



**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 INDÍGENA SAC PELILEO LTDA., DEL CANTÓN  
PELILEO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERÍODO 2015.

**AUTORA:**

LUZMILA JEREZ MASAQUIZA

AMBATO – ECUADOR

2017

## **CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL**

Certificamos que el presente trabajo de titulación ha sido desarrollado por la Srta. Luzmila Jerez Masaquiza, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autorizada su presentación.

Ing.M.D.E. Edison Vinicio Calderón Morán

**DIRECTOR**

Ing. Luis Alcides Orna Hidalgo

**MIEMBRO**

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo, Luzmila Jerez Masaquiza, 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, 28 de marzo de 2017

Luzmila Jerez Masaquiza

C.C: 180374353-1

## **DEDICATORIA**

**Con todo mi amor y cariño, dedico este trabajo:**

A Dios por haberme dado la salud, fortaleza necesaria para salir adelante para la culminación de mis estudios y por su infinito amor.

A mí amada hija Lesly, por ser el motivo principal para seguir adelante en mi vida y por su amor incondicional.

A Lorenzo por su cariño y apoyo que con su palabra de ánimo de seguir adelante en medio de dificultades me ayudo a ver la luz en medio de la obscuridad, haciendo de las adversidades una oportunidad de aprendizaje.

A mis queridos compañeros/as de la universidad, que con sus consejos de seguir luchando y no desfallecer en medio del camino me brindaron todo el apoyo para seguir adelante.

## **AGRADECIMIENTO**

### **Mi más sincera gratitud:**

A Dios por haberme dado la salud y fortaleza necesaria para la culminación de mis estudios y sobre todo por regalarme una hija maravillosa.

A mí amada hija Lesly, por ser el motivo principal para seguir adelante en mi vida y por su amor incondicional.

A Lorenzo por su cariño incondicional en todo momento, en medio de dificultades me ayudo a ver la luz.

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo por habernos acogido durante estos años de estudio, y a su vez darnos la oportunidad de estudiar y llegar a ser profesionales.

A todos los docentes de la institución por aportar con el conocimiento para el desempeño de mi profesión.

A mi director y miembro de tesis, Ing. Edison Vinicio Calderón Morán e Ing. Luis Alcides Orna Hidalgo, quienes con su apoyo, dedicación, experiencia y conocimientos han guiado el desarrollo de mi tesis.

A las autoridades y funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC Pelileo Ltda., por la apertura y cooperación que me brindaron para que este proyecto se haga realidad.

Luzmila Jerez Masaquiza

# ÍNDICE GENERAL

Portada .....	i
Certificación del tribunal .....	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Índice general.....	vi
Índice de tablas .....	viii
Índice de gráficos.....	viii
Índice de anexos.....	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
Introducción .....	1
<b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....</b>	<b>2</b>
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	2
1.1.1 Formulación del Problema.....	2
1.1.2 Delimitación del Problema .....	2
1.2 JUSTIFICACIÓN .....	3
1.2.1 Justificación Teórica .....	3
1.2.2 Justificación Metodológica .....	3
1.2.3 Justificación Práctica .....	3
1.3 OBJETIVOS .....	4
1.3.1 Objetivo General.....	4
1.3.2 Objetivos Específicos .....	4
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>5</b>
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	5
2.1.1 Antecedentes Históricos .....	5
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	6
2.2.1 Auditoría .....	6
2.2.2 Tipos de auditoría .....	7
2.2.3 Elementos de gestión .....	8
2.2.4 Auditoría de gestión.....	10
2.2.5 Objetivos de la auditoría de gestión.....	11

2.2.6	Técnicas de auditoría .....	13
2.2.7	Programas de auditoría .....	15
2.2.8	Papeles de trabajo .....	16
2.2.9	Control interno .....	17
2.2.10	Componentes de control interno .....	17
2.2.11	Métodos de evaluación .....	18
2.2.12	Evidencia .....	18
2.2.13	Hallazgos .....	18
2.2.14	Indicadores de gestión .....	19
2.2.15	Informe de auditoría.....	20
2.3	IDEA A DEFENDER .....	21
2.3.1	Idea General .....	21
2.3.2	Ideas Específicas .....	21
2.4	VARIABLES .....	21
2.4.1	Variable Independiente .....	21
2.4.2	Variable Dependiente .....	21
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO .....		22
3.1	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN .....	22
3.2	TIPOS DE INVESTIGACIÓN .....	22
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA .....	23
3.4	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	25
3.5	RESULTADOS .....	27
3.6	VERIFICACIÓN DE IDEA A DEFENDER .....	36
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO .....		37
4.1	TÍTULO: .....	37
4.2	CONTENIDO DE LA PROPUESTA .....	37
4.2.1	Conocimiento preliminar .....	51
4.2.2	Planificación específica .....	61
4.2.3	Ejecución .....	80
4.2.4	Comunicación de resultados .....	98
CONCLUSIONES .....		107
RECOMENDACIONES .....		108
BIBLIOGRAFIA .....		109
ANEXOS .....		110

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Técnicas de auditoría .....	14
Tabla 2: Planificación estratégica .....	28
Tabla 3: Objetivo de la Cooperativa .....	29
Tabla 4: Metas de colocación y recuperación.....	30
Tabla 5: Evaluación de los procesos de créditos .....	31
Tabla 6: Indicadores de gestión .....	32
Tabla 7: Auditorías de gestión anteriores .....	33
Tabla 8: Aplicación de recomendaciones .....	34
Tabla 9: Aplicación de una auditoría de gestión.....	35
Tabla 10: Consolidado de la encuesta.....	36

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Planificación Estratégica .....	28
Gráfico 2: Objetivos de la Cooperativa .....	29
Gráfico 3: Metas de colocación y recuperación.....	30
Gráfico 4: Metas de colocación y recuperación.....	31
Gráfico 5: Indicadores de gestión .....	32
Gráfico 6: Auditorías de gestión anteriores .....	33
Gráfico 7: Aplicación de recomendaciones .....	34
Gráfico 8: Aplicación de una auditoría de gestión .....	35

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Ruc .....	110
Anexo 2 : Acta de comité de credito.....	115
Anexo 3: Evaluación de crédito.....	117
Anexo 4: Fotos.....	121

## **RESUMEN**

La Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Pelileo Ltda., del cantón Pelileo, provincia de Tungurahua, período 2015, realizada con el fin de evaluar la eficiencia y eficacia del sistema de control interno de las actividades realizadas, así también verificar el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias que regulan a la misma, para su evaluación se realizó cuestionarios de control interno aplicando COSO I para obtener la información suficiente, también se aplicaron indicadores de gestión con la finalidad de medir los niveles de eficiencia y eficacia de las operaciones ejecutadas, permitiendo identificar los hallazgos de la auditoría, y determinar las respectivas conclusiones a la entidad así como a sus funcionarios acatar las recomendaciones propuestas en la presente auditoría, con el fin de mejorar su gestión institucional.

Palabras Claves: COSO I. AUDITORIA DE GESTION. CONTROL INTERNO. INDICADORES DE GESTION.

Ing.M.D.E. Edison Vinicio Calderón Morán  
**DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

## **ABSTRACT**

The management Audit at Indigena SAC Pelileo Ltda Saving and Credit Cooperative in Pelileo Canton, Tungurahua Province, period 2015, in order to evaluate the effectiveness and efficiency of the internal control system of the performed activities, also to verify compliance with the legal and regulatory provisions that regulate it, , internal control questionnaires were applied for evaluation, applying COSO I to obtain sufficient information, management indicators were also applied in order to measure the efficiency and effectiveness levels of the executed operations, allowing the identification of the audit findings, and to determine the conclusions to the entity as well as for officials, to abide by the recommendations proposed in this audit, in order to improve their institutional management.

Keywords. COSO I. MANAGEMENT AUDIT. INTERNAL CONTROL. MANAGEMENT INDICATORS.

## **INTRODUCCIÓN**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Pelileo Ltda., cuenta con 40.000 socios, principalmente enfocados en la población indígena campesino y urbano marginal, ha venido presentando problemas relacionados con la no evaluación de eficiencia y eficacia con el cumplimiento de metas, objetivos y procesos, por tal razón fue necesaria la aplicación de una necesaria de una auditoria de gestión.

En el capítulo I, se define los objetivos y justificativos del presente trabajo de titulación, con el marco teórico se colocaron las definiciones directas relacionadas con la propuesta como por ejemplo auditoria y objetivos, realizadas en varias consultas en varias fuentes.

En el capítulo III, se establecieron los tipos, métodos y técnicas de investigación que serán aplicados para la obtención de evidencia suficiente, competente y relevante.

En el capítulo IV, se elaboró el marco propositivo, se desarrollaron cada una de las fases, obteniendo información general de la cooperativa, estableciendo los niveles de confianza y riesgo, posteriormente se aplicó los procedimientos enfocados a elaborar los hallazgos y el posterior informe.

Para culminar el trabajo de titulación se presentan las conclusiones y recomendaciones.

# **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

## **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena “SAC” es una institución del sistema financiero que se encarga de colocar créditos y captar recursos del mercado en el cual se desarrolla sus actividades, cuenta con 40.000 socios, se enfoca a la población indígena campesina y urbano marginal. Laboran 28 empleados en las diferentes áreas, cada cual cuenta con sus funciones bien definidas.

Los principales problemas que se han presentado, no se cumplen con los procesos principalmente de colocación se han reportado carpetas aprobadas con documentos faltantes, aprobando créditos bajo la autorización de sus superiores, en el caso del proceso de recuperación de cartera se fijó un porcentaje de 10.57% superior al esperado en este sector de 2.5%, para cada período se establecen metas de crecimiento empresarial que no ha sido alcanzadas por sus empleados.

### **1.1.1 Formulación del Problema**

¿Con la realización de una Auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Pelileo Ltda., del cantón Pelileo, provincia de Tungurahua, período 2015, se podrá determinar los niveles de eficiencia y eficacia?

### **1.1.2 Delimitación del Problema**

**Área de aplicación:** Contabilidad y Auditoría

**Acción:** Auditoría de gestión

**Ubicación espacial:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Pelileo Ltda., del Cantón Pelileo, provincia de Tungurahua

**Tiempo:** 2015

## **1.2 JUSTIFICACIÓN**

El presente trabajo se fija la realización de una auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Pelileo Ltda., con la finalidad de determinar las causas que provocaron dichas deficiencias fijadas en el planteamiento del problema, y poder entregar un informe donde se incluyan las causas y posibles soluciones que servirán como una herramienta para mejorar su gestión.

Para realizar el presente trabajo de titulación se cuenta con material bibliográfico actualizado, que servirán para la construcción del marco teórico que posteriormente se empleara en el desarrollo de la propuesta.

Se definirá los tipos, métodos, técnicas e instrumentos de investigación que permitirán recabar la mayor cantidad de información, que será utilizada como evidencia para la construcción de los hallazgos de auditoría de gestión.

### **1.2.1 Justificación Teórica**

Para realizar el presente trabajo de titulación se sustentó en la consulta de varias fuentes bibliográficas actualizadas y páginas web en un contenido especializado sobre la auditoria, que sirvan para la construcción del marco teórico que posteriormente se emplearan en el desarrollo de la propuesta.

### **1.2.2 Justificación Metodológica**

En el capítulo III, se identifica tipos, métodos, técnicas e instrumentos de investigación que permitan recabar la mayor cantidad de información, que fue utilizada como evidencia para la construcción de los hallazgos de auditoria de gestión.

### **1.2.3 Justificación Práctica**

Se aplicó los conocimientos recabados en el transcurso de la malla curricular de la carrera en contabilidad y auditoría y la investigación teórica en el desarrollo del

presente trabajo de titulación, que permitió el desarrollo de las diferentes etapas de la auditoría y la obtención de resultados.

#### **1.2.4 Justificación Académica**

Desde el punto de vista académico el presente trabajo de investigación se complementa con el fin de poner en práctica los conocimientos adquiridos en nuestra vida estudiantil con el fin de adquirir nuevos conocimientos guiados por nuestro tutor, ya que el presente trabajo investigativo permitirá cumplir el requisito previo a la obtención del título de Licenciados en Contabilidad y Auditoría Contador Público Autorizado (CPA).

### **1.3 OBJETIVOS**

#### **1.3.1 Objetivo General**

Realizar una Auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Pelileo Ltda., del cantón Pelileo, provincia de Tungurahua, período 2015, para la determinación de los niveles de eficiencia y eficacia.

#### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- Identificar los conceptos que serán incluidos en el marco teórico y fundamentarán el desarrollo de la propuesta.
- Aplicar los procedimientos de auditoría a fin de obtener evidencia suficiente, competente y relevante.
- Emitir el informe final de auditoría con las respectivas conclusiones y recomendaciones.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

#### 2.1.1 Antecedentes Históricos

Para el presente trabajo de titulación se revisaron temas similares incluidos en el repositorio de la ESPOCH:

**Tema:** Auditoría de Gestión al colegio Técnico Agropecuario San Juan, provincia de Chimborazo, período 2011.

**Autor:** Lliguín Infante Viviana Magali & Quishpe Chasiquiza Marlene Rocío

**Resumen:** El presente trabajo de investigación, es muy importante puesto que permite evaluar la gestión de la administración y de los procedimientos implantados en la institución. En ésta investigación se utilizaron, métodos, técnicas e instrumentos, así como la revisión documental necesaria para el correspondiente análisis. Como resultado de esta investigación se ha determinado que la institución tiene muchas debilidades, por lo que se recomienda se realicen evaluaciones de gestión por lo menos una vez al año, para que la institución pueda cubrir las necesidades educativas de los estudiantes.

**Tema:** Auditoría de Gestión al Departamento Financiero de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., sucursal Riobamba, para incrementar la eficiencia en los procesos.

**Autor:** Guambo Remache Alexandra Jacqueline

**Resumen:** El presente trabajo de investigación, tiene el propósito de brindar una herramienta que permita detectar los riesgos y generar soluciones pertinentes para incrementar la eficiencia en los procesos, que ayuden a la toma de decisiones. Mediante la auditoría de gestión al Departamento Financiero se plantea una herramienta fundamental para mejorar las políticas de financiamiento y generar mayor compromiso por parte de los directivos y el personal de la institución. Se pudo concluir que existe una despreocupación por parte de la Gerencia en cuanto al desarrollo del personal del

departamento financiero, por lo que se le recomienda al Gerente como a los directivos del departamento poner énfasis en las sugerencias propuestas en el informe de auditoría, con el fin de cumplir con los objetivos propuestos por la entidad.

**Tema:** Auditoría de Gestión aplicada a la empresa MOCEPROSA S.A. de la ciudad de Riobamba, para mejorar los procesos administrativos al ejercicio fiscal 2014.

**Autor:** Vásconez Víctor & Llinquín Catagña Ibeth Lorena

**Resumen:** El presente trabajo se basa en la aplicación de la auditoría a la gestión administrativa en una empresa productora de harinas, teniendo como objetivo principal determinar la eficiencia, eficacia y economía y verificar el buen uso de los recursos y el cumplimiento de sus objetivos y metas. Se recomienda tomar en consideración las recomendaciones para una adecuada toma de decisiones.

## **2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### **2.2.1 Auditoría**

(Madariaga, 2004, pág. 13) La auditoría en general es un examen sistemático de los estados financieros, registros y operaciones con la finalidad de determinar si están de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados, con las políticas establecidas por la dirección y con cualquier otro tipo de exigencias legales o voluntariamente adoptadas.

La auditoría tiene por objeto averiguar la exactitud, integridad y autenticidad de los estados financieros, expedientes y demás documentos administrativos – contables presentados por la dirección, así como sugerir las mejoras administrativo – contables que procedan.

### **2.2.2 Tipos de auditoría**

Para (Peña A. d., 2011) se clasifica la auditoría de la siguiente forma:

#### **Auditoría externa**

Es un servicio prestado a la propia entidad auditada por profesionales independientes a la misma según los términos contenidos en un contrato de prestación de servicios.

#### **Auditoría interna**

Es aquella actividad que llevan a cabo profesionales que ejercen su actividad en el seno de una empresa, normalmente en un departamento <<staff>>, bajo la dependencia de la máxima autoridad de la misma, pudiéndose definir ésta como una función de valoración independiente establecida en el seno de una organización dirigida a examinar y evaluar sus actividades.

#### **Auditoría gubernativa**

Es la actividad de fiscalización realizada por diversos órganos del Estado, tales como la intervención General de la Administración Civil del Estado y el Tribunal de Cuentas, sobre aquellos organismos de derecho público sobre distintos procesos que afectan de una u otra manera al patrimonio nacional o al bien común.

#### **Auditoría financiera**

Es aquella actividad consistente en la comprobación y examen de las cuentas anuales y otros estados financieros y contables con el objeto de poder emitir un juicio sobre su fiabilidad y razonabilidad.

#### **Auditoría operativa**

Es la actividad dirigida al examen y evaluación de los procedimientos y de los sistemas de gestión internos instalados en una organización con el fin de incrementar su eficiencia.

### **Auditoría completa**

Tiene por finalidad el manifestar una opinión sobre la razonabilidad de las cuentas anuales tomadas en su conjunto.

### **Auditoría parcial**

Su objeto es la revisión parcial de otros documentos contables con el objeto de emitir informes sobre los mismos.

### **Auditoría obligatoria**

Auditoría de las cuentas anuales o de las cuentas consolidadas, siempre que sean exigidas por el Derecho comunitario o la legislación nacional.

### **Auditoría voluntaria**

Es el procedimiento de revisión realizado por la empresa de manera discrecional.

### **Auditoría de comprobantes**

Se denomina de esta manera a aquella técnica de auditoría basada en la revisión de los documentos que sustentan los hechos objetos de la auditoría.

### **Auditoría por controles**

Es una técnica de auditoría basada en la evaluación del sistema de control interno y en la confianza que el mismo merece al auditor. (págs. 5-7)

### **2.2.3 Elementos de gestión**

(CGE, 2002, pág. 7)

El Estado requiere de planificación estratégica y de parámetros e indicadores de gestión cuyo diseño e implantación es de responsabilidad de los administradores de las

instituciones públicas en razón de su responsabilidad social de rendición de cuentas y de demostrar su gestión y sus resultados, y la del auditor gubernamental evaluar la gestión, en cuanto a las cinco “E”, esto es, ECONOMÍA, EFICIENCIA, EFICACIA, ECOLOGÍA Y ÉTICA, que a continuación se definen:

**Economía**, uso oportuno de los recursos idóneos en cantidad y calidad correctas en el momento previsto, en el lugar indicado, y al precio convenido; es decir, adquisición o producción al menor costo posible, con relación a los programas de la organización y a las condiciones y opciones que presentan el mercado, teniendo en cuenta la adecuada calidad. La responsabilidad gerencial también se define por el manejo de los recursos en función de su rentabilidad (en las actividades que les sea aplicable), el criterio de economía en su administración.

**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 aceptable o normal, la eficiencia aumenta en la medida en que un mayor número de unidades se producen utilizando una cantidad dada de insumo. 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 u otros resultados y los recursos utilizados para producirlos. La eficiencia es lograr que las normas de consumo y de trabajo sean correctas y que la producción y los servicios se ajusten a las mismas; que se aprovechen al máximo las capacidades instaladas; que se cumplan los parámetros técnicos – productivos, que garanticen la calidad; que las mermas y los desperdicios que se originen en el proceso productivo o en el servicio prestado sean los mínimos; y, y que todo los trabajadores conozcan la labor a realizar. Se manifiesta en la misión i finalidad compartida, tener objetivos y políticas, una estructura operativa definida, disponer del personal idóneo, y tener una cultura de perfeccionamiento.

**Eficiencia**, es la relación entre los servicios o productos generales y los objetivos y metas programadas; 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 que 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.

La eficiencia se determina comparando lo realizado con los objetivos previamente establecidos, o sea la medición del cumplimiento de los objetivos y metas. Se mide eficacia investigando las necesidades de sus clientes actuales y potenciales, como también del desempeño de los competidores actuales y potenciales, la permanente relación con los clientes, la consulta de su grado de satisfacción y la respuesta a sus reclamos y sugerencias.

**Ecología**, son las condiciones, operaciones y practicas relativas a los requisitos ambientales y su impacto, que deben ser reconocidos y evaluados en una gestión institucional, de un proyecto, programa o actividad.

**Ética**, es un elemento básico de la gestión institucional, expresada en la moral y conducta individual y grupal, de los funcionarios y empleados de una entidad, basada en sus deberes, en su código de ética, leyes, en las normas constitucionales, legales y consuetudinarias en una sociedad.

#### **2.2.4 Auditoría de gestión**

(Fonseca, 2007, pág. 22) La auditoría de gestión se encarga de determinar si la entidad requiere, protege y emplea sus recursos de manera económica y eficiente, estableciendo las causas de ineficiencia o practicas económicas, evaluando si los objetivos de un programa son apropiados para producir los resultados apropiados.

(Fonseca, 2007, pág. 21) Su objetivo es evaluar el grado de economía, eficiencia y eficacia en el manejo de los recursos públicos, así como el desempeño de los servidores y funcionarios del Estado, respecto al cumplimiento delas metas programadas y el grado con que se están cumpliendo las metas programadas y el grado con que se están

logrando los resultados o beneficios previstos por la legislación presupuestada o por la entidad que haya aprobado el programa o la inversión correspondiente a la auditoría de gestión.

(Maldonado, 2011, pág. 21) “Una auditoría es un examen objetivo y sistemático de evidencias con el fin de proporcionar una evaluación independiente del desempeño de una organización, programa, actividad o función gubernamental que tenga por objetivo, mejorar la responsabilidad ante el público y facilitar el proceso de toma de decisiones,

### **2.2.5 Objetivos de la auditoría de gestión**

Según (Blanco, 2012)

Dentro del campo de acción de la auditoría de gestión se pueden señalar como objetivos principales:

- Determinar lo adecuado de la organización de la entidad.
- Verificar la existencia de objetivos y planes coherentes y realistas.
- Vigilar la existencia de políticas adecuadas y el cumplimiento de las mismas.
- Comprobar la confiabilidad de la información y de los controles establecidos.
- Verificar la existencia de métodos o procedimientos adecuados de operación y la eficiencia de los mismos.
- Comprobar la utilización adecuada de los recursos. (pág. 403)

### **2.2.6 Fases de la auditoría de gestión**

#### **Fases de la auditoría**

(Milton Maldonado, 2011) (Maldonado, 2011, pág. 41) Fases de la Auditoría, propuesta de tres fases y sus respectivas sub fases:

**Fase 1.** Familiarización, que contempla el estudio del medio (que sería para el caso de una auditoría externa). Estudio de la gestión administrativa (breve visión) y visita de las instalaciones.

**Fase 2.** Investigación y análisis que contempla entrevistas, evaluación de la gestión administrativa y examen de la documentación.

**Fase 3.** Diagnostico con una fase creativa que considera ensayar el modelo conceptual de la estrategia administrativa, prioridad que debe darse a los elementos del modelo y costo – beneficio del modelo diseñado. Una segunda sub fase es la re-verificación de los hallazgos y la última es el informe.

La Academia Mexicana de la Auditoría Integral, propone 5 fases con sus respectivas sub fases:

**Fase I.** Análisis General y diagnóstico que comprende evaluación preliminar, plan de trabajo, ejecución y diagnóstico.

