



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

TIPO: Proyecto de Investigación

Previa la obtención del título de:

LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

TEMA:

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA., DEL CANTÓN RIOBAMBA,
PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2016.

AUTOR:

JORGE DAVID AINAGUANO SISA

AMBATO - ECUADOR

2017

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de titulación, ha sido desarrollado por el Sr. Jorge David Ainaguano Sisa, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Lcdo. Fermín Andrés Haro Velasteguí
DIRECTOR

Ing. José Fernando López Aguirre
MIEMBRO

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Jorge David Ainaguano Sisa, 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 autor, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 19 de diciembre de 2017

Jorge David Ainaguano Sisa

C.C. 180473399-4

DEDICATORIA

El presente trabajo que representa un esfuerzo por superarme tanto en mi vida personal y profesional se lo dedico primero a Dios por darme fuerzas necesarias en los momentos difíciles; y en especial a mis queridos padres Pedro Ainaguano, María Sisa y mis hermanos por estar siempre a mi lado brindándome su apoyo incondicional durante toda mi vida estudiantil compartiendo mis triunfos y fracasos a todos ellos dedico este trabajo con amor y respeto.

Jorge David Ainaguano Sisa

AGRADECIMIENTO

Al esfuerzo otorgado en la realización de este trabajo agradezco primero:

A Dios por darme los medios suficientes que han permitido dar el esfuerzo para cumplir mis objetivos propuestos en mi carrera.

Del mismo modo a la prestigiosa Escuela Superior Politécnica de Chimborazo; especialmente a la Unidad de Educación A Distancia, que mediante sus autoridades y docentes me brindaron una sólida formación académica, también un agradecimiento profundo al Lcdo. Fermín Haro y al Ing. Fernando López quienes me orientaron y guiaron en esta investigación con esfuerzo y dedicación en el desarrollo del presente trabajo.

Por último mi reconocimiento a todos los directivos y el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sudamérica Ltda., por brindarme las facilidades de toda la información necesaria para realizar del presente trabajo de titulación.

Jorge David Ainaguano Sisa

ÍNDICE GENERAL

Portada	i
Certificación del tribunal	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice general.....	vi
Índice de tablas	ix
Índice de gráficos.....	ix
Índice de anexos.....	x
Resumen.....	xi
Abstract.....	xii
Introducción	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	2
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1.1 Formulación del Problema.....	3
1.1.2 Delimitación del Problema	3
1.2 JUSTIFICACIÓN	3
1.2.1 Justificación Teórica	3
1.2.2 Justificación Metodológica.....	4
1.2.3 Justificación Académica	5
1.2.4 Justificación Práctica	5
1.3 OBJETIVOS	5
1.3.1 Objetivo General.....	5
1.3.2 Objetivos Específicos	5
CAPITULO II: MARCO TEORICO	6
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	6
2.1.1 Antecedentes Históricos	6
2.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	9
2.2.1 Auditoría	9
2.2.2 Responsabilidades del auditor	9
2.2.3 Auditoria de Gestión.....	10

2.2.3.1	Objetivos de la Auditoria de Gestión.....	10
2.2.3.2	Alcance de Auditoría de Gestión	11
2.2.3.3	Característica de la auditoría de gestión.	12
2.2.3.4	Elementos de la Auditoría de Gestión	12
2.2.3.5	Fases de Auditoría de Gestión	13
2.2.4	Evaluación del Control Interno.....	18
2.2.4.1	Métodos de evaluación del Control Interno.....	18
2.2.4.2	Componentes del Control Interno COSO II	20
2.2.5	Riesgo de Auditoría	24
2.2.5.1	Riesgo inherente	24
2.2.5.2	Riesgo de control	25
2.2.5.3	Riesgo de detección	25
2.2.6	Indices y marcas de Auditoria	26
2.2.6.1	Índices en los papeles de trabajo.....	26
2.2.6.2	Marcas de Auditoría.....	27
2.2.7	Papeles de Trabajo	28
2.2.8	Técnicas de Auditoría	29
2.2.9	Pruebas de Auditoría.....	30
2.2.9.1	Pruebas de Auditoría según su finalidad.....	31
2.2.9.2	Pruebas de Auditoría según su naturaleza	31
2.2.10	Hallazgos	33
2.2.10.1	Atributos de los hallazgos	33
2.2.11	Evidencia en la Auditoría	34
2.2.11.1	Clases de evidencia.....	35
2.2.12	Informe de Auditoría	35
2.2.12.1	Tipos de Informe.....	36
2.2.13	Indicadores de Gestión.....	39
2.2.14	Cooperativas	41
2.2.14.1	Clasificación de las Cooperativas	41
2.2.14.2	Cooperativa de Ahorros y Créditos	42
2.2.14.3	Constitución de una cooperativa.....	43
2.2.14.4	Estructura básica de una cooperativa.....	44
2.2.14.5	Código Orgánico Monetario y Financiero	45
2.2.14.6	Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS)	46

2.3	IDEA A DEFENDER	47
CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO		48
3.1	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	48
3.2	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	48
3.3	POBLACIÓN Y MUESTREO	49
3.4	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	49
3.4.1	Métodos de Investigación	49
3.4.2	Técnicas de Investigación	50
3.4.3	Instrumentos de Investigación	50
3.5	RESULTADOS	51
3.6	VERIFICACIÓN DE LA IDEA A DEFENDER	61
CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO		62
4.1	TÍTULO	62
4.2	CONTENIDO DE LA PROPUESTA	62
4.2.1	ARCHIVO PERMANENTE	63
4.2.2	Archivo Corriente	84
4.2.2.1	Conocimiento Preliminar	85
4.2.2.2	Planificación	86
4.2.2.3	Comunicación de resultados	171
CONCLUSIONES		186
RECOMENDACIONES		187
BIBLIOGRAFÍA		188
ANEXOS		189

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Marcas de auditoria	28
Tabla 2: Técnicas de Auditoría	29
Tabla 3: Población del Cooperativa de Ahorro y Crédito Sudamérica Ltda.	49
Tabla 4: La cooperativa cuenta con la misión y visión definida.....	53
Tabla 5: Se han fijado los objetivos y metas periódicas para la cooperativa.....	54
Tabla 6: Posee normativas interna que regule los procesos.....	55
Tabla 7: Se ha evaluado dichos procesos para conocer su nivel de cumplimiento.....	56
Tabla 8: Se han aplicado evaluaciones al desempeño del talento humano.....	57
Tabla 9: Se han aplicado indicadores de gestión a la Cooperativa	58
Tabla 10: ha evaluado el cumplimiento de sus normativas internas.....	59
Tabla 11: Se han realizado Auditorias de Gestión a la Cooperativa	60
Tabla 12: Nómina del Personal.....	69
Tabla 13: Recursos para Auditoría	90
Tabla 14: Recursos Materiales.....	90
Tabla 15: Recursos Tecnológicos	90

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Fases de la Auditoría	14
Gráfico 2: Componentes de control interno COSO II	20
Gráfico 3: La cooperativa cuenta con la misión y visión definida	53
Gráfico 4: Se han fijado los objetivos y metas periódicas para la cooperativa.....	54
Gráfico 5: Posee normativas interna que regule los procesos	55
Gráfico 6: Se ha evaluado dichos procesos para conocer su nivel de cumplimiento	56
Gráfico 7: Se han aplicado evaluaciones al desempeño del talento humano.....	57
Gráfico 8: Se han aplicado indicadores de gestión a la Cooperativa	58
Gráfico 9: ha evaluado el cumplimiento de sus normativas internas	59
Gráfico 10: Se han realizado Auditorias de Gestión a la Cooperativa	60
Gráfico 11: Proceso de la Auditoría de Gestión	62
Gráfico 12: Ubicación geográfica de Cooperativa de Ahorro y Crédito Sudamérica Ltda	71

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Evidencia fotográfica	189
Anexo 2: Informe de Inspección.....	190
Anexo 3: Solicitud de Crédito	192
Anexo 4: Escritura	193
Anexo 5: Oficio a Cabildo	194
Anexo 6: Certificado de Trabajo	195
Anexo 7: Comprobante de ingreso cuenta nueva	196

RESUMEN

La presente Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sudamérica Ltda., del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2016, tiene el propósito de evaluar la eficacia, eficiencia y economía en los resultados de las actividades realizadas y por medio de estos mejorar la gestión empresarial. Para el desarrollo de la auditoría se utilizó cuestionarios de control interno mediante el método del COSO I e indicadores de gestión que permitieron obtener información confiable y veraz para la ejecución del presente trabajo, los hallazgos encontrados fueron: incumplimiento de los documentos de ingreso de personal, incumplimiento con horario de trabajo, falta de un plan de capacitación, no se evalúa al personal en las diferentes áreas, inobservancia de los requisitos para acceder a un crédito, no se encontró el informe del Asesor de Crédito e incumplimiento del proceso de recuperación de cartera. Se recomienda: verificar que todos los documentos de contratación indiquen el cargo, las funciones y el horario de trabajo de cada trabajador, capacitar a todo el personal para mejorar la atención en cada una de las áreas y evaluar de acuerdo al área que se encuentren laborando, revisar todos los documentos de los socios antes de otorgar un crédito, sancionar al asesor encargado para realizar el informe en caso de incumplir y al asesor que no cumpla con las metas de colocación y recuperación de cartera, contratar personal con experiencia en la área para que aporte con nuevas ideas.

Palabras claves: <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS>
<AUDITORÍA DE GESTIÓN> <INDICADORES> <CONTROL INTERNO>
<CAPACITACIÓN> <COSO I> <RIOBAMBA (CANTÓN)>

Lcdo. Fermín Andrés Haro Velasteguí
DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

ABSTRACT

The present Management Audit to the Cooperativa de Ahorro y Crédito Sudamérica Ltda., from Riobamba, province of Chimborazo, period 2016, has the purpose of evaluating the effectiveness, efficiency and economy in the results of the activities carried out and by means of these improve business management. For the development of the audit, internal control questionnaires were utilized with the COSO I method and management indicators that allowed to obtain confinable and valid information for the development of the present thesis project, the findings were: non-compliance with the personnel entry documents, breach of the portfolio recovery process. It is recommended: to verify that all contracting documents indicate the position, functions and working hours of each employee, train all staff to improve the attention in each of the areas and evaluate according to the area they are working in, review all the documents of the members before granting a credit, sanction the adviser in charge of the report in case of default and who does not comply with the goals of placement and recovery of the portfolio, hire personnel with experience in the area so that they contribute with new ideas.

Key words: <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES> <AUDIT MANAGEMENT INDICATORS> <INTERNAL CONTROL> <TRAINING> <COSOI> <RIOBAMBA (CANTON)>

INTRODUCCIÓN

La Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sudamérica Ltda., del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2016; ayudará asegurar y verificar la eficiencia, eficacia, y economía de los recursos y la calidad del servicio prestado a los socios y clientes, así como el control interno de la organización para garantizar su integridad en el logro de metas y objetivos, buscando el bienestar y desarrollo de todos. El desarrollo de la presente auditoría se engloba en cuatro capítulos, con el propósito de facilitar la investigación y destacar la información relevante.

En el **Capítulo I** denominado EL PROBLEMA que constituye el Planteamiento del Problema, Formulación del Problema, Delimitación del Problema, Formulación de los Objetivos y la Justificación de la Investigación.

El **Capítulo II** denominado MARCO TEÓRICO constituye las investigaciones previas que servirán de soporte al nuevo análisis, referencia teórica y conceptual, proponiendo así la idea a defender.

