que será incluido en el expediente de la Asamblea General.

3.- Cuando la Asamblea General trate el punto del orden del día relacionado con el proceso de remoción, el Presidente del Consejo correspondiente, presentará el informe respectivo, hasta por treinta minutos, a continuación tendrán el uso de la palabra el o los implicados, para que ejerzan su derecho de defensa, por igual tiempo. Los dos, en el mismo orden, podrán intervenir por segunda vez hasta por diez minutos. Luego el Presidente dará paso al debate y resolución entre los asambleístas.

Realizado por:	M.V.L.P.	Fecha:	
Revisado por:	L.R.C.R.	Fecha:	

REGLAMENTO ADMINISTRATIVO INTERNO
Período del 01 de Enero al 31 Diciembre del 2014

ARTÍCULO 29.- PROCEDIMIENTO PARA REMOCIÓN DE GERENCIA.- El procedimiento para resolver la remoción del Gerente, será el siguiente:

1.- El Consejo de Administración, será el único organismo que tiene la facultad de iniciar el proceso de remoción, cuando llegue a determinar que presumiblemente el Gerente se halle inmerso en una de las causales para aquello.

2.- El Consejo de Administración solicitará al Consejo de Vigilancia que proceda a estructurar un expediente, cuyo resultado será puesto en consideración de la Asamblea General que tomará la resolución correspondiente.

3.- El Consejo de Vigilancia con la solicitud del Consejo de Administración, procederá a notificar al Gerente, haciéndole conocer los hechos y sustentos que lo originan y otorgándole un término de 15 días para que presente los descargos que tuviere, en comisión general ante dicho Consejo.

4.- Una vez que haya conocido los descargos, el Consejo de Vigilancia procederá a elaborar un informe, debidamente motivado, en el cual expresará su opinión sobre la existencia o no de la causal de remoción.

5.- Si el Consejo de Vigilancia concluye que no existen las causales de remoción dispondrá el archivo del expediente; en caso concluya que existen las causales de remoción, solicitará al Presidente del Consejo de Administración que proceda a convocar a Asamblea General, en el que uno de los puntos del orden del día, será el conocimiento y resolución del proceso de remoción, el que estará sustentado en el informe del Consejo de Vigilancia que será incluido en el expediente de la Asamblea General.

6.- Cuando la Asamblea General trate el punto del orden del día relacionado con el proceso de remoción de Gerencia, el Presidente dispondrá que el Presidente del Consejo de Vigilancia presente el informe respectivo, hasta por treinta minutos, a continuación otorgará el uso de la palabra al Gerente, para que ejerzan su derecho de defensa, por igual tiempo. Los dos, en el mismo orden, podrán intervenir por segunda vez hasta por diez minutos. Luego el Presidente dará paso al debate y resolución entre los asambleístas.

7.- Si la resolución de la Asamblea General es la destitución del Gerente, dispondrá que en forma inmediata asuma el Subrogante y que Auditoría Interna proceda a realizar el corte contable y recepción del puesto.

La resolución de la Asamblea General de destituir al Gerente será de última instancia y no será susceptible de apelación o revisión.

ARTÍCULO 30.- DE LOS EXPEDIENTES DE CONOCIMIENTO PREVIO DE LAS ASAMBLEAS GENERALES.- Los expedientes de conocimiento previo de las Asambleas Generales una vez elaborados, serán presentados y conocidos por el Consejo de Administración antes de su reproducción y distribución.

El Consejo de Administración y la Gerencia General no podrán modificar o eliminar los documentos e informes presentados por los entes de control interno y externo de la Cooperativa pero podrán adjuntar documentos explicativos a los informes del expediente.

Realizado por:	M.V.L.P.	Fecha:	
Revisado por:	L.R.C.R.	Fecha:	

Los documentos serán numerados y sumillados por Secretaría, se procederá a reproducir un número igual al del personal que sea convocado a la Asamblea General.

No se podrán presentar ni conocer en la Asamblea General documentos distintos a los que se distribuyeron en los expedientes; en caso de presentarlo, este deberá ser conocido en otra Asamblea General.

Los expedientes deberán incluir el Acta completa de la Asamblea General inmediata anterior, haya sido ordinaria o extraordinaria y el resumen de resoluciones.

Los expedientes serán entregados en el domicilio de los integrantes de la Asamblea General en documento impreso o digital.

El expediente tendrá un texto que recuerde que los documentos tienen la calidad de información reservada y el manejo que debe darse a la misma.

ARTÍCULO 31.- DE LA SECUENCIA DE LOS PUNTOS DEL ORDEN DEL DÍA EN LA ASAMBLEA GENERAL.- Cuando la Asamblea General conozca informes de Presidencia, dicho punto será conocido luego que se hayan presentado los informes de Gerencia General y de los organismos de control internos y externo.

La secuencia en que se discutirán los puntos que integran el Orden del Día pueden ser modificados por la Asamblea General expresándose las razones para aquello.

Es prohibido incluir puntos del orden del día que no estuvieron en la Convocatoria y también es prohibido conocer documentos que no hubieren sido incorporados en el expediente que se entrega como sustento del orden del día, no incluye en esta disposición la invocación y lectura de textos normativos.

ARTÍCULO 32.- DE LAS ASAMBLEAS INFORMATIVAS.- Las Asamblea Informativas pueden ser de dos clases, previas a la realización de una Asamblea General o posteriores la realización de la misma.

Las Asambleas Informativas Previas, serán aquellas en las que se convoque a los Representantes para que se reúnan al menos con 24 horas de anticipación a la Realización de la Asamblea General, con la finalidad de presentar en detalle los temas que serán conocidos y resueltos en el Orden del Día de la Asamblea General, en un ambiente de informalidad, pedagogía y sin los rigores de la Asamblea General.

La Asamblea Informativa Posterior, serán aquellas que se convoquen por oficinas operativas con la participación de los Representantes de la localidad y los socios, para informar las resoluciones y alcances adoptadas en la Asamblea General.

Realizado por:	M.V.L.P.	Fecha:	
Revisado por:	L.R.C.R.	Fecha:	

REGLAMENTO ADMINISTRATIVO INTERNO
Período del 01 de Enero al 31 Diciembre del 2014

La Asamblea Informativa podrá tener una parte de la misma para desarrollar eventos de capacitación en los temas y funciones propios de los Representantes y socios en general.

Cualquiera sea la modalidad de la Asamblea Informativa que resuelva el Consejo de Administración, siempre deberá realizarse con motivo de la Asamblea General.

La inasistencia a las Asambleas Informativas será sancionadas conforme lo determinen las normas pertinentes.

ARTÍCULO 33.- DE LAS OBLIGACIONES DE LOS INTEGRANTES DE LA ASAMBLEA GENERAL DE REPRESENTANTES.- Los integrantes de la Asamblea General de Representantes tienen las siguientes obligaciones:

- a) Obtener los expedientes de la Asamblea General a realizarse;
- b) Estudiar los documentos contenidos en el expediente, de ser el caso requerir información adicional para tener un criterio sobre los mismos;
- c) Asistir a los eventos de capacitación a los que sea convocado;
- d) Asistir a las Asambleas Generales, en caso de no poder hacerlo, el socio deberá presentar su justificación con al menos 72 horas de anticipación. Los socios que por impedimento de fuerza mayor, tales como enfermedad personal, fallecimiento o enfermedad de un familiar comprendido hasta el segundo grado de consanguinidad y primero de afinidad que por tal motivo no pudiere asistir a la Asamblea, podrán justificar por escrito su falta, máximo hasta ocho días después de realizada la Asamblea;
- e) Permanecer y participar proactivamente durante el desarrollo de la Asamblea General y eventos en los cuales ejerce la Representación; y,
- f) Las demás que determinen las normas vigentes.

ARTÍCULO 34.- DE LAS SANCIONES A LOS REPRESENTANTES POR FALTAS, ATRASOS O ABANDONOS DE REUNIONES.- La Asamblea General determinará el valor de las multas que impondrá a los socios que se atrasen, no asistan o abandonen las Asambleas Generales o eventos que hayan sido organizados por la cooperativa, valores que les podrán ser descontados de las cuentas de ahorro o pólizas de acumulación de los socios sancionados.

ARTÍCULO 35.- DE LA INSTALACION DE LA ASAMBLEA GENERAL.- Corresponde al Presidente de la Cooperativa, en el día y hora señalados en la convocatoria, instalar la Asamblea General.

En caso que el Presidente de la Cooperativa no pueda o no desee instalar la Asamblea General, a pesar de existir el quórum, lo podrá hacer el Vicepresidente quien dispondrá que se haga constar el particular en el Acta respectiva.

Realizado por:	M.V.L.P.	Fecha:	
Revisado por:	L.R.C.R.	Fecha:	

REGLAMENTO ADMINISTRATIVO INTERNO
Período del 01 de Enero al 31 Diciembre del 2014

En el caso que no haya Presidente o Vicepresidente y exista el número mínimo de instalación de la Asamblea General, se presidirá, en el siguiente orden, un vocal del Consejo de Administración, o el Presidente del Consejo de Vigilancia, en caso de no haber ninguno de los antes nombrados, la Asamblea General podrá designar a un integrante de la misma para que dirija la sesión, debiendo en primer lugar nombrarse a un Presidente ocasional.

ARTÍCULO 36.- DE LA CONSTATAción DEL QUORUM DE INSTALACIÓN.- En el día y hora señalado el Presidente dispondrá que Secretaría constate e informe el número de representantes presentes, de no existir el quórum respectivo, el Presidente de la Asamblea General, comunicará que se reinstalará la sesión, dentro de la hora posterior, con el número de asistentes que se hallen presentes en la misma.

ARTÍCULO 37.- DE LA DIRECCIÓN DE LA ASAMBLEA GENERAL.- El Presidente de la Cooperativa será quien dirija, instale y clausure la Asamblea General de Representantes.

ARTÍCULO 38.- DEL CONOCIMIENTO DEL ORDEN DEL DÍA.- El orden del día constante en la Convocatoria no podrá ser modificado por lo tanto serán tratados exclusivamente los puntos establecidos en aquella; en caso de que la Asamblea General decidiera que se traten puntos adicionales, los mismos deberán ser conocidos en una Asamblea General posterior, para garantizar que todos puedan tener la información suficiente para resolver los temas planteados.

ARTÍCULO 39.- DE LOS DEBATES EN ASAMBLEA GENERAL.- Se denominan debates a las intervenciones de los representantes en la Asamblea General, los mismos que deberán ser directamente relacionados con el punto del orden del día que se halla tratando.

Las intervenciones de los representantes en la Asamblea General, deberán realizarse en términos de respeto, amabilidad y cortesía; caso contrario su intervención podrá ser suspendida por parte de la Presidencia quien es el autorizador de la participación de los representantes, personal de la Cooperativa, u otras personas que se hallen presentes en la Asamblea General.

Por lo general se permitirá hasta dos intervenciones por cada participante, de hasta cinco minutos cada una, sobre el tema en discusión.