**Fase II.** Planeación estratégica con determinación de objetivo, elaboración del programa, determinación de recursos y seguimiento del programa.

**Fase III.** Ejecución, que contempla obtención de evidencias, técnicas y recursos, y finalmente coordinación y supervisión.

**Fase IV.** Informe de resultados que contempla observaciones y oportunidades de mejora, estructura, contenido y presentación; discusión con el cliente y definición de compromisos e informe ejecutivo.

**Fase V.** Diseño, implantación y evaluación con sus respectivas sub fases: diseño, implantación y evaluación. Esta fase se le tomo bajo el nombre de monitoreo estratégico.

Según el Manual de la Contraloría General del Estado

- **Conocimiento preliminar**

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

- **Planificación**

Consiste en orientar la revisión hacia los objetivos establecidos para los cuales debe establecerse los pasos a seguir en la presente y siguientes fases y las actividades a desarrollar. La planificación debe contener la precisión de los objetivos específicos y el alcance del trabajo por desarrollar.

- **Ejecución**

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.

- **Comunicación de resultado**

Además de los informes parciales que puedan emitirse, como aquel relativo al control interno, se preparará un informe final, el mismo que en la auditoría de gestión difiere, pues no solo que revelará las deficiencias existentes, sino también, contendrá los hallazgos positivos. (págs. 129 - 189)

### **2.2.6 Técnicas de auditoría**

Según la Contraloría General del Estado

Se considera importante definir las técnicas y las prácticas que pueden ser más utilizadas en este tipo de auditorías.

Tabla 1: Técnicas de auditoría

<b>VERIFICACION</b>	<b>TECNICAS</b>
<b>Ocular</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Comparación</li> <li>b) Observación</li> <li>c) Rastreo</li> </ul>
<b>Verbal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Indagación</li> <li>b) Entrevista</li> <li>c) Encuesta</li> </ul>
<b>Escrita</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Análisis</li> <li>b) Conciliación</li> <li>c) Confirmación</li> <li>d) Tabulación</li> </ul>
<b>Documental</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Comprobación</li> <li>b) Cálculo</li> <li>c) Revisión selectiva</li> </ul>
<b>Física</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Inspección</li> </ul>

Fuente: (<http://www.contraloria.gob.ec.>, 2017, pág. 68)

### **2.2.7 Programas de auditoría**

Según (Fonseca, Auditoría Gubernamental Moderna, 2007, pág. 271)

Los programas de auditoría comprenden una relación lógica, secuencial y ordenada de los procedimientos a ejecutarse, su alcance, el personal y el momento en que deberán ser aplicados, a efectos de obtener evidencia competente, suficiente y relevante, necesaria para alcanzar el logro de los objetivos de auditoría. Deben ser lo suficientemente flexibles para permitir modificaciones durante el proceso de la auditoría que a juicio del auditor encargado y supervisor, se consideren pertinentes.

Los programas de auditoría guían la acción del auditor, sustentan la determinación de los recursos necesarios para efectuar la auditoría, su costo y los plazos que demanda su ejecución; así mismo permiten la evaluación de su avance y que los resultados estén de acuerdo con los objetivos propuestos.

El programa de auditoría debe ser lo suficientemente detallado de manera que sirva de guía al auditor y como medio para supervisar y controlar la adecuada ejecución del trabajo.

Mientras que para (Peña, 2009, pág. 101)

El programa de auditoría cumple las siguientes funciones:

- La coordinación del trabajo, ya que supone una guía que permite al equipo de auditoría a realizar el trabajo de una forma coherente y lógica.
- La documentación, junto con el resto de los papeles de auditoría, del trabajo efectuado, lo que permite su supervisión, así como justificar frente a terceros la evidencia obtenida.
- Facilitar la programación temporal de futuras auditorías, ya que en el programa ha reflejado el tiempo previsto y realmente invertido en la realización de cada procedimiento.

### **2.2.8 Papeles de trabajo**

(Fonseca, 2007, pág. 367) Los papeles de trabajo constituyen el vínculo entre el trabajo de planeamiento y ejecución, y el informe de auditoría. Por tanto, deberán contener la evidencia necesaria para fundamentar los hallazgos, opiniones y conclusiones que se presenten en el informe. Podrán incluir medios de almacenamiento, magnéticos, electrónicos, informáticos y otros.

Los papeles de trabajo son propiedad de los órganos conformantes del Sistema Nacional de Control, y de las Sociedades de Auditoría, cuyos exámenes practicados contaron con la autorización de la Contraloría General, destacándose que el caso de auditorías practicadas por Sociedades de Auditoría contratadas directamente por el organismo rector del Sistema, los papeles de trabajo serán de propiedad de la Contraloría General de la República.

(Peña, 2009, págs. 65 - 66) Los papeles de trabajo son el conjunto de documentos donde constan las tareas realizadas, los elementos de juicio obtenidos y las conclusiones a las que llegó el auditor. Constituyen, por tanto, la base para la emisión del informe y su respaldo.

Los papeles de trabajo son el registro material que el auditor conserva del trabajo planificado y ejecutado, donde recoge los procedimientos de auditoría empleados en cada área del trabajo, la información obtenida y las conclusiones formuladas, por lo que deben elaborarse a medida que se van ejecutando cada una de las fases que componen el desarrollo de una auditoría.

Según la Contraloría General del Estado

Los papeles de trabajo, se definen como el conjunto de cédulas, documentos y medios magnéticos elaborados u obtenidos por el auditor, producto de la aplicación de las técnicas, procedimientos y más prácticas de auditoría, que sirven de evidencia del trabajo realizado y de los resultados de auditoría revelados en el informe.

Por tanto, constituyen los registros y documentos mantenidos por el auditor de los procedimientos por él seguidos, de las comprobaciones parciales que realizó a la información obtenida y de las conclusiones a las que arribó en relación con su examen; pueden incluir: programas de trabajo, análisis, anotaciones, documentos de la entidad o de terceros, cartas de confirmación y manifestaciones del cliente, extractos de documentos de la institución y planillas o comentarios preparados u obtenidos por el auditor. (pág. 72)

### **2.2.9 Control interno**

Según (Lara, 2007, pág. 54)

El control interno se define como el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente y se cumplen según las directrices marcadas por la Dirección.

### **2.2.10 Componentes de control interno**

Según (Fonseca, Sistema de control interno para organizaciones, 2011, pág. 49) Los componentes del control interno según el COSO son los siguientes:

- ***Ambiente de control.*** Establece el tono general del control en la organización. Es el fundamento principal de todos los controles internos.
- ***Evaluación del riesgo.*** Identifica y analiza los riesgos que inciden en el logro de los objetivos de control, por lo que deben ser administrados.
- ***Actividades de control.*** Políticas y procedimientos que aseguran a la gerencia el cumplimiento de las instrucciones impartidas a los empleados, para que realicen las actividades que le han sido encomendadas.
- ***Información y comunicación.*** Tiene relación con los sistemas e informes que posibilitan que la gerencia cumpla con sus responsabilidades, y los mecanismos de comunicación en la organización.

- **Monitoreo.** Es un proceso que evalúa la calidad del control interno en la organización y su desempeño en el tiempo. (pág. 49).

#### **2.2.11 Métodos de evaluación**

Según (Levy, 1992, pág. 35)

Un método de evaluación, aunque sea fiable, no tiene por qué ser el más indicado para todos los problemas que encontramos en la gestión del personal. El valor de cada método depende de la situación del problema planteado y de las condiciones en que se haya de hacer una predicción o tomarse una decisión. Para ser más exactos, hay que elegir el método de evaluación en función de dos parámetros: su sensibilidad y su poder de discriminación con respecto a la población afectada; su significación y validez con respecto a las características requeridas, que el análisis del trabajo habrá permitido precisar.

#### **2.2.12 Evidencia**

Según (Mira, 2006, pág. 204)

La evidencia del auditor es la convicción razonable de que todos aquellos datos contables expresados en las cuentas anuales han sido y están debidamente soportados en tiempo y contenido por los hechos económicos y circunstanciales que realmente han ocurrido.

(Fonseca, 2007, pág. 359) El auditor debe obtener evidencia suficiente, competente y relevante mediante la aplicación de pruebas de control y procedimientos sustantivos que le permitan fundamentar razonablemente los juicios y conclusiones que formule respecto al organismo, programa, actividad o función que sea objeto de la auditoría.

#### **2.2.13 Hallazgos**

Según (Pastor, 2005, pág. 294)

Los hallazgos de auditoría pueden indicar tanto de conformidad o no conformidad con los criterios de auditoría e identificar una oportunidad para la mejora. El equipo auditor

debe reunirse cuantas veces sea necesario para revisar los hallazgos de auditoría en momentos adecuados durante la misma.

#### **2.2.14 Indicadores de gestión**

Para (Franklin, 2007, págs. 154-155)

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

Para estar en posibilidad de obtener la mayor y mejor, información a cada etapa de proceso se le asignan indicadores cualitativos, que son los que dan razón de ser a la organización, e indicadores cuantitativos, que son los que traducen en hechos el objeto de la organización.

El manejo de estos dos indicadores en forma simultánea, obedece al propósito 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 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 su 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.

### **2.2.15 Informe de auditoría**

Según Benjamín Franklin

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

En virtud que en este documento se señalan los hallazgos, así como las conclusiones y recomendaciones de la auditoría, es indispensable que brinde suficiente información respecto de la magnitud de los hallazgos y la presencia como se presentan, en relación con el número de casos o transacciones revisadas en función de las operaciones que realiza la organización. Asimismo, es importante que tanto los hallazgos como las recomendaciones estén sustentados por evidencia competente y relevante, debidamente documentada en los papeles de trabajo del auditor.

Los resultados, conclusiones y recomendaciones que de ellos se desprendan, deberán reunir atributos tales como:

- Objetividad: visión imparcial de los hechos.
- Oportunidad: Disponibilidad de la información en tiempo y lugar.
- Claridad: Fácil comprensión del contenido.
- Utilidad: Provecho que puede obtenerse de la información.
- Calidad: Apego a las normas de administración de la calidad y elementos del sistema de gestión de la calidad
- Lógica: Secuencia acorde con el objeto y prioridades establecidas. (págs. 115-116)

## **2.3 IDEA A DEFENDER**

### **2.3.1 Idea General**

Con la realización de una Auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Pelileo Ltda., del cantón Pelileo, provincia de Tungurahua, período 2015, se determinará los niveles de eficiencia y eficacia.

### **2.3.2 Ideas Específicas**

- Con la identificación de los conceptos que serán incluidos en el marco teórico y fundamentarán el desarrollo de la propuesta.
- Aplicando los procedimientos de auditoría a fin de obtener evidencia suficiente, competente y relevante.
- Con la emisión del informe final de auditoría con las respectivas conclusiones y recomendaciones.

## **2.4 VARIABLES**

### **2.4.1 Variable Independiente**

Auditoría de gestión

### **2.4.2 Variable Dependiente**

Eficiencia y eficacia

## **CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

Las modalidades de investigación ser empleados son la cualitativa y cuantitativa, que a continuación se presentan:

#### **Cuantitativa**

El presente trabajo de investigación sobre la realización de Auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Pelileo Ltda., del cantón Pelileo, provincia de Tungurahua, período 2015, se podrá determinar los niveles de eficiencia y eficacia.

#### **Cualitativa**

La investigación cualitativa se basa en la realización de una revisión de las características de la entidad y como esta afecta a la entidad, mientras que la cuantitativa se basa en los cálculos aritméticos que sustenten los hallazgos.

### **3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

#### **Investigación Descriptiva**

El presente trabajo de investigación se analizó y se describió la realidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Pelileo Ltda., del cantón Pelileo, provincia de Tungurahua, en cuanto a hechos, personas, situación, etc. se podrá

#### **Investigación exploratoria**

Mientras que la investigación exploratoria para de la selección del tema de estudio y de identificar los aspectos que permitan el desarrollo institucional.

## **Investigación de Campo**

Se desarrollará el trabajo de titulación en la Cooperativa auspiciante a quien se dirigirá la auditoría, por lo que considera como una investigación de campo.

### **3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA**

#### **Población**

En este caso la población es el número de 28 empleados que labora en la cooperativa

#### **Muestra**

(Garcia, 2012, pág. 35) Es una parte del universo o población a la que se va a encuestar; los resultados de la muestra son representativos del universo que permita generalizar a toda una población encuestada que coinciden con las mismas características.

**Tabla 2: Población**

<b>No.</b>	<b>Detalle</b>
1	Yungan Pinda Elizabeth Del Rocio
2	Pérez Villacis Milton Ricardo
3	Perugachi Salazar Manuel Alejandro
4	Lema Angélica
5	Barrionuevo Caiza Aida Verónica
6	Jerez Masaquiza Luzmila
7	Quiquintuña Pilamunga José Pedro
8	Sarauz Geovanny
9	Sevilla Morales Mayra Rebeca
10	Pilamunga Capuz José Andrés
11	Vitar Guerrero Carlos Talín
12	Toalonbo Chacón Jerson Alexander
13	Toalombo Puago Ángel Patricio
14	Arias Ramoa Diego Patricio
15	Toalombo Toalombo Juan Manuel
16	Toalombo Julio
17	Cotacaqui Co Segundo
18	Mugnal Criollo Franklin Rolando
19	Quinchiguano Campo Elvis Leonardo
20	Salazar Guerron Alexandra Elizabeth
21	Barrionuevo Quinatoa Sergio Roberto
22	Chaulera Pilamunga Sara Verónica
23	Aguagallo Sisco Lorenzo
24	Lagua Tubon Vinicio Marcelo
25	Guajan López Gloria Graciela
26	Morocho Peruguachi José Manuel
27	Burga Burga Juana Yolanda
28	Toalombo Caiza Ángel Francisco

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Pelileo Ltda.

## **3.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS**

### **3.4.1 Métodos de investigación**

#### **Método inductivo**

Se refiere a la realización del marco teórico, parte de varias consultas bibliográficas que se relacionan directamente con el tema.

(Bernal, 2006, pág. 56) Con este método se utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones, cuya aplicación sea de carácter general.

#### **Método deductivo**

El método inductivo parte de la consulta de varias fuentes bibliográficas en las cuales se revisarán definiciones que se relacionan directamente con el tema propuesto, mientras que en el método deductivo se aplicará en la elaboración del marco propositivo.

(Bernal, 2006, pág. 56) Es un método de razonamiento que consiste en tomar conclusiones generales para explicaciones particulares.

### **3.4.2 Técnicas de investigación**

#### **Entrevista**

La entrevista preliminar se aplicará al representante legal de la Cooperativa para conocer su funcionamiento desde su óptica, e identificar las deficiencias que se presentan en el cumplimiento de los objetivos y metas.

#### **Encuesta**

Se aplicará para conocer el funcionamiento de la Cooperativa vista por sus empleados, mediante el uso de cuestionarios.

## **Observación**

Se aplica en el desarrollo de cada una de las fases de auditoría, cada uno de los hechos observados se emplearán en la realización de los hallazgos.

### **3.4.3 Instrumentos de Investigación**

#### **Guía de entrevista**

Es un banco de preguntas diseñadas para la obtención de la mayor parte de la información posible, para su elaboración se esperará a la obtención de la información general de la entidad.

#### **Ficha de observación**

Es un documento en el cual se registran los hechos relevantes encontrados en el desarrollo del trabajo de titulación y que podrían ser empleados en la elaboración del informe final de auditoría.

#### **Cuestionario**

Consiste en usar cuestionarios previamente formulados que incluyen preguntas acerca en el desempeño y cumplimiento de procesos, la forma de desempeño en los puestos o lugares de trabajo donde se define o se determinan los procedimientos de control para la conducción de operaciones.

### 3.5 RESULTADOS

**ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**  
**UNIDAD DE EDUCACION A DISTANCIA**

1. ¿Cuenta la Cooperativa con una planificación estratégica?

Si  No

2. ¿Poseen objetivos empresariales?

Si  No

3. ¿Se ha fijado metas de colocación y recuperación de crédito?

Si  No

4. ¿Se han evaluado los procesos de créditos?

Si  No

5. ¿Se aplican indicadores de gestión?

Si  No

6. ¿Se ha aplicado auditorías de gestión anteriores?

Si  No

7. ¿El personal aceptaría las recomendaciones del auditor?

Si  No

8. ¿Se hace indispensable una auditoría de gestión?

Si  No

## RESULTADOS DE LA ENCUESTA

### 1. ¿Cuenta la Cooperativa con una planificación estratégica?

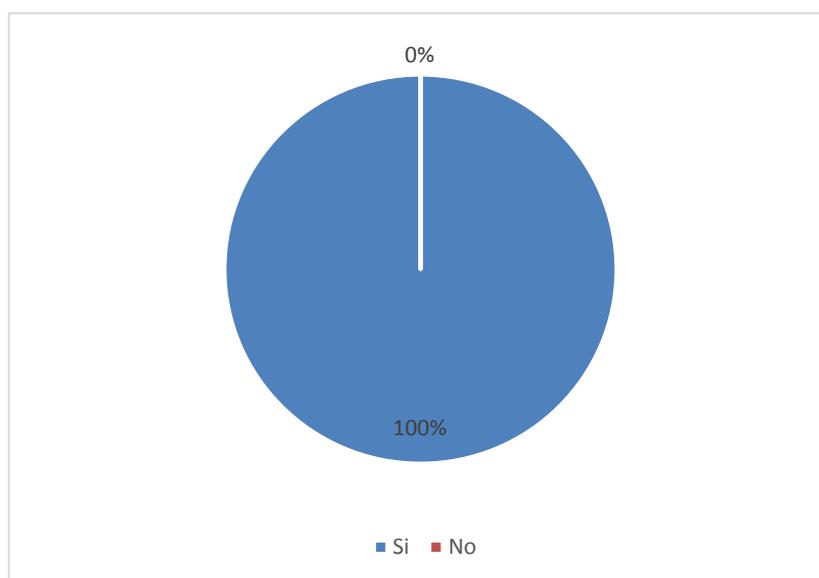
Tabla 3: Planificación estratégica

RESPUESTA	PERSONAL ENCUESTADO	PORCENTAJE
SI	28	100.00%
NO	0	0.00%
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Tabulación

Elaborado por: Luzmila Jerez Masaquiza

Gráfico 1: Planificación Estratégica



Fuente: Tabulación

Elaborado por: Luzmila Jerez Masaquiza

Se pudo determinar mediante la aplicación de la encuesta que los empleados dicen que existen en la cooperativa una planificación estratégica en un 100%.

## 2. ¿Poseen objetivos empresariales?

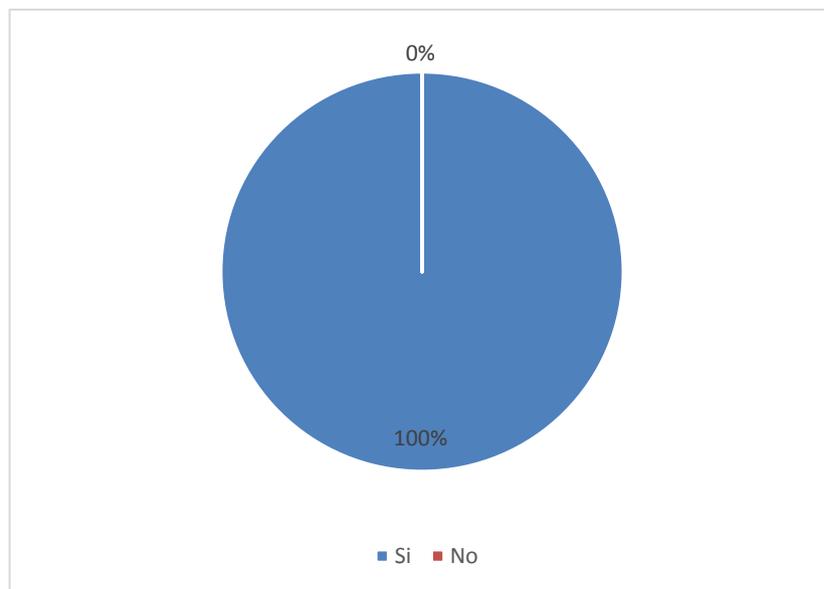
Tabla 4: Objetivo de la Cooperativa

<b>RESPUESTA</b>	<b>PERSONAL ENCUESTADO</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	28	100.00%
NO	0	0.00%
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** Tabulación

**Elaborado por:** Luzmila Jerez Masaquiza

Gráfico 2: Objetivos de la Cooperativa



**Fuente:** Tabulación

**Elaborado por:** Luzmila Jerez Masaquiza.

El 100% de los encuestados dicen que se han fijado objetivos en la administración de la Cooperativa.

3. ¿Se ha fijado metas de colocación y recuperación de crédito?

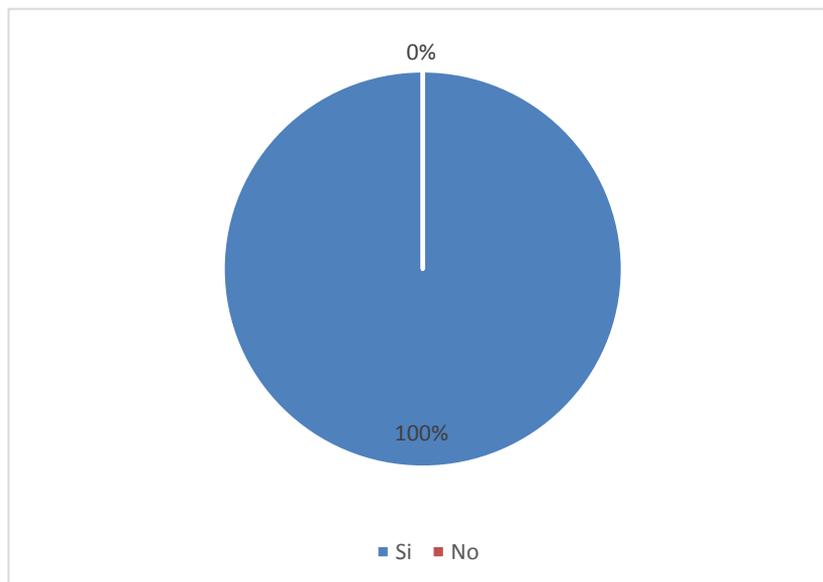
Tabla 5: Metas de colocación y recuperación

<b>RESPUESTA</b>	<b>PERSONAL ENCUESTADO</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	28	100.00%
NO	0	0.00%
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Tabulación

Elaborado por: Luzmila Jerez Masaquiza

Gráfico 3: Metas de colocación y recuperación



Fuente: Tabulación

Elaborado por: Luzmila Jerez Masaquiza

Se fija en la Cooperativa metas de colocación de créditos y de recuperación de cartera vencida establecidas para cada mes el 100%.