En el **Capítulo III** denominado MARCO METODOLÓGICO se incorpora la metodología de ¿cómo y con qué? se va a investigar presentando el enfoque asumido y orientado de la investigación. Se define la modalidad y los tipos de investigación, se establece la población y por último se presenta los procedimientos de recolección mediante la encuesta.

En el **Capítulo IV** denominado MARCO PROPOSITIVO se desarrolla la Propuesta denominada Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sudamérica Ltda., del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2016, que consta de dos archivos: el Archivo Permanente y el Archivo Corriente como: Conocimiento Preliminar, Planificación del trabajo, Ejecución de la Auditoría y Comunicación de Resultados.

Por último, las Conclusiones y Recomendaciones sobre el trabajo realizado y su investigación luego de haber ejecutado la Auditoría de Gestión.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito SUDAMERICA Ltda., de la mano del Sr. Vinicio Tenesaca quien figura como gerente de la cooperativa, fue fundada en Ciudad de Riobamba Provincia de Chimborazo, en el año 2010, con el afán de constituir una entidad sin fines de lucro, direccionados a los sectores no atendidos y a los emprendedores. Aprobado y controlado por el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), con Acuerdo ministerial No.0100-DPMIESCH-PC, con fecha del 30 de mayo del 2011 se convierte en el año de arranque de la cooperativa de ahorro y crédito “SUDAMERICA” LTDA., esta entidad se desempeña en la intermediación financiera, actualmente poseen una cartera de microcréditos por un valor de 69.264,84 dólares.

Tomando en cuenta que la cooperativa es una institución con administración privada y como consecuencia de la misma se ve inmersa en un conjunto de entornos que afecta a quienes se benefician de sus servicios como eficiencia en la atención al cliente, otorgación de créditos, y demás servicios que presta la cooperativa a sus clientes, actualmente posee 69.264,84 dólares en cartera de crédito.

Con el propósito de realizar una aproximación a la problemática de la Cooperativa de Ahorro y Crédito SUDAMERICA Ltda., se ha efectuado un análisis utilizando la técnica de la entrevista a los directivos de la institución, y por ende se realizará lo siguiente en nuestro proceso de Auditoría de Gestión:

- ✓ Revisión a las Normativas Internas, Organigrama Estructural, La Aplicación de Indicadores de Gestión, Objetivos y Metas para cada periodo para medir el cumplimiento y las deficiencias en el desempeño del personal con la cual se podrá evaluar la afectación en el crecimiento empresarial.

La presente investigación tiene como finalidad un aporte práctico, ya que mediante la auditoría de gestión permitirá enmendar los errores que se han determinado como la inadecuada organización de la entidad así como falta de vigilancia de la política adecuada

y el cumplimiento de las mismas las cuales implican para mal funcionamiento de la cooperativa.

1.1.1 Formulación del Problema

¿De qué manera la realización de la Auditoría de Gestión, incide en la evaluación en términos de eficiencia, eficacia y efectividad en los resultados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sudamérica Ltda., del Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo periodo 2016?

1.1.2 Delimitación del Problema

En los siguientes parámetros se delimitará el proyecto de investigación:

Área: Auditoría de Gestión

Campo: Auditoría

Aspecto: Auditoría de Gestión a la COAC “SUDAMÉRICA LTDA.”

Espacial: La Investigación tendrá lugar en la COAC “SUDAMÉRICA LTDA.”, del Cantón Riobamba, provincia de Chimborazo.

1.2 JUSTIFICACIÓN

El presente tema de investigación pretende mejorar el cumplimiento de las políticas internas por parte del personal, normas en concordancia con su misión, objetivos y planes estratégicos. El manejo de los procesos mediante la aplicación procedimientos, teóricos, metodológicos, académico y prácticos que nos permitan desarrollar los procesos de auditoría, con el fin de recopilar información de vital importancia para tomar las acciones correctivas pertinentes.

1.2.1 Justificación Teórica

Desde el punto de vista teórico la presente investigación se justifica ya que la auditoría de gestión examina en forma detallada cada aspecto operativo de la cooperativa, por lo que en la determinación del alcance se debe considerar: logro de los objetivos de

institucionales, estructura organizativa, participación individual de cada empleado, verificación del cumplimiento de la normatividad general y específica, evaluación de la eficiencia y economía, medición del grado de confiabilidad de la información financiera y atención a la existencia de procedimientos ineficaces o más costosos en caso de tener problemas darle una solución a los problemas encontrados en la cooperativa.

1.2.2 Justificación Metodológica

Desde el punto de vista metodológico la auditoria de gestión se justifica porque va utilizar los diversos métodos de investigación como:

Método Deductivo.- Se justifica porque nos permitirá encontrar un problema específico partiendo de lo general y nos ayuda fortalecer debilidades y buscar alternativas o cambios.

Método Inductivo.- Desde este punto de vista se aplicara a través de la parte interna de la empresa la estructura de la misma tales como la actividad económica, personal ocupado, situación financiero y además las normas y leyes sobre la cual la empresa rinde cuentas.

Método Descriptivo.- Constituye como una herramienta que nos permite emendar los errores que sean determinado en el proceso de gestión de proceso auditado.

Método Analítico.- Pretende mejorar la situación actual de la empresa obteniendo la información suficiente y confiable, para identificar dichas causas equivocada en la gestión.

Las cuales permitirán identificar la correcta aplicación en las actividades de los administradores y personal en general de la cooperativa el control de gestión está dado por la eficacia, economía y eficiencia.

1.2.3 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.

1.2.4 Justificación Práctica

La justificación práctica de la presente investigación está dada en realización de la auditoría de gestión que se constituya en una herramienta que permita evaluar el buen funcionamiento de la cooperativa, siendo una parte relevante de las responsabilidades de quienes realizan y administran la cooperativa para un buen desarrollo y gestión de la misma.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

Realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sudamérica Ltda., del Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo período 2016, para la determinación de los niveles de eficiencia, eficacia y efectividad.

1.3.2 Objetivos Específicos

- ✓ Elaborar el marco teórico respecto a la Auditoría de Gestión como base científica necesaria para el desarrollo de la Auditoría de Gestión.
- ✓ Diagnosticar de manera general a la entidad para la determinación de los niveles de confianza y de riesgos de los componentes para el diseño de los procesos a ejecutarse.
- ✓ Emitir el informe final de Auditoría con las respectivas conclusiones y recomendaciones sustentadas en la evidencia.

CAPITULO II: MARCO TEORICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

2.1.1 Antecedentes Históricos

Como sustento del trabajo de titulación se ha revisado tres trabajos de titulación con temas similares empleados como antecedente del mismo:

Tema:

Auditoría de Gestión en el Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema, ciudad Riobamba, cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, agencia Matriz, período julio a diciembre de 2010

Auditor:

Minta Minta, Betty Jackeline

Resumen.

La presente tesis es una Auditoría de Gestión en el Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ciudad Riobamba, Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, Agencia Matriz, Período Julio a Diciembre de 2010, para mejorar y disminuir el riesgo de morosidad de cartera. La Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema, con personería de derecho privado cuyo objetivo es el beneficio común de sus socios, a través de préstamos para el crecimiento de su economía. La auditoría de gestión en el departamento de créditos de la COAC Fernando Daquilema contiene el Plan de Auditoría, Planificación Preliminar, planificación específica, evaluación del Control Interno, papeles de trabajo, hallazgos, comunicación de resultados a través del informe de auditoría, así como el seguimiento de las conclusiones y recomendaciones de la auditoría. Una vez concluida la presente investigación se propone a la Asamblea General de Socios, fortalecer el sistema de control

interno; para que facilite el cumplimiento de los objetivos, definir los niveles de autorización y procedimiento de créditos. Cada una de estas propuestas está encaminada al mejoramiento de la Cooperativa.

Tema:

Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda., de la ciudad de Riobamba; período 2008 – 2009

Auditor:

Cabrera Merino, Sandra Paulina & Villena Mera, Viviana Elizabeth

Resumen.

La presente Memoria Técnica es una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorros y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda., de la ciudad de Riobamba; período 2008 - 2009, con el objetivo de auditar la gestión de la administración y evaluar el buen manejo y la optimización de los recursos de la entidad. La metodología fue descriptiva, analítica y deductiva, la investigación que realizamos es bibliográfica, y de campo, y los instrumentos utilizados en las técnicas de Auditoría son guías de Entrevista, guías de observación, fichas bibliográficas y cuestionarios de control interno. La propuesta comprende el análisis a las áreas de Crédito y Recursos Humanos, por el período 2008-2009, con el fin de emitir un informe con una opinión del análisis, los procedimientos y la investigación realizada, para que los resultados obtenidos ayuden a la Cooperativa a la optimización de los recursos y a su desempeño eficiente. La Auditoría de Gestión de la entidad es importante ya que ayudó a evaluar su gestión y que los controles implementados sean los adecuados para el buen manejo y salvaguarda de los recursos. Todas las entidades debería efectuar Auditorías que evalúen su gestión y permitan identificar el grado de cumplimiento de los controles internos para determinar su eficiencia y confiabilidad, para esto, todo Auditor debe conocer actualizarse y aplicar en su ejercicio profesional las Normas de Auditoría y Contabilidad internacionales y nacionales.

Tema:

Auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sagrada Familia Ltda.”, agencia Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2013

Auditor:

Copa Yupangui, María Sandra

Resumen.

La presente investigación es una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sagrada Familia Ltda.” agencia Riobamba, período 2013, se realizó para lograr el propósito de la investigación fue necesario profundizar la teoría que relacionó al objeto de estudio, el mismo que se sustentó en las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, conceptualización de Auditoría de Gestión, donde se cumplió con las Fases comprendidas entre el conocimiento preliminar, Evaluación del Sistema de Control Interno, Papeles de Trabajo; Desarrollo de Hallazgos y Redacción de Informe y Comunicación de Resultado; los métodos de auditoría utilizados como cuestionarios, entrevistas, observación; se planteó el Sistema de Control Interno basado en el método COSO II, y los indicadores de gestión, que permitió conocer el nivel de gestión de la institución. Al concluir el trabajo, sustentado en las Políticas, Manuales de Procedimientos, Reglamentos, Estatuto Social, Instructivo de Control Interno y Código de Ética, facilitados por la Cooperativa “Sagrada Familia Ltda.”, Agencia Riobamba, finalmente se generó un informe de Auditoría que contiene debilidades encontradas durante la ejecución de la auditoría de gestión al período 2013, con su respectiva conclusión y recomendación, cada una de estas encaminan a contribuir al mejoramiento institucional como; el uso de los recursos, fortalecimiento a las debilidades, mejor desempeño laboral, cumplimiento de políticas, normas y procedimientos.

2.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1 Auditoría

Según (Ares, Elger, Beasley, & Virginia Tech, 2007, pág. 4) “La Auditoría es la acumulación y evaluación de la evidencia basada en la información para determinar y reportar sobre el grado de correspondencia entre la información y los criterios establecidos. La auditoría debe realizarla una persona independiente y competente”.

Según (Mariaga Gorocica, 2004) La auditoría en general es un examen sistemático de los estados financieros, registros y operacionales con la finalidad de determinar si está de acuerdo con los principios de la contabilidad generalmente aceptados, con las políticas establecidos por la dirección y con cualquier tipo de exigencia legales o voluntariamente adoptados.

Según (Jonh W. & Gary M., 1999) La Auditoría se es un proceso sistemático para obtener y evaluar de manera objetiva las evidencias relacionadas con informes sobre actividades económicas y otros acontecimientos relacionados. El fin del proceso consiste en determinar el grado de correspondencia del contenido informativo con las evidencias que le dieron el origen, así como determinar si dichos informes se han elaborado observando principios establecidos para el caso.