ARTÍCULO 40.- DE LAS OBLIGACIONES DEL PRESIDENTE EN LA DIRECCIÓN DE LAS ASAMBLEAS.- Al Presidente de la Asamblea General le corresponde:

- a) Dirigir y orientar el debate constante en la Convocatoria;
- b) Consignar siempre su voto, debiendo hacerlo al final de todos;
- c) En elecciones, está impedido a presentar candidaturas;
- d) Le es prohibido presentar mociones, pero puede presentar sugerencias sobre el tema tratado;

Realizado por:	M.V.L.P.	Fecha:	
Revisado por:	L.R.C.R.	Fecha:	

REGLAMENTO ADMINISTRATIVO INTERNO
Período del 01 de Enero al 31 Diciembre del 2014

- e) Deberá encargar la Presidencia de la Asamblea General cuando haya sido nombrado como candidato a una dignidad de la Cooperativa, cuando deba presentar informes o desee realizar intervenciones en igualdad de condiciones que los asistentes a la Asamblea General;
- f) Puede encargar la dirección de la Asamblea General, cuando haya sido impugnado en el manejo de la misma, para lo cual la Asamblea General deberá resolver por mayoría simple que la dirección sea encargada al Vicepresidente en caso de negativa o ausencia, encargará a un vocal del Consejo de Administración, a falta de ellos, a un integrante de la Asamblea General.

ARTÍCULO 41.- DEL MANEJO DE LOS DEBATES EN ASAMBLEA GENERAL.- Los representantes asistentes a la Asamblea General únicamente pueden hacer uso de la palabra, orientando su intervención a los puntos del orden del día.

La palabra será concedida al representante, en el orden que haya sido solicitada, si hay diferencia de criterios, será concedida alternadamente.

Las intervenciones de los representantes deberán ser dirigidas al Presidente de la Asamblea General y no aludirán a otras personas, en caso de hacerlo será llamado la atención y de reincidir, el Presidente le podrá quitar el uso de la palabra y si el caso lo amerita podrá disponer incluso la suspensión de la reunión.

Los participantes en una Asamblea General, no podrán intervenir más de dos veces, sobre un mismo tema.

Las intervenciones de quienes participen en el debate de un punto del orden del día serán de máximo cinco minutos.

ARTÍCULO 42.- DE LOS ABANDONOS DE LA SESIÓN.- Los representantes que participen de la Asamblea General, que deseen abandonar momentáneamente la sala de sesiones, deberán pedir permiso al Presidente, como de igual manera al momento que se reintegren a la misma, caso contrario será llamado la atención y deberá constar en actas.

La tolerancia por abandono de la sala será de máximo quince minutos.

ARTÍCULO 43.- DEL PROCESO DE TOMA DE DECISIONES EN ASAMBLEA GENERAL.- Cuando la Asamblea General vaya a resolver un punto puesto en su consideración deberá existir la presentación de una moción, entendida como el proyecto de resolución, que deberá ser presentada por un representante participante de la Asamblea General; para que pueda ser considerada y sometida a votación por aquella, deberá tener el apoyo de uno o más representantes participantes.

Realizado por:	M.V.L.P.	Fecha:	
Revisado por:	L.R.C.R.	Fecha:	



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“SAN MIGUEL DE SIGCHOS”
AUDITORÍA DE GESTIÓN

PE4-PA1
1/43

REGLAMENTO ADMINISTRATIVO INTERNO

Período del 01 de Enero al 31 Diciembre del 2014

En el Acta de la Asamblea General se detallarán textualmente la moción presentada, los nombres y apellidos del representante que la propuso y el de los representantes que lo apoyaron y el número de votos que obtuvo la moción en la votación final.

Las mociones presentadas por los representantes participantes de la Asamblea General que no hayan tenido apoyo, será descartada y por tanto no se tomará en cuenta para la votación.

El Presidente de la Asamblea General podrá disponer se tome votación cuando exista al menos una moción apoyada sobre un mismo tema.

ARTÍCULO 44.- DE LA VOTACIÓN DE LAS MOCIONES.- Las mociones sobre un punto del orden del día, presentadas por los representantes participantes de la Asamblea General, serán sometidas a votación, pudiendo obtener votos ya sea a favor, en contra, abstención, blancos o nulos.

ARTÍCULO 45.- DE LOS VOTOS BLANCOS, NULOS Y ABSTENCIONES.- Los votos con abstención, blancos o nulos no sumarán ni a favor o en contra de ninguna de las mociones.

En caso que sumados los votos en blanco, nulos y abstenciones, representen la mayoría de los votos totales, se entenderán negadas todas las mociones relacionadas con el tema votado y por lo tanto quien Presida la Asamblea General deberá disponer que los participantes presenten nuevas mociones para resolver el tema debatido.

Una vez iniciada la votación y hasta que finalice la misma ningún representante participante podrá abandonar o ingresar a la sala de sesiones.

ARTÍCULO 46.- PUNTO DE ORDEN EN LAS ASAMBLEAS GENERALES.- El Punto de Orden es el pedido que hace la Presidencia o uno de los participantes de la Asamblea General, a la persona que se halle en uso de la palabra, cuando aquella desvíe su interlocución a temas distintos a los del debate o resolución, o cuando una persona haga uso de la palabra sin estar autorizado para intervenir.

Cuando a una persona que esté en uso de la palabra el Presidente le conmina a Punto de Orden, deberá encausar su intervención en el tema de debate, en caso de no hacerlo, la Presidencia podrá quitarle el uso de la palabra.

Realizado por:	M.V.L.P.	Fecha:	
Revisado por:	L.R.C.R.	Fecha:	

ARTÍCULO 47.- DEL VOTO DE LA SECRETARÍA Y PRESIDENCIA.- Si quien ejerce la Secretaría de la Asamblea General tiene derecho a voto, deberá consignar el mismo una vez que hayan votado todos los participantes con derecho a hacerlo, pero votará antes de quien ejerza la Presidencia de la Asamblea General quien deberá consignar su voto, en último lugar.

ARTÍCULO 48.- DE LOS ERRORES EN LA CONTABILIZACIÓN DE LOS VOTOS.- Los participantes de la Asamblea General, podrán solicitar que se proceda a verificar nuevamente la votación cuando existan evidencias que se cometió error en el conteo, en cuyo caso la Presidencia podrá resolver que la misma sea tomada nuevamente.

ARTÍCULO 49.- DE LOS TIPOS DE VOTACIÓN.- La votación de los participantes de la Asamblea General podrá ser:

Votación simple: cuando la voluntad se expresa levantando la mano;

Votación nominativa: cuando la voluntad se expresa individualmente en forma verbal, con o sin intervención o preámbulo del votante;

Votación secreta: es la que se consigna por escrito en forma reservada y personal;

Votación en blanco: cuando la votación deba ser por escrito y el votante no expresa ninguna voluntad.

Votación nula: En voto escrito, cuando supera el número de opciones o daña la papeleta y en forma verbal cuando así lo dice expresamente; es el rechazo a una propuesta;

Votación de abstención: Cuando voluntariamente se desiste en tomar partido por las mociones presentadas.

En las votaciones, la Asamblea General podrá nombrar un escrutador para que realice el conteo de los votos, resultados que informará a la Presidencia y que serán registrados por la Secretaría.

ARTÍCULO 50.- DE LOS TIPOS DE MAYORÍA QUE SE REQUIEREN EN LA TOMA DE DECISIONES DE ASAMBLEA GENERAL.- La Asamblea General tomará resoluciones a través de la mayoría simple es decir con más de la mitad de los votos de los asambleístas asistentes.

Realizado por:	M.V.L.P.	Fecha:	
Revisado por:	L.R.C.R.	Fecha:	



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“SAN MIGUEL DE SIGCHOS”
AUDITORÍA DE GESTIÓN**

**PE4-PA1
1/43**

**REGLAMENTO ADMINISTRATIVO INTERNO
Período del 01 de Enero al 31 Diciembre del 2014**

En los casos determinados en la Ley tales como decisiones de disolución voluntaria, fusión o escisión de la Cooperativa, remoción de Representantes, vocales de los Consejos, Gerencia General, se requerirá que la decisión sea tomada con el voto conforme de las dos terceras partes de los representantes asistentes.

ARTÍCULO 51.- VIGENCIA DE LAS RESOLUCIONES ADOPTADAS POR LA ASAMBLEA GENERAL.- Las resoluciones adoptadas por la Asamblea General, estarán vigentes desde el momento en que son legalmente adoptadas.

La lectura del acta o resoluciones de la Asamblea General anterior cumplen la función de poner en antecedente lo sucedido en la misma y para determinar si su texto recoge fielmente lo sucedido en aquella.

ARTÍCULO 52.- DEL RESUMEN DE LAS RESOLUCIONES ADOPTADAS POR LA ASAMBLEA GENERAL.- Finalizado el tratamiento de los puntos del orden del día de la Asamblea General, la Presidencia de la Cooperativa, dispondrá un receso prudencial para la redacción por parte de Presidencia y Secretaría de las Resoluciones aprobadas; concluida la redacción, la Presidencia reiniciará la reunión disponiendo que Secretaría de lectura al texto de las Resoluciones, las mismas que serán ratificadas en su contenido por los participantes.

ARTÍCULO 53.- DE LA ELABORACIÓN DE LAS ACTAS.- Las Actas de las Asambleas Generales, serán firmadas al final por la Presidencia y Secretaría.

Las Actas deberán ser elaboradas en hojas numeradas, utilizadas el anverso y reverso, con las sumillas de Presidencia y Secretaría; cuando la Asamblea General determine errores en los textos y disponga su corrección, Secretaría lo realizará haciendo constar el arreglo en la siguiente Acta.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

ARTÍCULO 54.- DE LA CAPACITACIÓN OBLIGATORIA DE LOS VOCALES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN Y DE VIGILANCIA.- Los vocales de los Consejos de Administración y Vigilancia deberán ser capacitados por la Cooperativa por al menos 20 horas efectivas, en al menos los siguientes temas:

- a) Análisis de balances, estados e índices financieros;
- b) Normativa que rige a la Cooperativa;
- c) Prevención de lavado de dinero;
- d) Informática;
- e) Otros relacionados con la actividad de intermediación financiera.

Realizado por:	M.V.L.P.	Fecha:	
Revisado por:	L.R.C.R.	Fecha:	

REGLAMENTO ADMINISTRATIVO INTERNO
Período del 01 de Enero al 31 Diciembre del 2014

Los Presidentes deberán adicionalmente ser capacitados en régimen parlamentario y manejo adecuado de reuniones y asambleas.

ARTÍCULO 55.- DEL PROCEDIMIENTO PARA LA APROBACIÓN DE REGLAMENTOS POR EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN.- Los Reglamentos y Manuales cuya aprobación son de atribución del Consejo de Administración deberán cumplir el siguiente procedimiento:

- a) El proyecto de Reglamento deberá ser entregado a los vocales del Consejo con al menos 48 horas de antelación a la fecha en que serán discutidos, para que puedan ser objeto del análisis previo y particular de aquellos;
- b) Los artículos del proyecto de Reglamento tendrá una primera lectura y discusión completa, incorporando o modificando las observaciones derivadas de aquellas; una vez conocido todo el documento será aprobado en primera discusión y de ser el caso se dispondrá que para segunda lectura y aprobación definitiva se cuente con los criterios de los departamentos pertinentes;
- c) Una vez realizadas las modificaciones de la primera discusión, se procederá a incorporar en el orden del día de una siguiente reunión del Consejo de Administración, el conocimiento y aprobación del cuerpo normativo en el que se analizarán y verificarán las modificaciones e incorporaciones y los informes que se hayan presentado;
- d) Concluido el debate el Consejo de Administración aprobará el cuerpo normativo, debiendo fijar un plazo prudencial para que aquel entre en vigencia, tiempo durante el cual se deberá difundir e inducir al personal para su correcta aplicación.