#### 4. ¿Se han evaluado los procesos de créditos?

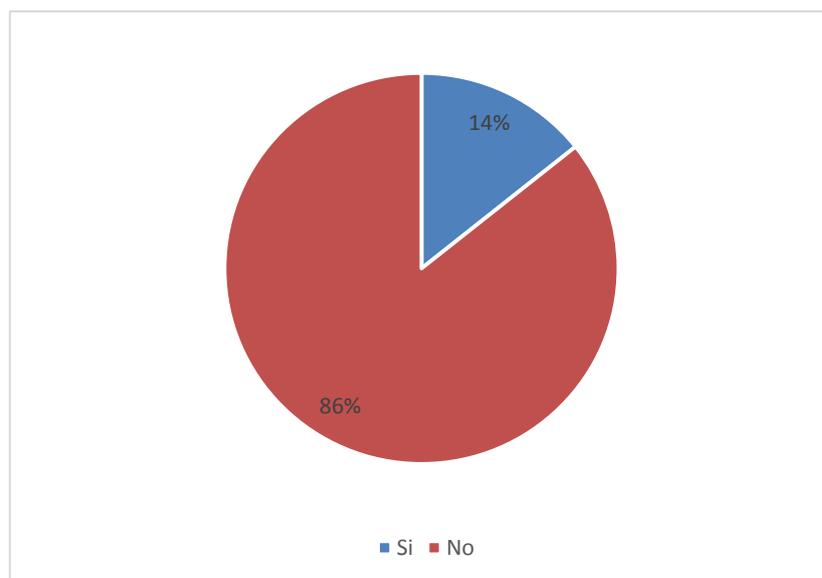
Tabla 6: Evaluación de los procesos de créditos

<b>RESPUESTA</b>	<b>PERSONAL ENCUESTADO</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	4	14.29%
NO	24	85.71%
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Tabulación

Elaborado por: Luzmila Jerez Masaquiza

Gráfico 4: Metas de colocación y recuperación



Fuente: Tabulación

Elaborado por: Luzmila Jerez Masaquiza

De los encuestados solo el 14.29% dicen que se han aplicado evaluaciones a los procesos de colocación de cartera y recuperación de cartera vencida.

5. ¿Se aplican indicadores de gestión?

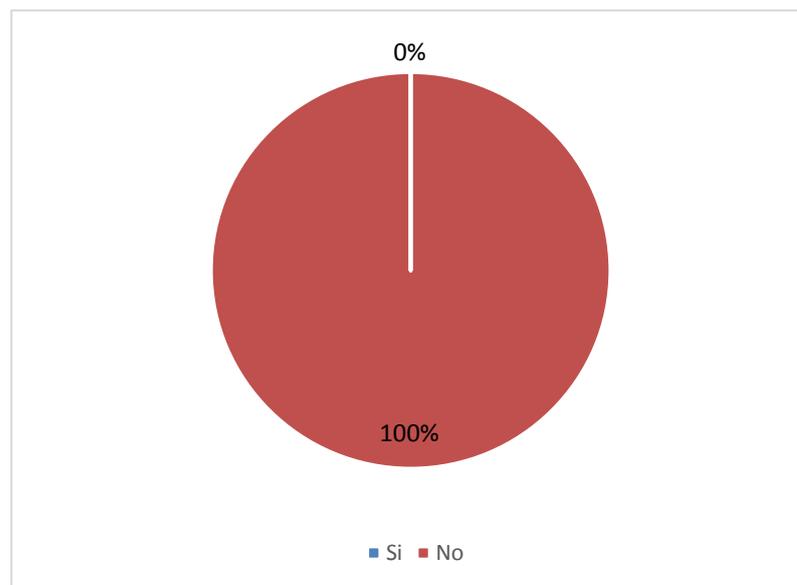
Tabla 7: Indicadores de gestión

<b>RESPUESTA</b>	<b>PERSONAL ENCUESTADO</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	0	0.00%
NO	28	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** Tabulación

**Elaborado por:** Luzmila Jerez Masaquiza

Gráfico 5: Indicadores de gestión



**Fuente:** Tabulación

**Elaborado por:** Luzmila Jerez Masaquiza

El 100% de los encuestados dicen que no se han aplicado anteriormente indicadores de gestión al cumplimiento de metas y objetivos de la Cooperativa.

6. ¿Se ha aplicado auditorías de gestión anteriores?

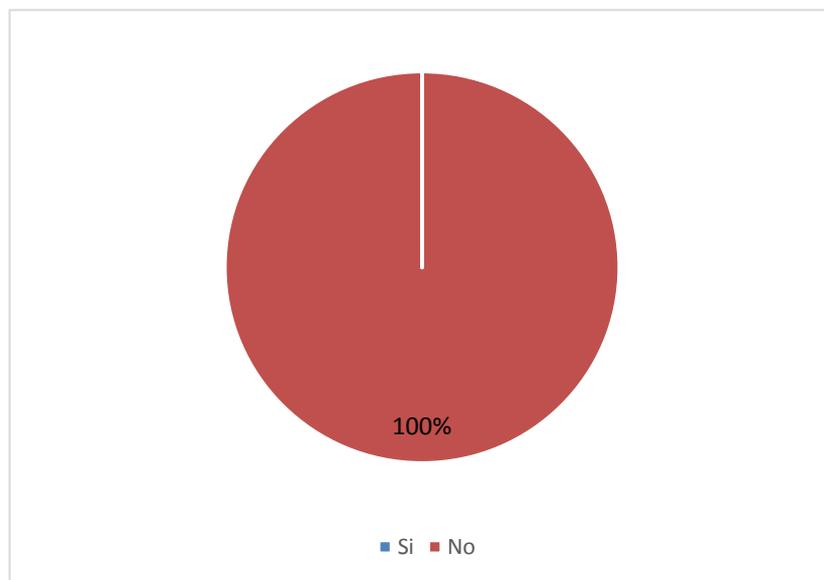
Tabla 8: Auditorías de gestión anteriores

RESPUESTA	PERSONAL ENCUESTADO	PORCENTAJE
SI	0	0.00%
NO	28	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Tabulación

Elaborado por: Luzmila Jerez Masaquiza

Gráfico 6: Auditorías de gestión anteriores



Fuente: Tabulación

Elaborado por: Luzmila Jerez Masaquiza

Según las respuestas de los encuestados se establecieron que no se han aplicado auditorías anteriores a la Cooperativa, lo reporta el 100%.

7. ¿El personal aceptaría las recomendaciones del auditor?

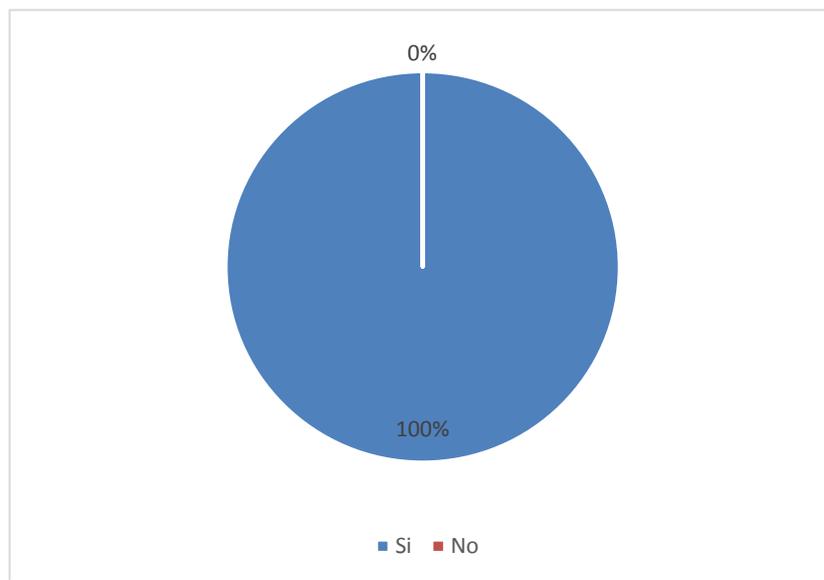
Tabla 9: Aplicación de recomendaciones

<b>RESPUESTA</b>	<b>PERSONAL ENCUESTADO</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	28	100.00%
NO	0	0.00%
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Tabulación

Elaborado por: Luzmila Jerez Masaquiza

Gráfico 7: Aplicación de recomendaciones



Fuente: Tabulación

Elaborado por: Luzmila Jerez Masaquiza

Los empleados según sus respuestas dicen que participarían activamente en la aplicación de las recomendaciones hechas al personal, generando respuestas por un 100%.

**8. ¿Se hace indispensable una auditoría de gestión?**

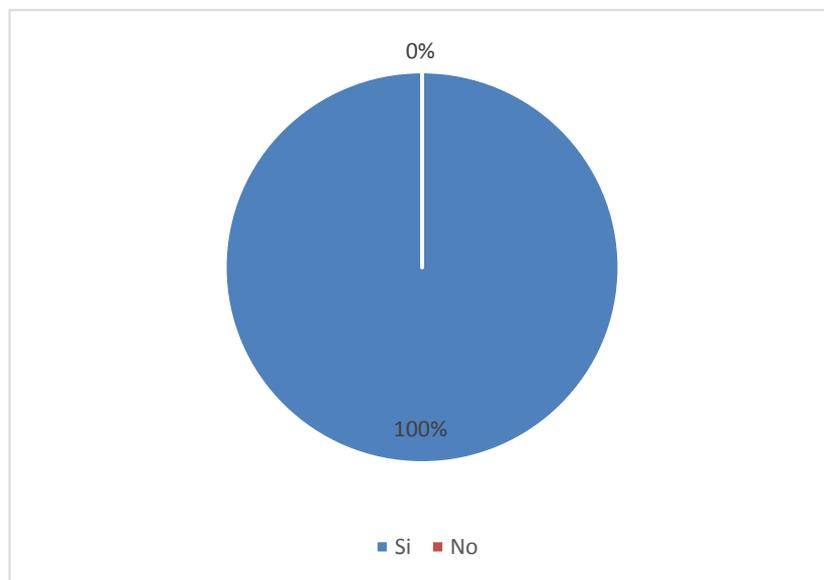
Tabla 10: Aplicación de una auditoría de gestión

<b>RESPUESTA</b>	<b>PERSONAL ENCUESTADO</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	28	100.00%
NO	0	0.00%
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** Tabulación

**Elaborado por:** Luzmila Jerez Masaquiza

Gráfico 8: Aplicación de una auditoría de gestión



**Fuente:** Tabulación

**Elaborado por:** Luzmila Jerez Masaquiza

El 100% de los encuestados establece con sus respuestas que es indispensable la realización de una auditoría de gestión a la Cooperativa.

## CONSOLIDADO DE RESULTADO DE ENCUESTAS

Tabla 11: Consolidado de la encuesta

No.	Detalle	Si	No	%
1	¿Cuenta la Cooperativa con una planificación estratégica?	28	0	100
2	¿Poseen objetivos empresariales?	28	0	100
3	¿Se ha fijado metas de colocación y recuperación de crédito?	28	0	100
4	¿Se han evaluado los procesos de créditos?	4	24	14,29
5	¿Se aplican indicadores de gestión?	0	28	100
6	¿Se ha aplicado auditorías de gestión anteriores?	0	28	100
7	¿El personal aceptaría las recomendaciones del auditor	28	0	100
8	¿Se hace indispensable una auditoría de gestión?	28	0	100

Elaborado por: La autora

### 3.6 VERIFICACIÓN DE IDEA A DEFENDER

En base a la aplicación de la encuesta al personal se pudo establecer que es indispensable la realización de una auditoría de gestión para la cooperativa de ahorro y crédito Indígena SAC Ltda., a fin de determinar los niveles de eficiencia y eficacia en el cumplimiento de los procesos, objetivos y metas y establecer las causas que provocaron estas deficiencias en la gestión de la organización, con las recomendaciones entregar al representante legal una alternativa de soluciones a dichas debilidades.

## **CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO**

### **4.1 TÍTULO:**

**“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC PELILEO LTDA., DEL CANTÓN PELILEO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERÍODO 2015”.**

### **4.2 CONTENIDO DE LA PROPUESTA**

<b>L&amp;J</b> Auditor Independiente	 <b>“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC PELILEO LTDA., DEL CANTÓN PELILEO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERÍODO 2015”.</b>	<b>AP</b>
--	---	-----------

# Archivo Permanente

**ENTIDAD:** Cooperativa de ahorro y crédito Indígena SAC Pelileo Ltda.

**TIPO DE TRABAJO:** Auditoría de Gestión.

**PERÍODO:** del 01 de Enero al 31 de Diciembre del año 2015.

Elaborado por: <b>LJ</b>	Fecha: <b>01/12/2016</b>
Revisado por: <b>EC / LO</b>	Fecha: <b>15/03/2016</b>

<b>L&amp;J</b> Auditor Independiente	 <b>“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC PELILEO LTDA., DEL CANTÓN PELILEO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERÍODO 2015”.</b>	<b>AP</b>
--	---	-----------

# Archivo Permanente

<b>INDICE</b>	
<b>INFORMACION GENERAL</b>	<b>AP1</b>
<b>HOJA DE MARCAS Y REFERENCIAS</b>	<b>AP2</b>
<b>PROGRAMAS DE AUDITORÍA</b>	<b>AP3</b>

Elaborado por: <b>LJ</b>	Fecha: <b>01/12/2016</b>
Revisado por: <b>EC / LO</b>	Fecha: <b>15/03/2016</b>

## INFORME GENERAL

### ADECUACIÓN ESTATUTO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

INDÍGENA SAC PELILEO LTDA

#### TÍTULO PRIMERO GENERALIDADES Y PRINCIPIOS

Artículo 1.- ADECUACIÓN DE ESTATUTOS: La Cooperativa

**Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Pelileo Ltda.**

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

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

Artículo 2.- DOMICILIO, RESPONSABILIDAD, DURACIÓN: El domicilio principal de la Cooperativa es el  
Cantón Pelileo, Provincia Tungurahua y.

cuando su actividad así lo demande, previa autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, la cooperativa podrá abrir oficinas operativas en cualquier parte del territorio nacional.

La cooperativa será de responsabilidad limitada a su capital social; la responsabilidad personal de sus socios estará limitada al capital que aportarán a la entidad.

La cooperativa será de duración ilimitada, sin embargo, podrá disolverse y liquidarse por las causas y el procedimiento previstos en la Ley de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.

Artículo 3.- OBJETO SOCIAL: La cooperativa tendrá como objeto social principal

**la intermediación financiera con enfoque social, orientada a mejorar las condiciones de vida y satisfacer las necesidades de sus socios**

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria distingue a las cooperativas de ahorro y crédito en abiertas o cerradas, entendiéndose que las primeras exigen como requisito a sus socios únicamente la capacidad de ahorro y el domicilio en una ubicación geográfica determinada; mientras que las segundas aceptan como socios únicamente a quienes se pertenecen a un grupo determinado en razón de un vínculo común como profesión, relación laboral o gremial, por ejemplo.

Con base en lo anterior, por su gestión, esta cooperativa de ahorro y crédito es abierta, lo que significa que se ceñirá a las disposiciones diferenciadas que la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria emitirá para aquellas.

Artículo 4.- ACTIVIDADES: La cooperativa podrá efectuar todo acto o contrato lícito, tendiente al

Elaborado por: **LJ**

Fecha: **01/12/2016**

Revisado por: **EC / LO**

Fecha: **15/03/2016**

<b>L&amp;J</b> Auditor Independiente	 <b>“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC PELILEO LTDA., DEL CANTÓN PELILEO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERÍODO 2015”.</b>	<b>AP.01</b> <b>2/7</b>
--	---	----------------------------

## INFIRME GENERAL

### MISIÓN

Somos una organización intercultural, brindamos calidad e innovación de productos financieros, buscamos el desarrollo integral del talento humano y de nuestros socios.

### VISIÓN

Somos Especialistas en micro-finanzas, Confiable y con Solvencia Financiera; con reconocimiento a nivel nacional, ofrecemos servicios financieros con calidad total.

### RESEÑA HISTÓRICA

La Cooperativa da comienzo a su vida jurídica, mediante Acuerdo Ministerial número 014-DTP-C, del 21 de mayo del 2008, con el nombre de Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Pelileo Ltda.

Anteriormente esta institución formaba parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC de la ciudad de Ambato, en su tiempo Matriz, convirtiéndola en una entidad independiente, responsable de su propio manejo económico, con autonomía total de toma de decisiones, con su propia Asamblea, Consejos de Administración y Vigilancia y estructura operativa.

En el 2009 se crea la agencia de la Cooperativa en la Ciudad de Antonio Ante, Provincia de Imbabura, lo que nos da experiencia para poder desarrollar nuevas agencias en Ibarra y luego en Otavalo.

Elaborado por: <b>LJ</b>	Fecha: <b>01/12/2016</b>
Revisado por: <b>EC / LO</b>	Fecha: <b>15/03/2016</b>

<b>L&amp;J</b> Auditor Independiente	 <b>“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC PELILEO LTDA., DEL CANTÓN PELILEO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERÍODO 2015”.</b>	<b>AP.01</b> <b>3/5</b>
--	---	----------------------------

## INFORME GENERAL

OBJETIVOS ESPECIFICOS Y OPERATIVOS	ACTIVIDADES	INDICADORES
1. Incrementar el 10% de socios y mantener el 70% de socios activos	1. Definir alcance 2. Revisar y aprobar el plan entregado 3. Ejecutar el plan de mercadeo 4. Evaluar el impacto 1. Determinar base de socios inactivos 2. Definir metas para cada mes por oficina 3. Gestionar base mediante llamadas, actualizaciones de datos, visitas a los domicilios, etc. 1. Definir planes de vinculación 2. Preparar material audiovisual 3. Desarrollar talleres de educación financiera 2. Identificar ruta crítica 3. Introducir cambios requeridos y monitorear	Porcentaje de socios reactivados Número de personas capacitadas
<b>1. Establecer políticas en manejo de mora y niveles de morosidad</b> <b>1. Revisión en oficinas al 5% de carpetas colocadas</b> <b>2. Visitas de seguimiento de colocación a los socios que caen en morosidad</b> <b>1. Análisis de cartera de acuerdo a la maduración y establecer responsabilidades.</b>	Informe de resultado de las campañas de cobranza 2. Socializar el manual a todo el personal 3. Evaluar el impacto de las políticas 1. Ejecutar taller sobre captaciones 2. Ejecutar taller sobre ventas 3. Ejecutar talleres sobre administración del tiempo	Informe de avance de los productos de captación
Reducir el índice de morosidad en un 5% con respecto a la mora del 31 diciembre del 2015	2. Establecer campañas de cobranza 3. Comités de seguimiento de morosidad	

Elaborado por: <b>LJ</b>	Fecha: <b>01/12/2016</b>
Revisado por: <b>EC / LO</b>	Fecha: <b>15/03/2016</b>

<b>L&amp;J</b> Auditor Independiente	 <b>“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC PELILEO LTDA., DEL CANTÓN PELILEO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERÍODO 2015”.</b>	<b>AP.01</b> <b>4/5</b>
--	---	----------------------------

### INFORME GENERAL

Incrementar el 20% de la cartera de créditos	<b>1. Definir necesidades de socios y asesores de negocios</b>	Manual actualizado
	2. Realizar taller para actualización	
	3. Aprobar el borrador de plan	
	1. Realizar taller de socialización	
	1. Establecer necesidades de capacitación	
	2. Ejecutar taller de capacitación de Metodología crediticia	
	3. Ejecutar capacitaciones en contabilidad básica y análisis financiero	
	4. Ejecutar taller sobre Excel intermedio para toma de decisiones	
	5. Ejecutar capacitación en administración de cartera de créditos	
	1. Diseñar procedimiento de evaluación	
	2. Ejecutar piloto y ajustar procedimiento	
	3. Ejecutar evaluación	

Elaborado por: <b>LJ</b>	Fecha: <b>01/12/2016</b>
Revisado por: <b>EC / LO</b>	Fecha: <b>15/03/2016</b>

## INFORME GENERAL

	MANUAL DE CRÉDITO	Elaborado en: 1. proceso de: 2. fecha de aprobación: 3. versión:	4. número de: 5. fecha de último cambio:
---	-------------------	---	---

### MANUAL DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA "SAC PELILEO LTDA."

#### CAPÍTULO I

#### DECLARACIÓN DE POLÍTICA GENERAL

##### Art. 1.- Introducción

El presente Manual de Políticas de Crédito debe constituirse en una herramienta de apoyo para la prestación del servicio de crédito de la Cooperativa Indígena "SAC PELILEO" LTDA.

El Manual ha sido diseñado considerando las prácticas usadas por la Cooperativa y las influencias del entorno financiero del país, tratando de esta manera que se adapte a los requisitos mínimos de una sana administración en el proceso de crédito.

Una vez aprobado el presente Manual por el Consejo de administración, su aplicación y ejecución corresponde a la Gerencia General, Comité de crédito y demás personal relacionado. Su revisión y ajustes se harán de acuerdo a las modificaciones que se introduzcan a las políticas de crédito, cuando las condiciones de mercado así lo ameriten. La Gerencia General hará llegar las propuestas de modificación al Consejo de administración para su aprobación.

El control de cumplimiento de este Manual, le corresponde al departamento de Auditoría Interna; quien verificará su cumplimiento y harán llegar a la Gerencia General sus observaciones y recomendaciones.

##### Art. 2.- Estrategias para el servicio de crédito

- La Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena "SAC PELILEO", como institución de intermediación financiera, tiene como propósito captar recursos financieros de personas con capacidad de ahorros y con estos apoyar a personas con necesidad de crédito, prestando con respecto a la **seguridad, liquidez, capacidad de pago y conveniencia** que presenta o que ofrece el prestatario.
- La prestación del servicio de crédito debe ser **eficiente y oportuna**, teniendo en cuenta el nivel de riesgo adecuado al tipo de operación financiera y a las tasas de interés competitivas, con el propósito de satisfacer las necesidades crediticias del socio, sin exponer la seguridad y rentabilidad de los ahorros y demás fondos que se administran.
- La finalidad del crédito es poner a disposición de los socios dedicados a actividades comerciales, de producción y consumo, el capital solicitado; requiriendo que este capital tenga un destino productivo, que genere un beneficio para el socio, permitiéndole proyectar el crecimiento de su negocio, generando posibilidades de ahorro o cubrir necesidades personales o familiares y a la Cooperativa satisfacer como mínimo el costo de capital, los gastos operativos y administrativos, así como la creación de reservas que fortalezcan su capital institucional y genere un excedente que se retribuya en beneficio del socio a través de la creación de nuevos servicios.

2

Elaborado por: <b>LJ</b>	Fecha: <b>01/12/2016</b>
Revisado por: <b>EC / LO</b>	Fecha: <b>15/03/2016</b>

<b>L&amp;J</b> Auditor Independiente	 <b>“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC PELILEO LTDA., DEL CANTÓN PELILEO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERÍODO 2015”.</b>	<b>CP.01</b> <b>1/2</b>
--	---	----------------------------

### HOJA DE MARCAS Y REFERENCIAS

$\Sigma$	SUMATORIA
✓	COTEJADO CON DOCUMENTOS
<del>✓</del>	COTEJADO SIN DOCUMENTOS
☺	CONFIRMACIÓN RESPUESTA AFIRMATIVA
<del>☺</del>	CONFIRMACIÓN RESPUESTA NEGATIVA
@	ANALIZADO
C	HALLAZGO
↕	REVISADO
⇄	INSPECCIÓN
∝	CONFRONTADO CON DOCUMENTACIÓN PROBATORIA
⊛	INCLUIR EN EL INFORME
Ⓟ	PROCESO
<Ⓜ	DEFICIENCIA CONTROL INTERNO

Elaborado por: <b>LJ</b>	Fecha: <b>01/12/2016</b>
Revisado por: <b>EC / LO</b>	Fecha: <b>15/03/2016</b>

<b>L&amp;J</b> Auditor Independiente	 <b>“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC PELILEO LTDA., DEL CANTÓN PELILEO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERÍODO 2015”.</b>	<b>AP.03</b> <b>1/4</b>
--	---	----------------------------

## PROGRAMAS DE AUDITORÍA

### FASE DE CONOCIMIENTO PRELIMINAR

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y crédito Indígena SAC Pelileo Ltda.