Auditoría es la evaluación general que se realiza a las actividades comerciales y al desempeño de una institución, permitiendo de esta manera identificar riesgos y dar solución de manera oportuna para su correcto funcionamiento por parte del auditor.

2.2.2 Responsabilidades del auditor

Según (Ares, Elger, Beasley, & Virginia Tech, 2007) El auditor tiene la responsabilidad de planear y realizar la auditoría para obtener una certeza objetiva acerca de los estados financieros están libres de errores materiales, sean causados por error o fraude. Debido a la naturaleza de la evidencia de la auditoría y las características del fraude, el auditor es capaz de obtener una certeza razonable, pero no absoluta, de que los errores importantes sean detectados. El auditor no tiene la responsabilidad de planear y desarrollar la auditoría

para obtener una certeza razonable de que los errores, causados por errores o fraude, que no sean materiales para los estados financieros sean detectados. (Pág. 136)

2.2.3 Auditoría de Gestión

Según (Maldonado E. M. K., 2006) señala que la auditoría de gestión es un examen independiente con el fin de proveer a la legislatura una evaluación e informe sobre la marcha en que los administradores de las entidades y dependencias del estado han descargado sus responsabilidades de administrar los programas del estado de la manera fiel, eficiente y efectiva. (Pág. 18)

Según (Yandel Blanco, 2003) Es un campo de acción de la auditoría de la auditoría interna, por lo que la metodología desarrollada en el presente capítulo es aplicable a una auditoría interna, teniendo en cuenta que el informe cambia de un enfoque y contenido de acuerdo con los usuarios a quienes se les dirija. (Pág. 394)

Según (Yandel Blanco, 2003) La auditoría de gestión es el examen que se efectúa a una entidad por un profesional externo e independiente, con el propósito de evaluar la eficacia de la gestión en relación con los objetivos generales; su eficiencia como organización y su actuación y posicionamiento desde el punto de vista competitivo, con el propósito de emitir un informe sobre la situación global de la misma y la actuación de la dirección.

Gestión.- Es la actuación de la dirección y abarca razonablemente de las políticas y objetivos propuestos, los medios establecidos para su implementación y los mecanismos de control que permita el seguimiento de los recursos obtenidos. En el desarrollo de la dirección empresarial cada día adquiere más importancia el enfoque de la administración estratégica como elemento clave para el éxito de una empresa, lo cual a su vez, ha facilitado el enfoque de la auditoría de gestión al disponer de un marco conceptual de las características y el proceso de una buena dirección empresarial. (Pág. 403)

2.2.3.1 Objetivos de la Auditoría de Gestión

Según (Yandel Blanco, 2003) Dentro del campo de acción de la auditoría de gestión se puede señalar como objetivos principales:

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

Otros objetivos de la auditoría de gestión son determinar si:

- ✓ La entidad ha conseguido los objetivos propuestos.
- ✓ Existen otras formas más económicas de obtener los servicios prestados.
- ✓ La gestión de administración parece acertada.
- ✓ La empresa está obteniendo algo que vale lo que está pagando por ella.
- ✓ Todos los servicios prestados son necesarios.
- ✓ Es necesario desarrollar nuevos servicios.
- ✓ El sistema presupuestario da una información adecuada y/o periódica para conocer la eficacia y eficiencia obtenida. (Pág. 77)

2.2.3.2 Alcance de Auditoría de Gestión

Según (Yandel Blanco, 2003) la auditoría de gestión tendrá un alcance de:

- ✓ Verificar la existencia de, los objetivos y planes coherentes y realistas.
- ✓ Comprobar la finalidad de la información que se toma de la base para el cálculo de los indicadores de gestión.
- ✓ Verificar la existencia de los métodos o procedimientos adecuados de operación y la eficiencia de los mismos.
- ✓ Comprobar la utilización adecuada de los recursos importantes de la compañía.
- ✓ Evaluar la organización estructural de la compañía. (Pág. 41)

2.2.3.3 Característica de la auditoría de gestión.

Según (Maldonado E. M. K., 2011) La Auditoría de Gestión tiene un alcance muy limitado en cuanto al periodo examinado. Los auditores sugieren un trimestre, salvo que se evalúen programas cuya efectividad de ser medida en el tiempo de planificación, ejecución y cierre de operaciones. Al ser un examen para proponer mejoras a futuro no le interesa mucho la visión retrospectiva. (p. 35)

Es decir la Auditoría de Gestión se encarga de evaluar el cumplimiento de los planes y programas durante un periodo determinado, contribuyendo a las entidades a mejorar la eficiencia administrativa y financiera en el manejo de los recursos y en el cumplimiento de objetivos y metas.

2.2.3.4 Elementos de la Auditoría de Gestión

Según (Maldonado E. M. K., 2006) manifiesta que los elementos de la auditoria de gestión son las siguientes:

Eficiencia

Consiste en lograr la utilización más productiva de bienes materiales y de los recursos humanos y financieros (Academia mexicana de Auditoria Integral).

Grado óptimo y racional con que se utilizan los recursos humanos, financieros, tecnológicos, materiales y el tiempo.

Eficacia

Es el grado en que son alcanzados, en forma continua, los objetivos de los programas y los efectos esperados de una entidad. Otros conceptos relacionados son eficacia operacional y eficacia organizacional.

Economía

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

Uso de los recursos sin desperdicio innecesario y al mejor y menor costo posible.

Ética

Parte de la filosofía que trata de la moral y las obligaciones del hombre.

La conducta del personal en función de sus deberes contemplados en la constitución, las leyes, normas de buenas costumbres de la sociedad. El código de conducta o ética de la entidad, son susceptibles de evaluarse en una entidad.

Ecología

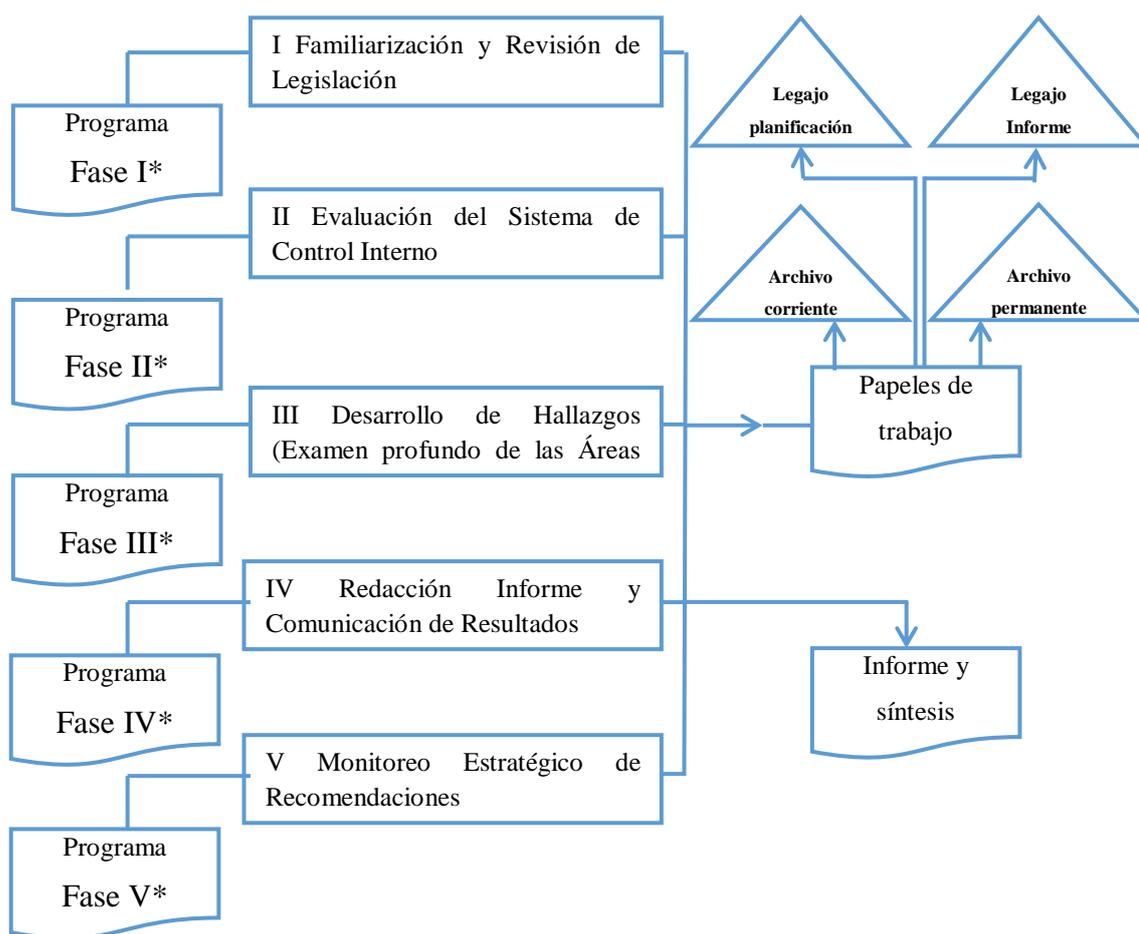
Podrá definirse como el examen y evaluación al medio ambiente, el impacto al entorno y la propuesta de soluciones reales y potenciales.

Es interminable la lista de motivos por los cuales el hombre ha causado daños irreparables a la naturaleza. Es tal el daño que los países desarrollados están dedicando ingentes recursos para proteger el medio ambiente. La enseñanza que en esta materia recibe el educado en las aulas, el hogar y por los medios de comunicación es importante. (Págs. 20-21)

2.2.3.5 Fases de Auditoría de Gestión

Según (Maldonado E. M. K., 2011) los procesos de auditoría son las siguientes:

Gráfico 1: Fases de la Auditoría



Fuente: (Maldonado E. M. K., 2011) (Pág. 49)

Elaborado por: Jorge David Ainaguano

Según (Maldonado E. M. K., 2011) las fases de auditoría son las siguientes:

Fase I: Familiarización y revisión de legislación y normatividad

Prácticamente el concepto de familiarización sería para los auditores externos ya que los internos tienen un cabal conocimiento de la entidad. El recorrido de las instalaciones y el conocimiento de las actividades principales (sustantivas) de la entidad son importantes para los auditores de la ISA.

La actualización de los archivos de la auditoría interna, básicamente o el legajo permanente es básico y a veces no es parte de esta fase cuando la unidad tiene la costumbre de ir actualizando sus archivos en versión digital.

Condiciones para el progreso de la fase I.- Siendo un programa muy breve viene al caso considerar que el archivo permanente debe estar actualizado. Debe evitar fotos copias cuando la auditoria interna esté conectada en red o los sistemas de información de la entidad; en esos casos basta una impresión de la parte pertinente de un documento.

Ejemplo de programa de fase I

1. Breve programa para ;

- ✓ Recorrido de instalaciones
- ✓ Entrevista con directivos
- ✓ Actualización de archivo permanente

Fase II: Evaluación del sistema de control interno por el COSO II

Limitación de control interno.

- A) El requisito usual de la administración de que un control es eficaz en relación a su costo; es decir, que el costo de un procedimiento de un control no se desproporcionado a la perdida potencial debido a fraudes o errores;
- B) El hecho de que la mayoría de los controles tiendan ser dirigidos a tipos de operaciones esperadas y no a operaciones poco usuales ;
- C) El error humano potencial debido al descuido, distracción, errores de juicio o comprensión equivocada de instrucciones;
- D) La posibilidad de burlar los controles por medio de colusión comparte externa a la entidad o con empleado de la misma;
- E) La posibilidad de que una persona responsable de ejercer el control pudiera abusar de esa responsabilidad;
- F) La posibilidad de que los procedimientos pudieran llegar hacer inadecuados debido a cambios de las condiciones y que el cumplimiento con esos procedimientos pudiera deterior el control.