ARTÍCULO 56.- DE LAS REFORMAS A LAS NORMATIVAS APROBADAS POR EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN.- Las reformas de cuerpos normativos que son atribución del Consejo de Administración tendrán el siguiente procedimiento:

- a) Cuando se traten de reformas de menos de veinte artículos podrán ser aprobados en una sola discusión;
- b) Las reformas que impliquen modificaciones a más de veinte artículos deberán cumplir igual procedimiento que el de aprobación de los reglamentos en dos discusiones.

ARTÍCULO 57.- DE LA VIGENCIA DE LAS RESOLUCIONES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN.- Las resoluciones del Consejo de Administración estarán vigentes desde el momento en que se las adopta legalmente; sin perjuicio que en la siguiente reunión, al dar la lectura del Acta y resoluciones de la reunión anterior, se haga aclaraciones al texto para que refleje claramente el espíritu de la disposición.

Realizado por:	M.V.L.P.	Fecha:	
Revisado por:	L.R.C.R.	Fecha:	

ARTÍCULO 58.- DEL PROCEDIMIENTO DE LA REMOCIÓN POR INASISTENCIA.-

La remoción por inasistencia a las reuniones del Consejo de Administración, requiere de resolución por parte de la Asamblea General, que cumplirá el siguiente procedimiento:

- a) Secretaría del Consejo de Administración deberá presentar mensualmente el reporte de asistencia de los vocales del Consejo de Administración, especificando si alguno de los vocales se halla inmerso en las causales de remoción por inasistencia a las reuniones;
- b) Cuando en el informe de Secretaría se determine que alguno de los vocales está en las causales antes señaladas, el Consejo de Administración requerirá la certificación de Secretaría, documento que le será puesto en consideración al vocal implicado para que presente los descargos que tuviere.
- c) El Consejo de Administración conocerá la certificación de Secretaría y los descargos, de comprobarse que se cumplieron las causales de remoción por inasistencia a las reuniones, resolverá por mayoría de votos, ponerlo en consideración de la Asamblea General;
- d) El Presidente del Consejo de Administración deberá incluir en el orden del día de la siguiente Asamblea General el conocimiento y resolución del tema.

CONSEJO DE VIGILANCIA

ARTÍCULO 59.- DEL PROCEDIMIENTO PARA INCLUIR EN EL ORDEN DEL DÍA DE LA ASAMBLEA GENERAL ASUNTOS SOLICITADOS POR EL CONSEJO DE VIGILANCIA.-

El Consejo de Vigilancia podrá solicitar que se incluyan puntos del orden del día relacionados con las observaciones al Consejo de Administración siempre que se cumpla el siguiente procedimiento:

- a) El Consejo de Vigilancia deberá remitir un oficio debidamente fundamentado en derecho, sobre las actividades del Consejo de Administración que en su criterio deben ser observadas, ya que no estarían cumpliendo las disposiciones legales vigentes;
- b) El Consejo de Administración al recibir las observaciones deberá sustentar su resolución procurando desvirtuar lo expuesto por el Consejo de Vigilancia;
- c) Si a criterio del Consejo de Vigilancia las explicaciones dadas por el Consejo de Administración no desvirtúan las observaciones al incumplimiento de las disposiciones vigentes, podrá solicitar que se incluyan el conocimiento y resolución de la misma, en la siguiente Asamblea General;
- d) La solicitud del Consejo de Vigilancia deberá estar plasmado en un informe que se incorporará al expediente de la Asamblea General;
- e) El Presidente del Consejo de Administración tendrá la obligación de incluir en el Orden del Día de la siguiente Asamblea General, el conocimiento y resolución de la observación del Consejo de Vigilancia, de no hacerlo y presentarse el reclamo ante la Asamblea General, será causal para su remoción;

Realizado por:	M.V.L.P.	Fecha:	
Revisado por:	L.R.C.R.	Fecha:	

REGLAMENTO ADMINISTRATIVO INTERNO

Período del 01 de Enero al 31 Diciembre del 2014

- f) Cuando la Asamblea General conozca la observación del Consejo de Vigilancia, escuchará en primer término a su Presidente y luego al Presidente del Consejo de Administración y con ello se abrirá el debate y se procederá a tomar la Resolución respectiva;
- g) Si la Asamblea General resuelve aceptar la observación del Consejo de Vigilancia, dispondrá que el Consejo de Administración realice los actos pertinentes para superar la observación, de no ser posible aquello, podrá ser tomado como causal de remoción que deberá realizarse en cuerda separada y conforme a las disposiciones del Estatuto y Reglamento Interno.

ARTÍCULO 60.- OBLIGACIONES DEL LOS VOCALES DE LOS CONSEJOS DE ADMINISTRACIÓN Y VIGILANCIA.- Corresponde a los Vocales de los Consejos de Administración y Vigilancia a más de las establecidas en Estatuto lo siguiente:

- a) Asistir con puntualidad a las sesiones convocadas por su cuerpo directivo.
- b) Mantener su presencia y participación durante el desarrollo de las reuniones.
- c) Al momento de ser convocado deberá confirmar su asistencia; en caso de ausencia, ese momento deberá justificar su inasistencia, para que se convoque al respectivo suplente.
- d) Analizar, investigar o pedir información adicional, a Presidencia o Gerencia General, sobre los temas a tratarse en las reuniones para la toma de decisiones conscientes.
- e) Capacitarse en los temas que en su calidad de vocal de cuerpos directivos deba tomar conocimiento y resolución.
- f) Asistir y participar activamente en todos los eventos de capacitación que organice la institución.
- g) No intervenir directamente en los asuntos administrativos que son atribución de gerencia general.

COMITES Y COMISIONES

ARTÍCULO 61.- INTEGRACIÓN DE LAS COMISIONES ESPECIALES.- Las Comisiones Especiales serán designadas por el Consejo de Administración que podrá conformarlos con: integrantes de la Asamblea General, Vocales del Consejo de Administración o socios en general, dependiendo de la necesidad de la Cooperativa.

Todas las Comisiones estarán conformadas por tres vocales principales y sus suplentes que actuarán ante ausencia del vocal principal.

Los vocales de las Comisiones serán designados para períodos de un año, pudiendo ser relegidos por un período adicional.

Realizado por:	M.V.L.P.	Fecha:	
Revisado por:	L.R.C.R.	Fecha:	

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“SAN MIGUEL DE SIGCHOS”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
REGLAMENTO ADMINISTRATIVO INTERNO
Período del 01 de Enero al 31 Diciembre del 2014**

El Consejo de Administración deberá dictar un reglamento que norme las actividades de cada Comisión.

ARTÍCULO 62.- DE LOS PRESIDENTES Y SECRETARIOS.- Cada Comisión o Comité, una vez nombrada por el Consejo de Administración procederá a elegir de entre sus integrantes a un Presidente y designará un Secretario por igual período que el de los vocales.

ARTÍCULO 63.- DE LOS PLANES ANUALES Y DE LOS INFORMES.- Toda Comisión y Comité deberá elaborar planes anuales de acción y presentar informes periódicos de la gestión realizada, al Consejo de Administración, para que sean incluidos en el Informe del Presidente de la Cooperativa y puedan ser considerados dentro del presupuesto anual.

Los informes de la gestión será la rendición de cuentas del trabajo de las Comisiones y Comités.

ARTÍCULO 64.- DE LAS SECRETARÍAS AD-HOC.- Los diferentes cuerpos directivos y las comisiones, ante la ausencia o imposibilidad de actuación de quien ejerza la titularidad de su respectiva Secretaría, podrán designar Secretarios que actuarán como tales temporalmente y que serán llamados Secretarios Ad-hoc, los cuales darán fe de los hechos y resoluciones que adopten sus respectivos cuerpos directivos o comisiones.

GERENCIA GENERAL

ARTÍCULO 65.- DEL NOMBRAMIENTO DEL SUBROGANTE COMO GERENTE GENERAL TITULAR.- Cuando el Consejo de Administración decida nombrar a un empleado como Gerente General titular, adicionalmente a cumplir con los requisitos establecidos en la normativa vigente, dicho empleado deberá presentar su renuncia y procederse con la liquidación de su contrato de trabajo, para posteriormente proceder a la celebración del contrato bajo las disposiciones del Código Civil.

AUDITORIA EXTERNA

ARTÍCULO 66.- DE LAS CONTRADICCIONES ENTRE INFORMES DE LA COOPERATIVA Y DE LA AUDITORIA EXTERNA.- En caso la Auditora Externa presente informes totalmente contradictorios con los presentados por el Consejo de Administración y Gerencia General, la Asamblea General podrá decidir que se obtenga el criterio de un tercero imparcial que podrá ser otro Auditor Externo.

Realizado por:	M.V.L.P.	Fecha:	
Revisado por:	L.R.C.R.	Fecha:	

**REGLAMENTO ADMINISTRATIVO INTERNO
Período del 01 de Enero al 31 Diciembre del 2014**

Si del informe del nuevo Auditor Externo se llega a determinar que los informes del Consejo de Administración y Gerencia General no eran ciertos, la Asamblea General podrá destituirlos de acuerdo a su grado de responsabilidad conforme a las disposiciones de este Reglamento Interno; pero en caso que se llegue a determinar que el informe de Auditoría Externa estaba equivocado, se pondrá en conocimiento de la autoridad competente para que sean descalificados, sin perjuicio de otras acciones judiciales de ser el caso.

RELACIONES DE PARENTESCO Y NEPOTISMO EN LA COOPERATIVA

ARTÍCULO 67.- DE LAS RELACIONES DE PARENTESCO ENTRE DIRECTIVOS Y GERENCIA GENERAL.- No podrán ser vocales de los Consejos de Administración y Vigilancia y Gerencia General, los cónyuges, convivientes en unión de hecho o parientes entre si, dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad.

En caso se llegase a determinar que existen los parentescos aquí prohibidos, perderá su designación aquella persona que con el último nombramiento incurrió en la prohibición; en caso hubiesen sido designados simultáneamente, perderá la designación aquel pariente que integre el Consejo de Vigilancia cuando el otro pariente integre el Consejo de Administración; si los dos parientes fueron designados en la misma Asamblea General e integran el mismo Consejo, los dos perderán su designación.

Cuando sea designado un pariente del Gerente General como vocal de uno de los Consejos, dicha designación será nulo.

ARTÍCULO 68.- CONFLICTOS ENTRE VOCALES DE LOS CONSEJOS Y LOS SOCIOS.- Cuando se presenten conflictos de los socios con los vocales de los Consejos o con la Gerencia General se procederá de la siguiente manera:

- 1.- Los conflictos de los socios con la Gerencia General serán conocidos y resueltos por el Consejo de Administración.
- 2.- Los conflictos de los socios y los vocales del Consejo de Vigilancia serán conocidos y resueltos por el Consejo de Administración.
- 3.- Los conflictos de los socios y los vocales del Consejo de Administración serán resueltos por la Asamblea General.
- 4.- Los conflictos de la Gerencia General con los vocales del Consejo de Vigilancia serán conocidos y resueltos por el Consejo de Administración.