**Tipo de examen:** Auditoría de gestión

**Período:** Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2015

**Objetivo:** Determinar el funcionamiento de la entidad, partiendo del conocimiento integral en base a la observación y revisión documental.

Nº	PROCEDIMIENTO	REF/PT	RESP
1	Carta de Presentación de los servicios de auditoría de gestión.	<b>CP</b>	<b>LJ</b>
2	Entrevista con el Gerente de la Cooperativa para conocer su funcionamiento.	<b>EVA</b>	<b>LJ</b>
3	Efectuar la visita a las instalaciones de la Institución.	<b>VI</b>	<b>LJ</b>
4	Solicitar información General de la Cooperativa:	<b>SI</b>	<b>LJ</b>
5	Memorando de Planificación	<b>MP</b>	<b>LJ</b>

Elaborado por: <b>LJ</b>	Fecha: <b>01/12/2016</b>
Revisado por: <b>EC / LO</b>	Fecha: <b>15/03/2016</b>

<b>L&amp;J</b> Auditor Independiente	 <b>“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC PELILEO LTDA., DEL CANTÓN PELILEO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERÍODO 2015”.</b>	<b>AP.03</b> <b>2/4</b>
--	---	----------------------------

## PROGRAMAS DE AUDITORÍA

### FASE DE PLANEAMIENTO

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y crédito Indígena SAC Pelileo Ltda.

**Tipo de examen:** Auditoría de gestión

**Período:** Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2015

**Objetivo:** Evaluar el sistema de control interno y determinar los niveles de confianza y de riesgos en base al informe COSO I.

Nº	PROCEDIMIENTO	REF/PT	RESP
1	Evaluación del Control Interno por el método COSO. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entorno de Control</li> <li>• Evaluación de Riesgos</li> <li>• Actividades de Control</li> <li>• Información y Comunicación</li> <li>• Supervisión (Monitoreo)</li> </ul>	<b>ECI</b>	<b>LJ</b>
2	Matriz de Riesgos de Auditoría.	<b>MRA</b>	<b>LJ</b>
3	Informe de Control Interno	<b>HHCI</b>	<b>LJ</b>

Elaborado por: <b>LJ</b>	Fecha: <b>01/12/2016</b>
Revisado por: <b>EC / LO</b>	Fecha: <b>15/03/2016</b>

<b>L&amp;J</b> Auditor Independiente	 <b>“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC PELILEO LTDA., DEL CANTÓN PELILEO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERÍODO 2015”.</b>	<b>AP.03</b> <b>3/4</b>
--	---	----------------------------

## PROGRAMAS DE AUDITORÍA

### FASE DE EJECUCIÓN

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y crédito Indígena SAC Pelileo Ltda.

**Tipo de examen:** Auditoría de gestión

**Período:** Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2015

**Objetivo:** Aplicar Los procedimientos de auditoría para la obtención de evidencia suficiente, competente y relevante para la elaboración de los hallazgos.

N°	PROCEDIMIENTO	REF/PT	RESP
1	Verificar el proceso relacionado directamente con el talento humano y sustentado en el reglamento interno de trabajo.	VTH	LJ
2	Evaluar el proceso de otorgamiento de créditos.	POC	LJ
3	Comprobar el proceso de recuperación de cartera vencida de la Cooperativa.	RCV	LJ
4	Aplicación de Indicadores de Gestión al plan operativo anual de la cooperativa.	IG	LJ
5	Hoja de Hallazgos	HH	LJ

Elaborado por: <b>LJ</b>	Fecha: <b>01/12/2016</b>
Revisado por: <b>EC / LO</b>	Fecha: <b>15/03/2016</b>

<b>L&amp;J</b> Auditor Independiente	 <b>“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC PELILEO LTDA., DEL CANTÓN PELILEO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERÍODO 2015”.</b>	<b>AP.03</b> <b>4/4</b>
--	---	----------------------------

## PROGRAMAS DE AUDITORÍA

### FASE IV COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y crédito Indígena SAC Pelileo Ltda.

**Tipo de examen:** Auditoría de gestión

**Período:** Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2015

**Objetivo:** Presentar el informe final de auditoría con las respectivas conclusiones y recomendaciones.

N°	PROCEDIMIENTO	REF/PT	RESP
1	Carta Introdutoria	<b>CI</b>	<b>LJ</b>
2	Informe Final de Auditoria de Gestión.	<b>IF</b>	<b>LJ</b>

Elaborado por: <b>LJ</b>	Fecha: <b>01/12/2016</b>
Revisado por: <b>EC / LO</b>	Fecha: <b>15/03/2016</b>

<b>L&amp;J</b> Auditor Independiente	 <b>“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC PELILEO LTDA., DEL CANTÓN PELILEO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERÍODO 2015”.</b>	<b>AC</b>
--	---	-----------

# Archivo Corriente

**ENTIDAD:** Cooperativa de ahorro y crédito Indígena SAC Pelileo Ltda.

**TIPO DE TRABAJO:** Auditoría de Gestión.

**PERÍODO:** del 01 de Enero al 31 de Diciembre del año 2015.

Elaborado por: <b>LJ</b>	Fecha: <b>01/12/2016</b>
Revisado por: <b>EC / LO</b>	Fecha: <b>15/03/2016</b>

#### 4.2.1 Conocimiento preliminar

<b>L&amp;J</b> Auditor Independiente	 "AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC PELILEO LTDA., DEL CANTÓN PELILEO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERÍODO 2015".	<b>CP.03</b> <b>1/1</b>
--	--	----------------------------

#### FASE DE CONOCIMIENTO PRELIMINAR

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y crédito Indígena SAC Pelileo Ltda.

**Tipo de examen:** Auditoría de gestión

**Período:** Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2015

**Objetivo:** Determinar el funcionamiento de la entidad, partiendo del conocimiento integral en base a la observación y revisión documental.

Nº	PROCEDIMIENTO	REF/PT	RESP
1	Carta de Presentación de los servicios de auditoría de gestión.	<b>CP</b>	<b>LJ</b>
2	Entrevista con el Gerente de la Cooperativa para conocer su funcionamiento.	<b>EVA</b>	<b>LJ</b>
3	Efectuar la visita a las instalaciones de la Institución.	<b>VI</b>	<b>LJ</b>
4	Solicitar información General de la Cooperativa:	<b>SI</b>	<b>LJ</b>
5	Memorando de Planificación	<b>MP</b>	<b>LJ</b>

Elaborado por: <b>LJ</b>	Fecha: <b>01/12/2016</b>
Revisado por: <b>EC / LO</b>	Fecha: <b>15/03/2016</b>

<b>L&amp;J</b> Auditor Independiente	 <b>“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC PELILEO LTDA., DEL CANTÓN PELILEO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERÍODO 2015”.</b>	<b>CP.03</b> <b>1/1</b>
--	---	----------------------------

Riobamba, 01 de diciembre del 2015.

Abg.

Ángel Toalombo

**GERENTE GENERAL DE LA COAC INDÍGENA SAC PELILEO LTDA.**

Presente. -

De mi consideración,

Tengo el agrado de poner a su disposición los Servicios Profesionales de Auditoria de Gestión, nuestro propósito es satisfacer las necesidades de la Cooperativa vinculadas con evaluar el grado de eficiencia y eficacia con que se manejan los recursos disponibles en la entidad financiera al 31 de diciembre del 2015.

El objetivo principal del trabajo consistirá en emitir una opinión profesional sobre el grado de eficiencia y eficacia con que se han manejado los recursos disponibles de la empresa. El examen para tal propósito será realizado de acuerdo con las normas profesionales de auditoría vigentes en la República del Ecuador, las cuales requieren que la auditoria sea planeada y ejecutada para obtener una seguridad razonable de que los estados contables no contienen desvíos significativos por errores e irregularidades y de que han sido confeccionados de acuerdo con las normas contables profesionales vigentes en la República del Ecuador.

Elaborado por: <b>LJ</b>	Fecha: <b>01/12/2016</b>
Revisado por: <b>EC / LO</b>	Fecha: <b>15/03/2016</b>

<b>L&amp;J</b> Auditor Independiente	 <b>“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC PELILEO LTDA., DEL CANTÓN PELILEO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERÍODO 2015”.</b>	<b>CP.01</b> <b>1/3</b>
--	---	----------------------------

La auditoría consiste en determinar el riesgo y error tolerable y en el examen con base en pruebas selectivas de la evidencia pertinente. Para determinar el alcance de los procedimientos de auditoria, se dará una consideración especial a la efectividad de los sistemas de control interno y de información existente en la empresa.

Los informes que se emitirán como resultado del examen de los estados contables al 31 de diciembre del 2015 son los siguientes:

- Informe (dictamen) sobre los estados contables a dicha fecha.
- Carta de recomendaciones a la gerencia como subproducto de la labor realizada.

Espero una colaboración total con su personal y confiamos en que ellos pondrán a disposición la documentación e información que se requerirá en relación con la auditoria.

Sin otro particular.

Atentamente,

\_\_\_\_\_  
Luzmila Jerez Masaquiza.  
Auditora

Elaborado por: <b>LJ</b>	Fecha: <b>01/12/2016</b>
Revisado por: <b>EC / LO</b>	Fecha: <b>15/03/2016</b>

<b>L&amp;J</b> Auditor Independiente	 <b>“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC PELILEO LTDA., DEL CANTÓN PELILEO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERÍODO 2015”.</b>	<b>EVA.01</b> <b>1/1</b>
--	---	-----------------------------

Riobamba, 01 de diciembre del 2015.

Tal como hemos acordado, en los próximos días se llevará a cabo la entrevista con su persona de la institución. Por tanto, para recabar y preparar la información para la auditoria de gestión. Le agradecemos que autorice la misma con fecha y hora.

Quedamos a su disposición para cualquier consulta o aclaración que estime oportuna.

Saludos cordiales,

Atentamente,

---

Luzmila Jerez Masaquiza  
Auditora

Elaborado por: <b>LJ</b>	Fecha: <b>01/12/2016</b>
Revisado por: <b>EC / LO</b>	Fecha: <b>15/03/2016</b>

<b>L&amp;J</b> Auditor Independiente	 <b>“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC PELILEO LTDA., DEL CANTÓN PELILEO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERÍODO 2015”.</b>	<b>EVA.01</b> <b>1/2</b>
--	---	-----------------------------

**ENTREVISTA A LA GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC PELILEO LTDA.**

**1. ¿Realizan Planificación Estratégica?**

Sí, de manera general y de las diferentes agencias se incluyen en los objetivos de la entidad.

**2. ¿Existen métodos de difusión de la planificación estratégica hacia el personal?**

Si, se presentan capacitaciones sobre este fin.

**3. ¿Se efectúan reuniones de la alta dirección para tratar asuntos estratégicos de la institución?**

Si, el personal directivo de la cooperativa se reúne cada mes.

**4. ¿Cuáles son los atributos que más distinguen a su personal: experiencia, la dedicación, la paciencia, la lealtad, el profesionalismo o el bajo ausentismo?**

A mi parecer la experiencia del personal.

**5. ¿Considera que el departamento de Recursos Humanos de la Cooperativa... contrata a la persona correcta?**

Para cada una de la agencia se considera al jefe de cada una de ellas.

**6. ¿La Cooperativa otorga capacitaciones al personal del Departamento de Crédito y Cartera?**

De manera paulatina se realiza el proceso de capacitación.

Elaborado por: <b>LJ</b>	Fecha: <b>01/12/2016</b>
Revisado por: <b>EC / LO</b>	Fecha: <b>15/03/2016</b>

<b>L&amp;J</b> Auditor Independiente	 <b>“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC PELILEO LTDA., DEL CANTÓN PELILEO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERÍODO 2015”.</b>	<b>EVA.01</b> <b>1/3</b>
--	---	-----------------------------

**7. ¿Considera que el proceso de otorgación de crédito es adecuado y por qué?**

Si, contamos con una normativa y varios parámetros de seguridad en el otorgamiento de créditos.

**8. ¿Se ha incrementado el índice de recuperación de cartera en el último año?**

Si, el porcentaje de cartera vencida es superior al estimado por la planificación de la cooperativa.

**9. ¿Se ha realizado con anterioridad trabajos de Auditoría de Gestión?**

La agencia no ha sido objetivo de auditorías de gestión.

Elaborado por: <b>LJ</b>	Fecha: <b>01/12/2016</b>
Revisado por: <b>EC / LO</b>	Fecha: <b>15/03/2016</b>

<b>L&amp;J</b> Auditor Independiente	 <b>“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC PELILEO LTDA., DEL CANTÓN PELILEO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERÍODO 2015”.</b>	<b>SL.01</b> <b>1/1</b>
--	---	----------------------------

Riobamba, 05 de diciembre del 2015.

Abg.

Ángel Toalombo

**GERENTE GENERAL DE LA COAC INDÍGENA SAC PELILEO LTDA.**

Presente. -

De mi consideración,

Por medio de la presente tengo a bien solicitar que autorice a quien corresponda facilite la información correspondiente para hacer la Auditoria de Gestión de la Cooperativa, necesaria para preparar la misma, le agradecemos nos envíe a la brevedad, en forma física y electrónica, los siguientes documentos:

- POA
- Plan Estratégico
- Reglamento interno
- Manuales de crédito y cobranza
- Estatuto

Anticipamos nuestro agradecimiento por la atención dada a la presente.

Atentamente,

---

Luzmila Jerez Masaquiza  
Auditora

Elaborado por: <b>LJ</b>	Fecha: <b>01/12/2016</b>
Revisado por: <b>EC / LO</b>	Fecha: <b>15/03/2016</b>

<b>L&amp;J</b> Auditor Independiente	 <b>“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC PELILEO LTDA., DEL CANTÓN PELILEO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERÍODO 2015”.</b>	<b>MA.01</b> <b>2/1</b>
--	---	----------------------------

## MEMORANDUM DE AUDITORÍA

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y crédito Indígena SAC Pelileo Ltda.

**Tipo de examen:** Auditoría de gestión

**Período:** Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2015

### 1. OBJETIVOS DEL EXAMEN:

Realizar una Auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Pelileo Ltda., del cantón Pelileo, provincia de Tungurahua, período 2015, para la determinación de los niveles de eficiencia y eficacia.

### 2. ALCANCE:

La auditoría de gestión de la Cooperativa de ahorro y crédito Indígena SAC Pelileo Ltda., del período del 01 de enero y termina el 31 de diciembre del 2015. Se evaluarán los componentes Talento humano, créditos y recuperación de cartera vencida.

### 3. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES DE LA ENTIDAD:

La Cooperativa da comienzo a su vida jurídica, mediante Acuerdo Ministerial número 014-DTP-C, del 21 de mayo del 2008, con el nombre de Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Pelileo Ltda.

Elaborado por: <b>LJ</b>	Fecha: <b>01/12/2016</b>
Revisado por: <b>EC / LO</b>	Fecha: <b>15/03/2016</b>

<b>L&amp;J</b> Auditor Independiente	 <b>“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC PELILEO LTDA., DEL CANTÓN PELILEO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERÍODO 2015”.</b>	<b>MA.01</b> <b>2/2</b>
--	---	----------------------------

Anteriormente esta institución formaba parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ambato de la ciudad de Ambato, en su tiempo Matriz, convirtiéndola en una entidad independiente, responsable de su propio manejo económico, con autonomía total de toma de decisiones, con su propia Asamblea, Consejos de Administración y Vigilancia y estructura operativa.

En el 2009 se crea la agencia de la Cooperativa en la Ciudad de Antonio Ante, Provincia de Imbabura, lo que nos da experiencia para poder desarrollar nuevas agencias en Ibarra y luego en Otavalo.

#### 4. **NORMATIVA APLICABLE:**

La cooperativa está regulada por la Superintendencia de economía popular y solidaria, servicio de rentas internas, código de trabajo mediante el ministerio de trabajo.

#### 5. **PLAZOS:**

Conocimiento preliminar	10 Días
Planeamiento	10 Días
Ejecución	30 Días
Comunicación de resultados	10 Días

Elaborado por: <b>LJ</b>	Fecha: <b>01/12/2016</b>
Revisado por: <b>EC / LO</b>	Fecha: <b>15/03/2016</b>

<b>L&amp;J</b> Auditor Independiente	 <b>“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC PELILEO LTDA., DEL CANTÓN PELILEO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERÍODO 2015”.</b>	<b>MA.01</b> <b>2/3</b>
--	---	----------------------------

**6. RECURSOS:**

Suministros	500.00
Materiales	850.00
Logística	1500.00
Varios	500.00

**Atentamente;**

---

**Luzmila Jerez Masaquiza**  
**Auditora**

Elaborado por: <b>LJ</b>	Fecha: <b>01/12/2016</b>
Revisado por: <b>EC / LO</b>	Fecha: <b>15/03/2016</b>

#### 4.2.2 Planificación específica

<b>L&amp;J</b> Auditor Independiente	 <b>“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC PELILEO LTDA., DEL CANTÓN PELILEO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERÍODO 2015”.</b>	<b>AP.03</b> <b>2/4</b>
--	---	----------------------------

#### FASE DE PLANEAMIENTO

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y crédito Indígena SAC Pelileo Ltda.

**Tipo de examen:** Auditoría de gestión

**Período:** Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2015

**Objetivo:** Evaluar el sistema de control interno y determinar los niveles de confianza y de riesgos en base al informe COSO I.

Nº	PROCEDIMIENTO	REF/PT	RESP
1	Evaluación del Control Interno por el método COSO. <ul style="list-style-type: none"><li>• Ambiente de Control</li><li>• Evaluación de Riesgos</li><li>• Actividades de Control</li><li>• Información y Comunicación</li><li>• Supervisión (Monitoreo)</li></ul>	<b>ECI</b>	<b>LJ</b>
2	Matriz de Riesgos de Auditoría.	<b>MRA</b>	<b>LJ</b>
3	Informe de Control Interno	<b>ICI</b>	<b>LJ</b>

Elaborado por: <b>LJ</b>	Fecha: <b>01/12/2016</b>
Revisado por: <b>EC / LO</b>	Fecha: <b>15/03/2016</b>

<b>L&amp;J</b> Auditor Independiente	 <b>“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC PELILEO LTDA., DEL CANTÓN PELILEO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERÍODO 2015”.</b>	<b>ECL.01</b> <b>1/15</b>
--	---	------------------------------

## EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

**Componente: AMBIENTE DE CONTROL**

**Sub componente: VALORES ÉTICOS Y DE CONDUCTA INTERNA**

No.	PREGUNTA	SI	NO	CT	OBSERVACIONES
1	¿Se han definido los valores éticos y de conducta que deben observarse de manera obligatoria?		<b>X</b>	<b>0</b>	
2	¿Predica con el ejemplo por parte de los directivos y ejecutivos principales, en relación al compromiso de actuar con ética e integridad?	<b>X</b>		<b>1</b>	
3	¿El trato con empleados, clientes, proveedores, acreedores, competidores o auditores es abierto?	<b>X</b>		<b>1</b>	
4	¿Carecen de parentesco las personas que se desempeñan en áreas de control y custodian valores o dinero?		<b>X</b>	<b>0</b>	
5	¿Se abstienen los directivos y funcionarios de recomendar o presionar la contratación de familiares o personas vinculadas?		<b>X</b>	<b>0</b>	
6	¿Se controla la existencia de privilegios internos, sea de: unos empleados, clientes; y directivos?	<b>X</b>		<b>1</b>	
7	¿Existe un reglamento interno de trabajo que regule al talento humano de la entidad?	<b>X</b>		<b>1</b>	
	<b>Total</b>			<b>4</b>	

Elaborado por: <b>LJ</b>	Fecha: <b>01/12/2016</b>
Revisado por: <b>EC / LO</b>	Fecha: <b>15/03/2016</b>

<b>L&amp;J</b> Auditor Independiente	 <b>“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC PELILEO LTDA., DEL CANTÓN PELILEO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERÍODO 2015”.</b>	<b>ECL.01</b> <b>2/15</b>
--	---	------------------------------

**Componente: AMBIENTE DE CONTROL**

**Sub componente: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

No.	PREGUNTA	SI	NO	CT	OBSERVACIONES
1	¿Existe un Manual de Funciones para la cooperativa?	<b>X</b>		<b>1</b>	
2	¿Posee un organigrama de la entidad?	<b>X</b>		<b>1</b>	
3	¿Es la estructura de la organización apropiada?	<b>X</b>		<b>1</b>	
4	¿Delegan los jefes de área correctamente su autoridad?		<b>X</b>	<b>0</b>	
5	¿Se evalúan las tareas desempeñadas a la naturaleza de los cargos?		<b>X</b>	<b>0</b>	
	<b>TOTAL</b>			<b>3</b>	

Elaborado por: <b>LJ</b>	Fecha: <b>01/12/2016</b>
Revisado por: <b>EC / LO</b>	Fecha: <b>15/03/2016</b>

<b>L&amp;J</b> Auditor Independiente	 <b>“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC PELILEO LTDA., DEL CANTÓN PELILEO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERÍODO 2015”.</b>	<b>ECL.01</b> <b>3/15</b>
--	---	------------------------------

**Componente: AMBIENTE DE CONTROL**

**Sub componente: FILOSOFÍA Y ESTILO DE OPERACIÓN**

No.	PREGUNTA	SI	NO	CT	OBSERVACIONES
1	¿La administración es extremadamente conservadora para la aceptación de convenios o negocios de alto riesgos?	<b>X</b>		<b>1</b>	
2	¿La administración monitorea de cerca el cumplimiento de los objetivos estratégicos, así como de la normativa aplicable?		<b>X</b>	<b>0</b>	
3	¿La dirección promueve el cumplimiento de las leyes y normativa aplicable?	<b>X</b>		<b>1</b>	
4	¿La selección del personal, para la promoción interna, o la incorporación de nuevos elementos?		<b>X</b>	<b>0</b>	
5	¿Se han definido por escrito políticas de incentivos y motivación?	<b>X</b>		<b>1</b>	
6	¿Se cumplen las políticas de motivación en los plazos y condiciones preestablecidas?		<b>X</b>	<b>0</b>	
7	¿Las tareas excepcionales, que no corresponden a la rutina de la función son solicitadas por escrito?		<b>X</b>	<b>0</b>	

Elaborado por: <b>LJ</b>	Fecha: <b>01/12/2016</b>
Revisado por: <b>EC / LO</b>	Fecha: <b>15/03/2016</b>

<b>L&amp;J</b> Auditor Independiente	 <b>“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC PELILEO LTDA., DEL CANTÓN PELILEO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERÍODO 2015”.</b>	<b>ECL.01</b> <b>4/15</b>
--	---	------------------------------

**Componente: AMBIENTE DE CONTROL**

**Sub componente: AUTORIDAD DE LA ADMINISTRACIÓN**

No.	PREGUNTA	SI	NO	CT	OBSERVACIONES
1	¿Se encuentra impedida la aprobación de créditos para sí mismos de los miembros del Comité de Crédito?	<b>X</b>		<b>1</b>	
2	¿Se respeta el principio de autoridad, por parte de los funcionarios de mayor nivel?	<b>X</b>		<b>1</b>	
3	¿Es el Gerente la máxima autoridad para resolver los asuntos de carácter administrativo?	<b>X</b>		<b>1</b>	
Total				<b>3</b>	