Fase III: Desarrollo de hallazgos o examen profundo de áreas críticas

Esta es la fase más extensa de auditoría de gestión donde se integran los especialistas y se conforman el equipo multidisciplinario. Lo expuesto no descarta que pudieran estar en la evaluación del control interno cuando son áreas muy especializadas así como deben colaborar en la redacción del informe.

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

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

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

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

Causa. Motivo, razón por lo que se dio la desviación o se produjo el área crítico.

Efecto. Daños, desperdicio, pérdida.

Recuerde que estos cuatro atributos constituyen los comentarios de informe.

Fase IV: Comunicación de resultado e informes de auditoría

- ✓ Comunicación parcial de resultado conforme se han desarrollado cada uno de los hallazgos.
- ✓ Disposición de que se redacten hojas de hallazgo.
- ✓ Obligatoriedad de preparar un plan de redacción del informe.
- ✓ Preparar nómina de usuario del informe.
- ✓ Estrategia para la conferencia final.

En el supuesto que se cumplió el programa de fase, redacte:

- ✓ Un plan de redacción de informe.
- ✓ Borrador del informe.

Fase V: Monitoreo estratégico de recomendaciones junto con la administración

Consejos generales sobre las recomendaciones:

- ✓ Las recomendaciones deben guardar coherencia en lo que se comenta (observaciones) y lo que el auditor concluye. Es usual que auditores sin mayor experiencia recomienden aspectos que no fueron materia de la auditoría o que no constan comentados en ninguna parte del informe.
- ✓ Para recomendar agá cuenta que usted es el administrador que tendrá que enfrentar una serie de problemas (como la resistencia de su personal), afrontar costos, tiempo y recursos en la implantación, lo cual a veces es difícil o complicado.
- ✓ Formule recomendaciones que sean aplicables económicas, viables, útiles para la administración.
- ✓ Dele valor agregado a su trabajo con recomendaciones prácticas.
- ✓ Surte recomendaciones sin que se sustenten en hallazgos de auditoría.
- ✓ Las recomendaciones deben ser de acuerdo a la realidad administrativa de la entidad.
- ✓ Trabajar en un “Banco de Recomendaciones” como lo hacen las firmas de auditoría puede ser una gran solución en la unificación de criterios. Pero recuerde que las recomendaciones obtenidas de este banco, deben adaptarse a la realidad administrativa y financiera de la entidad auditada.
- ✓ Mientras los títulos en auditoría de gestión son positivos o constructivos.
- ✓ En auditoría forense hay que tener mucho cuidado con las conclusiones y no formular “juicios de valor”.
- ✓ En todas las auditorías el peso de la evidencia la debe demostrar en sus papeles de trabajo, para poder sustentar el informe y por ende la determinación de las responsabilidades.
- ✓ Las hojas de hallazgos facilitan una mejor redacción de informe y por ende de sus recomendaciones,
- ✓ La redacción de informes comienza el mismo día de inicio de la auditoría y no al finalizar el trabajo de campo. Así es más fácil para el auditor dar recomendaciones al finalizar el desarrollo de hallazgo lo que le permite asesorar a la entidad en la implantación de recomendaciones.

- ✓ El uso de un diccionario de sinónimos y antónimos le permitirá redactar mejor el informe y por ende las recomendaciones.
- ✓ Toda la prudencia en la redacción del informe le permitirá sustentar mejor sus recomendaciones. De allí que hay que aplicar el refrán de “consultar con la almohada” para no tramitar violentamente un informe que requiere análisis detenido de su contenido.
- ✓ La lectura para una persona que no ha intervenido en la auditoria es una forma eficaz de realizar control de calidad.
- ✓ La calidad de un informe no radica en su extinción sino en: su claridad, condición, precisión, oportunidad, tono constructivo y convincente, y su fácil comprensión.
- ✓ Finalmente, recuerde que el artículo 45 de la ley 10-04 establece la presunción de legalidad en las operaciones y actividades de los servicios públicos, por ende una auditoria no puede orientarse a determinar responsabilidades. Hay que evitar solicitar responsabilidades contra los administradores que no cumplieron con las recomendaciones de auditoria, cuando es mejor promover su implantación por convicción del personal y por beneficios de la entidad pública. (Pág. 60 - 69)

2.2.4 Evaluación del Control Interno

Estupiñan (2006) señala que:

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

- ✓ Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- ✓ Suficiencia y confiabilidad de la información financiera.
- ✓ Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables (p.25).

2.2.4.1 Métodos de evaluación del Control Interno.

Contraloría General del Estado (2001) afirma:

Para la evaluación de control interno se utiliza diversos métodos, entre los más conocidos está el siguiente:

- ✓ **Cuestionarios.-** “Consiste en diseñar cuestionarios a base de preguntas que deben ser contestadas por los funcionarios y personal responsable, de las distintas áreas de la empresa bajo examen (...)”.
- ✓ **Método Narrativo o Descriptivo:** Es la descripción detallada de los procedimientos más importantes y las características del sistema de control interno para las distintas áreas clasificadas por actividades, departamentos, funcionarios, y empleados, mencionando los registros y formularios que intervienen en el sistema.
- ✓ **Método Grafico o Diagrama de Flujo:** Este método consiste en describir objetivamente la estructura orgánica de las áreas con la auditoría, así como los procedimientos a través de los distintos departamentos y actividades. En la descripción de los procedimientos, el auditor utilizará símbolos convencionales y explicaciones que den una idea completa de los procedimientos de la empresa.

Sus principales ventajas son: **(a)** identificar la existencia o ausencia de controles financieros y operativos; **(b)** permitir al auditor apreciar en forma panorámica los distintos procedimientos que se combinan en el relevantamiento; **(c)** identificar las desviaciones de procedimientos o rutinas de trabajo; **(d)** facilitar la presentación de recomendaciones y sugerencias a la gerencia de la empresa sobre asuntos financieros y operativos. (pp. 160-162)

En conclusión, los métodos de control interno tienen como finalidad obtener información e identificar las áreas críticas, además de realizar análisis de los diferentes procesos que se vayan a someter a examen, así como también describir los procesos o estructuras y determinar los circuitos importantes dentro de la institución con el propósito de encontrar los cuellos de botella sobre los cuales se realizará el estudio.

2.2.4.2 Componentes del Control Interno COSO II

Gráfico 2: Componentes de control interno COSO II



Fuente: Marco Integrado del Sistema de Control Interno COSO II
Elaborado por: Jorge Ainaguano

Ecuador – CORRE (2006), sobre los Componentes del Control Interno y del Informe COSO II, señala:

Ambiente Interno de Control

El entorno de control marca las pautas de comportamiento de una organización y tiene una influencia directa en el nivel de compromiso del personal respecto al control. Constituye la base de todos los demás elementos del control interno, aportando disciplina y estructura. Entre los factores que constituyen el entorno de control se encuentran la honradez, los valores éticos y la capacidad del personal; la filosofía de la dirección y su forma de actuar; la manera en que la dirección distribuye la autoridad y responsabilidad y organiza y desarrolla profesionalmente a sus empleados, así como la atención y orientación que proporciona al consejo de administración.

Los factores que integran este control son:

1. Integridad y Valores Éticos.
2. Filosofía y Estilo de la alta Dirección.

3. Consejo de Administración y Comités.
4. Estructura Organizativa.
5. Autoridad y Responsabilidad Asumida.
6. Gestión del Capital Humano.
7. Responsabilidad y Transparencia.

Establecimiento de Objetivos

Los objetivos deben establecerse antes que la dirección pueda identificar potenciales eventos que afecten a su consecución. El consejo de administración debe asegurarse que la dirección ha establecido un proceso para fijar objetivos y que los objetivos seleccionados estén en línea con la misión/visión de la entidad, además de ser consecuentes con el riesgo aceptado.

Es a partir de los objetivos que se facilita la gestión de los riesgos empresariales mediante la identificación de los eventos externos e internos; la evaluación de los riesgos; la respuesta a los riesgos; y el diseño de actividades de control.

Los siguientes factores integran este componente:

1. Objetivos estratégicos.
2. Objetivos específicos.
3. Relación entre objetivos y componentes de la entidad auditada.
4. Consecución de Objetivos.
5. Riesgo Aceptado y Nivel de Tolerancia.

Identificación de Eventos

La Gestión de Riesgos Corporativos es un proceso efectuado por el consejo de administración de una entidad, su dirección y personal restante, aplicable a la definición de estrategias en toda la empresa y diseñado para identificar eventos potenciales que puedan afectar a la organización, gestionar sus riesgos dentro del riesgo aceptado y proporcionar una seguridad razonable sobre el logro de los objetivos.

Se entiende por riesgo a la posibilidad de que un evento ocurra y afecte adversamente el cumplimiento de los objetivos.

Este componente será tratado con los siguientes elementos:

1. Factores Externos e Internos.
2. Identificación de Eventos.
3. Categoría de Eventos.

Evaluación de los Riesgos

La evaluación de los riesgos permite a una entidad considerar la forma en que los eventos potenciales impactan en la consecución de objetivos. La dirección evalúa estos acontecimientos desde una doble perspectiva: probabilidad e impacto; y, normalmente utiliza una combinación de métodos cualitativos y cuantitativos. Los impactos positivos y negativos de los eventos potenciales deben examinarse, individualmente o por categoría, en toda la entidad. Los riesgos se evalúan con un doble enfoque: riesgo inherente y riesgo residual.

Este componente incluye los siguientes factores:

1. Estimación de Probabilidad e Impacto.
2. Evaluación de Riesgos.
3. Riesgos Originados por los Cambios.

Respuesta a los Riesgos

La dirección para decidir la respuesta a los riesgos evalúa su efecto sobre la probabilidad e impacto del riesgo, así como los costos y beneficios, y selecciona aquella que sitúe el riesgo residual dentro de la tolerancia del riesgo establecida. En la perspectiva de riesgo global de la entidad, la dirección determina si el riesgo residual global concuerda con el riesgo aceptado por la entidad.

1. Categoría de Respuestas.

2. Decisión de Respuestas.

Actividades de Control

Las actividades de control son las políticas y procedimientos establecidos por la dirección y otros miembros de la organización con autoridad para emitirlos, como respuesta a los riesgos que podrían afectar el logro de los objetivos. Los procedimientos son las acciones de las personas para implantar las políticas, directamente o a través de la aplicación de tecnología, y ayudar a asegurar que se lleve a cabo la dirección de riesgos. Las actividades de control pueden ser clasificadas por la naturaleza de los objetivos de la entidad con la que están relacionadas: estrategias, operaciones, información y cumplimiento.

El componente actividades de control establece los siguientes factores:

1. Integración con las Decisiones sobre Riesgos.
2. Principales Actividades de Control.
3. Controles sobre los Sistemas de Información.

Información y Comunicación

Es necesario identificar, procesar y comunicar la información relevante en la forma y en el plazo que permita a cada funcionario y empleado asumir sus responsabilidades. Dichos informes contemplan, no solo, los datos generados en forma interna, sino también la información sobre las incidencias, actividades y condiciones externas, necesarias para la toma de decisiones y para formular los informes financieros y de otro tipo.

Los principales factores que integran el componente información y comunicación son:

1. Cultura de Información en todos los Niveles.
2. Herramientas para la Supervisión.
3. Sistemas Estratégicos e Integrados.
4. Confiabilidad de la Información.
5. Comunicación Interna.
6. Comunicación Externa.