Realizado por:	M.V.L.P.	Fecha:	
Revisado por:	L.R.C.R.	Fecha:	



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“SAN MIGUEL DE SIGCHOS”
AUDITORÍA DE GESTIÓN**

**PE4-PA1
1/43**

**REGLAMENTO ADMINISTRATIVO INTERNO
Período del 01 de Enero al 31 Diciembre del 2014**

5.- Los conflictos de los vocales del Consejo de Administración y del Consejo de Vigilancia serán conocidos y resueltos por la Asamblea General.

Las resoluciones adoptadas por los Consejos podrán ser apelados ante la Asamblea General.

DISPOSICIÓN GENERAL.- Aquello que no se halle normado en este Reglamento podrá ser resuelto por el Consejo de Administración.

Este Reglamento fue analizado y discutido en las sesiones llevadas a cabo por el Consejo de Administración, los días 27 de septiembre y el 4 de octubre del 2013.

El Secretario que Certifica

José Duvan Jácome Semanate

SECRETARIO GENERAL DE LA COAC SMS

Realizado por:	M.V.L.P.	Fecha:	
Revisado por:	L.R.C.R.	Fecha:	



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“SAN MIGUEL DE SIGCHOS”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
REGLAMENTO ADMINISTRATIVO INTERNO
Período del 01 de Enero al 31 Diciembre del 2014

PE4-PA1
1/43

ANÁLISIS

Una vez solicitados el Reglamento Interno de la Cooperativa se pudo verificar que se da cumplimiento al 100% de lo descrito del mismo, por motivo de ser el reglamento al que se rige estrictamente la Institución.

El Reglamento Interno se encuentra verificado y se lo puede visualizar en el siguiente papel de trabajo PE 4-PA1 1/3

Aplicando los Procedimientos de Auditoría no se determinaron hallazgos que ameriten comentario

Realizado por:	M.V.L.P.	Fecha:	
Revisado por:	L.R.C.R.	Fecha:	



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“SAN MIGUEL DE SIGCHOS”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA
Período del 01 de Enero al 31 Diciembre del 2014**

**PE4-PA3
1/1**

ANÁLISIS

Una vez solicitada la planificación estratégica se pudo constatar que no existe un plan estratégico en la cooperativa y como consecuencia tampoco un análisis FODA aplicado a la cooperativa lo cual contiene los elementos para llevar a cabo los objetivos propuestos.

Aplicado los procedimientos de auditoría no se determinaron hallazgos que ameriten comentario.

Realizado por:	M.V.L.P.	Fecha:	
Revisado por:	L.R.C.R.	Fecha:	

CUESTIONARIO.-

¿Conoce ud sobre la Filosofía que tiene implementada la Cooperativa?

No ciertamente, ha sido creada pero aún no se ha dado a conocer al personal.

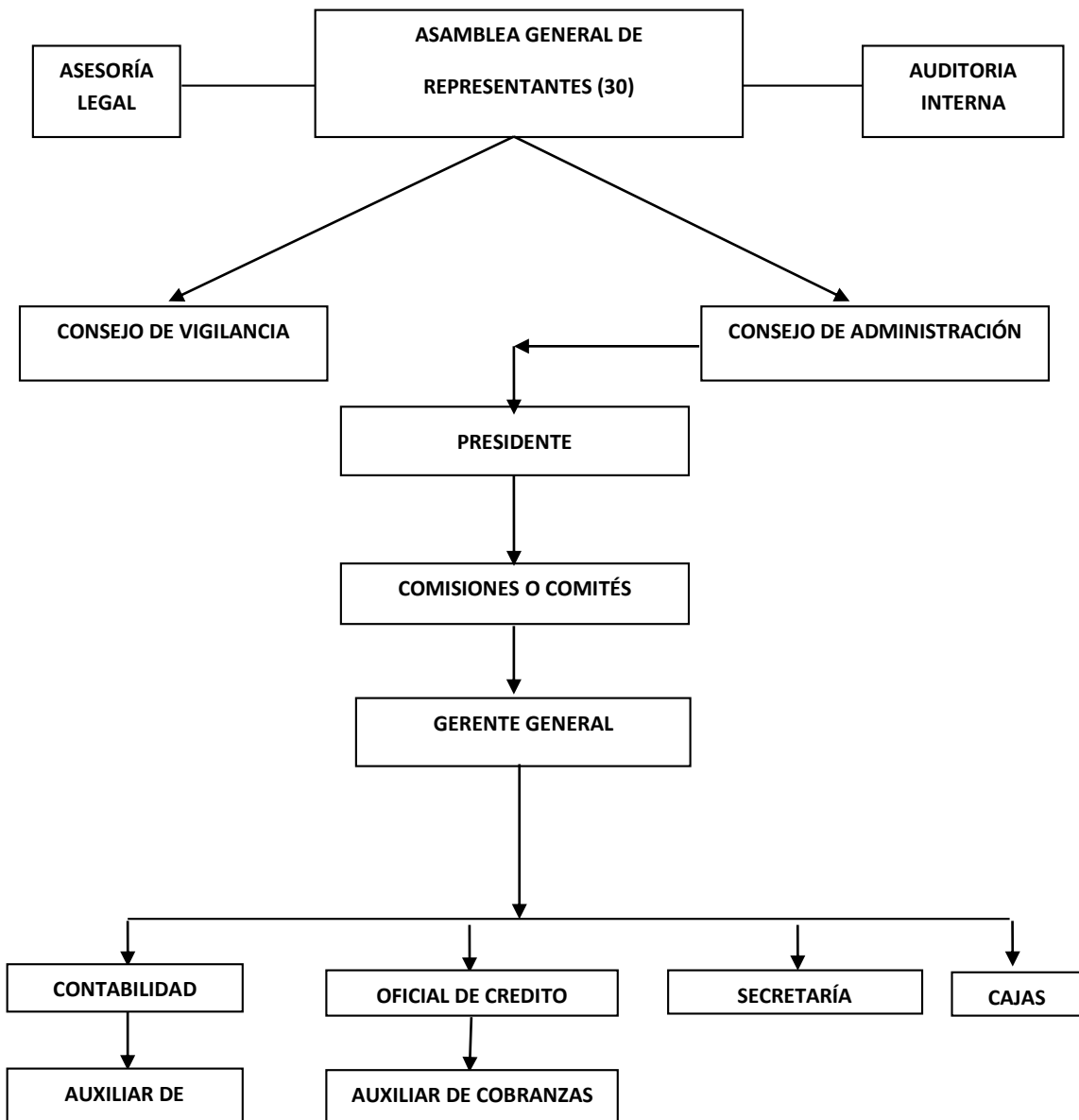
ANÁLISIS

Se efectuaron una serie de preguntas de conocimiento de la misión, visión y objetivos de la cooperativa, las cuales no fueron debidamente sustentadas conforme a lo establecido en la Filosofía Empresarial. Solo una persona conoce la misión y visión de la cooperativa.

HALLAZGO H.1

Realizado por:	M.V.L.P.	Fecha:	
Revisado por:	L.R.C.R.	Fecha:	

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “SAN MIGUEL DE SIGCHOS”
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL**



Realizado por:	M.V.L.P.	Fecha:	
Revisado por:	L.R.C.R.	Fecha:	



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“SAN MIGUEL DE SIGCHOS”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
FORMULARIO DE CRÉDITO
Período del 01 de Enero al 31 Diciembre del 2014

PE4-PA9
1/3

ANÁLISIS

El organigrama organizacional se encuentra establecido estructuralmente, es decir, no se ha desarrollado un organigrama respecto a cargos y funciones, solo se encuentra realizado en una forma general. **HALLAZGO H.2**



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“SAN MIGUEL DE SIGCHOS”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
FORMULARIO DE CRÉDITO
Período del 01 de Enero al 31 Diciembre del 2014

PE4-PA9
1/3

CUESTIONARIO.-

¿Qué software o medio de comunicación utilizan para la operatividad en el desenvolvimiento de la gestión de la cooperativa?

Para la realización del trabajo se utiliza Microsoft office lo que permite tener las bases y demás instrumentos en el computador para efectuar el trabajo y por medio de memos para la comunicación escrita.

¿Disponen de servidores donde puedan compartir y respaldar la información?

No, cada computador tiene su memoria y se guarda la información.

ANÁLISIS

Se realizó una indagación y un cuestionario acerca del sistema que se utiliza en la Cooperativa, en la que se determinó que todos los formatos, modelos y herramientas de control de gestión los realizan en documentos de Microsoft Office Excel, lo que provoca riesgo de pérdida de información.. **HALLAZGO H.3**

Realizado por:	M.V.L.P.	Fecha:	
Revisado por:	L.R.C.R.	Fecha:	



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
"SAN MIGUEL DE SIGCHOS"
AUDITORÍA DE GESTIÓN
FORMULARIO DE CRÉDITO
Período del 01 de Enero al 31 Diciembre del 2014**

**PE4-PA9
1/3**

MIRASIGCHI: Sergio Gordova e Imbabura / Telf: 7456171 / EL ORO - ECUADOR

SOLICITUD DE CRÉDITO

DATOS DEL SOCI@: No. Libreta: Edad:
 Nombre y Apellidos: _____ C.C.: _____
 Dirección domicilio: _____ Telef.: _____
 Empresa donde trabaja: _____ Ocupación: _____ Telef.: _____
 Dirección de trabajo: _____ Antigüedad: _____
 Vivienda: Propia Arrendada Otras: _____
 Otras referencias: _____

DATOS DEL CÓNYUGE:
 Nombre y Apellidos: _____ C.C.: _____ Sexo No. _____
 Lugar de trabajo y Dir.: _____ Cargo: _____ Telef.: _____
 Sueldo: _____ Saldo Préstamo: _____ Saldo Préstamo en Mora: _____

MONT@ DEL CRÉDITO SOLICITADO
 Motivo del Crédito: _____
 Plazo del Crédito: _____ Mes Forma de Pago: _____ CUOTAS Interés reajustables _____

DECLARACIÓN DE INGRESOS MENSUALES

I N G R E S O S		E G R E S O S (G A S T O S)	
SUELDO MENSUAL (Empleado)	\$	GASTOS FAMILIARES (Alimentos y gastos generales)	\$
VENIAS MENSUAL (Aguinaldo)	\$	GASTOS DE VENTAS O PRODUCCIÓN	\$
HONORARIOS (Profes. Mensual)	\$	Pago mensual a proveedores	\$
PROFESIÓN	\$	GASTOS ADMINISTRATIVOS	\$
AGRICULTURA - GANADERIA	\$	Pago de salidas y comisiones	\$
Ventas procedido mensuales	\$	PAGO MENSUAL DE ARRIENDO	\$
VENTA DE BICHOS BAIGOS	\$	Vivienda y/o local comercial	\$
Total arrendos inquilinatos	\$	GASTOS FINANCIEROS	\$
VENTA DE BARRILES FIDUCIARIOS	\$	Pago mensual a bancos	\$
Arrendos, Pollos, Etc.	\$	IMPUESTOS	\$
OTROS INGRESOS MENSUALES ESPECIFICAR	\$	OTROS GASTOS (ESPECIFIQUE)	\$
TOTAL INGRESOS	\$	TOTAL EGRESOS	\$

TOTAL INGRESOS -- TOTAL EGRESOS = SALARIO NETO

DETALLE DE BIENES DE SOLICITANTE

Vivienda en: _____ Valor: \$ _____
 Solar en: _____ Valor: \$ _____
 Terrenos en: _____ Valor: \$ _____
 Vehículos Placa No.: _____ Valor: \$ _____
 Ahorros en la CACMAR: _____ Valor: \$ _____
 Negocios en: _____ Valor: \$ _____
 Otras: _____ Valor: \$ _____
 TOTAL DE BIENES: _____ Valor: \$ _____
 Compromiso que adeuda: _____ Valor: \$ _____
 Fecha: _____ Valor: \$ _____

GARANTIAS OFRECIDAS: Todos mis ahorros que mantengo en la CACMAR y en caso de mora, autorizo para que se acredite como pago parcial o total las obligaciones contraídas con mis ahorros y otras cuentas que mantengo a mi favor, en la Cooperativa lo solicito.