No.	Subcomponente	Ponderación	Calificación
1	Valores éticos y de conducta	7	4
2	Estructura de la organización	5	3
3	Filosofía y estructura de las operaciones	7	3
4	Autoridad de la administración	3	3
<b>Total <math>\Sigma</math></b>		<b>22</b>	<b>13</b>

**Nivel de confianza = calificación total / Ponderación total \* 100**

**Nivel de confianza = 13/22 \* 100 = 59.09%**

**Nivel de riesgo = 100% - Nivel de confianza**

**Nivel de riesgo = 40.91%**

Elaborado por: <b>LJ</b>	Fecha: <b>01/12/2016</b>
Revisado por: <b>EC / LO</b>	Fecha: <b>15/03/2016</b>

<b>L&amp;J</b> Auditor Independiente	 <b>“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC PELILEO LTDA., DEL CANTÓN PELILEO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERÍODO 2015”.</b>	<b>ECL.01</b> <b>5/15</b>
--	---	------------------------------

**Componente: EVALUACIÓN DEL RIESGO**

**Sub componente: OBJETIVOS ESTRATEGICOS**

No.	PREGUNTA	SI	NO	CT	OBSERVACIONES
1	¿Se ha elaborado un plan estratégico?	<b>X</b>		<b>1</b>	
2	¿Los directivos y funcionarios claves participan en el establecimiento de los objetivos de las actividades de la cual son responsables?	<b>X</b>		<b>1</b>	
3	¿Se han definido los riesgos en función de los objetivos generales y estratégicos?	<b>X</b>		<b>1</b>	
4	¿Los objetivos estratégicos son conocidos por todos los miembros de la entidad?		<b>X</b>	<b>0</b>	
5	¿Se priorizan los riesgos en función de su relevancia, como consecuencia de una evaluación periódica de los riesgos?		<b>X</b>	<b>0</b>	
6	¿Hay consistencia entre los objetivos generales o estratégicos con los presupuestos operativos?		<b>X</b>	<b>0</b>	
	TOTAL			<b>3</b>	

Elaborado por: <b>LJ</b>	Fecha: <b>01/12/2016</b>
Revisado por: <b>EC / LO</b>	Fecha: <b>15/03/2016</b>

<b>L&amp;J</b> Auditor Independiente	 <b>“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC PELILEO LTDA., DEL CANTÓN PELILEO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERÍODO 2015”.</b>	<b>ECL.01</b> <b>6/15</b>
--	---	------------------------------

**Componente: EVALUACIÓN DEL RIESGO**

**Sub componente: ENTORNO**

No.	PREGUNTA	SI	NO	CT	OBSERVACIONES
1	¿Se conoce el nivel de desarrollo de la tecnología que existe en otras entidades de ahorro y crédito o entidades similares?		<b>X</b>	<b>0</b>	
2	¿Se conocen las necesidades y expectativas que tienen los clientes y clientes de la Institución?	<b>X</b>		<b>1</b>	
3	¿Se encuentra la entidad legalmente autorizada para operar con el público al amparo de las Leyes vigentes?	<b>X</b>		<b>1</b>	
4	¿Se ha desarrollado un plan de contingencia en el caso de que la entidad se vea expuesta a un desastre natural?		<b>X</b>	<b>0</b>	
5	¿La entidad tiene la preferencia de cooperativistas y clientes por los servicios que presta en relación con los de otras entidades similares de la localidad?	<b>X</b>		<b>1</b>	
6	¿El Comité de Crédito está integrado por personas cuya formación académica está relacionada con las actividades de control financiero?	<b>X</b>		<b>1</b>	
	<b>Total <math>\Sigma</math></b>			<b>4</b>	

Elaborado por: <b>LJ</b>	Fecha: <b>01/12/2016</b>
Revisado por: <b>EC / LO</b>	Fecha: <b>15/03/2016</b>

<b>L&amp;J</b> Auditor Independiente	 <b>“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC PELILEO LTDA., DEL CANTÓN PELILEO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERÍODO 2015”.</b>	<b>ECL.01</b> <b>7/15</b>
--	---	------------------------------

No.	Subcomponente	Ponderación	Calificación
<b>1</b>	Objetivos estratégicos	6	3
<b>2</b>	Entorno	6	4
	<b>Total <math>\Sigma</math></b>	<b>12</b>	<b>7</b>

**Nivel de confianza = calificación total / Ponderación total \* 100**

**Nivel de confianza = 7/12 \* 100 = 58.33%**

**Nivel de riesgo = 100% - Nivel de confianza**

**Nivel de riesgo = 41.67%**

Elaborado por: <b>LJ</b>	Fecha: <b>01/12/2016</b>
Revisado por: <b>EC / LO</b>	Fecha: <b>15/03/2016</b>

<b>L&amp;J</b> Auditor Independiente	 <b>“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC PELILEO LTDA., DEL CANTÓN PELILEO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERÍODO 2015”.</b>	<b>ECL.01</b> <b>8/15</b>
--	---	------------------------------

**Componente: ACTIVIDADES DE CONTROL**

**Sub componente: CRÉDITOS**

No.	PREGUNTA	SI	NO	CT	OBSERVACIONES
1	¿El solicitante cuenta con la solicitud de crédito debidamente llena y firmada?	X		1	
2	¿Se verifica si al realizar un trámite presenta la cedula de identidad original?	X		1	
3	¿Para la evaluación se verifica si el solicitante cuenta con los datos actualizados de crédito y garantías?	X		1	
4	¿En caso de que los créditos sean especiales se deberá contar con la aprobación del Consejo de Administración?	X		1	
5	¿Para la otorgación del crédito, se realiza inspecciones de la actividad que realiza el socio?	X		1	
6	¿El desembolso se realizará después de aprobado el crédito?	X		1	
7	¿Si el solicitante se atrasa en sus pagos se deberá tomar en cuenta para otorgar un nuevo crédito?		X	0	
8	¿Para realizar el desembolso del crédito en la cuenta del socio, se deberá revisar si todos los papeles están firmados?	X		1	
	<b>Total Σ</b>			<b>7</b>	

Elaborado por: <b>LJ</b>	Fecha: <b>01/12/2016</b>
Revisado por: <b>EC / LO</b>	Fecha: <b>15/03/2016</b>

<b>L&amp;J</b> Auditor Independiente	 <b>“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC PELILEO LTDA., DEL CANTÓN PELILEO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERÍODO 2015”.</b>	<b>ECL.01</b> <b>9/15</b>
--	---	------------------------------

**Componente: ACTIVIDADES DE CONTROL**

**Sub componente: TALENTO HUMANO**

No.	PREGUNTA	SI	NO	CT	OBSERVACIONES
1	¿El reglamento interno de La Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC Pelileo Ltda. Empezará a regir desde su elaboración?	X		1	
2	¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC Pelileo Ltda. Debe dar a conocer el Reglamento Interno a todos sus trabajadores?	X		1	
3	¿Son oficiales las comunicaciones, circulares, memorandos, oficios debidamente suscritos por el Representante Legal?	X		1	
4	¿Las amonestaciones y llamados de anterior serán suscritas por el encargado de Recursos humanos?	X		1	
5	¿La admisión de nuevos trabajadores es exclusiva potestad del Representante Legal?	X		1	
6	¿En el proceso de selección de ingreso del nuevo personal la Cooperativa podrá requerir la rendición de pruebas teóricas o prácticas de sus conocimientos?	X		1	
7	¿El contrato de trabajo es el único documento que faculta al trabajador ejercer su puesto?	X		1	

Elaborado por: <b>LJ</b>	Fecha: <b>01/12/2016</b>
Revisado por: <b>EC / LO</b>	Fecha: <b>15/03/2016</b>

<b>L&amp;J</b> Auditor Independiente	 <b>“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC PELILEO LTDA., DEL CANTÓN PELILEO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERÍODO 2015”.</b>	<b>ECL.01</b> <b>10/15</b>
--	---	-------------------------------

8	¿Para la suscripción del contrato de trabajo, el aspirante seleccionado debe presentar los originales y entregar copias certificadas de los títulos conferidos?	X		1	
9	¿La alteración o falsificación de los documentos presentados por el aspirante, constituye una falta grave?	X		1	
10	¿Los aspirantes seleccionados suscribirán un contrato de período de prueba máximo fijado por el Código de Trabajo?	X		1	
11	¿La jornada de trabajo será 8 horas diarias y 40 horas semanales?	X		1	
12	¿Las jornadas laborales podrán variar y establecerse de acuerdo con las exigencias del servicio o labor que realice cada trabajador, previa aprobación de la Dirección Regional del Trabajo?		X	0	
13	¿A la hora exacta de inicio de funciones, el trabajador deberá estar listo con su uniforme e implementos de seguridad?		X	0	
14	¿Las alteraciones del registro de asistencia, se las considera como falta grave?	X		1	
	<b>Total <math>\Sigma</math></b>			<b>12</b>	

Elaborado por: <b>LJ</b>	Fecha: <b>01/12/2016</b>
Revisado por: <b>EC / LO</b>	Fecha: <b>15/03/2016</b>

<b>L&amp;J</b> Auditor Independiente	 <b>“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC PELILEO LTDA., DEL CANTÓN PELILEO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERÍODO 2015”.</b>	<b>ECL.01</b> <b>11/15</b>
--	---	-------------------------------

**Componente: ACTIVIDADES DE CONTROL**

**Sub componente: RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA**

No.	PREGUNTA	SI	NO	CT	OBSERVACIONES
1	¿Se cuenta con un proceso de recuperación de cartera vendida?	<b>X</b>		1	
2	¿Se establece un responsable del proceso de recuperación de cartera vendida?	<b>X</b>		1	
3	¿Se presentan informes sobre la morosidad de los créditos?	<b>X</b>		1	
4	¿Se aplican controles claves a la gestión empresarial?		<b>X</b>	0	
5	¿Se realiza un cobro judicial cuando no se presentan los pagos?	<b>X</b>		1	
6	¿Se toman medidas correctivas ante la impuntualidad en los pagos de los socios?	<b>X</b>		1	
7	¿Se aplican indicadores de gestión a la recuperación de cartera vendida?		<b>X</b>	0	
	<b>Total <math>\Sigma</math></b>			<b>5</b>	

Elaborado por: <b>LJ</b>	Fecha: <b>01/12/2016</b>
Revisado por: <b>EC / LO</b>	Fecha: <b>15/03/2016</b>

<b>L&amp;J</b> Auditor Independiente	 <b>“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC PELILEO LTDA., DEL CANTÓN PELILEO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERÍODO 2015”.</b>	<b>ECL.01</b> <b>12/15</b>
--	---	-------------------------------

No.	Subcomponente	Ponderación	Calificación
<b>1</b>	Créditos	8	7
<b>2</b>	Talento Humano	14	12
<b>3</b>	Recuperación de cartera vencida	7	5
	<b>Total <math>\Sigma</math></b>	<b>29</b>	<b>24</b>

**Nivel de confianza = calificación total / Ponderación total \* 100**

**Nivel de confianza = 24 / 29 \* 100 = 88.76%**

**Nivel de riesgo = 100% - Nivel de confianza**

**Nivel de riesgo = 11.24%**

Elaborado por: <b>LJ</b>	Fecha: <b>01/12/2016</b>
Revisado por: <b>EC / LO</b>	Fecha: <b>15/03/2016</b>

<b>L&amp;J</b> Auditor Independiente	 <b>“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC PELILEO LTDA., DEL CANTÓN PELILEO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERÍODO 2015”.</b>	<b>ECL.01</b> <b>13/15</b>
--	---	-------------------------------

**Componente: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

**Sub componente: INFORMACIÓN**

No.	PREGUNTA	SI	NO	CT	OBSERVACIONES
1	¿Se dispone de un reglamento interno actualizado, conocen los asociados y empleados el contenido de este reglamento?	<b>X</b>		1	
2	¿Se dispone de un Manual de Control Interno para prevenir el Lavado de Activos, actualizado?		<b>X</b>	0	
3	¿Se dispone de un reglamento de manejo de inversiones financieras?	<b>X</b>		1	
4	¿Se dispone de un manual de control de la liquidez, que recoja las políticas, estrategias y procedimientos elaborados por el Consejo de Administración, respecto del manejo de la liquidez?		<b>X</b>	0	
5	¿Cuentan con información confiable y oportuna para la toma de decisiones?	<b>X</b>		1	
6	¿Se analiza la información para la toma de decisiones?	<b>X</b>		1	
	<b>Total <math>\Sigma</math></b>			<b>4</b>	

**Nivel de confianza = calificación total / Ponderación total \* 100**

**Nivel de confianza = 4 / 6 \* 100 = 66.67%**

**Nivel de riesgo = 100% - Nivel de confianza**

**Nivel de riesgo = 33.33%**

Elaborado por: <b>LJ</b>	Fecha: <b>01/12/2016</b>
Revisado por: <b>EC / LO</b>	Fecha: <b>15/03/2016</b>

<b>L&amp;J</b> Auditor Independiente	 <b>“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC PELILEO LTDA., DEL CANTÓN PELILEO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERÍODO 2015”.</b>	<b>ECL.01</b> <b>14/15</b>
--	---	-------------------------------

**Componente: SEGUIMIENTO**

**Sub componente: SEGUIMIENTO**

No.	PREGUNTA	SI	NO	CT	OBSERVACIONES
1	¿Se han aplicado evaluaciones a la cooperativa?	<b>X</b>		1	
2	¿Se aplican las recomendaciones hechas a la entidad?		<b>X</b>	0	
3	¿Se aplican indicadores de gestión a lo planificado?		<b>X</b>	0	
4	¿Se establecen medidas correctivas a las deficiencias encontradas?		<b>X</b>	0	
	<b>Total <math>\Sigma</math></b>			<b>1</b>	

**Nivel de confianza = calificación total / Ponderación total \* 100**

**Nivel de confianza = 1 / 4 \* 100 = 25%**

**Nivel de riesgo = 100% - Nivel de confianza**

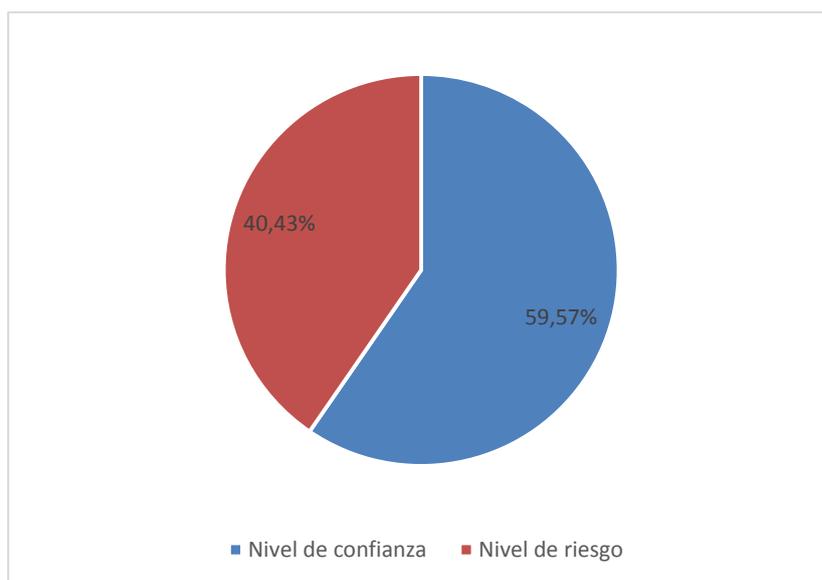
**Nivel de riesgo = 75%**

Elaborado por: <b>LJ</b>	Fecha: <b>01/12/2016</b>
Revisado por: <b>EC / LO</b>	Fecha: <b>15/03/2016</b>

<b>L&amp;J</b> Auditor Independiente	 <b>“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC PELILEO LTDA., DEL CANTÓN PELILEO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERÍODO 2015”.</b>	<b>ECL.01</b> <b>15/15</b>
--	---	-------------------------------

### DETERMINACIÓN DE LOS NIVELES DE CONFIANZA Y RIESGO

No.	Componentes	Nivel de confianza	Nivel de riesgo
1	Ambiente de control	59.09%	40.91%
2	Evaluación del riesgo	58.33%	41.67%
3	Actividades de control	88.76%	11.24%
4	Información y comunicación	66.67%	33.33%
5	Seguimiento	25%	75%
	<b>Total</b>	<b>59.57%</b>	<b>40.43%</b>



Elaborado por: <b>LJ</b>	Fecha: <b>01/12/2016</b>
Revisado por: <b>EC / LO</b>	Fecha: <b>15/03/2016</b>

<b>L&amp;J</b> Auditor Independiente	 <b>“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC PELILEO LTDA., DEL CANTÓN PELILEO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERÍODO 2015”.</b>	<b>MR.01</b> <b>1/1</b>
--	---	----------------------------

No.	Componentes	Nivel de riesgo	Procedimientos
1	Ambiente de control	40.91% Moderado	Verificar el proceso relacionado directamente con el talento humano y sustentado en el reglamento interno de trabajo.
2	Evaluación del riesgo	41.67% Moderado	Evaluar el proceso de otorgamiento de créditos.
3	Actividades de control	11.24% Bajo	Comprobar el proceso de recuperación de cartera vencida de la Cooperativa.
4	Información y comunicación	33.33% Moderado	Aplicación de Indicadores de Gestión al plan operativo anual de la cooperativa.
5	Seguimiento	75% Alto	Hoja de Hallazgos

Elaborado por: <b>LJ</b>	Fecha: <b>01/12/2016</b>
Revisado por: <b>EC / LO</b>	Fecha: <b>15/03/2016</b>

<b>L&amp;J</b> Auditor Independiente	 <b>“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC PELILEO LTDA., DEL CANTÓN PELILEO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERÍODO 2015”.</b>	<b>ICI.01</b> <b>1/2</b>
--	---	-----------------------------

## INFORME DE CONTROL INTERNO

### 1. OBJETIVOS DEL EXAMEN:

Realizar una Auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., del cantón Ambato, provincia de Tungurahua, período 2015, para la determinación de los niveles de eficiencia y eficacia.

### 2. ALCANCE:

La auditoría de gestión de la Cooperativa de ahorro y crédito Indígena SAC Ltda., del período del 01 de enero y termina el 31 de diciembre del 2015 Se evaluarán los componentes Talento humano, créditos y recuperación de cartera vencida.

### 3. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES DE LA ENTIDAD:

La Cooperativa da comienzo a su vida jurídica, mediante Acuerdo Ministerial número 014-DTP-C, del 21 de mayo del 2008, con el nombre de Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Pelileo Ltda.

Anteriormente esta institución formaba parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC de la ciudad de Ambato, en su tiempo Matriz, convirtiéndola en una entidad independiente, responsable de su propio manejo económico, con autonomía total de toma de decisiones, con su propia Asamblea, Consejos de Administración y Vigilancia y estructura operativa.

En el 2009 se crea la agencia de la Cooperativa en la Ciudad de Antonio Ante, Provincia de Imbabura, lo que nos da experiencia para poder desarrollar nuevas agencias en Ibarra y luego en Otavalo.

### 1. NORMATIVA APLICABLE:

La cooperativa está regulada por la Superintendencia de economía popular y solidaria, servicio de rentas internas, código de trabajo mediante el ministerio de trabajo.

Elaborado por: <b>LJ</b>	Fecha: <b>01/12/2016</b>
Revisado por: <b>EC / LO</b>	Fecha: <b>15/03/2016</b>

<b>L&amp;J</b> Auditor Independiente	 <b>“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC PELILEO LTDA., DEL CANTÓN PELILEO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERÍODO 2015”.</b>	<b>ICI.01</b> <b>2/2</b>
--	---	-----------------------------

## 2. **NORMATIVA APLICABLE:**

La cooperativa está regulada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, servicio de Rentas Internas, Código de Trabajo mediante el Ministerio de Trabajo.

### **RESULTADOS DEL CONTROL INTERNO**

El ambiente de control se ve marcado por la ausencia de políticas de valores éticos y de conducta del personal, esto afecta el correcto desempeño empresarial, cabe recalcar que no se aplican políticas que aporten al correcto desempeño institucional.

En la evaluación del riesgo se establece que no se identifican ningún tipo de riesgo, ausencia de controles sobre los mismos y de esta forma se desconoce su impacto es indispensable la realización de un plan de mitigación de riesgos.

Las actividades de control se enfocaron a tres sub componentes, talento humano, créditos y recuperación de cartera vencida, determinándose la existencia de una normativa, pero no se aplican evaluaciones para determinar su cumplimiento.

La cadena de información es ineficiente no se cuenta con información oportuna y al día para la toma de decisiones necesaria para marcar el crecimiento empresarial. Finalmente, no se aplican actividades de seguimiento a las recomendaciones hechas a la misma.

Atentamente;

---

Luzmila Jerez Masaquiza

Auditora

Elaborado por: <b>LJ</b>	Fecha: <b>01/12/2016</b>
Revisado por: <b>EC / LO</b>	Fecha: <b>15/03/2016</b>

### 4.2.3 Ejecución

<b>L&amp;J</b> Auditor Independiente	 "AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC PELILEO LTDA., DEL CANTÓN PELILEO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERÍODO 2015".	<b>AP.03</b> <b>3/4</b>
--	--	----------------------------

### FASE DE EJECUCIÓN

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y crédito Indígena SAC Pelileo Ltda.

**Tipo de examen:** Auditoría de gestión

**Período:** Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2015

**Objetivo:** Aplicar Los procedimientos de auditoría para la obtención de evidencia suficiente, competente y relevante para la elaboración de los hallazgos.

Nº	PROCEDIMIENTO	REF/PT	RESP
1	Verificar el proceso relacionado directamente con el talento humano y sustentado en el reglamento interno de trabajo.	VTH	LJ
2	Evaluar el proceso de otorgamiento de créditos.	POC	LJ
3	Comprobar el proceso de recuperación de cartera vencida de la Cooperativa.	RCV	LJ
4	Aplicación de Indicadores de Gestión al plan operativo anual de la cooperativa.	IG	LJ
5	Hoja de Hallazgos	HH	LJ

Elaborado por: <b>LJ</b>	Fecha: <b>01/12/2016</b>
Revisado por: <b>EC / LO</b>	Fecha: <b>15/03/2016</b>

<b>L&amp;J</b> Auditor Independiente	 <b>“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC PELILEO LTDA., DEL CANTÓN PELILEO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERÍODO 2015”.</b>	<b>VTH</b> <b>1/1</b>
--	---	--------------------------

### REQUISITOS INGRESO DE PERSONAL

No.	Requisitos	SI	NO
	Formulario de datos personales del trabajador	<b>0</b>	<b>10</b>
1	Hoja de vida actualizada	10	0
2	Certificados de honorabilidad	0	10
3	Originales de cédula y papeleta de votación	10	0
4	Presentar títulos o certificados legalmente conferidos por la autoridad competente	10	0
5	Partida de matrimonio y de nacimiento de sus hijos según el caso	0	10
6	Dos fotografías tamaño carné	10	0
7	Formulario N° 107	0	10
8	Certificados de trabajo	10	0
	<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>30</b>

En lo referente al formulario de datos personales ningún empleado llena dicha documentación.