Supervisión y Monitoreo

Resulta necesario realizar una supervisión del control interno, evaluando la calidad de su rendimiento. Dicho seguimiento tomará la forma de actividades de supervisión continua, de evaluaciones periódicas o una combinación de las anteriores. El alcance y la frecuencia de las evaluaciones puntuales se determinarán principalmente en función de una evaluación de riesgo y de la eficacia de los procedimientos de supervisión continua.

El componente supervisión y monitoreo se integra de los siguientes factores:

1. Supervisión Permanente.
2. Supervisión Interna.
3. Evaluación Externa. (pp. 10-70)

En si el control interno es el conjunto de métodos, planes y procedimientos adoptados por la institución, con el propósito de salvaguardar los recursos de la misma y que éstos estén debidamente protegidos.

2.2.5 Riesgo de Auditoría

Según (Blanco Luna, 2012) Se debe evaluar el riesgo en la auditoría y diseñar los procedimientos de la auditoría para asegurar que el riesgo se reduzca a un nivel aceptablemente bajo.

De acuerdo con las normas internacionales de auditoría, riesgo en la auditoría significa el riesgo de que el auditor de una opinión de auditoría inapropiada cuando existan errores importantes en la temática. El riesgo en la auditoría tiene tres componentes: riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección.

2.2.5.1 Riesgo inherente

Al desarrollar el plan global de la auditoría, se debe evaluar el riesgo inherente a nivel de los estados financieros y de otras temáticas. Al no desarrollar el programa de auditoría financiera, se debe relacionar dicha evaluación a nivel de afirmación de saldos de cuenta

y clases de transacciones de importancia relativa, o asumir que el riesgo inherente es alto para la afirmación.

Para evaluar el riesgo inherente, el auditor usara el juicio profesional en la evaluación el saldo de una cuenta o clase de transacciones o una representación errónea que pudiera ser importancia relativa, individualmente o cuando se agrega con la manifestaciones erróneas en otras cuentas o clases, asumiendo que no hubo controles interno relacionados.

2.2.5.2 Riesgo de control

La evaluación preliminar del riesgo de control de la información financiera es el proceso de evaluar la efectividad de los sistemas de contabilidad y de control interno de una entidad para prevenir o encontrar y corregir manifestaciones erróneas de importancia relativa. Siempre habrá algún riesgo de control a causa de las limitaciones inherentes de cualquier sistema de contabilidad y control interno.

Documentación de la comprensión y de la evaluación de riesgo de control.

Se debe documentar en los papeles de trabajo de la auditoría:

- ✓ La comprensión obtenida de los sistemas de contabilidad y de control interno de la entidad ; y
- ✓ La evaluación del riesgo de control. Cuando el riesgo de control es evaluado como menos que alto, se debe documentar también la base para las conclusiones.

2.2.5.3 Riesgo de detección

El nivel de riesgo se relaciona directamente con los procedimientos sustantivos del auditor. La evaluación del auditor del riesgo de control, junto con la evaluación de riesgo inherente, influye en la naturaleza, oportunidad alcance de los procedimientos sustantivos que deben desempeñarse para reducir el riesgo de detección, y por tanto el riesgo de auditoría, a un nivel aceptable bajo. Algún riesgo de detección estaría siempre presente aun si un auditor examinara el cien por ciento del saldo de una cuenta o clase de

transacciones porque, por ejemplo, la mayor parte de evidencia en la auditoría es persuasiva y no definitiva.

Componentes del riesgo de detección

Riesgo genérico. Es un riesgo de tipo general en el que se incluye cualquier factor que corresponda específicamente a la muestra seleccionada (riesgo de muestreo), y que pueda conducir al auditor a llegar a conclusiones inadecuadas, ya sea sobre el saldo de una cuenta o sobre la eficiencia de un control interno.

Riesgo de muestreo. Este riesgo está relacionado con el nivel de la muestra examinada que podría llevar a conclusiones erradas, por no haberse aplicado el muestreo preciso o no haberse comprobado toda la operación. La solución para reducir el riesgo de muestreo a un nivel razonable es aplicar un procedimiento adecuado de muestreo. (Págs. 68-73)

2.2.6 Índices y marcas de Auditoría

2.2.6.1 Índices en los papeles de trabajo

Contraloría General del Estado (2001) menciona que:

Es necesaria la anotación de índices en los papeles de trabajo ya sea en el curso o al concluirse la Auditoría, para lo cual primeramente se debe definir los códigos a emplearse que deben ser iguales a los utilizados en los archivos y su determinación debe considerarse la clase de archivo y los tipos de papeles de trabajo.

Es importante también que todos los papeles de trabajo contengan referencias cruzadas cuando están relacionados entre sí, esto se realiza con el propósito de mostrar en forma objetiva como se encuentran ligados o relacionados entre los diferentes papeles de trabajo.

La codificación de índices y referencias en los papeles de trabajo pueden ser de tres formas:

- Alfabética

- Numérica
- Alfanumérica.

El criterio anteriormente expuesto fue, para el archivo permanente índices numéricos y para el archivo corriente índices alfabéticos y alfanuméricos. (p. 79-80)

2.2.6.2 Marcas de Auditoría

Según (Sotomayor A., 2008)

De carácter informal que utiliza exclusivamente el auditor o el grupo de auditores que realizan la auditoría, con el fin de facilitar la uniformidad de los papeles de trabajo y para identificar mejor. Su utilidad radica en que tienen un significado preciso que todos los auditores conocen y utilizan para destacar aspectos importantes de los documentos que van a revisando, y que sirven como identificadores uniformes de todas las actividades que se desarrolle durante una evaluación; así, cuando alguien del grupo de auditores encuentra algún documento con estas marcas, sabe que este ya a sido revisado o tiene una característica especial en la cual se tiene que advertir alguna observación, de acuerdo con el significado de los símbolos. Todos los auditores deben utilizar los mismos símbolos al hacer anotaciones en los documentos que evalúen. (Pág. 97)

Tabla 1: Marcas de auditoria

Marca	Significado
	Cálculo verificado.
	Cifra cuadrada.
	Cifra que no debe ser considerada. Es decir, no incluirse en tabulaciones, sumatorias, inventarios, etc.
	Documento pendiente por aclarar, revisar o localizar.
	Punto pendiente por aclarar, revisar o localizar.
	Punto pendiente que fue aclarado, verificado o comprobado.
	Confrontado contra registro.
	Confrontado contra documento original
	Confrontado contra evidencia física. Se utiliza cuando algún dato o cifra que conste en la cédula se compara contra bienes o artículos tangibles, ejemplo: bienes inventariados o fondos arqueados.
	Pedido, contrato o dato por confirmar mediante compulsas.

Fuente: (Sotomayor A., 2008) (Pág. 97)

Elaborado por: Jorge David Ainaguano

2.2.7 Papeles de Trabajo

Según Aguirre (2006)

Los papeles de trabajo constituyen la constancia escrita del trabajo realizado por el auditor, cuyas conclusiones son las bases de la opinión reflejada en el informe de Auditoría.

El auditor trabaja con documentos propiedad del cliente. Los procedimientos de revisión e inspección aplicados quedan reflejados en los papeles de trabajo.

Los papeles de trabajo comprenden la totalidad de los documentos preparados o recibidos por el auditor, constituyen un compendio de la información utilizada y de las pruebas efectuadas en la ejecución de su trabajo, junto con las decisiones tomadas para llegar a formar la opinión de Auditoría (p. 33).

2.2.8 Técnicas de Auditoría

Maldonado (2011) expone las siguientes técnicas:

Tabla 2: Técnicas de Auditoría

Técnicas de verificación ocular	Comparación
	Observación
	Revisión Selectiva
	Rastreo
Técnica de verificación verbal	Indagación
	Análisis
Técnica de verificación escrita	Conciliación
	Confirmación
Técnica de verificación documental	Comprobación
	Computación
Técnica de verificación física	Inspección

Fuente: Maldonado Milton, Auditoría de Gestión (p.76)

Elaborado por: Jorge David Ainaguano

- ✓ **Análisis:** Con más frecuencia el auditor aplica técnicas del análisis a varias de las cuentas del mayor general de la entidad sujeta a examen.
- ✓ **Comprobación:** La comprobación constituye el esfuerzo realizado para cerciorarse o asegurarse de la veracidad de un hecho.
- ✓ **Computación:** Esta técnica se refiere a calcular, contar o totalizar datos numéricos con el objeto de asegurarse que las operaciones matemáticas sean correctas.
- ✓ **Conciliación:** Este término significa poner de acuerdo o establecer la relación exacta entre dos conceptos interrelacionados.

- ✓ **Confirmación:** La confirmación normalmente consiste en cerciorarse de la autenticidad de activos, pasivos, operaciones, mediante la afirmación escrita de una persona o institución independiente de la entidad examinada y que se encuentra en condiciones de conocer la naturaleza y requisitos de la operación consultada, por lo tanto, informar de una manera valida sobre ella.
- ✓ **Indagación:** La indagación consiste en averiguar o inquirir sobre un hecho. El empleo cuidadoso de esta técnica puede determinar la obtención de información valiosa que sirva más como apoyo que como evidencia directa en el juicio definitivo del auditor.
- ✓ **Observación:** La observación es considerada la más general de las técnicas de auditoría y su aplicación es de utilidad en casi todas las fases del examen. Por medio de ella, el auditor se cerciora de ciertos hechos y circunstancias, principalmente los relacionados con la forma de ejecución de las operaciones, dándose cuenta personalmente, de manera abierta o discreta, como le personal realiza ciertas operaciones.
- ✓ **Revisión Selectiva:** La revisión selectiva constituye una técnica frecuentemente aplicada a áreas que por su volumen u otras circunstancias no están comprendidas en la revisión o constatación más detenida o profunda.
- ✓ **Rastreo:** Seguir una operación de un punto a otro dentro de su procedimiento (pp. 78-81).

2.2.9 Pruebas de Auditoría

De la Peña (2003) expresa que:

El informe de Auditoría debe estar soportado por la evidencia obtenida a través de las pruebas o procedimientos de auditoría.

Las pruebas de Auditoría se pueden clasificar según dos criterios distintos:

- ✓ Según la finalidad de la prueba
- ✓ Según la naturaleza de la prueba

Las pruebas de Auditoría son procedimientos que permiten identificar y evaluar el riesgo y obtener la evidencia suficiente que compruebe y sustente la opinión del auditor en el examen realizado.

2.2.9.1 Pruebas de Auditoría según su finalidad

De la Peña (2003) expresa que las pruebas de Auditoría se clasifican en:

Pruebas de Cumplimiento: Son el instrumento mediante el cual el auditor evalúa el sistema de control interno de la entidad auditada.

Estas pruebas están encaminadas a comprobar:

- ✓ La existencia de control interno.
- ✓ La eficiencia del mismo.
- ✓ Su continuidad durante todo el periodo.

Pruebas sustantivas: Tienen como objetivo comprobar la validez de saldos que representan las cuentas incluidas en los estados financieros.

Pruebas sobre los saldos finales: Tienen por objeto comprobar la razonabilidad de los saldos de las cuentas que integran las cuentas anuales.

2.2.9.2 Pruebas de Auditoría según su naturaleza

De la Peña (2003) pronuncia que:

Estas pruebas se pueden clasificar en función de procedimiento empleados para obtener evidencia de la siguiente manera:

- **Obtención de evidencia física**

Inspección.- Es el examen físico de activos tangibles con objeto de asegurarse de una existencia.

Observación.- Consiste en presenciar un determinado proceso o procedimiento efectuado con el personal de la entidad auditada.

- **Obtención de evidencia documental**

Revisión de documentos.- Consiste en la revisión de la documentación que soporta a los registros contables: facturas, liquidaciones.