Quirografaria: Hipotecaria: Prendaria:

Realizado por:	M.V.L.P.	Fecha:	
Revisado por:	L.R.C.R.	Fecha:	



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

“SAN MIGUEL DE SIGCHOS”

AUDITORÍA DE GESTIÓN

MONITOREO DE SOLICITUD DE CRÉDITO

Período del 01 de Enero al 31 Diciembre del 2014

ANÁLISIS

Una vez verificados los reportes y formularios se determinó que cumplen con información necesaria en los mismos, también se verificó que estos cuentan con las firmas de los representantes de la Cooperativa, lo que le da su veracidad y cumplimiento.

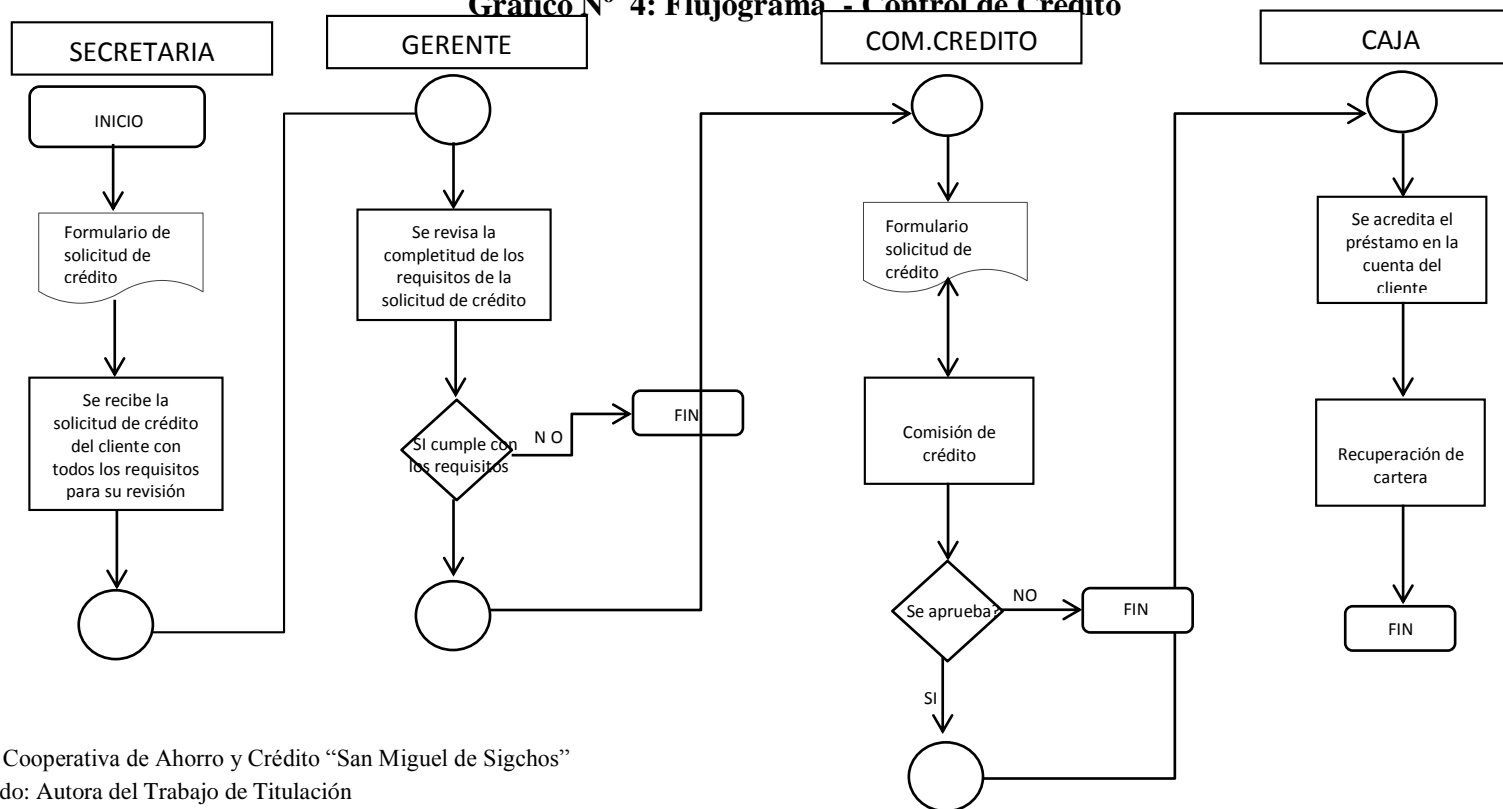
Aplicado los procedimientos de Auditoría no se determinaron hallazgos que ameriten comentario.

Realizado por:	M.V.L.P.	Fecha:	
Revisado por:	L.R.C.R.	Fecha:	

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“SAN MIGUEL DE SIGCHOS”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
MONITOREO DE SOLICITUD DE CRÉDITO
Período del 01 de Enero al 31 Diciembre del
2014**

**AC2.5-PP
1/2**

Gráfico N° 4: Flujograma - Control de Crédito



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Sigchos”
Elaborado: Autora del Trabajo de Titulación



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

“SAN MIGUEL DE SIGCHOS”

AUDITORÍA DE GESTIÓN

MONITOREO DE SOLICITUD DE CRÉDITO

Período del 01 de Enero al 31 Diciembre del 2014

PE4-PA9
2/2

ANÁLISIS

Para verificar el monitoreo de proceso de la solicitud de un crédito se verifico el flujograma del proceso de crédito, el cual se basa en el Reglamento de Crédito de la Cooperativa.

Aplicado los procedimientos de Auditoría no se determinaron hallazgos que ameriten comentario.

Realizado por:	M.V.L.-P.	Fecha:	
Revisado por:	L.R.C.R	Fecha:	



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“SAN MIGUEL DE SIGCHOS”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
VERIFICACIÓN BURÓ DE CRÉDITO
Período del 01 de Enero al 31 Diciembre del 2014**

**PE4-PA12
1/2**

Credit Report Microfinanzas Platinum- Cédula de Identidad 0700973738 Z... Página 1 de 2

[NUEVA CONSULTA](#) [IMPRESION](#) [ANTERIOR](#) [SIGUIENTE](#) [SALIR](#)

CREDIT REPORT

EMPRESA : COOP. DE AHORRO Y CREDITO MARGABEL LTDA.
USUARIO : PECASTILLO
FECHA : 13-junio-2011
HORA : 10:49:44

Microfinanzas Platinum

CREDIT REPORT

IDENTIFICACIÓN CONSULTADA

Cédula de Identidad: 0700973738 Nombre: **ZAMBRANO PENA PABLO HIRSH**

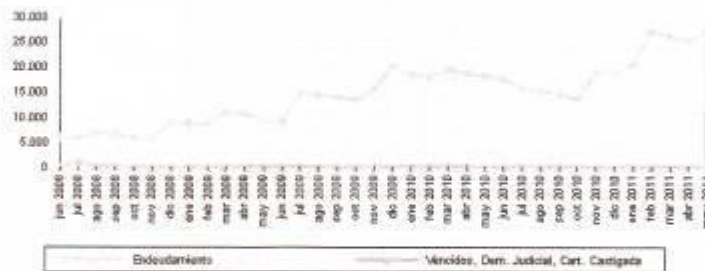
MANEJO DE CUENTAS CORRIENTES (Información proporcionada por la SBS - el 13 de junio de 2011)

ZAMBRANO PENA PABLO HIRSH Es persona habilitada para manejo de cuentas Corrientes de acuerdo a normativa emitida por SBS.

SCORE

CENTRAL DE CREDITO (Información proporcionada por la SBS - el 10 de junio 2011 - Período: junio 2008 - mayo 2011.)

Gráfico de la evolución deuda total y vencida Período Junio 2008 a mayo 2011. Ómnibus



Deuda reportada por el sistema financiero a mayo 2011

Fecha Corte	Institución	Tipo Riesgo	Tipo Crédito	Venc.	Calif. Propia	Calif. Homol.	Total Vencer	No Devenga Interes	Total Vencido	Dem. Jud.	Cart. Cast.	Saldo Deuda	Ac. Conc.
Mayo 2011	FINCHACHA	Titular	Mercado	No	A		16,031.93	0.00				16,031.93	
Mayo 2011	FINCHACHA	Garante	Mercado	No			14,409.23	0.00				14,409.23	
Mayo 2011	COOP. CAJON LOJA LTDA.	Titular	Consumo	No	A		4,556.88	0.00				4,556.88	
Mayo 2011	ADVENTUM ECUATORIANA PROGRESISTA LTDA.	Codusuario	Mercado	No	A		3,000.00	0.00				3,000.00	
	BDO NACIONAL DE FOMENTO	Titular	Comercial	No	A	A	2,602.00	0.00				2,602.00	
	Total:						41,500,04	0,00	0,00	0,00	0,00	41,500,04	

Ultima fecha en la que reportó la institución

Verificar actual de deuda total reportada en el Sistema Financiero, Regulado SBS, Regulado NRES y el Sector Comercial

Acreeador	Por Vencer	No Devenga Intereses	Vencido	Saldo Deuda	Demandas Judicial	Cartera Castigada
Sistema Financiero Regulado SBS	41,500,04	0,00	0,00	41,500,04	0,00	0,00
Total:	41,500,04	0,00	0,00	41,500,04	0,00	0,00

Cuota Estimada Mensual

Esta cuota se calcula en base a supuestos realizados por Credit Report y considerando lo reportado por el Sistema Financiero Regulado SBS, Entidades Reguladas NRES y el Sector Comercial (INPOCCM).

Cuota estimada mensual >>	1,527.59 USD
---------------------------	--------------

NOTA: El sistema consultado tiene status de libre comercial, debido a que esta operación podría ser cancelada al vencimiento o renuncia.