Una vez aplicado el proceso de verificación se estableció un cumplimiento del 70%, las principales deficiencias son la falta de certificados de honorabilidad y partidas de matrimonio o nacimiento de los hijos.

Elaborado por: <b>LJ</b>	Fecha: <b>01/12/2016</b>
Revisado por: <b>EC / LO</b>	Fecha: <b>15/03/2016</b>

<b>L&amp;J</b> Auditor Independiente	 <b>“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC PELILEO LTDA., DEL CANTÓN PELILEO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERÍODO 2015”.</b>	<b>POC</b> <b>1/2</b>
--	---	--------------------------

### PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS.

No.	Detalle	SI	NO
1	Evaluación y visita a solicitantes.	12	0
2	Propuesta y recomendación para aprobación de créditos.	8	4
3	Decisión de aprobación de la solicitud de crédito.	10	2
4	Seguimiento y recuperación del crédito otorgado	12	0
<b>Total</b>		<b>42</b>	<b>6</b>

Se solicitó el acceso a doce carpetas o expedientes de crédito definiéndose un nivel de cumplimiento del 87.50%, no se encontraron reportes de propuestas y recomendaciones hechas en el proceso de otorgamiento, falta la aprobación de la solicitud de crédito.

Elaborado por: <b>LJ</b>	Fecha: <b>01/12/2016</b>
Revisado por: <b>EC / LO</b>	Fecha: <b>15/03/2016</b>

<b>L&amp;J</b> Auditor Independiente	 <b>“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC PELILEO LTDA., DEL CANTÓN PELILEO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERÍODO 2015”.</b>	<b>POC</b> <b>2/2</b>
--	---	--------------------------

### REQUISITOS PARA EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS

No.	Requisitos	SI	NO
1	Solicitud de crédito debidamente llenada y firmada.	12	0
2	Presentar los datos actualizados de créditos vigentes y garantías.	10	2
3	Los ingresos del solicitante deben ser confiables y encontrarse actualizados.	10	2
4	Contar con un reporte que demuestre el análisis realizado de la solicitud de crédito.	12	2
5	Informe de crédito en el que constarán el monto aprobado y demás requisitos que tendrá que cumplir el socio beneficiario.	12	0
6	Copia del documento de identificación del deudor y garante.	10	2
7	Copia del Registro Único de Contribuyentes o RISE de ser el caso.	6	6
8	Copias actualizadas de documentos que certifiquen la situación financiera del socio y garante.	8	4
9	Copias de documentos de respaldo legal de las garantías constituidas.	10	2
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>20</b>

De las doce carpetas revisadas de créditos se determinó un nivel de cumplimiento del 83.33%, y un incumplimiento del 16.67%, por la no presentación principalmente de la copia del RUC o RISE.

Elaborado por: <b>LJ</b>	Fecha: <b>01/12/2016</b>
Revisado por: <b>EC / LO</b>	Fecha: <b>15/03/2016</b>

<b>L&amp;J</b> Auditor Independiente	 <b>“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC PELILEO LTDA., DEL CANTÓN PELILEO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERÍODO 2015”.</b>	<b>POC</b> <b>1/2</b>
--	---	--------------------------

**COMPROBAR EL PROCESO DE RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DE LA COOPERATIVA.**

No.	Procedimientos	SI	NO
1	Gestión preventiva mediante llamadas telefónicas	10	0
2	Gestión de cobranza vía telefónica, a partir del primer día de mora	8	2
3	Cobranza al domicilio o negocio del deudor	6	4
4	Cobrar al garante, en caso de que el deudor no lo hiciera	2	8
5	Recurrir a los centros de Mediación y arbitraje	4	6
6	A partir de los 60 días de vencida la cuota, se procederá a la Cobranza extrajudicial	2	8
7	Cobranza judicial, en caso que los deudores no han pagado sus obligaciones crediticias en el plazo establecido	2	8
	<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>36</b>

Se verificó 10 procesos de recuperación de cartera estableciéndose lo siguiente, un nivel de cumplimiento del 48.57%, no se ha aplicado la cobranza al garante, ni se ha aplicado la mediación en centro de arbitraje, varios no fueron incluidos en la cobranza extrajudicial.

Elaborado por: <b>LJ</b>	Fecha: <b>01/12/2016</b>
Revisado por: <b>EC / LO</b>	Fecha: <b>15/03/2016</b>

<b>L&amp;J</b> Auditor Independiente	 <b>“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC PELILEO LTDA., DEL CANTÓN PELILEO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERÍODO 2015”.</b>	<b>IG</b> <b>1/5</b>
--	---	-------------------------

<b>Indicador</b>	<b>PORCENTAJE DE NUEVOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC PELILEO LTDA.</b>
<b>Meta</b>	10%
<b>Resultado</b>	9.20%
<b>Índice</b>	$\frac{\text{Resultado}}{\text{Meta}} \times 100$ $\frac{9.20\%}{10\%} \times 100$ <p>92%</p>
<b>Brecha</b>	100% - 92% = 8%
<b>Interpretaciones</b>	Se ha establecido un cumplimiento del 92%, es decir se captaron menos socios de los previstos a pesar de contar con una campaña publicitaria enfocada a este particular.

Elaborado por: <b>LJ</b>	Fecha: <b>01/12/2016</b>
Revisado por: <b>EC / LO</b>	Fecha: <b>15/03/2016</b>

<b>L&amp;J</b> Auditor Independiente	 <b>“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC PELILEO LTDA., DEL CANTÓN PELILEO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERÍODO 2015”.</b>	<b>IG</b> <b>2/5</b>
--	---	-------------------------

<b>Indicador</b>	<b>PORCENTAJE DE SOCIOS ACTIVOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA.</b>
<b>Meta</b>	70% ( socios 9000, meta 6300)
<b>Resultado</b>	79% (socios 9000. Meta 7110)
<b>Índice</b>	$\frac{\text{Resultado}}{\text{Meta}} \times 100$ $\frac{79\%}{70\%} \times 100$ <p>113%</p>
<b>Brecha</b>	100% - 113% = -13%
<b>Interpretaciones</b>	Se determinó que se sobrepasó la meta con una brecha positiva el 13%, mejorando la gestión de la cooperativa y movimiento económico de la misma.

Elaborado por: <b>LJ</b>	Fecha: <b>01/12/2016</b>
Revisado por: <b>EC / LO</b>	Fecha: <b>15/03/2016</b>

<b>L&amp;J</b> Auditor Independiente	 <b>“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC PELILEO LTDA., DEL CANTÓN PELILEO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERÍODO 2015”.</b>	<b>IG</b> <b>3/5</b>
--	---	-------------------------

<b>Indicador</b>	<b>PORCENTAJE DE CAPTACIONES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC PELILEO LTDA.</b>
<b>Meta</b>	20%
<b>Resultado</b>	19.52%
<b>Índice</b>	$\frac{\textit{Resultado}}{\textit{Meta}} \times 100$ $\frac{19.52\%}{20\%} \times 100$ <p>97.60%</p>
<b>Brecha</b>	Se estableció una brecha negativa del 2.40%
<b>Interpretaciones</b>	En base a la información dada por la cooperativa se fijó que la meta se cumplió en un 97.60%

Elaborado por: <b>LJ</b>	Fecha: <b>01/12/2016</b>
Revisado por: <b>EC / LO</b>	Fecha: <b>15/03/2016</b>

<b>L&amp;J</b> Auditor Independiente	 <b>“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC PELILEO LTDA., DEL CANTÓN PELILEO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERÍODO 2015”.</b>	<b>IG</b> <b>4/5</b>
--	---	-------------------------

<b>Indicador</b>	<b>PORCENTAJE DE RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC PELILEO LTDA.</b>
<b>Meta</b>	5%
<b>Resultado</b>	11%
<b>Índice</b>	$\frac{\textit{Resultado}}{\textit{Meta}} \times 100$ $\frac{11\%}{5\%} \times 100$ <p>220%</p>
<b>Brecha</b>	Se estableció una brecha negativa del 120%
<b>Interpretaciones</b>	En base a la información proporcionada por la Cooperativa se establece una brecha negativa del 120%.

Elaborado por: <b>LJ</b>	Fecha: <b>01/12/2016</b>
Revisado por: <b>EC / LO</b>	Fecha: <b>15/03/2016</b>

<b>L&amp;J</b> Auditor Independiente	 <b>“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC PELILEO LTDA., DEL CANTÓN PELILEO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERÍODO 2015”.</b>	<b>IG</b> <b>5/5</b>
--	---	-------------------------

<b>Indicador</b>	<b>PORCENTAJE DE CARTERA VENCIDA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC PELILEO LTDA.</b>
<b>Meta</b>	20%
<b>Resultado</b>	18.63%
<b>Índice</b>	$\frac{\text{Resultado}}{\text{Meta}} \times 100$ $\frac{18.63\%}{20\%} \times 100$ <p>93.15%</p>
<b>Brecha</b>	Se estableció una brecha negativa del 6.85%
<b>Interpretaciones</b>	En base a la información dada por la cooperativa se fijó una meta de incumplida del 6.85%, debido a que no se alcanza en el tiempo previsto.

Elaborado por: <b>LJ</b>	Fecha: <b>01/12/2016</b>
Revisado por: <b>EC / LO</b>	Fecha: <b>15/03/2016</b>

<b>L&amp;J</b> Auditor Independiente	 <b>“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC PELILEO LTDA., DEL CANTÓN PELILEO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERÍODO 2015”.</b>	<b>VTH</b> <b>1/8</b>
--	---	--------------------------

## REFERENCIA

HALLAZGO N1

<b>Título</b>	<b>NO SE PRESENTA LA TOTALIDAD DE LA DOCUMENTACIÓN PARA LA CONTRATACIÓN</b>
<b>Condición</b>	Se verificó los expedientes del personal estableciéndose que solo se cuentan con el 70% de los requisitos indispensables para la elaboración del contrato de trabajo.
<b>Criterio</b>	<p><i>Reglamento interno de trabajo</i></p> <p><i>Art 11.- Del aspirante que haya sido declarado apto para cumplir las funciones inherentes al puesto, en forma previa a la suscripción del contrato correspondiente, deberá llenar un formulario de “datos personales del trabajador”; entre la cuales se hará constar la dirección de su domicilio permanente, los numero telefónico (celular y fijo), que faciliten su ubicación y número de contacto referenciales para prevenir inconvenientes por cambio de domicilio.</i></p> <p><i>Para la suscripción del contrato de trabajo, al aspirante seleccionado deberá presentar los siguientes documentos actualizados:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li><i>a. Hoja de vida actualizada</i></li> <li><i>b. Al menos dos (2) certificados de honorabilidad</i></li> <li><i>c. Exigir originales y entregar 2 copias legibles y a color de la cedula de ciudadanía; Certificado de votación; y, licencia de manejo cuando corresponda.</i></li> <li><i>d. Presentar lo originales y entregar copias de los certificados y títulos legalmente conferidos, con el correspondiente registro de la autoridad pública competente.</i></li> <li><i>e. Partida de matrimonio y de nacimiento de sus hijos según el caso.</i></li> <li><i>f. Dos fotografías actualizadas tamaño carne.</i></li> </ol>

Elaborado por: <b>LJ</b>	Fecha: <b>01/12/2016</b>
Revisado por: <b>EC / LO</b>	Fecha: <b>15/03/2016</b>

<b>L&amp;J</b> Auditor Independiente	 <b>“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC PELILEO LTDA., DEL CANTÓN PELILEO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERÍODO 2015”.</b>	<b>HH</b> <b>2/8</b>
--	---	-------------------------

HALLAZGO N1

	<p><i>g. Formulario de retenciones en la fuente del impuesto a la renta (N 107), conferido por el último empleador.</i></p> <p><i>h. Certificados de trabajo</i></p>
<b>Causa</b>	El encargado del talento humano no ha solicitado los requisitos como establece el reglamento interno.
<b>Efecto</b>	El 30% de los requisitos no se incluyeron en los expedientes.
<b>Conclusión</b>	En el art. 11 de reglamento interno de trabajo se fijó los requisitos que se debe adjuntar para la elaboración del contrato de trabajo, determinados que no se incumplen en un 30%.
<b>Recomendación</b>	Al encargado del talento humano se le recomienda solicitar los requisitos faltantes por expediente a fin de completar la documentación.

Elaborado por: <b>LJ</b>	Fecha: <b>01/12/2016</b>
Revisado por: <b>EC / LO</b>	Fecha: <b>15/03/2016</b>

<b>L&amp;J</b> Auditor Independiente	 <b>“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC PELILEO LTDA., DEL CANTÓN PELILEO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERÍODO 2015”.</b>	<b>HH</b> <b>3/8</b>
--	---	-------------------------

HALLAZGO N2

<b>Título</b>	<b>NO SE PRESENTA LA TOTALIDAD DE LA DOCUMENTACIÓN PARA EL OTORGAMIENTO DE CREDITO</b>
<b>Condición</b>	Se verificó los expedientes de 12 créditos determinados un nivel de cumplimiento del 87.50%, faltando puntos claves del proceso como son la aprobación y aplicación de recomendaciones.
<b>Criterio</b>	<p><i>Manual de créditos</i></p> <p><i>Etapas de la concesión de crédito;</i></p> <p>a. <i>Evaluación y visita a solicitantes; una vez receptada la solicitud de crédito se procede con la recolección de información, documentos y datos necesarios para realizar los análisis pertinentes como económicos, financieros, de moralidad del socio, entre otros.</i></p> <p><i>En esta etapa se deberá verificar la consistencia y veracidad de la información obtenida, pudiendo incluir visitas personalizadas.</i></p> <p>b. <i>Propuesta y recomendaciones para la aprobación de créditos: posterior a la etapa de evaluación y visita, si el ejecutivo de negocios recomienda la aprobación del mismo realizara la propuesta al correspondiente nivel de aprobación. Si el ejecutivo de negación no recomienda la aprobación de la solicitud, entonces finaliza el proceso. La propuesta debe encontrarse documentada y contener como mínimo:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Condiciones del financiamiento</i></li> <li>- <i>Análisis de la información financiera y capacidad de pago, presentada por el solicitante.</i></li> <li>- <i>Determinación de la voluntad de pago.</i></li> <li>- <i>Historial crediticio</i></li> <li>- <i>Justificación del patrimonio.</i></li> </ul>

Elaborado por: <b>LJ</b>	Fecha: <b>01/12/2016</b>
Revisado por: <b>EC / LO</b>	Fecha: <b>15/03/2016</b>

<b>L&amp;J</b> Auditor Independiente	 <b>“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC PELILEO LTDA., DEL CANTÓN PELILEO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERÍODO 2015”.</b>	<b>HH</b> <b>4/8</b>
--	---	-------------------------

HALLAZGO N2

<b>Criterio</b>	<p><i>c. Decisión de aprobación: La aprobación o negación de las solicitudes se realizará de acuerdo a los niveles establecidos en este manual.</i></p> <p><i>d. Seguimiento y recuperación: Posterior al desembolso del crédito se deberá realizar las gestiones de seguimiento y recuperación de la operación concedida de forma permanente, evitando el vencimiento de las cuotas pactadas en los plazos establecidos.</i></p>
<b>Causa</b>	El encargado del proceso de otorgamiento de crédito no aplica evaluaciones al proceso de otorgamiento de créditos.
<b>Efecto</b>	El 12.50% del proceso no se cumple.
<b>Conclusión</b>	El proceso de otorgamiento de créditos está regulado en el manual, definiéndose cuales son las etapas a cumplirse, siendo cuatro, se estableció que no se han cumplido debido a que dos pasos no cuentan con evidencias de su realización.
<b>Recomendación</b>	Al encargado de la aprobación de créditos realizar evaluaciones permanentes a fin de establecer el cumplimiento debido de lo establecido en el manual de créditos.

Elaborado por: <b>LJ</b>	Fecha: <b>01/12/2016</b>
Revisado por: <b>EC / LO</b>	Fecha: <b>15/03/2016</b>

<b>L&amp;J</b> Auditor Independiente	 <b>“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC PELILEO LTDA., DEL CANTÓN PELILEO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERÍODO 2015”.</b>	<b>HH</b> <b>5/8</b>
--	---	-------------------------

### HALLAZGO N3

<b>Título</b>	<b>INCUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS</b>
<b>Condición</b>	Se verificó los expedientes de 12 créditos determinados un nivel de cumplimiento del 83.33%, y un incumplimiento del 16.67%, por la no presentación principalmente de la copia del RUC o RISE.
<b>Criterio</b>	<p><i>Manual de créditos</i></p> <p><i>Condiciones a cumplir en la concesión de crédito;</i></p> <p><i>Para la concesión de crédito se debe cumplir como mínimo con las siguientes condiciones:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Solicitud de crédito debidamente llenada y firmada.</i></li> <li>- <i>Presentar los datos actualizados de créditos vigentes y garantías.</i></li> <li>- <i>Los ingresos del solicitante deben ser confiables y encontrarse actualizados.</i></li> <li>- <i>Contar con un reporte que demuestre el análisis realizado de la solicitud de crédito.</i></li> <li>- <i>Informe de crédito en el que constarán el monto aprobado y demás requisitos que tendrá que cumplir el socio beneficiario.</i></li> <li>- <i>Copia del documento de identificación del deudor y garante.</i></li> <li>- <i>Copia del Registro Único de Contribuyentes o RISE de ser el caso.</i></li> <li>- <i>Copias actualizadas de documentos que certifiquen la situación financiera del socio y garante.</i></li> <li>- <i>Copias de documentos de respaldo legal de las garantías constituidas.</i></li> </ul>
<b>La Causa</b>	El encargado del proceso de otorgamiento de crédito debe verificar la presentación de la totalidad de los requisitos para recibir el crédito.
<b>Efecto</b>	El 16.67% de los requisitos se incumplen.

Elaborado por: <b>LJ</b>	Fecha: <b>01/12/2016</b>
Revisado por: <b>EC / LO</b>	Fecha: <b>15/03/2016</b>

<b>L&amp;J</b> Auditor Independiente	 <b>“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC PELILEO LTDA., DEL CANTÓN PELILEO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERÍODO 2015”.</b>	<b>HH</b> <b>6/8</b>
--	---	-------------------------

HALLAZGO N3

<b>Conclusión</b>	El proceso de otorgamiento de créditos establece la presentación de nueve requisitos, de no presentarse no se podía entregar los créditos, pero a pesar de su incumplimiento fueron otorgados en su totalidad.
<b>Recomendación</b>	Al encargado de la aprobación de créditos verificar la presentación de la totalidad de los requisitos a fin de mantener la legalidad en el otorgamiento de crédito.

Elaborado por: <b>LJ</b>	Fecha: <b>01/12/2016</b>
Revisado por: <b>EC / LO</b>	Fecha: <b>15/03/2016</b>

<b>L&amp;J</b> Auditor Independiente	 <b>“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC PELILEO LTDA., DEL CANTÓN PELILEO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERÍODO 2015”.</b>	<b>HH</b> <b>7/8</b>
--	---	-------------------------

## HALLAZGO N4

Título	INCUMPLIMIENTO DE LA COBRANZA
<b>Condición</b>	Se verificó los expedientes de 12 créditos determinados un nivel de cumplimiento del 83.33%, y un incumplimiento del 16.67%, por la no presentación principalmente de la copia del RUC o RISE.
<b>Criterio</b>	<i>Manual de créditos</i>  <i>Gestión preventiva mediante llamadas telefónicas</i> <i>Gestión de cobranza vía telefónica, a partir del primer día de mora</i> <i>Cobranza al domicilio o negocio del deudor</i> <i>Cobrar al garante, en caso de que el deudor no lo hiciera</i> <i>Recurrir a los centros de Mediación y arbitraje</i> <i>A partir de los 60 días de vencida la cuota, se procederá a la Cobranza extrajudicial</i> <i>Cobranza judicial, en caso que los deudores no han pagado sus obligaciones crediticias en el plazo establecido</i>
<b>La Causa</b>	El encargado del proceso de la recuperación no aplica el proceso en su totalidad a fin de recuperar los valores.
<b>Efecto</b>	El 16.67% de, proceso de cobranza no se cumplió.
<b>Conclusión</b>	El proceso de cobranza no se ha realizado debidamente dejando de recuperar los valores y afectando a la cooperativa.
<b>Recomendación</b>	Al encargado de la recuperación de cartera debe aplicar la totalidad del proceso para manteniendo la cartera depurada.

Elaborado por: <b>LJ</b>	Fecha: <b>01/12/2016</b>
Revisado por: <b>EC / LO</b>	Fecha: <b>15/03/2016</b>

<b>L&amp;J</b> Auditor Independiente	 <b>“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC PELILEO LTDA., DEL CANTÓN PELILEO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERÍODO 2015”.</b>	<b>HH</b> <b>8/8</b>
--	---	-------------------------

## HALLAZGO N5

<b>Título</b>	<b>NO SE FIRMAN LOS CRÉDITOS</b>
<b>Condición</b>	Se verificó doce carpetas se pudo establecer que no se incluyeron las firmas de todos los participantes del comité de créditos.
<b>Criterio</b>	<p><i>Manual de créditos</i></p> <p><i>Acta de Aprobación</i></p> <p><i>La constancia de las actuaciones de los niveles de aprobación, así como la decisión adoptada frente a las solicitudes de crédito, deberán constar en el acta correspondiente, la misma que deberá contener como mínimo la siguiente información:</i></p> <p><i>a. Fecha, hora y responsables.</i></p> <p><i>b. Descripción de las solicitudes de crédito presentadas, donde deberá constar el número de solicitud, identificación y nombre del solicitante, tipo de crédito, detalle de la garantía, plazo, monto solicitado, monto aprobado y plazo aprobado.</i></p> <p><i>c. Comentarios de los participantes y decisión final de aprobación o negación.</i></p> <p><i>d. Firmas de los participantes</i></p>
<b>Causa</b>	No se verifican los procesos de otorgamiento por lo que desconocían de la ausencia de firmas en las actas.
<b>Efecto</b>	El 30% del incumplimiento de firmas de actas.
<b>Conclusión</b>	Se verificó la normativa que regula la entidad, en el otorgamiento de créditos determinándose que no se cumple con la firma de las actas como marca la normativa, llegando a la presentar un cumplimiento del 30%
<b>Recomendación</b>	Se recomienda revisar las actas de aprobación para que se cumplan con lo pactado y se considere la legalidad de la información operativa presentada.

Elaborado por: <b>LJ</b>	Fecha: <b>01/12/2016</b>
Revisado por: <b>EC / LO</b>	Fecha: <b>15/03/2016</b>

#### 4.2.4 Comunicación de resultados

<b>L&amp;J</b> Auditor Independiente	 <b>“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC PELILEO LTDA., DEL CANTÓN PELILEO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERÍODO 2015”.</b>	<b>AP.03</b> <b>4/4</b>
--	---	----------------------------

### FASE IV COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y crédito Indígena SAC Pelileo Ltda.

**Tipo de examen:** Auditoría de gestión

**Período:** Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2015

**Objetivo:** Presentar el informe final de auditoría con las respectivas conclusiones y recomendaciones.

Nº	PROCEDIMIENTO	REF/PT	RESP
1	Carta Introdutoria	CI	LJ
2	Informe Final de Auditoria de Gestión.	IF	LJ

Elaborado por: <b>LJ</b>	Fecha: <b>01/12/2016</b>
Revisado por: <b>EC / LO</b>	Fecha: <b>15/03/2016</b>

<b>L&amp;J</b> Auditor Independiente	 <b>“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC PELILEO LTDA., DEL CANTÓN PELILEO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERÍODO 2015”.</b>	<b>CI</b> <b>1/1</b>
--	---	-------------------------

Riobamba, 08 de enero del 2017.