Obtención de certificados.- Consiste en la obtención de documentos donde se certifique por alguna autoridad de determinados hechos.

- **Confirmaciones con terceros**

Confirmación.- mediante este procedimiento se trata de constatar la información contenida en los registros contables.

- **Obtención de evidencia verbal**

Cuestionarios de preguntas: Tiene por objeto obtener de manera estructurada determinado tipo de información bien del personal de la propia empresa o bien de terceros.

Conversaciones.- Consiste en obtener información a través de conversaciones o comentarios efectuados por el personal de propia entidad auditada.

- **Obtención de evidencia analítica**

Comparaciones y ratios.- Consiste en comparar determinadas partidas de las cuentas anuales o ratios obtenidos a partir de las mismas con cifras de referencia significativas para el auditor.

Cálculos. - mediante los mismo el auditor comprueba la exactitud de los cálculos realizados por la empresa con el fin de pronunciarse sobre la razonabilidad de determinadas partidas como las amortizaciones.

Pruebas globales.- Se emplean para analizar la coherencia entre diversas partidas relacionadas entre sí.

- **Obtención de evidencia contable**

Confirmación a través de los registros contables: Consiste en verificar la realización de determinadas transacciones mediante el análisis de los registros contables, ya que a partir de los mismos se confeccionan las cuentas anuales. (p. 49-51)

2.2.10 Hallazgos

Maldonado (2011) al hablar de los hallazgos, explica que:

Se refiere a posibles deficiencias o irregularidades identificadas como resultado de la aplicación de procedimientos de Auditoría. Los resultados de las actividades de control realizadas, serán analizados únicamente con las personas involucradas en los hechos examinados y con las autoridades de la entidad (p.70).

En conclusión los hallazgos se refieren a cualquier situación deficiente y relevante que se determine mediante procedimientos de auditoría sobre áreas críticas.

2.2.10.1 Atributos de los hallazgos

Dávalos (2003) expone que:

Los atributos de un hallazgo de auditoría, en el proceso de su desarrollo, para que su revelación sea objetiva, clara y convincente para los usuarios de la información productiva deben tener las siguientes características o atributos:

Condición: Se refiere a la situación encontrada al momento que ocurrió un hecho o se efectuó la operación bajo examen del auditor.

Criterio: Se relaciona con el patrón de medida, que consiste en unidades físicas o monetarias, principios, normas o prácticas de actuación reconocidas generalmente como apropiadas o correctas, comparadas con la situación o hechos observados. Puede definirse como “lo que debe ser”.

Efecto: Producto objetivo resultante de la comparación de “lo que es” y de “lo que debe ser”, o sea la diferencia que se produce entre la condición y el criterio de auditoría.

Causa: Se refiere a la determinación clara y precisa del motivo o razones que originaron una desviación o deficiencia, o sea la determinación que, en forma explícita, debe mostrar el “por qué sucedió”.

Recomendación: Pasos que deben darse para introducir los cambios necesarios que conduzcan al cumplimiento de las metas deseadas. (p.49)

En conclusión los atributos del hallazgo son características en donde el auditor establece lo que se encontró en el momento de la Auditoría, lo que debería ser, las causantes encontradas y los efectos posteriores al incumplimiento de dicha acción.

2.2.11 Evidencia en la Auditoría

Contraloría General del Estado (2001) explica que:

Las evidencias de auditoría constituyen los elementos de prueba que obtiene el auditor sobre los hechos que examina y cuando estas son competentes y suficientes, son el respaldo del examen y sustentan el contenido del informe.

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

2.2.11.1 Clases de evidencia

- Evidencia física.- Que se obtiene mediante inspección y observación directa de actividades, documentos y registros.
- Evidencia testimonial.- Que es obtenida en entrevistas cuyas respuestas son verbales y escritas, con el fin de comprobar la autenticidad del hecho.
- Evidencia documental.- Son los documentos logrados de fuente externa o ajena a la entidad.
- Evidencia analítica.- Es el resultante de computaciones, comparaciones con disposiciones legales, raciocinio y análisis (pp. 66-67).

2.2.12 Informe de Auditoría

Mancillas, P. E. (2011), al hablar del Informe de Auditoría, indica:

Este importante documento es, a los ojos del cliente, lo que él recibe a cambio de los honorarios pagados al auditor. En él suelen reflejarse la calidad y efectividad con que se llevó a cabo el trabajo de auditoría, por lo que el auditor deberá poner especial esmero en su elaboración, cuidando tanto los aspectos de forma, como de contenido y oportunidad. Antes de entrar a analizar las partes del informe, mencionaremos algunas consideraciones de índole general que deben tenerse presentes en cuanto a su elaboración:

- Debe presentar los hechos en orden de importancia, mencionando siempre al principio lo más importante, y lo secundario o complementario después.
- Tener presente quienes serán los que leerán los informes, por lo que en el escrito no habría necesidad de entrar en detalles que pueden ser expuestos verbalmente.
- El informe no debe ser demasiado largo, ni escrito en forma tediosa, sino por el contrario, su formato deberá motivar su lectura.
- Tener perfectamente claro el asunto que se está tratando, de otra manera podría caerse en enredos.
- Deben proveerse los intereses e inclinaciones del cliente, para redactar el informe en ese sentido.
- Estar seguro de poseer pruebas de todo lo que se ha presentado en el informe.

- En cuanto a la forma del informe, es recomendable utilizar títulos y subtítulos, o una numeración referenciada, de manera que quede clara la relación de los distintos puntos del contenido.
- Tanto las deficiencias encontradas, como las recomendaciones propuestas, deberán presentarse en forma concisa pero notoria.
- Evitar el uso de tecnicismos, especialmente cuando se sabe que el cliente no los domina.
- El informe debe presentarse oportunamente, la entrega a destiempo podría provocar un rechazo a las propuestas.
- El borrador del informe deberá ser discutido con los dirigentes que se verán involucrados en los cambios.
- El informe debe referir preponderantemente las excepciones, y no lo que se considera normal.
- Un buen informe deberá siempre estar apoyado con los anexos necesarios, que permitan aclarar el contenido del mismo, en la medida de la necesidad del lector.
- Debe tener presente que la mejor herramienta para la elaboración del informe es un procesador de textos, que proporciona total flexibilidad para insertar, modificar o quitar contenido.

Contenido del Informe

- Portada.
- Índice.
- Introducción.
- Resultados y recomendaciones del diagnóstico.
- Resultados y diagnóstico de la investigación.
- Resumen de las recomendaciones.
- Anexos (pp. 116-119).

2.2.12.1 Tipos de Informe

Franklin, E. B. (2007), refiriéndose a los tipos de informe, señala:

La variedad de opciones para presentar los informes depende del destino y propósito que se les quiera dar, además del efecto que se pretende con su presentación.

En atención a este criterio, los informes más representativos son:

INFORME GENERAL.- Consta de las siguientes partes:

- **Responsable.** Área o unidad administrativa encargada de preparar el informe.
- **Introducción.** Breve descripción de las circunstancias que hicieron necesario aplicar la auditoría, mecanismo de coordinación y participación empleadas para su desarrollo, duración de la revisión, así como el propósito y explicación general de su contenido.
- **Antecedentes.** Exposición de la génesis de la organización, es decir, orígenes, cambios, sucesos y vicisitudes de mayor relevancia que influyeron en la decisión de implementar la auditoría.
- **Técnicas empleadas.** Instrumentos y métodos utilizados para obtener resultados en función del objetivo.
- **Diagnóstico.** Definición de las causas y consecuencias de la auditoría, las cuales justifican los ajustes o modificaciones posibles.
- **Propuesta.** Presentación de alternativas de acción, ventajas y desventajas que pueden derivarse, implicaciones de los cambios y resultados esperados.
- **Estrategia de implementación.** Explicación de los pasos o etapas previstas para instrumentar los resultados.
- **Seguimiento.** Determinación de los mecanismos de información, control y evaluación necesarios para garantizar el cumplimiento de los criterios propuestos.
- **Conclusiones y recomendaciones.** Síntesis de los logros obtenidos, problemas detectados, soluciones instrumentadas y pautas sugeridas para el logro de las propuestas.
- **Apéndices o Anexos.** Gráficos, cuadros y demás instrumentos de análisis administrativo que se consideren elementos auxiliares para la presentación y fundamentación de la auditoría.

INFORME EJECUTIVO.- Consta de las siguientes partes:

- **Responsable.** Área o unidad administrativa encargada de preparar el informe.
- **Periodo de revisión.** Lapso que comprendió la auditoría.
- **Objetivos.** Propósito que se pretende obtener con la auditoría.
- **Alcance.** Profundidad con la que se auditó la organización.
- **Metodología.** Explicación de las técnicas y procedimientos utilizados para captar y analizar la evidencia necesaria para cumplir con los objetivos de la auditoría.
- **Síntesis.** Relación de los resultados y logros obtenidos con los recursos asignados.
- **Conclusiones.** Síntesis de aspectos prioritarios, acciones llevadas a cabo y propuestas de actuación.

INFORME DE ASPECTOS RELEVANTES

Documento que se integra con base a un criterio de selectividad, que considera los aspectos que reflejan los obstáculos, deficiencias o desviaciones captadas durante el examen de la organización.

Mediante este informe se puede analizar y evaluar:

- Si se llevó a cabo todo el proceso de aplicación de la auditoría.
- Si se presentaron observaciones relevantes.
- Si la auditoría está en proceso, se reprogramó o replanteó.
- Las horas hombre que realmente se utilizaron.
- La fundamentación de cada observación.
- Las causas y efectos de las principales observaciones formuladas.
- Las posibles consecuencias que se pueden derivar de las observaciones presentadas. (pp. 118-119)

Se puede concluir que el informe de auditoría contiene aspectos que permite incluir los elementos necesarios que especifiquen la planificación y la obtención de resultados y a

través de las recomendaciones entregar una herramienta de gestión para mejorar la situación de la entidad a futuro.

2.2.13 Indicadores de Gestión

Maldonado, M. (2011), con referencia a los Indicadores de Gestión, establece los siguientes:

Indicadores de Eficacia

Son los que permiten determinar, cuantitativamente, el grado de cumplimiento de una meta en un periodo determinado o el ejercicio de los resultados en relación al presupuesto asignado, mediante las siguientes fórmulas:

$$**Eficacia Programática** = \frac{\textit{Metas Alcanzadas}}{\textit{Metas Programadas}}$$

$$**Eficacia Presupuestal** = \frac{\textit{Presupuesto ejercido}}{\textit{Presupuesto asignado}}$$

La eficacia, es la capacidad de lograr los objetivos y metas programadas con los recursos disponibles en un tiempo determinado. (p. 85) (Revisar el concepto)

Indicadores de Eficiencia

Se aplica para medir la relación establecida entre las metas alcanzadas y los recursos ejercidos para tal fin y se determina a través de la siguiente fórmula:

$$**Eficiencia** = \frac{\textit{Eficiencia Programática}}{\textit{Eficiencia Presupuestal}}$$

Eficiencia es el cumplimiento de los objetivos y metas programados con el mínimo de recursos disponibles.

La eficiencia presupone una clara definición del alcance de los resultados proyectados y la predeterminación de los costos unitarios a incurrir, con la finalidad de que cada meta o proyecto se realice dentro de una acertada presupuestario. Presupone también la realización de una adecuada evaluación previa, que certifique la congruencia en la definición de metas y la correcta presupuestario de recursos.

Indicadores de Productividad

Se utiliza para determinar el rendimiento de uno o varios trabajadores, en la consecución de una meta o en la ejecución de una tarea asignada en una unidad de tiempo. La productividad se define como la relación entre los bienes o servicios producidos y los insumos requeridos, en un periodo determinado.