Realizado por:	M.V.L.-P.	Fecha:	
Revisado por:	L.R.C.R	Fecha:	



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“SAN MIGUEL DE SIGCHOS”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
VERIFICACIÓN BURÓ DE CRÉDITO
Período del 01 de Enero al 31 Diciembre del 2014**

**PE4-PA12
2/2**

ANÁLISIS

En la revisión se pudo observar que los clientes son verificados en los buros de crédito.
Aplicado los procedimientos de Auditoría no se determinaron hallazgos que ameriten comentario.

Realizado por:	M.V.L.-P.	Fecha:	
Revisado por:	L.R.C.R	Fecha:	

REPORTES SEMANALES DE MICROCRÉDITOS		
OTORGADOS		
SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2014		
MES	PERIODO POR SEMANA	MONTO
julio	Segunda	18950,00
julio	Tercera	49950,00
julio	Cuarta	6000,00
agosto	Primera	14650,00
Agosto	Segunda	2500,00
Agosto	Tercera	19700,00
septiembre	Primera	19090,00
septiembre	Tercera	1000,00
septiembre	Cuarta	36500,00
octubre	Primera	5500,00
Octubre	Segunda	32200,00
Octubre	Cuarta	27235,00
noviembre	Primera	17750,00
Noviembre	Segunda	12000,00
Noviembre	Tercera	24500,00
Noviembre	Cuarta	19000,00
diciembre	Primera	3000,00
Diciembre	Segunda	12400,00
Diciembre	Tercera	2300,00
Diciembre	Cuarta	5000,00
TOTAL SEGUNDO SEMESTRE 2014		329.225,00

✓ Marca = Comprobado

Realizado por:	M.V.L.-P.	Fecha:	
Revisado por:	L.R.C.R	Fecha:	



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“SAN MIGUEL DE SIGCHOS”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
REPORTE DE CARTERA VENCIDA
Período del 01 de Enero al 31 Diciembre del 2014**

**PE4-PA13
2/2**

ANÁLISIS

Una vez analizados los Reportes e Informes de Comité de Cartera vencida, se puede observar que existe control sobre el porcentaje de cartera vencida, lo que reduce los riesgos de una deficiencia, aunque es necesario que la Cooperativa desarrolle estrategias para recuperarla.

Aplicado los procedimientos de Auditoría no se determinaron hallazgos que ameriten comentario.

Realizado por:	M.V.L.-P.	Fecha:	
Revisado por:	L.R.C.R	Fecha:	



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“SAN MIGUEL DE SIGCHOS”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
SOLICITUD PLAN DE CONTINGENCIA
Período del 01 de Enero al 31 Diciembre del 2014

PE4-PA14
1/1

ANÁLISIS

Se solicitó un plan de contingencia para la recuperación de Cartera, expuesto como un documento importante en el Cuestionario de Control Interno, sin embargo no se recibió dicho documento, este requerimiento se lo realizó bajo una entrevista con el Gerente General. **HALLAZGO. H4**

Realizado por:	M.V.L.-P.	Fecha:	
Revisado por:	L.R.C.R	Fecha:	

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“SAN MIGUEL DE SIGCHOS”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PROVISIÓN PARA CRÉDITOS INCOBRABLES
Período del 01 de Enero al 31 Diciembre del 2014

PE4-PA16
1/1

ANÁLISIS

La Cooperativa cumple con la provisión de créditos irrecuperables, se sostuvo en una entrevista que esta información no puede ser entregada, pero se pudo verificar su cumplimiento.

Aplicando los Procedimientos de Auditoría no se determinaron hallazgos que ameriten comentario.

Realizado por:	M.V.L.-P.	Fecha:	
Revisado por:	L.R.C.R	Fecha:	

CUESTIONARIO

¿La Cooperativa cumple con una Planificación de Incentivo al personal?

No existe un programa para incentivar al empleado, a excepción de una vacante y según el rendimiento que tenga el empleado puede ascender.

ANÁLISIS

Los empleados de la Cooperativa sostuvieron en una visita realizada que lamentablemente la Cooperativa no tiene un programa de Incentivo como un presente para su onomástico, o comisiones por el rendimiento, lo que sí se pudo conocer es que según el rendimiento se puede tener un ascenso. **HALLAZGO. H5**

Indagación en el Personal sobre la Filosofía Empresarial

Condición	En la visita realizada a la Cooperativa se verificó que conoce de la existencia sobre la Filosofía Empresarial pero desconoce lo descrito.
Criterio	Se debió dar a conocer un 100% de la Filosofía Empresarial
Causa	Esta situación se dio por la falta de gestión por la parte administrativa de la Cooperativa, de no otorgar publicaciones o impresiones al personal.
Efecto	Provoca desconocimiento de los objetivos organizacionales.
Conclusión	La Filosofía Empresarial que ha implementado la Cooperativa contiene todos los elementos necesarios, sin embargo, este documento no se ha hecho participe entre sus colaboradores provocando desconocimiento en los objetivos organizacionales lo que causa des involucramiento por parte del personal.
Recomendación	Administración debe dar a conocer la Filosofía empresarial a todos los colaboradores de la Cooperativa para de esta manera comprometerse a los objetivos organizacionales y trabajar hacia un fin común.

Realizado por:	M.V.L.P.	Fecha:	
Revisado por:	L.R.C.R	Fecha:	

Estructura Organizacional

Condición	Cuando se solicitó los Organigramas de la Cooperativa, solo se recibió el organigrama organizacional, más no el funcional y personal.
Criterio	Se debía tener todos los organigramas de la Cooperativa.
Causa	Esta realidad se dio por la falta de gestión por parte administrativa de la Cooperativa.
Efecto	Provoca problemas en la aplicación de funciones de cada puesto.
Conclusión	El organigrama organizacional que tiene establecido la Cooperativa es adecuado, sin embargo no existe la aplicación de organigramas funcionales y de personal lo que conlleva a que existan dificultades en la aplicación de funciones y responsabilidades de cada puesto.
Recomendación	El Consejo de Administración debe hacer la gestión para establecer organigramas funcionales y de personal para establecer funciones y responsabilidades dependiendo de cada cargo y nivel jerárquico.

Realizado por:	M.V.L.P.	Fecha:	
Revisado por:	L.R.C.R.	Fecha:	



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“SAN MIGUEL DE SIGCHOS”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
HALLAZGO DE AUDITORIA
Período del 01 de Enero al 31 Diciembre del 2014**

**PT-H.3
1/1**

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL - TECNOLOGIA

Condición	En la visita realizada a la Cooperativa se verificó que utilizan memos para medio de comunicación escrita interna y externa y disponen de computadores para la operatividad, sin embargo no disponen de un servidor para respaldo de la información.
Criterio	Se debe tener seguridad en la información, disponiendo de servidores y computadores conectados en red para la que la comunicación se haga más viable y oportuna
Causa	Esta situación se dio por la falta de gestión por parte administrativa de la Cooperativa, de no planificar ni implementar seguridad en la información que manejan, y tampoco de implementar mejoras en la parte tecnológicas.
Efecto	Provoca riesgos de perdida de información por causa de virus y una débil comunicación para la ejecución del trabajo.
Conclusión	La Cooperativa no dispone de seguridad de la información lo que provoca que su información está enfrentada a riesgos tecnológicos, también se pudiera observar la falta de gestión para la comunicación interna, la cual no es ágil ni eficiente.
Recomendación	Administración debe implementar medidas de seguridad de la información lo que permitirá que su información confidencial se maneje bajo estándares y no este expuesta a riesgos, así como también, se debe implementar conexión en red lo que permitirá utilizar una herramienta para la comunicación escrita interna para hacerla ágil y eficiente.

Realizado por:	M.V.L.P.	Fecha:	
Revisado por:	L.R.C.R	Fecha:	

DEPARTAMENTO DE CREDITO

Condición	Se pudo verificar que tienen un Plan de Recuperación de Cartera en proceso de elaboración, la cual no está aprobada por el Comité.
Criterio	Se debió tener el Plan de Contingencia implementado en la Cooperativa.
Causa	Este acontecimiento se debió por la falta de diligencia del Departamento de Crédito, de no desarrollar a tiempo el Plan.
Efecto	Provoca una inestabilidad en caso de tener una cartera vencida alta, lo que se suma bajos niveles de liquidez.
Conclusión	El plan de Contingencia se encuentra en proceso de elaboración lo que conlleva a cierta preocupación en caso de incrementar la cartera vencida, situación que puede llevar a la Cooperativa a serios problemas de liquidez.
Recomendación	Se debe terminar lo más pronto posible el Plan de Contingencia de Recuperación de Cartera, e implementarlo eficientemente para disminuir impactos fuertes en caso de un alto nivel de cartera vencida.

Realizado por:	M.V.L.P.	Fecha:	
Revisado por:	L.R.C.R	Fecha:	

PERSONAL

Condición	La Cooperativa no dispone de una programación para incentivar al personal lo que hace desmotivador al colaborador al realizar el trabajo, se observó que solo por méritos se puede participar para un ascenso.
Criterio	Se debería tener programas de incentivo y motivación para el colaborador, y hacer del trabajo más apacible.
Causa	Esta realidad se dio por la falta de gestión por parte administrativa y de presupuesto de la Cooperativa.
Efecto	Provoca desmotivación y desinvolucramiento en el personal
Conclusión	En la Cooperativa no existen programas que ayuden al incentivo, lo que provoca desinvolucramiento por parte del personal, debido a la falta de gestión y presupuesto.
Recomendación	Se debe implementar en medida de lo posible incentivos al trabajador, para que el trabajo sea más apacible y el compromiso del personal con la Cooperativa incremente de manera eficiente.

Realizado por:	M.V.L.P.	Fecha:	
Revisado por:	L.R.C.R	Fecha:	

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“SAN MIGUEL DE SIGCHOS”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
INDICADORES DE GESTIÓN
Período del 01 de Enero al 31 Diciembre del 2014**

PT-IG

INDICADORES

EVALÚA	NOMBRE	OBJETIVO	APLICACIÓN	RESULTADO	U. MEDIDA	FRECUENCIA	ESTÁNDAR	BRECHA	INTERPRETACIÓN
INDICADORES DE GESTIÓN									
Cumplimiento	Personal que cumple con el Perfil Profesional	Determinar el número de personal que cumple con el perfil profesional en el periodo 2014 <i>$\frac{\# \text{ de Personal que cumple el Perfil Profesional}}{\# \text{ Total de Personal de la Institución}} \times 100$</i>	$\frac{2}{4} \times 100$	50	%	Anual	4 profesionales	Desfavorable del 50%	La mitad de los funcionarios que trabajaron en el 2014 no cumplieron con el perfil profesional requerido.
Eficiencia	Muestra representativa de los créditos concedidos con la documentación completa	Determinar el número de carpetas que cumplen con la documentación completa para la concesión de un crédito en el periodo 2014 <i>$\frac{\# \text{ de carpetas completas de socios que solicitaron créditos en el 2014}}{\# \text{ de carpetas de la Muestra de socios que solicitaron créditos en el 2014}} \times 100$</i>	$\frac{38}{40} \times 100$	95	%	Anual	40 carpetas	Favorable	De la muestra analizado se ha determinado un grado de eficiencia favorable en el cumplimiento del monitoreo de la otorgación de créditos

Realizado por:	M.V.L.P.	Fecha:	
Revisado por:	L.R.C.R	Fecha:	