Abg.

Ángel Toalombo

**GERENTE GENERAL DE LA COAC INDÍGENA SAC PELILEOLTDA.**

Presente. -

De mi consideración,

Tal como hemos acordado, se finaliza el proceso de auditoría presentando el siguiente informe. Por tanto, presento el informe final de auditoría Le agradecemos que autorice su lectura en la fecha que usted lo estime conveniente.

Quedamos a su disposición para cualquier informe.

Saludos cordiales,

\_\_\_\_\_  
Luzmila Jerez Masaquiza

**Auditora**

Elaborado por: <b>LJ</b>	Fecha: <b>01/12/2016</b>
Revisado por: <b>EC / LO</b>	Fecha: <b>15/03/2016</b>

## **INFORME DE FINAL**

### **1. OBJETIVOS DEL EXAMEN:**

Realizar una Auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., del cantón Ambato, provincia de Tungurahua, período 2015, para la determinación de los niveles de eficiencia y eficacia.

### **2. ALCANCE:**

La auditoría de gestión de la Cooperativa de ahorro y crédito Indígena SAC Ltda., del período del 01 de enero y termina el 31 de diciembre del 2016. Se evaluarán los componentes Talento humano, créditos y recuperación de cartera vencida.

### **3. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES DE LA ENTIDAD:**

La Cooperativa da comienzo a su vida jurídica, mediante Acuerdo Ministerial número 014-DTP-C, del 21 de mayo del 2008, con el nombre de Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Pelileo Ltda.

Anteriormente esta institución formaba parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC de la ciudad de Ambato, en su tiempo Matriz, convirtiéndola en una entidad independiente, responsable de su propio manejo económico, con autonomía total de toma de decisiones, con su propia Asamblea, Consejos de Administración y Vigilancia y estructura operativa.

En el 2009 se crea la agencia de la Cooperativa en la Ciudad de Antonio Ante, Provincia de Imbabura, lo que nos da experiencia para poder desarrollar nuevas agencias en Ibarra y luego en Otavalo.

### **4. NORMATIVA APLICABLE:**

La cooperativa está regulada por la Superintendencia de economía popular y solidaria, servicio de rentas internas, código de trabajo mediante el ministerio de trabajo.

## Resultados de los hallazgos

<b>Título</b>	<b>NO SE PRESENTA LA TOTALIDAD DE LA DOCUMENTACIÓN PARA LA CONTRATACIÓN DEL INGRESO DEL NUEVO PERSONAL</b>
<b>Condición</b>	Se verificó los expedientes del personal estableciéndose que solo se cuentan con el 70% de los requisitos indispensables para la elaboración del contrato de trabajo.
<b>Criterio</b>	<p><b><i>Reglamento interno de trabajo</i></b></p> <p><i>Art 11.- Del aspirante que haya sido declarado apto para cumplir las funciones inherentes al puesto, en forma previa a la suscripción del contrato correspondiente, deberá llenar un formulario de “datos personales del trabajador”; entre la cuales se hará constar la dirección de su domicilio permanente, los numero telefónico (celular y fijo), que faciliten su ubicación y número de contacto referenciales para prevenir inconvenientes por cambio de domicilio.</i></p> <p><i>Para la suscripción del contrato de trabajo, al aspirante seleccionado deberá presentar los siguientes documentos actualizados:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>a. Hoja de vida actualizada</i></li> <li><i>b. Al menos dos (2) certificados de honorabilidad</i></li> <li><i>c. Exigir originales y entregar 2 copias legibles y a color de la cedula de ciudadanía; Certificado de votación; y, licencia de manejo cuando corresponda.</i></li> <li><i>d. Presentar lo originales y entregar copias de los certificados y títulos legalmente conferidos, con el correspondiente registro de la autoridad pública competente.</i></li> <li><i>e. Partida de matrimonio y de nacimiento de sus hijos según el caso.</i></li> <li><i>f. Dos fotografías actualizadas tamaño carne.</i></li> <li><i>g. Formulario de retenciones en la fuente del impuesto a la renta (N 107), conferido por el último empleador.</i></li> </ul>

	<i>h. Certificados de trabajo</i>
<b>Conclusión</b>	En el art. 11 de reglamento interno de trabajo se fijó los requisitos que se debe adjuntar para la elaboración del contrato de trabajo, determinados que no se incumplen en un 30%.
<b>Recomendación</b>	Al encargado del talento humano se le recomienda solicitar los requisitos faltantes por expediente a fin de completar la documentación.

<b>Título</b>	<b>DOCUMENTACIÓN INCOMPLETA DEL PROCESO DE CRÉDITO</b>
<b>Condición</b>	Se verificó los expedientes de 12 créditos determinados un nivel de cumplimiento del 87.50%, faltando puntos claves del proceso como son la aprobación y aplicación de recomendaciones.
<b>Criterio</b>	<p><b><i>Manual de créditos</i></b></p> <p><i>Etapas de la concesión de crédito;</i></p> <p><i>a. Evaluación y visita a solicitantes; una vez receptada la solicitud de crédito se procede con la recolección de información, documentos y datos necesarios para realizar los análisis pertinentes como económicos, financieros, de moralidad del socio, entre otros. En esta etapa se deberá verificar la consistencia y veracidad de la información obtenida, pudiendo incluir visitas personalizadas.</i></p> <p><i>b. Propuesta y recomendaciones para la aprobación de créditos: posterior a la etapa de evaluación y visita, si el ejecutivo de negocios recomienda la aprobación del mismo realizara la propuesta al correspondiente nivel de aprobación. Si el ejecutivo de negación no recomienda la aprobación de la solicitud, entonces finaliza el proceso. La propuesta debe encontrarse documentada y contener como mínimo:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>- Condiciones del financiamiento</i></li> <li><i>-Análisis de la información financiera y capacidad de pago,</i></li> </ul>

	<p><i>presentada por el solicitante.</i></p> <p><i>-Determinación de la voluntad de pago.</i></p> <p><i>-Historial crediticio</i></p> <p><i>-Justificación del patrimonio.</i></p> <p><i>c. Decisión de aprobación: La aprobación o negación de las solicitudes se realizará de acuerdo a los niveles establecidos en este manual.</i></p> <p><i>d. Seguimiento y recuperación: Posterior al desembolso del crédito se deberá realizar las gestiones de seguimiento y recuperación de la operación concedida de forma permanente, evitando el vencimiento de las cuotas pactadas en los plazos establecidos.</i></p>
<b>Conclusión</b>	El proceso de otorgamiento de créditos está regulado en el manual, definiéndose cuales son las etapas a cumplirse, siendo cuatro, se estableció que no se han cumplido debido a que dos pasos no cuentan con evidencias de su realización.
<b>Recomendación</b>	Al encargado de la aprobación de créditos realizar evaluaciones permanentes a fin de establecer el cumplimiento debido de lo establecido en el manual de créditos.

<b>Título</b>	<b>INCUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS</b>
<b>Condición</b>	Se verificó los expedientes de 12 créditos determinados un nivel de cumplimiento del 87.50%, faltando puntos claves del proceso como son la aprobación y aplicación de recomendaciones.
<b>Criterio</b>	<p><i>Manual de créditos</i></p> <p><i>Condiciones a cumplir en la concesión de crédito;</i></p> <p><i>Para la concesión de crédito se debe cumplir como mínimo con las siguientes condiciones:</i></p> <p><i>-Solicitud de crédito debidamente llenada y firmada.</i></p>

	<p><i>-Presentar los datos actualizados de créditos vigentes y garantías.</i></p> <p><i>-Los ingresos del solicitante deben ser confiables y encontrarse actualizados.</i></p> <p><i>-Contar con un reporte que demuestre el análisis realizado de la solicitud de Crédito.</i></p> <p><i>-Informe de crédito en el que constarán el monto aprobado y demás requisitos que tendrá que cumplir el socio beneficiario.</i></p> <p><i>-Copia del documento de identificación del deudor y garante.</i></p> <p><i>-Copia del Registro Único de Contribuyentes o RISE de ser el caso.</i></p> <p><i>-Copias actualizadas de documentos que certifiquen la situación financiera del socio y garante.</i></p> <p><i>-Copias de documentos de respaldo legal de las garantías constituidas.</i></p>
<b>Conclusión</b>	El proceso de otorgamiento de créditos establece la presentación de nueve requisitos, de no presentarse no se podía entregar los créditos, pero a pesar de su incumplimiento fueron otorgados en su totalidad.
<b>Recomendación</b>	Al encargado de la aprobación de créditos verificar la presentación de la totalidad de los requisitos a fin de mantener la legalidad en el otorgamiento de crédito.

<b>Título</b>	<b>INCUMPLIMIENTO DE LA COBRANZA</b>
<b>Condición</b>	Se verificó los expedientes de 12 créditos determinados un nivel de cumplimiento del 83.33%, y un incumplimiento del 16.67%, por la no presentación principalmente de la copia del RUC o RISE.
<b>Criterio</b>	<i>Manual de créditos</i>

	<p><i>Gestión preventiva mediante llamadas telefónicas</i></p> <p><i>Gestión de cobranza vía telefónica, a partir del primer día de mora</i></p> <p><i>Cobranza al domicilio o negocio del deudor</i></p> <p><i>Cobrar al garante, en caso de que el deudor no lo hiciera</i></p> <p><i>Recurrir a los centros de Mediación y arbitraje</i></p> <p><i>A partir de los 60 días de vencida la cuota, se procederá a la Cobranza extrajudicial</i></p> <p><i>Cobranza judicial, en caso que los deudores no han pagado sus obligaciones crediticias en el plazo establecido</i></p>
<b>Conclusión</b>	El proceso de cobranza no se ha realizado debidamente dejando de recuperar los valores y afectando a la cooperativa.
<b>Recomendación</b>	Al encargado de la recuperación de cartera debe aplicar la totalidad del proceso para manteniendo la cartera depurada.

<b>Título</b>	<b>NO SE FIRMAN LOS CRÉDITOS</b>
<b>Condición</b>	Se verificó doce carpetas se pudo establecer que no se incluyeron las firmas de todos los participantes del comité de créditos.
<b>Criterio</b>	<p>Manual de créditos</p> <p>Acta de Aprobación</p> <p>La constancia de las actuaciones de los niveles de aprobación, así como la decisión adoptada frente a las solicitudes de crédito, deberán constar en el acta correspondiente, la misma que deberá contener como mínimo la siguiente información:</p> <p>a. Fecha, hora y responsables.</p> <p>b. Descripción de las solicitudes de crédito presentadas, donde deberá constar el número de solicitud, identificación y nombre del solicitante, tipo de crédito, detalle de la garantía, plazo, monto solicitado, monto aprobado y plazo aprobado.</p> <p>c. Comentarios de los participantes y decisión final de aprobación o negación.</p>

	d. Firmas de los participantes
<b>Conclusión</b>	Se verificó la normativa que regula la entidad, en el otorgamiento de créditos determinándose que no se cumple con la firma de las actas como marca la normativa, llegando a la presentar un cumplimiento del 30%
<b>Recomendación</b>	Se recomienda revisar las actas de aprobación para que se cumplan con lo pactado y se considere la legalidad de la información operativa presentada.

Atentamente;

---

Luzmila Jerez Masaquiza  
**Auditora**

## CONCLUSIONES

- La Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena “SAC” es una institución del sistema financiero, encargada de colocar créditos y captar recursos del mercado, siendo su principal mercado la población indígena campesina y urbano marginal. Su principal problema es la no aplicación adecuada de los procesos y la alta tasa de cartera vencida que llega al 10.57%.
- Cuenta con un reglamento interno de trabajo se fija que el personal para su ingreso debe presentar una serie de requisitos que legalicen la permanencia de los empleados dentro de la entidad. Esto se ha dado por la no exigencia del responsable del talento humano para la presentación, pero sin embargo se realizaron los contratos.
- El proceso de otorgamiento no se ha cumplido como lo marca el manual de créditos como se pudo evidenciar en la verificación de 12 expedientes de créditos determinados un nivel de cumplimiento del 87.50%, estos puntos no cuentan como información como reportes de evaluación y visita a los solicitantes; no se elaboró la propuesta y recomendaciones hechas por el comité para la aprobación de créditos.
- En el manual de créditos se fijaron los requisitos para acceder un crédito solo cuentan con el 83.33% de la documentación, lo faltante es principal se da por la no presentación del RUC o RISE.
- Dentro de la normativa de la cooperativa se establece los parámetros para la realización del proceso de cobranza, debido a que el encargado del proceso no lo aplica, se presentan inconformidades relacionadas directamente con la tasa de cartera vencida de la entidad.

## RECOMENDACIONES

- La Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena “SAC” es una institución del sistema financiero, es conocida en el mercado por los tipos de crédito que ofertan, se fijan los objetivos y metas para cada periodo, se recomienda aplicar evaluaciones planificadas para medir los grados de rendimiento y tomar medidas correctivas a tiempo.
- Realizar el proceso de socialización del reglamento interno de trabajo, para que cada uno de los empleados conozcan sus derechos y obligaciones, posteriormente se deberá exigir el cumplimiento de lo expresado en la normativa, como es la presentación de los requisitos para el ingreso del personal nuevo y a los ya contratados solicitar la presentación de los requisitos antes de su contrato.
- Realizar verificaciones periódicas del proceso de otorgamiento de créditos, estableciendo documentos que respalden cada una de las etapas fijadas, con la finalidad de que cada uno de los créditos otorgados cuenten en los controles necesarios para la reducción del riesgo de no recuperación de los fondos de la cooperativa, donde deben firmar los empleados participantes.
- Al personal operativo se le debe exigir la presentación y verificación de la totalidad de los requisitos fijados en la normativa interna de la cooperativa, teniendo en cuenta que cada uno de los requisitos se pueden establecer un control y un respaldo para la aplicación del proceso de recuperación de cartera vencida.
- Planificar el proceso de cobranza, apoyándose en la normativa vigente de la cooperativa, el objetivo es aplicar cada uno de los pasos y obtener los mejores resultados posibles logrando de esta manera reducir el porcentaje de la cartera vencida que actualmente tiene la cooperativa, adicionalmente se deben establecer metas nuevas para el proceso de recuperación.

## BIBLIOGRAFIA

- Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación para administración economía humanidades y ciencias sociales*. Mexico: Pearson Educación.
- Blanco, Y. (2012). *Auditoría integral normas y procedimientos*. Bogota: Ecoe Ediciones
- Fonseca, O. (2007). *Auditoría Gubernamental Moderna*. Lima: IICO.
- Fonseca, O. (2011). *Sistema de control interno para organizaciones*. Lima: IICO.
- Franklin, E. B. (2007). *Auditoría Administrativa: Gestión estratégica del cambio*. México: Pearson Educación
- García, J. (2012). *Metodos de investigación administrativa guía de elaboración de tesis*. Mexico: Trillas.
- Garza, A. (2009). *Manual de técnicas de investigación para estudiantes de ciencias sociales y humanidades*. México.
- Lara, M. I. (2007). *Manual básico de revisión y verificación contable*. Madrid: Dykinson.
- Levy, C. (1992). *Evaluación del personal, los métodos a elegir*. Madrid: Díaz de Santos.
- Llopis, R. (2004). *Manual de aplicación a la investigación social, comercial y comunicativa*. Madrid: Esic.
- Madariaga, J. (2004). *Manual Práctico de Auditoría* . Barcelona: Deusto.
- Maldonado, M. (2011). *Auditoría de gestión* . Quito : Abya yala.
- Mira, J. C. (2006). *Apuntes de Auditoría*. España: Latex.
- Niño, V. (2011). *Metodología de la Investigación*. Bogota: Ediciones de la U.
- Pastor, J. R. (2005). *Gestión Integrada y Auditoría*. Madrid: Visión Net.
- De la Peña, A. D. (2009). *Auditoría Un Enfoque Practico*. Madrid: Paraninfo.
- Tomas, J. (2009). *Fundamentos de bioestadística y análisis de datos para enfermería* . Barcelona: Bellaterra.
- Contraloría General del Estado(2017). *Manual de Auditoría* Obtenido de <http://www.contraloria.gob.ec/>

ANEXOS

Anexo 1: Ruc

**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES**  
**SOCIEDADES**

**NUMERO RUC:** 1891726798001

**RAZON SOCIAL:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INDIGENA SAC PELILEO LTDA.

**NOMBRE COMERCIAL:**

**CLASE CONTRIBUYENTE:** OTROS

**TIPO DE CONTRIBUYENTE:** POPULAR Y SOLIDARIO SISTEMA FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO

**REPRESENTANTE LEGAL:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO TOALOMBO CAIZA ANGEL FRANCISCO

**CONTADOR:** YUNGAN PINDA ELIZABETH DEL ROCIO

---

**FEC. INICIO ACTIVIDADES:** 21/05/2008      **FEC. CONSTITUCION:** 21/05/2008

**FEC. INSCRIPCION:** 02/07/2008      **FECHA DE ACTUALIZACION:** 24/06/2016

---

**ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:**

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVA

---

**DOMICILIO TRIBUTARIO:**

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: SAN PEDRO DE PELILEO Parroquia: PELILEO Calle: CALICUCHIMA Número: S/N Intersección: PADRE CHACON Referencia ubicación: FRENTE A LA POLICIA Celular: 0993601501 Telefono Trabajo: 032830038 Fax: 032830038 Email: angeltoalomboc@yahoo.com

**DOMICILIO ESPECIAL:**

---

**OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:**

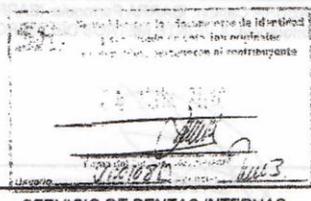
- \* ANEXO ACCIONISTAS, PARTICIPES, SOCIOS, MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES
- \* ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- \* ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- \* DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
- \* DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- \* DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA

---

<b># DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:</b>	del 001 al 004	<b>ABIERTOS:</b>	4
<b>JURISDICCION:</b>	1 ZONA 31 TUNGURAHUA	<b>CERRADOS:</b>	0

---

  
FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

  
SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

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

**Usuario:** VMOM010813      **Lugar de emisión:** AMBATO/BOLIVAR 1560      **Fecha y hora:** 24/06/2016 16:58:33

Página 1 de 3



**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES  
SOCIEDADES**



**NUMERO RUC:** 1891726798001  
**RAZON SOCIAL:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INDIGENA SAC PELILEO LTDA.

**ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:**

**No. ESTABLECIMIENTO:** 001 **ESTADO** ABIERTO **MATRIZ** **FEC. INICIO ACT.** 21/05/2008  
**NOMBRE COMERCIAL:** **FEC. CIERRE:**  
**ACTIVIDADES ECONÓMICAS:** **FEC. REINICIO:**  
**ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVA**

**DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:**

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: SAN PEDRO DE PELILEO Parroquia: PELILEO Calle: CALICUCHIMA Número: S/N Intersección: PADRE CHACON Referencia: FRENTE A LA POLICIA Celular: 0993601501 Telefono Trabajo: 032830038 Fax: 032830038 Email: angeltoalomboc@yahoo.com

**No. ESTABLECIMIENTO:** 002 **ESTADO** ABIERTO **OFICINA** **FEC. INICIO ACT.** 01/12/2009  
**NOMBRE COMERCIAL:** **FEC. CIERRE:**  
**ACTIVIDADES ECONÓMICAS:** **FEC. REINICIO:**

**ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVA**

**DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:**

Provincia: IMBABURA Cantón: ANTONIO ANTE Parroquia: ATUNTAQUI Calle: AV. LUIS LEORO FRANCO Número: S/N Intersección: AV. SALINAS Referencia: FRENTE A LA EMPRESA ELECTRICA Celular: 0993601501

**No. ESTABLECIMIENTO:** 003 **ESTADO** ABIERTO **OFICINA** **FEC. INICIO ACT.** 28/06/2010  
**NOMBRE COMERCIAL:** **FEC. CIERRE:**  
**ACTIVIDADES ECONÓMICAS:** **FEC. REINICIO:**

**ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVA**

**DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:**

Provincia: IMBABURA Cantón: IBARRA Parroquia: IBARRA Calle: OBISPO MOSQUERA Número: 06-140 Intersección: SANCHEZ CIFUENTES Referencia: A VEINTE METROS DEL MERCADO AMAZONAS Telefono Trabajo: 062953475 Fax: 062953475

  
 FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

  
 SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

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

**Usuario:** VMOM010813 **Lugar de emisión:** AMBATO/BOLIVAR 1580 **Fecha y hora:** 24/06/2016 16:58:33



**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES  
SOCIEDADES**



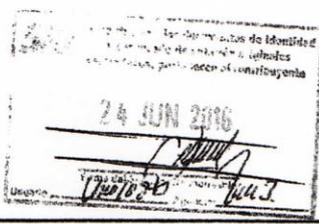
**NUMERO RUC:** 1891726798001  
**RAZON SOCIAL:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INDIGENA SAC PELILEO LTDA.