Para estimar la productividad en una tarea, actividad o meta, se deben identificar los recursos que intervinieron en su realización y dividir entre éstos las unidades obtenidas como producto final.

$$\mathbf{Productividad} = \frac{\textit{Dictámenes periciales emitidos por día}}{\textit{Dictaminadores que intervinieron}}$$

Indicadores de Impacto

Este tipo de indicadores persiguen dimensionar o cuantificar valores de tipo político y social; permiten medir la cobertura que alcanza la presentación de un servicio, su repercusión en el grupo social al que se dirige; y, su incidencia o efecto producido en el entorno socio económico. Sirve también para cuantificar el grado de cumplimiento en el logro de los objetivos y prioridades nacionales y sectoriales en el contexto externo, e institucional en el ámbito interno. (pp. 86-87)

En conclusión, los indicadores de gestión son medidas cuantitativas y cualitativas del comportamiento y desempeño de un proceso, procedimientos utilizados para determinar y medir el éxito de una institución.

2.2.14 Cooperativas

(SEPS, 2017)

Es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social. Las cooperativas, en su actividad y relaciones, se sujetarán a los principios establecidos en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, a los valores y principios universales del cooperativismo y a las prácticas de Buen Gobierno Corporativo.

2.2.14.1 Clasificación de las Cooperativas

(Cooperativas, 2017)

Las cooperativas, según la actividad que vayan a desarrollar, pertenecerán a un solo de los siguientes grupos: producción, consumo, crédito o servicios.

Cooperativas de producción. Son aquellas en las que sus socios se dedican personalmente a actividades productivas lícitas, en una empresa manejada en común.

Cooperativas de consumo. Son aquellas que tienen por objeto abastecer a los socios de cualquier clase de artículos o productos de libre comercio.

Cooperativas de crédito. Son las que se reciben ahorros y depósitos, hacen descuentos y préstamos a sus socios y verifican pagos y cobros por cuenta de ellas.

Cooperativas de servicios. Son las que, sin pertenecer a los grupos anteriores, se organizan con el fin de llenar diversas necesidades comunes de los socios o de la colectividad.

En cada uno de estos cuatro grupos se podrá organizar diferentes clases de cooperativas, de conformidad con la clasificación y disposiciones del Reglamento General; clasificación y disposiciones que podrán ser ampliadas o reformadas por el Ministerio de Previsión Social, según la norma establecida.

2.2.14.2 Cooperativa de Ahorros y Créditos

(Cooperativas, 2017)

Se menciona cooperativa de ahorro y crédito las que tiene por objeto único y exclusivo brindar servicios de intermediación financiera en beneficio de sus socios.

La Constitución de la República, en su artículo 309, establece que el sistema nacional incluye al sector financiero popular y solidario, el cual contara con normas y entidades de control específicas y diferenciadas, que se encargaran de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez;

La constitución de la República en su Artículo 311, establece que el sector financiero popular y solidario se compondrá de: cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro; estableciendo que las iniciativas de servicios financiero popular y solidario y las micro, pequeñas y medianas unidades productivas recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria;

El Plan Nacional de Desarrollo 2007-2010 en sus objetivos No. 6 garantiza el trabajo, justo y digno, mediante la aplicación 6.1, cuyo objetivo es propiciar el empleo emergente y dinamizar la economía considerando, para tal efecto, las siguientes estrategias;

- ✓ Incentivo de las Cooperativas de Ahorro y Crédito y entidades de finanzas Solidarias para captar y analizar el ahorro, con costos equitativos, favoreciendo en particular a los emprendimientos de la economía solidaria;
- ✓ Fomento a las micro y pequeñas empresas, tomando en cuenta a las Finanzas Solidarias en sus diversas formas, estimulando proyectos articuladores, cooperativos y comunales exitosos; y,
- ✓ Consolidación de un programa integral dirigido a las Finanzas Solidarias en sus diversas formas, que permitan a micro y pequeños empresarios el acceso a recursos crediticios y mercados financieros bajo condiciones preferenciales;

2.2.14.3 Constitución de una cooperativa

Según (Cooperativas, 2017) de la constitución y organización de las cooperativas:

Art. 9.- l La Superintendencia autorizara la constitución de las cooperativas y concederá jurídica únicamente a aquellas que residen intermediación financiera con el público en general, que cumplan con el capital social mínimo y los demás requisitos que establezca este reglamento y las normas de la Junta Bancaria.

Art. 10.- La Superintendencia, para los casos de constitución o cambio de denominación, autorizara que las cooperativas que realizan intermediación financiera con el público, adquieran cualquier denominación, siempre y cuando no pertenezca a otra cooperativa controlada por esta institución o fiscalizada por la Dirección Nacional de Cooperativas del Ministerio de Inclusión Económica y Social, para lo cual, los peticionarios deberán presentar a la Superintendencia un Certificado de la Dirección Nacional de Cooperativas que indique, que la denominación solicitada no pertenezca a una cooperativa sujeta a la fiscalización.

Art. 11.- Para la constitución y funcionamiento, las cooperativas deberán estar integradas en todo el tiempo por un mínimo de cincuenta personas naturales mayores de edad o personas jurídicas de derecho privado. La reducción de número de socios por debajo de este número será causal de la liquidación forzosa.

Art. 12.- los requisitos para autorizar la constitución de una Cooperativa será los que establezca la Junta Bancaria mediante Resolución.

Art. 13.- La Superintendencia efectuara el análisis técnico y legal de la documentación presentada y, en el término de sesenta días laborables, autorizara o negara la constitución de la cooperativa, así como aprobara el estatuto social. La Superintendencia podrá disponer de oficio cambios en el estatuto, así como en la normativa interna de las cooperativas únicamente cuando ellas se encuentren en contraposición directa con la Ley o este Reglamento.

Art. 14.- Dentro de los ocho días siguientes a la inscripción de la resolución, el consejo de administración provisional convocara a la primera asamblea general de los socios con el objeto de designar vocales de consejos de administración y de vigilancia, y conocer y aprobar los gastos de la constitución.

Art. 15.- Dentro de los ocho días siguientes al de la elección, los consejos de administración y de vigilancia procederán a designar de entre miembros a sus respectivos presidentes, vicepresidentes y secretarios. El consejo de administración designara, además, al gerente general deberán obtener la calificación de la Superintendencia.

Art. 16.- Calificación los miembros de los consejos de administración y de vigilancia y el gerente general e inscrita la resolución de aprobación de la constitución, la institución financiera depositara de la cuenta de integración de capital de la cooperativa podrá a disposición del representante legal de esta, los valores depositados más los intereses generados, previa la presentación del documento que acredite estar calificado por la Superintendencia, el cual debe estar inscrito en el Registro Mercantil del cantón en el que la cooperativa haya fijado su domicilio principal.

2.2.14.4 Estructura básica de una cooperativa

Según (SEPS, 2017) la estructura básica de una Cooperativa son:

- La Asamblea General de Socios.
- El Consejo de Administración.
- La Junta de Vigilancia y el Fiscal.
- El Comité de Educación.
- El Comité de Trabajo y otros Comités Especiales.

Los cargos de Administración son los siguientes:

- El Gerente.
- El Secretario.
- El Contador.
- El Tesorero.

-Otros Empleados.

2.2.14.5 Código Orgánico Monetario y Financiero

(Financiero, 2017)

Integración:

Integran el sistema monetario y financiero nacional las entidades responsables de la formulación de las políticas, regulación, implementación, supervisión, control y seguridad financiera y las entidades públicas, privadas y populares y solidarias que ejercen actividades monetarias y financieras.

Integran los regímenes de los valores y seguros las entidades responsables de la formulación de las políticas, regulación, implementación, supervisión, y control, además de las entidades públicas y privadas que ejercen operaciones de valores y efectúen actividades de seguros.

Objetivos:

- ✓ Potenciar la generación de trabajo, la producción de riqueza, su distribución y redistribución;
- ✓ Asegurar que el ejercicio de las actividades monetarias, financieras, de valores y seguros sea consistente e integrado;
- ✓ Asegurar los niveles de liquidez de la economía para contribuir al cumplimiento del programa económico;
- ✓ Procurar la sostenibilidad del sistema financiero nacional y de los regímenes de seguros y valores y garantizar el cumplimiento de las obligaciones de cada uno de los sectores y entidades que conforman;
- ✓ Mitigar los riesgos sistemáticos y reducir las fluctuaciones económicas;
- ✓ Proteger los derechos de los usuarios de los servicios financieros, de valores y seguros;
- ✓ Profundizar el proceso de constitución de un sistema económico social y solidario, en el que los seres humanos son el fin de la política pública;

- ✓ Fortalecer la inspección estratégica a nivel regional e internacional;
- ✓ Promover el acceso al crédito de personas en movilidad humana, con discapacidad, jóvenes, madres solteras y otras personas pertenecientes a los grupos de atención prioritaria.

2.2.14.6 Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS)

(SEPS, 2017)

Es una entidad técnica de supervisión y control de las organizaciones de la economía popular y solidaria, con personalidad jurídica de derecho público y autonomía administrativa y financiera, que busca el desarrollo, estabilidad, solidez y correcto funcionamiento del sector económico popular y solidario

La SEPS inició su gestión el 5 de junio de 2012, día en que Hugo Jácome – Superintendente de Economía Popular y Solidaria– asumió sus funciones ante el pleno de la Asamblea Nacional.

Objetivo de la (SEPS):

- ✓ Reconocer a las organizaciones de la economía popular y solidaria como motor del desarrollo del país;
- ✓ Promover los principios de la cooperación, democracia, reciprocidad y solidaridad en las actividades económicas que realizan las organizaciones de la EPS;
- ✓ Velar por la estabilidad, solidez y correcto funcionamiento de las organizaciones de la EPS; Establecer mecanismos de rendición de cuentas de los directivos hacia los socios y miembros de las organizaciones de la economía popular y solidaria.
- ✓ Impulsar la participación activa de los socios y miembros en el control y toma de decisiones dentro de sus organizaciones, a diferencia de las actividades económicas privadas;
- ✓ Identificar nuevos desafíos para el diseño de políticas públicas que beneficien, fortalezcan y consoliden al sector económico popular y solidario.
- ✓ Fortalecer la gestión de las organizaciones en beneficio de sus integrantes y la comunidad.

2.3 IDEA A DEFENDER

Idea a defender

Con la realización de una Auditoria de gestión a la cooperativa de ahorro y crédito Sudamérica Ltda., del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo periodo 2016, se podrán determinar los niveles de eficiencia y eficacia

CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Cualitativa

La presente investigación tendrá un enfoque cualitativo, dado que se medirá la calidad del control interno, el desempeño de los administradores, la información financiera, recursos involucrados y cumplimiento específico de leyes; al hablar de una Auditoría de gestión daremos una visión holística luego de analizar minuciosamente cada detalle de los procesos a evaluar.

La modalidad de la presente investigación se basa en los siguientes componentes:

- ✓ Conocimiento de la entidad.
- ✓ Establecer lineamientos, controlar la consistencia y veracidad en la información presentada.
- ✓ Auditoría de gestión.

3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Investigación Documental: Para la presente investigación se utilizará fuentes documentales, impresas, audiovisuales o electrónicas con el propósito de adquirir nuevos conocimientos.

Investigación explicativa: La investigación en curso es explicativa porque se buscará entender ciertos comportamientos ocurridos en la presente investigación. Del porqué de los hechos ocurridos, mediante el establecimiento de las relaciones causa-efecto, para posteriormente emitir las recomendaciones pertinentes.