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“SAN MIGUEL DE SIGCHOS”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
INDICADORES DE GESTIÓN
Período del 01 de Enero al 31 Diciembre del 2014**

PT-IG

Eficacia	Monto de colocación de créditos	Determinar el monto de colocación de créditos en el periodo 2014 $\frac{\text{Monto real colocado en el 2014}}{\text{Monto presuestado para colocaciones en el 2014}} \times 100$	$\frac{37}{38} \times 100$	97	%	Anual	38 requerimientos	Favorable del 3%	
Cumplimiento	Conocimiento de Políticas de Crédito Institucionales	Determinar el número de personal que conocía las políticas institucionales en el periodo 2014 $\frac{\# \text{ de personal que conocía las políticas institucionales en el 2014}}{\# \text{ total de personal en el 2014}} \times 100$	$\frac{4}{4} \times 100$	100	%	Anual	4 funcionarios	Favorable del 0%	La gestión operativa del funcionario a cargo de TTHH fue completamente eficaz, ya que cumple con el indicador.
Eficacia	Conocimiento de funciones, deberes y prohibiciones del personal de crédito	Determinar el número de personal que conocía sus funciones y prohibiciones en el periodo 2014 $\frac{\# \text{ de personal que conocían sus funciones y prohibiciones en el 2014}}{\# \text{ total de personal en el 2014}} \times 100$	$\frac{4}{4} \times 100$	100	%	Anual	4 funcionarios	Favorable del 0%	La gestión operativa del funcionario a cargo de TTHH fue completamente eficaz puesto que todo el personal conoce a la perfección sus funciones, deberes y prohibiciones.
INDICADORES FINANCIEROS									
Liquidez	Liquidez Corriente	Determinar la Liquidez de la institución en el periodo 2014 $\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}} \times 100$	$\frac{644347,49}{358827,03} \times 100$	179	%	Anual		Favorable	La institución mantiene un índice de liquidez del 1,79; que significa que mantiene recursos financieros ociosos

Realizado por:	M.V.L.P.	Fecha:	
Revisado por:	L.R.C.R	Fecha:	



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“SAN MIGUEL DE SIGCHOS”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
INDICADORES DE GESTIÓN**

PT-IG

Período del 01 de Enero al 31 Diciembre del 2014

Capital de Trabajo	Capital de Trabajo Determinar el monto de Capital de Trabajo de la institución en el 2014. <i>Activo Corriente – Pasivo Corriente</i>	$\frac{644347,49 - 358827,03}{285520,46}$	\$ Anual	Favorable del 0%	La institución mantiene suficientes recursos propios para poder desarrollar sus actividades financieras
Prueba Ácida	Prueba Ácida Determinar la liquidez de la institución sin contar con sus inventarios en el 2014. <i>Activo Corriente – Inventarios</i> <i>Pasivo Corriente</i>	$\frac{644347,49 - 520481,65}{358827,03}$	\$ Anual	Favorable del 0%	En determinado momento tendría problema de liquidez ocasionado por no disponer suficientes recursos líquidos para una corrida de capitales

Realizado por:	M.V.L.P.	Fecha:	
Revisado por:	L.R.C.R	Fecha:	



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“SAN MIGUEL DE SIGCHOS”**

**AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERÍODO DEL 01 DE ENERO
AL 31 DICIEMBRE DEL 2014**



INFORME: Auditoría de Gestión

PERÍODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2014

DOMICILIO: Carlos Hugo Paez 4-14 y 7 de Agosto
Cantón Sigchos, Provincia Cotopaxi

EQUIPO AUDITOR: María Verónica Latacunga Pilatasig

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

Sigchos, 13 de junio de 2016

Señor

Everaldo Arguello

GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE SIGCHOS”

Presente

De mi consideración:

Se ha efectuado la auditoría de gestión a la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE SIGCHOS” por el período comprendido desde el 01 de enero al 31 de diciembre de 2014, la cual cubre las siguientes temáticas: evaluación del sistema de control interno y la evaluación para determinar el grado de economía, eficiencia y efectividad a través de los indicadores de desempeño de la institución.

La Administración es responsable de mantener una estructura efectiva de sistema de control interno para el logro de los objetivos de la cooperativa; del establecimiento de los objetivos, metas y programas así como de las estrategias, y del cumplimiento de leyes y regulaciones que afecten a la institución para la conducción ordenada y eficiente de la misma.

Nuestra responsabilidad es la de expresar conclusiones sobre cada uno de los componentes de la auditoría con base en los procedimientos que hemos considerado necesarios para la obtención de evidencias suficientes y competente, con el propósito de obtener una seguridad razonable de nuestro informe de auditoría.

Dadas las limitaciones inherentes de cualquier estructura de control interno, pueden ocurrir errores o irregularidades y no ser detectados, también las proyecciones de cualquier evaluación del control interno para períodos futuros están sujetos al riesgo de

que el control interno se pueda tomar inadecuado por los cambios en sus elementos. Realizamos nuestra auditoría de acuerdo a las Normas Internacionales de Auditoría; dichas normas requieren que la auditoría sea planificada adecuadamente y ejecutada para obtener certeza razonable que la auditoría realizada no contiene errores u omisiones importantes.

El control interno de la institución es de confianza media, con baja confiabilidad en la información, el desempeño institucional está acorde con los principios de eficiencia, eficacia y economía; y las operaciones administrativas, financieras y operativas se han realizado conforme la normativa legal aplicable.

Atentamente;

Verónica Latacunga P.

CAPITULO I

INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

Motivo de la Auditoría

La auditoría de gestión a la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE SIGCHOS”, se realiza en cumplimiento al programa de graduación de la Licenciatura en Contabilidad y Auditoría de la Facultad de Administración de empresas, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Se presentó una solicitud con fecha 15 de febrero de 2016, para realizar la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Sigchos”, ante la cual, el Gerente de la Cooperativa, concedió la autorización y el auspicio correspondiente para efectuar la Auditoría según oficio con fecha 19 de febrero de 2016.

Objetivos de la auditoría

General

Realizar la auditoría de gestión, por el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2014.

Específicos

- ✓ Evaluar el sistema de control interno
- ✓ Evaluar la gestión y desempeño de la institución.
- ✓ Generar el informe del examen.

Alcance de la auditoría

La Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Sigchos”, del cantón Sigchos, provincia de Cotopaxi, cubrirá el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2014.

Conocimiento de la entidad y su base legal

Base legal

La cooperativa fue creada el 28 de julio de 1997 mediante acuerdo ministerial No. 1160 otorgado por el Ministerio de Inclusión Económica y Social, y está registrada con el No. de orden 6045 en la Dirección Nacional de Cooperativas el 4 de agosto 1997, y con acuerdo ministerial No. 1163 se reformó el estatuto el 15 de diciembre del 2013 en la Superintendencia de economía Popular y Solidaria.

Principales disposiciones legales

Leyes que regula a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Sigchos”

Constitución de la República del Ecuador

Ley de Régimen Tributario

Ley de Instituciones Financieras

Reglamento Interno y Social

Reglamento de Dietas y Gastos de Representación

Reglamento sobre el manejo,, control y custodia de caja chica

Reglamento de Elecciones

Reglamento de Crédito

Manual de Funciones del Personal

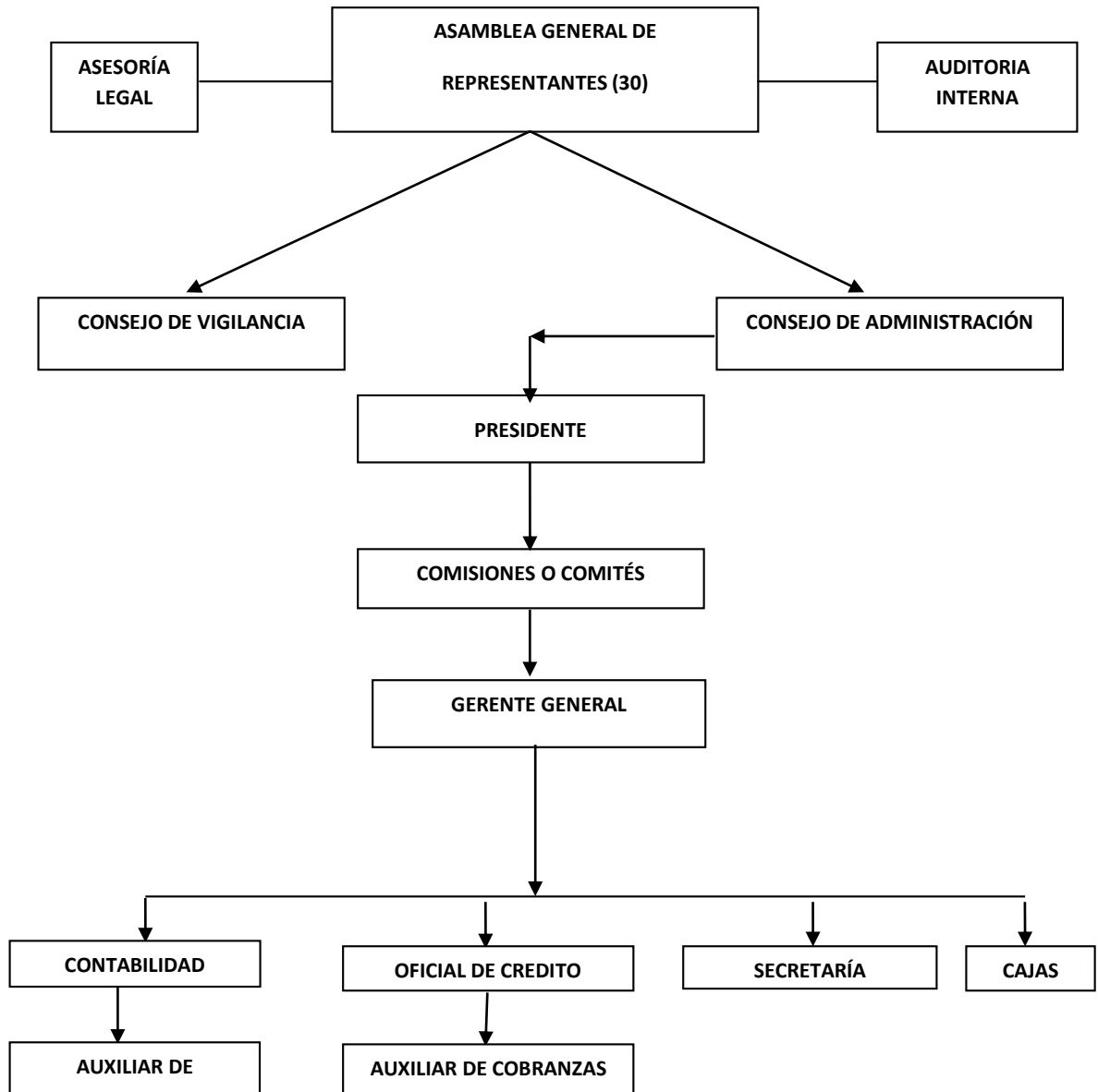
Manual de prevención de Lavado de Activos

Manual de Cobranzas

Manual de Contabilidad

Código de Ética

Estructura orgánica



Misión y objetivos institucionales

MISION

La cooperativa de ahorro y crédito San Miguel de Sigchos es una organización de la economía popular y solidaria que está al servicio de toda la comunidad rural, urbano y otras aéreas marginadas, impulsa el desarrollo socioeconómico local a través de la

prestación de productos y servicios financieros eficientes y de calidad a sus asociados generando el buen vivir de todos/as.