**No. ESTABLECIMIENTO:** 004    **ESTADO:** ABIERTO    **LOCAL COMERCIAL:**    **FEC. INICIO ACT.:** 01/10/2011  
**NOMBRE COMERCIAL:**    **FEC. CIERRE:**  
**ACTIVIDADES ECONÓMICAS:**    **FEC. REINICIO:**  
**ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVA**

**DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:**

**Provincia:** IMBABURA **Cantón:** OTAVALO **Parroquia:** OTAVALO **Calle:** MANUEL QUIROGA **Número:** 419 **Intersección:** SUCRE Y BOLIVAR **Referencia:** A MEDIA CUADRA DE LA PLAZA DE PONCHOS **Teléfono Trabajo:** 062928788 **Celular:** 0988206085 **Fax:** 062928788 **Email:** veronica\_ejcb@yahoo.es

  
 \_\_\_\_\_  
**FIRMA DEL CONTRIBUYENTE**

  
 \_\_\_\_\_  
**SERVICIO DE RENTAS INTERNAS**

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

**Usuario:** VMOM010813    **Lugar de emisión:** AMBATO/BOLIVAR 1560    **Fecha y hora:** 24/06/2016 16:58:33

## MATRIZ Reporte del registro de asistencia

2015-10-31 a 2015-11-30

<b>PELILEO Rosario Mazaquiza 1</b>		23/11/2015 17:51:33	Salida	27/11/2015 17:43:23	Salida
04/11/2015 7:47:31	Entrada	24/11/2015 7:48:53	Entrada	28/11/2015 14:08:21	Salida
04/11/2015 17:39:27	Salida	24/11/2015 17:47:27	Salida	30/11/2015 7:58:24	Entrada
05/11/2015 7:53:53	Entrada	25/11/2015 7:46:16	Entrada	Count: 36	
05/11/2015 17:31:50	Salida	25/11/2015 17:57:12	Salida	<b>PELILEO Natalia Freire 13</b>	
06/11/2015 8:02:53	Entrada	26/11/2015 7:42:46	Entrada	31/10/2015 8:08:26	Entrada
06/11/2015 17:41:22	Salida	26/11/2015 17:45:19	Salida	31/10/2015 14:22:06	Salida
09/11/2015 7:54:27	Entrada	27/11/2015 7:48:28	Entrada	04/11/2015 7:56:26	Entrada
09/11/2015 17:35:38	Salida	27/11/2015 7:48:31	Entrada	04/11/2015 15:44:21	Salida
10/11/2015 7:53:52	Entrada	27/11/2015 18:04:49	Salida	05/11/2015 7:59:30	Entrada
10/11/2015 17:45:23	Salida	28/11/2015 7:58:59	Entrada	05/11/2015 16:33:37	Salida
11/11/2015 7:50:35	Entrada	28/11/2015 14:08:54	Salida	06/11/2015 8:00:21	Entrada
11/11/2015 17:34:35	Salida	30/11/2015 7:58:28	Entrada	06/11/2015 16:02:05	Salida
12/11/2015 7:59:01	Entrada	Count: 27		07/11/2015 8:04:14	Entrada
12/11/2015 17:37:58	Salida	<b>PELILEO Andres Pilamung a 11</b>		09/11/2015 7:59:26	Entrada
13/11/2015 7:53:58	Entrada	31/10/2015 7:56:40	Entrada	09/11/2015 15:44:19	Salida
13/11/2015 17:10:23	Salida	31/10/2015 14:15:51	Salida	10/11/2015 7:54:56	Entrada
16/11/2015 8:02:34	Entrada	04/11/2015 7:45:49	Entrada	10/11/2015 15:37:57	Salida
16/11/2015 19:03:21	Salida	04/11/2015 17:42:44	Salida	11/11/2015 8:04:19	Entrada
17/11/2015 17:44:34	Salida	05/11/2015 7:51:51	Entrada	11/11/2015 15:34:52	Salida
17/11/2015 17:55:39	Salida	05/11/2015 17:53:04	Salida	12/11/2015 8:00:15	Entrada
20/11/2015 7:52:21	Entrada	06/11/2015 7:55:42	Entrada	12/11/2015 15:54:14	Entrada
20/11/2015 17:00:37	Salida	06/11/2015 17:41:07	Salida	13/11/2015 8:00:01	Entrada
23/11/2015 17:39:43	Salida	09/11/2015 8:01:20	Entrada	13/11/2015 15:35:18	Salida
24/11/2015 7:55:52	Entrada	09/11/2015 17:36:12	Salida	14/11/2015 8:15:22	Entrada
25/11/2015 7:56:46	Entrada	10/11/2015 7:55:42	Entrada	14/11/2015 14:00:05	Entrada
25/11/2015 17:34:35	Salida	10/11/2015 17:51:10	Salida	16/11/2015 7:56:51	Entrada
26/11/2015 7:54:33	Entrada	11/11/2015 7:50:39	Entrada	16/11/2015 15:33:38	Salida
26/11/2015 17:51:21	Salida	11/11/2015 17:46:05	Salida	17/11/2015 8:01:27	Entrada
27/11/2015 7:56:43	Entrada	12/11/2015 14:25:46	Salida	17/11/2015 15:32:04	Salida
27/11/2015 16:53:26	Salida	13/11/2015 7:54:41	Entrada	18/11/2015 8:07:08	Entrada
30/11/2015 7:58:21	Entrada	13/11/2015 7:55:09	Entrada	18/11/2015 15:47:07	Salida
Count: 31		13/11/2015 18:04:49	Salida	19/11/2015 8:02:17	Entrada
<b>PELILEO NANCY SISA 10</b>		13/11/2015 18:04:49	Salida	19/11/2015 15:33:29	Salida
13/11/2015 9:05:19	Entrada	16/11/2015 7:54:48	Entrada	20/11/2015 8:03:19	Entrada
14/11/2015 7:51:53	Entrada	16/11/2015 18:06:09	Salida	20/11/2015 15:33:22	Salida
14/11/2015 14:18:31	Salida	17/11/2015 15:45:44	Salida	21/11/2015 7:58:14	Entrada
16/11/2015 7:43:21	Entrada	20/11/2015 7:43:18	Entrada	21/11/2015 13:58:12	Salida
17/11/2015 7:46:20	Entrada	20/11/2015 17:43:52	Salida	23/11/2015 8:04:51	Entrada
17/11/2015 17:47:23	Salida	21/11/2015 8:05:01	Entrada	23/11/2015 15:35:06	Salida
18/11/2015 7:47:42	Entrada	21/11/2015 14:12:37	Salida	24/11/2015 7:59:27	Entrada
18/11/2015 18:00:55	Salida	23/11/2015 7:57:03	Entrada	24/11/2015 15:43:28	Salida
19/11/2015 8:02:20	Entrada	23/11/2015 17:39:03	Salida	25/11/2015 7:55:59	Entrada
19/11/2015 17:52:45	Salida	24/11/2015 17:46:11	Salida	25/11/2015 15:40:51	Salida
20/11/2015 7:42:54	Entrada	25/11/2015 7:54:01	Entrada	26/11/2015 8:01:41	Entrada
20/11/2015 18:07:53	Salida	25/11/2015 17:36:44	Salida	26/11/2015 15:39:12	Salida
21/11/2015 14:10:59	Salida	26/11/2015 7:56:30	Entrada	27/11/2015 7:53:34	Entrada
23/11/2015 7:47:30	Entrada	26/11/2015 17:44:10	Salida	27/11/2015 15:35:22	Salida
		27/11/2015 9:25:18	Entrada	28/11/2015 7:57:01	Entrada

Entrando  
informacion:Admin

30/11/2015 9:45:11

1

28/11/2015 14:08:32	Salida
30/11/2015 8:06:50	Entrada
Count: 46	

PELILEO Elizabeth Yungan 14	
04/11/2015 7:54:46	Entrada
04/11/2015 17:52:55	Salida
05/11/2015 7:54:29	Entrada
05/11/2015 17:46:43	Salida
06/11/2015 14:14:32	Entrada
06/11/2015 17:47:29	Salida
09/11/2015 7:46:28	Entrada
09/11/2015 17:46:39	Salida
10/11/2015 7:51:20	Entrada
10/11/2015 17:51:05	Salida
11/11/2015 7:50:45	Entrada
11/11/2015 17:43:22	Salida
12/11/2015 8:50:21	Entrada
12/11/2015 14:36:55	Salida
13/11/2015 7:54:37	Entrada
13/11/2015 17:47:57	Salida
16/11/2015 7:43:15	Entrada
16/11/2015 18:12:41	Salida
17/11/2015 8:35:29	Entrada
20/11/2015 13:27:41	Entrada
20/11/2015 17:47:20	Salida
23/11/2015 7:47:22	Entrada
23/11/2015 17:59:11	Salida
24/11/2015 7:48:46	Entrada
24/11/2015 17:45:43	Salida
25/11/2015 7:56:43	Entrada
25/11/2015 17:58:27	Salida
26/11/2015 7:45:46	Entrada
26/11/2015 17:51:25	Salida
27/11/2015 9:13:33	Entrada
27/11/2015 17:50:52	Salida
30/11/2015 7:58:13	Entrada
Count: 32	

PELILEO Raúl Ramos 3	
04/11/2015 7:57:47	Entrada
04/11/2015 17:45:06	Salida
05/11/2015 8:07:56	Entrada
06/11/2015 17:41:37	Salida
09/11/2015 8:00:08	Entrada
09/11/2015 17:36:23	Salida
10/11/2015 8:01:23	Entrada
10/11/2015 17:30:14	Salida
11/11/2015 8:04:23	Entrada
11/11/2015 17:43:28	Salida
13/11/2015 8:07:42	Entrada
16/11/2015 8:00:57	Entrada
16/11/2015 18:07:56	Salida

20/11/2015 8:08:58	Entrada
23/11/2015 17:37:59	Salida
24/11/2015 8:01:04	Entrada
24/11/2015 17:32:32	Salida
25/11/2015 8:03:38	Entrada
26/11/2015 7:56:20	Entrada
27/11/2015 8:01:52	Entrada
28/11/2015 14:08:40	Salida
30/11/2015 8:09:40	Entrada
Count: 22	

PELILEO Ricardo Pérez 4	
04/11/2015 7:56:15	Entrada
06/11/2015 8:00:06	Entrada
06/11/2015 17:41:55	Salida
09/11/2015 7:59:12	Entrada
09/11/2015 17:36:32	Salida
10/11/2015 7:55:03	Entrada
10/11/2015 17:30:16	Salida
10/11/2015 17:30:24	Salida
11/11/2015 8:04:27	Entrada
11/11/2015 17:43:06	Salida
12/11/2015 14:18:21	Entrada
12/11/2015 14:18:28	Salida
13/11/2015 8:07:38	Entrada
13/11/2015 18:04:05	Salida
16/11/2015 8:00:53	Entrada
16/11/2015 17:56:19	Salida
20/11/2015 8:08:30	Entrada
20/11/2015 17:42:36	Salida
23/11/2015 8:05:02	Entrada
23/11/2015 17:37:55	Salida
24/11/2015 8:26:16	Entrada
24/11/2015 17:32:53	Salida
25/11/2015 8:14:00	Entrada
26/11/2015 8:00:31	Entrada
26/11/2015 17:44:15	Salida
27/11/2015 8:01:55	Entrada
30/11/2015 8:09:53	Entrada
Count: 27	

PELILEO Lorenzo Aguagallo 5	
31/10/2015 7:56:47	Entrada
04/11/2015 7:45:23	Entrada
04/11/2015 18:38:13	Salida
05/11/2015 7:42:08	Entrada
05/11/2015 17:52:40	Salida
06/11/2015 7:43:01	Entrada
06/11/2015 17:48:17	Salida
09/11/2015 7:40:19	Entrada
09/11/2015 7:40:23	Entrada
09/11/2015 17:56:13	Salida
10/11/2015 7:48:00	Entrada

10/11/2015 18:04:00	Salida
11/11/2015 7:47:26	Entrada
11/11/2015 17:52:00	Salida
12/11/2015 7:48:18	Entrada
12/11/2015 17:48:51	Salida
13/11/2015 7:48:56	Entrada
13/11/2015 18:04:18	Salida
14/11/2015 7:51:33	Entrada
14/11/2015 14:18:27	Salida
16/11/2015 7:43:05	Entrada
16/11/2015 7:43:10	Entrada
16/11/2015 18:17:33	Salida
16/11/2015 19:02:34	Salida
17/11/2015 7:46:08	Entrada
17/11/2015 7:46:14	Entrada
17/11/2015 17:57:02	Salida
18/11/2015 7:47:47	Entrada
19/11/2015 8:02:25	Entrada
20/11/2015 7:42:40	Entrada
20/11/2015 18:09:55	Salida
21/11/2015 7:47:20	Entrada
21/11/2015 14:15:24	Salida
23/11/2015 7:47:18	Entrada
23/11/2015 18:22:19	Salida
24/11/2015 7:48:41	Entrada
24/11/2015 18:07:26	Salida
25/11/2015 7:45:42	Entrada
25/11/2015 18:01:24	Salida
26/11/2015 7:42:32	Entrada
26/11/2015 7:42:36	Entrada
26/11/2015 18:25:51	Salida
27/11/2015 7:47:55	Entrada
27/11/2015 7:47:59	Entrada
27/11/2015 18:06:05	Salida
30/11/2015 7:58:08	Entrada
Count: 46	

PELILEO Pedro Quiquinta 8	
31/10/2015 7:57:47	Entrada
31/10/2015 14:28:41	Salida
03/11/2015 7:53:28	Entrada
03/11/2015 13:23:02	Salida
04/11/2015 7:46:07	Entrada
05/11/2015 7:51:47	Entrada
05/11/2015 17:52:58	Salida
06/11/2015 7:55:50	Entrada
06/11/2015 17:49:14	Salida
07/11/2015 7:58:15	Entrada
09/11/2015 7:39:12	Entrada
09/11/2015 18:17:36	Salida
10/11/2015 7:47:56	Entrada
10/11/2015 17:52:49	Salida
11/11/2015 7:47:41	Entrada

Entrando  
informacion:Admin

30/11/2015 9:45:11

2

Anexo 2 : Acta de comité de credito

**ACTA DE COMITÉ DE CREDITO**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INDIGENA SAC PELILEO LTDA**

**(MATRIZ)**

Acta No. 110:

En la ciudad de Pelileo siendo las 6:15 horas del día 20 de 08 2015 debidamente convocado, se celebra la sesión del Comité de Crédito con la presencia de los señores: Paula Lara (PRESIDENTE), Elizabeth Yuján (SECRETARIO), Natalia Heire (VOCAL), Habiendo el quórum requerido, se declara abierta la sesión y se da lectura a la agenda de análisis de 4 solicitudes de crédito bajo el siguiente detalle:

No. SOC	APELLIDOS Y NOMBRES	MONTO SOLICITADO	MONTO APROBADO	PLAZO APROBADO	GARANTIA	DESTINO DEL CREDITO	NOMBRE ASESOR	MOTIVOS DE APROBACION, APLAZAMIENTO O NEGACION DEL CREDITO
<u>20157</u>	<u>Goachambozo Palalate Franklin</u>	<u>1000</u>	<u>1000</u>	<u>1m</u>	<u>Ningua</u>	<u>K.T.</u>	<u>Paul Ramos</u>	
<u>201510</u>	<u>Espin Ortiz Tamara Alejandra</u>	<u>1500</u>	<u>1500</u>	<u>18m</u>	<u>Ningua</u>	<u>Consumo</u>	<u>Paul Ramos</u>	
<u>201520</u>	<u>Sigcha Palma Jose Carlos</u>	<u>6000</u>	<u>6000</u>	<u>20m</u>	<u>Guarapo</u>	<u>Consumo</u>	<u>Paul Ramos</u>	
<u>20157</u>	<u>Abeicha Amari Luis German</u>	<u>1500</u>	<u>1500</u>	<u>18m</u>	<u>Ningua</u>	<u>A.F.</u>	<u>Andrés Pitanga</u>	
	<b>TOTAL</b>	<b>\$ 10000</b>	<b>\$ 10000</b>					

Y no habiendo más que tratar se da por terminado la sesión, siendo las ..... horas, la que ratificamos y firmamos.

[Signature]  
PRESIDENTE

[Signature]  
SECRETARIO

[Signature]  
VOCAL

**ACTA DE COMITÉ DE CREDITO**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INDIGENA SAC PELILEO LTDA**  
**(MATRIZ)**

Acta No. 100

En la ciudad de Pelileo siendo las 9:15 horas del día 18 de 08 2015.  
 debidamente convocado, se celebra la sesión del Comité de Crédito con la presencia de los  
 señores: Elizabeth Yungen (PRESIDENTE), Natalia Freije (SECRETARIO),  
Andrés Pitarro (VOCAL), Habiendo el quórum requerido, se declara abierta la sesión  
 y se da lectura a la agenda de análisis de 5 solicitudes de crédito bajo el siguiente  
 detalle:

No. SOC	APELLIDOS Y NOMBRES	MONTO SOLICITADO	MONTO APROBADO	PLAZO APROBADO	GARANTIA	DESTINO DEL CREDITO	NOMBRE ASESOR	MOTIVOS DE APROBACION, APLAZAMIENTO O NEGACION DEL CREDITO
<u>20152</u>	<u>German Ceiza Fanny</u>	<u>12.000</u>	<u>11.000</u>	<u>48 m.</u>	<u>Personal</u>	<u>Construcción</u>	<u>Javi Rojas</u>	
<u>20153</u>	<u>Pinna Luis Doris Lorena</u>	<u>2000</u>	<u>2000</u>	<u>24m</u>	<u>Quigala</u>	<u>A.F.</u>	<u>Andrés Pitarro</u>	
<u>20154</u>	<u>Cordo Chupancha Juan Carlos</u>	<u>12.000</u>	<u>12.000</u>	<u>48m</u>	<u>Quigala</u>	<u>A.F.</u>	<u>Andrés Pitarro</u>	
<u>20155</u>	<u>Pitarro Cuindru Jose Manuel.</u>	<u>1500</u>	<u>1500</u>	<u>18m</u>	<u>Quigala</u>	<u>Reestructuras</u>	<u>Ricard Perez</u>	
<u>20156</u>	<u>Trota Hosaquiza Jose Luis</u>	<u>1000</u>	<u>1000</u>	<u>12m</u>	<u>Quigala</u>	<u>A.F.</u>	<u>Andrés Pitarro</u>	
	<b>TOTAL</b>	<b>\$ 26500</b>	<b>\$ 26500</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>		

Y no habiendo más que tratar se da por terminado la sesión, siendo las ..... horas, la que ratificamos y firmamos.

.....  
 PRESIDENTE

.....  
 SECRETARIO

.....  
 VOCAL



# EVALUACION CREDITICIA

EVALUACION CUALITATIVA DEL SOCIO					CHECK LIST	D	G1	G2
REFERENCIAS PERSONALES					CEDULA DEUDOR Y CONYUGUE	/		
Muy conocido	Poco conocido	Nadie le conoce	Conocido malas referencias		PAPELETA DE VOTACION	/		
SITUACION ESTRATEGIA DEL NEGOCIO (LUGAR, PRODUCTO, MERCADO MOMENTO)					PLANILLA DE SERVICIOS BASIC	/		
Complicada	Poco adecuada	Adecuada	Buena	Única	DOCUM JUSTIFIC. NEGOCIO	/		
GRADO DE CONOCIMIENTO DEL NEGOCIO					JUSTIFICACION PATRIMONIO	/		
Experto	Conoce mucho	Conoce	Conoce poco	Desconocido	JUSTIFICACION INGRESOS	/		
MANEJO FINANCIERO DEL NEGOCIO POR EL SOCIO ES					CREDIREPORT	/		
Muy bueno	Bueno	Aceptable	Malo	Indiferente	CERTIFICADO BANCARIO	/		
LAS VENTAS SON					FOTOGRAFIA	/		
Crecim. Sostenido	Estables	Concent x temporada	Volátiles	Decreciente	REVISION PAGINA JUDICIAL	/		
EL ASEO Y LA ORGANIZACIÓN DEL NEGOCIO ES					REVISION REG. CIVIL	/		
Muy bueno	Bueno	Aceptable	Malo	Indiferente	LISTA BLANCA SRI	/		
ACTIVIDAD ECONOMICA DEL CLIENTE A LA FECHA ESTA CONSIDERADA								
VERDE	AMARILLO	NARANJA	ROJO					

## COMENTARIO DE LAS REFERENCIAS REALIZADAS

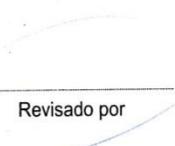
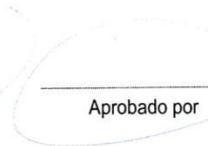
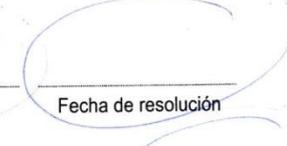
APELLIDO Y NOMBRE	PARENTESCO	OBSERVACIONES
Rodrigo Lara	Amigo	Ambato Lanza 0994001216
Fanny Fabris	Mamá	Ambato Paillo 0998543741

PROPUESTA	COMENTARIO ASESOR
MONTO	
PLAZO	
PRIMER PAGO	
PROMEDIO ATRASO	
CUOTA PROYECTADA	
ENCAJE	
CERTIFICADO	Experiencia crediticia: con la coop SAC 4to Crédito
AHORRO	
AHORRO PROGRAM	Detalle de inversión:
PRECANCELACIÓN	
DETALLE DE LA GARANTÍA OFRECIDA:	

<p><b>DECLARACIÓN:</b></p> <p>Declaró que he firmado el presente documento con posterioridad al registro de toda información solicitada, la misma que ratifico que es verdadera.</p> <p>_____ Firma Socio</p>	<p><b>DECLARACIÓN:</b></p> <p>Yo, <u>Byron Asique</u> declaro bajo juramento que la información detallada en el presente documento fue obtenida en el negocio del socio cumplimiento todos los procedimientos en las políticas de crédito.</p> <p>_____ Firma Ejecutivo de negocios</p>
---	---

PROPUESTA	COMENTARIO DE APROBACIÓN
MONTO	
PLAZO	
PRIMER PAGO	

## FIRMAS DE RESPONSABILIDAD (COMITÉ DE CREDITO)


 Asesor de negocios
 
 Revisado por
 
 Aprobado por
 
 Fecha de resolución

Nº. Acta \_\_\_\_\_



PASIVOS			
INGRESOS		GASTOS	
SUELDO	\$ 1100.00	GASTOS FAMILIARES	\$ 100.00
NEGOCIO	\$	PAGO DE DEUDAS	\$ 200.00
OTROS	\$	OTROS	\$ 200.00
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 1100.00</b>	<b>TOTAL</b>	<b>\$ 500.00</b>

REFERENCIAS BANCARIAS (PASIVOS)			
INSTITUCIÓN	AÑO APERT. CTA.	SALDO AHORRO / CREDITO	OBSERVACIONES
Bco. Pichincha		4000.00	Aseglo de Casa
Créd. Económicos		700.00	
	TOTAL	4700.00	

**DETALLE DESTINO DE CRÉDITO:**

Consumo

GARANTIA OFRECIDA POR EL CLIENTE				
HIPOTECARIA	PRENDARIA	QUIROGRAFARIA	CASH COLATERAL	NINGUNA
			<input checked="" type="checkbox"/>	

**BENEFICIARIO DEL SEGURO DE VIDA**

CROQUIS UBICACIÓN DOMICILIO	CROQUIS UBICACIÓN NEGOCIO O TRABAJO

**IMPORTANTE**  
**DECLARACIÓN, SOLICITUD Y AUTORIZACIÓN**

Conocedor (es) de las penas de perjurio, declaro (amos) bajo juramento que toda la información contenida en esta solicitud es correcta y que los bienes e ingresos antes detallados de actividad microempresarial no proviene de actividades ilícitas y que mis ventas anuales no superan los \$100.000, tampoco los fondos recibidos serán destinados a la realización o financiamiento de ninguna actividad ilícita. De manera especial, declaro (amos) conocer que toda cuota con atraso se le aplicará honorarios por administración de cobranza extrajudicial y judicial. Se entiende incorporado a la presente solicitud de crédito las disposiciones de la Superintendencia de Bancos y seguros, SEPS, y Junta Bancaria relacionada con la divulgación de costos financieros y transparencia de información crediticia. Faculto (amos) al acreedor a hacer público mi (nuestro) comportamiento referente al servicio contratado. De igual forma, autorizo (amos) a solicitar y entregar toda mi información personal a los Buros de información crediticia.

Declaro y solicito expresamente que el valor producto de esta nueva operación de crédito solicitada, sea aplicada como pago parcial o total a los créditos y obligaciones que mantengo con la Cooperativa de Ahorro y Crédito "SAC PELILEO". Autorizo a la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC PELILEO LTDA., a debitar de mi cuenta de ahorro, los valores convenidos para la amortización del crédito directos e indirectos, así como gastos de cobranza en las respectivas fechas de vencimiento. Así como, por concepto de reavalúo de bienes que se encuentren hipotecados a favor de la institución.

*[Firma manuscrita]*  
FIRMA SOLICITANTE

C.C. 050241677-9

FIRMA CÓNYUGE

C.C. ....

#2 de hoy con Croquis

Anexo 4: Fotos