VISIÓN

La cooperativa de ahorro y crédito San Miguel de Sigchos, para el 2017 será una organización adscrita a una caja central y a una red provincial y nacional, solida, solvente, con compromiso social en permanente crecimiento que presta productos y servicios financieros y no financieros de calidad a sus socios /as, promueve el buen vivir, la solidaridad, la cooperación y contribuye al desarrollo local.

VALORES INSTITUCIONALES

- **Confianza:** Mantenemos credibilidad ante nuestros socios y clientes mediante un trabajo íntegro, responsable, comprometido y constante.
- **Integridad:** Toda relación y comunicación la realizamos con honestidad, transparencia y respeto mutuo.
- **Compromiso:** Realizamos nuestro trabajo con responsabilidad y cumplimiento, dando más de lo esperado y convencidos e identificados con nuestra institución.

Principales actividades, operaciones e instalaciones

Las principales actividades de la cooperativa son la captación y colocación de recursos financieros y se encuentran detalladas a continuación:

PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

De acuerdo con la Ley de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, Artículo 83.

Captaciones

- Ahorro a la vista
- Ahorros Especiales,
- Póliza a plazo fijo, Depósitos a plazo fijo: 30, 60, 90, 120, 180, 360 días,

- Ahorro asociativo
- Emisión de Certificados de Aportación buscando incrementar su capital.

Colocaciones

- Crédito sobre firmas
- Microcrédito y consumo prioritario

Servicios de caja y tesorería;

- Pagos bono de desarrollo humano

Otros

- Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, SPI a través del Banco Central.

1. Principales políticas y estrategias institucionales

Se han definido estrategias para alcanzar sus objetivos, las siguientes:

- ✓ Prestación de servicios de calidad
- ✓ Entrega inmediata de los créditos

Funcionarios principales

FUNCIONARIOS	NOMBRE DEL PUESTO
Benavides Hidalgo Jorge Eduardo	Gerente
Abad Paéz Jaqueline Alexandra	Oficinista de crédito
Brito Grijalva Geovanny Enrique	Cajero
Guadalupe Aguayo Ana Elizabeth	Contadora

Financiamiento

Captación de Recursos financieros a través de ahorros e inversiones de sus socios

Grado de confiabilidad de la información financiera, administrativa y operacional

Principales políticas contables, el control presupuestario y registro contable, se efectúa a través del paquete contable especializado, recopila los procedimientos para el proceso de la información financiera.

La Tesorera procesa el Diario General integrado, Mayores Generales y Auxiliares, Balance de comprobación Acumulado, Estado de Situación Financiera, Estado de Resultados y Flujo de Efectivo.

Sistema de archivo, los archivos de la documentación que respalda las operaciones financieras, se encuentran en las oficinas de la Contadora-Tesorerera, no existe custodia adecuada de la información.

Sistema de información automatizada

El cooperativa cuenta con equipo de cómputo ubicados en las siguientes unidades: Gerencia y Contabilidad.

Estado actual de observaciones en exámenes anteriores

En la Cooperativa, no se han realizado Auditorías de Gestión en años anteriores.

CAPITULO II
CARTA DE CONTROL INTERNO

Sigchos, 15 de junio de 2016

Señor

Everaldo Arguello

GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE SIGCHOS”

Presente.-

Como parte de nuestra auditoría de gestión al Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Sigchos”, por el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2014, consideramos la estructura del control interno, a efectos de determinar nuestro procedimiento de auditoría, en la extensión requerida por las Normas Ecuatorianas de Auditoría. Bajo estas normas, el objeto de dicha evaluación fue establecer un nivel de confianza en los procedimientos administrativos, contable y de control interno.

Nuestro estudio y evaluación del control interno, nos permitió determinar la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos de auditoría necesarios para emitir un informe de auditoría de gestión, y no tenía por objeto detectar todas las debilidades que pudiesen existir en el control interno, pues la evaluación se realizó a base de pruebas selectivas y la respectiva documentación sustentadora. Sin embargo esta evaluación revelo ciertas condiciones reportables, que pueden afectar a las operaciones de registro, procesos, resumen y los procedimientos para generar información financiera y administrativa uniforme con las afirmaciones de la entidad.

Las principales condiciones reportables que se detallan a continuación se encuentran descritas en los comentarios, conclusiones y recomendaciones. Una adecuada implantación de estas últimas, permitirá mejorar las actividades administrativas y financieras de la institución.

Como parte de nuestra auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Sigchos”.

Atentamente,

Verónica Latacunga P.
Auditor

RESULTADO DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

Desconocimiento sobre la Filosofía Empresarial

CONCLUSIÓN

La Filosofía Empresarial que ha implementado la Cooperativa contiene todos los elementos necesarios, sin embargo, este documento no se ha hecho participe entre sus colaboradores provocando desconocimiento en los objetivos organizacionales lo que causa que el personal no se sienta involucrado.

RECOMENDACIÓN

Al Gerente

Dispondrá dar a conocer la Filosofía empresarial a todos los colaboradores de la Cooperativa para de esta manera comprometerse a los objetivos organizacionales y trabajar hacia un fin común.

Deficiencia en la presentación de la Estructura Organizacional

CONCLUSIÓN

El organigrama organizacional que tiene establecido la Cooperativa es adecuado, sin embargo no existe la aplicación de organigramas funcionales y de personal lo que conlleva a que existan dificultades en la aplicación de funciones y responsabilidades de cada puesto.

RECOMENDACIÓN

Al Consejo de Administración:

Dispondrá hacer la gestión para establecer organigramas funcionales y de personal para establecer funciones y responsabilidades dependiendo de cada cargo y nivel jerárquico.

Ausencia de seguridad en la información

CONCLUSIÓN

La Cooperativa no dispone de seguridad de la información lo que provoca que su información está enfrentada a riesgos tecnológicos, también se pudiera observar la falta de gestión para la comunicación interna, la cual no es ágil ni eficiente.

RECOMENDACIÓN

Al Gerente:

Dispondrá implementar medidas de seguridad de la información lo que permitirá que su información confidencial se maneje bajo estándares y no este expuesta a riesgos, así como también, se debe implementar conexión en red lo que permitirá utilizar una herramienta para la comunicación escrita interna para hacerla ágil y eficiente.

Ausencia de Plan de Contingencia para la Recuperación de Cartera de Crédito.

CONCLUSIÓN

La cooperativa no cuenta con un plan de Contingencia lo que conlleva a cierta preocupación en caso de incrementar la cartera vencida, situación que puede llevar a la Cooperativa a serios problemas de liquidez.

RECOMENDACIÓN

Al Gerente:

Disponer el diseño de un Plan de Contingencia de Recuperación de Cartera, e implementarlo eficientemente para disminuir impactos fuertes en caso de un alto nivel de cartera vencida

Falta de evaluación de desempeño al personal

CONCLUSIÓN

La entidad no ha realizado la planificación anual de evaluación del desempeño, generando una falta de información sobre el nivel de desempeño del personal.

RECOMENDACIÓN

Al Gerente

Dispondrá que realice una evaluación de desempeño al personal, por lo menos una vez al año, ya que esto generará información oportuna sobre el nivel de cumplimiento de las funciones.

Atentamente,

Verónica Latacunga P.

AUDITOR

CONCLUSIONES

- La Filosofía Empresarial que ha implementado la Cooperativa contiene todos los elementos necesarios, sin embargo, este documento no se ha hecho participe entre sus colaboradores provocando desconocimiento en los objetivos organizacionales.
- En la estructura organizacional no existe la aplicación de organigramas funcionales y de personal lo que conlleva a que existan dificultades en la aplicación de funciones y responsabilidades de cada puesto.
- La Cooperativa no dispone de seguridad de la información lo que provoca que su información está enfrentada a riesgos tecnológicos, falta de gestión para la comunicación interna, la cual no es ágil ni eficiente.
- La cooperativa no cuenta con un plan de Contingencia lo que conlleva a cierta preocupación en caso de incrementar la cartera vencida, situación que puede llevar a la Cooperativa a serios problemas de liquidez.
- El personal que se desempeña en la cooperativa no ha sido objeto de ningún tipo de evaluación.
- La entidad no ha realizado la planificación anual de evaluación del desempeño.

RECOMENDACIONES

- Dar a conocer la Filosofía empresarial a todos los colaboradores de la Cooperativa para de esta manera comprometerse a los objetivos organizacionales y trabajar hacia un fin común.
- Establecer organigramas funcionales y de personal para establecer funciones y responsabilidades dependiendo de cada cargo y nivel jerárquico.
- Implementar medidas de seguridad de la información lo que permitirá que su información confidencial se maneje bajo estándares y no este expuesta a riesgos, así como también, se debe implementar conexión en red lo que permitirá utilizar una herramienta para la comunicación escrita interna para hacerla ágil y eficiente.
- Diseñar un Plan de Contingencia de Recuperación de Cartera, e implementarlo eficientemente para disminuir impactos fuertes en caso de un alto nivel de cartera vencida.
- Elaborar un plan de actividades de control para medir el grado de desempeño del personal de cada una de sus funciones.
- Realizar una evaluación de desempeño al personal, por lo menos una vez al año.

BIBLIOGRAFÍA

1. Aguirre, J. (2005). Auditoría y Control Interno. Madrid España: Editorial Cultural S.A.
2. Arens, A., Randal, Elder, & Beasley, M. (2007). Auditoría un Enfoque Integral. Pearson Education.
3. De la Peña, A. (2008). Auditoría un enfoque práctico. Madrid: Editorial Paraninfo Cengage Learning.
4. Estupiñán, R. (2006). Control Interno y Fraudes con Base en los Ciclos Transaccionales, Análisi del Informe COSO 1 Y 2. Bogota: ECOE.
5. Fajardo, E. A. (2015). El Proceso de Auditoría. Obtenido de SCRIBD: <https://es.scribd.com/doc/6045211/Fases-de-Auditoria>
6. Franklin, B. (2007). Auditoría Administrativa - Gestión estratégica del cambio. México: Pearson Educación.
7. Gómez, F. (2007). Auditoría Administrativa. Bogotá-Colombia: Editores 3R Ltda.
8. Hernán, C. (2006). Auditoría del Sector Solidario. Bogotá: ECOE.
9. Maldonado, M. (2011). Auditoria de Gestión. Quito: Abya - Yala.
10. Mantilla, S. (2008) Auditoría Financiera de PYMES. Bogotá: Editorial Kimpres Ltda.
11. Manual de Auditoría de Gestión de la Contraloría General del Estado (2011)
12. Meigs, W. B. (2005). Principios de Auditoria. México: Dianna.
13. Ramírez, V. (2010). Auditoría Administrativa. Huancayo: Soluciones Gráficas SAC.
14. Tamayo, A. (2006). Auditoría de sistemas una visión práctica. Manizales: Universidad Nacional de Colombia.
15. Whittington, R. & Pany,. (2007). Principios de Auditoría. México: Mc Graw Hill