Investigación descriptiva; En la presente investigación se describirán métodos, técnicas, procedimientos para conocer quién, qué, cómo, dónde, porqué y cuando se suscitaron

dichos hechos relevantes que acarrearón problemas, con el propósito de llegar a conclusiones concretas y emitir las recomendaciones respectivas.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTREO

Población.- Es el conjunto de elementos con características comunes, en un espacio y tiempo determinados, en los que se desea estudiar un hecho o fenómeno. Algunas veces se puede conocer el número total de la población.

La población o universo factible que se considera para la obtención de datos y que poseían características comunes para el objeto de la investigación en la empresa.

En mi trabajo de investigación se realizara el estudio a la población total para obtener los resultados.

Tabla 3: Población del Cooperativa de Ahorro y Crédito Sudamérica Ltda.

CARGO	NÚMERO DE PERSONAS
Gerente	1
Administrador	1
Supervisor	1
Contador	1
Crédito	1
Cajeros	2
TOTAL	7

Fuente: COAC Sudamérica Ltda.

Elaborado Por: Jorge Ainaguano

3.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.4.1 Métodos de Investigación

Deductivo: Se aplica a través de los problemas que suscitan de manera significativa, partiendo de lo general o lo específico, propendiendo fortalecer debilidades y buscar alternativas o cambios de acción dentro de la Auditoría de gestión.

Inductivo: Se aplica a través de la parte interna de la empresa, quiere decir conociendo la estructura de la misma; actividad económica, personal ocupado, situación financiera, y demás parámetros que sirvan para relacionar las normas y leyes sobre las cuales la empresa deberá rendir cuentas.

Descriptivo: Su aplicación primordial radica en que permitirá enmendar los errores que se han determinado en los procesos de gestión en el periodo auditado para poder recomendar mejoras que corresponda para los años siguientes.

Analítico: Se analiza la situación actual de la empresa para Realizar las técnicas y procedimientos de auditoria para recabar información suficiente y confiable, para identificar dichas causas equivocadas de las obligaciones de cumplimiento que se realizaron en la entidad.

3.4.2 Técnicas de Investigación.

Observación: A través de la observación se pretende verificar el cumplimiento de las leyes y reglamentos con los que debe cumplir la entidad.

Entrevista: Se emplea esta técnica para añadir un criterio más profundo al estudio y despejar las dudas al recopilar la información. Se realizará entrevista a los servidores de la cooperativa, con la finalidad de tener un conocimiento más claro de cómo se están desarrollando los procesos dentro de la empresa y si tiene el conocimiento de los reglamentos y normas internas de la empresa.

Encuesta: A través de la encuesta se puede recolectar la información requerida por los investigadores y está conformada por un conjunto de preguntas debidamente preparadas y ordenadas para un análisis posterior.

3.4.3 Instrumentos de Investigación

Ficha de Observación: A través de la observación se pretende verificar el cumplimiento de las leyes y reglamentos con los que debe cumplir la entidad.

Guía de Entrevista: Se realizó la entrevista al personal administrativo de la cooperativa para tener una idea más clara de las normas y reglamentos que deben cumplir, la misma que nos permitió obtener información relevante para determinar los principales problemas.

3.5 RESULTADOS

Escuela Superior Politécnica de Chimborazo
Facultad de Administración de Empresas
Unidad de Educación a Distancia
Encuesta

1. ¿La cooperativa de ahorro y crédito SUDAMÉRICA Ltda. Cuenta con la misión y visión definida?

Si () No ()

2. ¿Se han fijado los objetivos y metas periódicas para la cooperativa ahorro y crédito Sudamérica Ltda.?

Si () No ()

3. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito Sudamérica Ltda. posee normativas interna que regule los procesos?

Si () No ()

4. ¿Se ha evaluado dichos procesos para conocer su nivel de cumplimiento?

Si () No ()

5. ¿En el periodo 2016, se han aplicado evaluaciones al desempeño del talento humano?

Si () No ()

6. ¿Se han aplicado indicadores de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sudamérica Ltda.?

Si () No ()

7. ¿La cooperativa de Ahorro y Crédito Sudamérica Ltda. ha evaluado el cumplimiento de sus normativas internas?

Si () No ()

8. ¿Se han realizado Auditorias de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sudamérica Ltda.?

Si () No ()

TABULACIÓN

1. ¿La cooperativa de ahorro y crédito SUDAMÉRICA Ltda. Cuenta con la misión y visión definida?

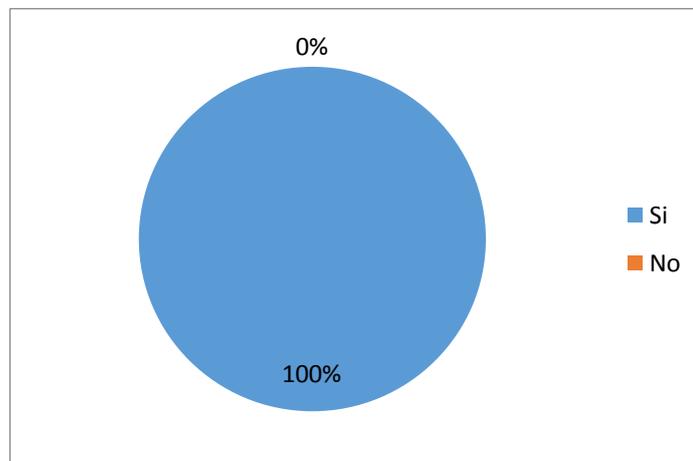
Tabla 4: La cooperativa cuenta con la misión y visión definida

Respuesta	Tabulación	Porcentaje
Si	7	100%
No	0	0%
Total	7	100%

Fuente: COAC Sudamérica Ltda.

Elaborado Por: Jorge Ainaguano

Gráfico 3: La cooperativa cuenta con la misión y visión definida



Fuente: COAC Sudamérica Ltda.

Elaborado Por: Jorge Ainaguano

Interpretación: Según la encuesta realizada a los empleados el 100% ha manifestado que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sudamérica” cuenta con una misión y visión definida.

Análisis: Los resultados obtenidos permiten analizar que el personal encuestado tiene conocimiento de la misión y visión de la Cooperativa, lo que nos permite deducir que existe una comunicación fluida entre el personal y los directivos de la misma.

2. ¿Se han fijado los objetivos y metas periódicas para la cooperativa ahorro y crédito Sudamérica Ltda.?

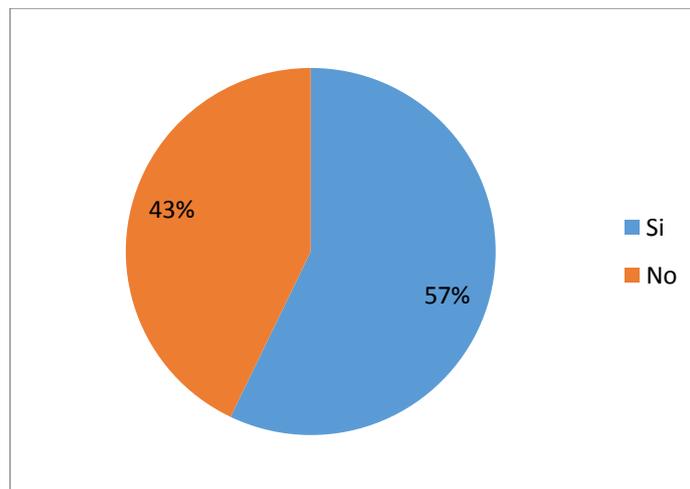
Tabla 5: Se han fijado los objetivos y metas periódicas para la cooperativa

Respuesta	Tabulación	Porcentaje
Si	4	57%
No	3	43%
Total	7	100%

Fuente: COAC Sudamérica Ltda.

Elaborado Por: Jorge Ainaguano

Gráfico 4: Se han fijado los objetivos y metas periódicas para la cooperativa



Fuente: COAC Sudamérica Ltda.

Elaborado Por: Jorge Ainaguano

Interpretación: Según la encuesta realizada a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sudamérica Ltda.”, el 57% mencionan que si se han fijado los objetivos y metas periódicas para la cooperativa, y el 43% desconoce.

Análisis: Luego de haber efectuado la encuesta se puede analizar que no existe una comunicación entre el personal y gerente, ya que no todos tienen conocimiento de las metas y objetivos que busca alcanzar la entidad.

3. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito Sudamérica Ltda., posee normativas internas que regule los procesos?

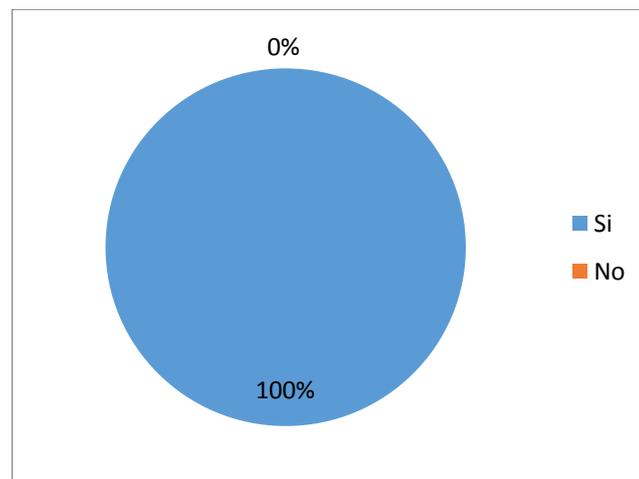
Tabla 6: Posee normativas interna que regule los procesos

Respuesta	Tabulación	Porcentaje
Si	7	100%
No	0	0%
Total	7	100%

Fuente: COAC Sudamérica Ltda.

Elaborado Por: Jorge Ainaguano

Gráfico 5: Posee normativas interna que regule los procesos



Fuente: COAC Sudamérica Ltda.

Elaborado Por: Jorge Ainaguano

Interpretación: Según la encuesta realizada a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sudamérica Ltda.”, el 100% de los encuestados han respondido que no existe normativas internas que regule los procesos.

Análisis: Luego de haber efectuado la encuesta se puede analizar que la institución financiera no tiene definido normativas internas que regulen los procesos de la misma, por lo que existirán inconvenientes en los trabajos realizados.

4. ¿Se ha evaluado dichos procesos para conocer su nivel de cumplimiento?

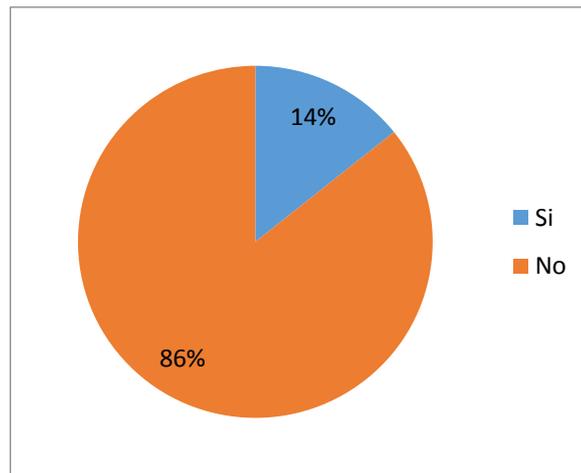
Tabla 7: Se ha evaluado dichos procesos para conocer su nivel de cumplimiento

Respuesta	Tabulación	Porcentaje
Si	1	14%
No	6	86%
Total	7	100%

Fuente: COAC Sudamérica Ltda.

Elaborado Por: Jorge Ainaguano

Gráfico 6: Se ha evaluado dichos procesos para conocer su nivel de cumplimiento



Fuente: COAC Sudamérica Ltda.

Elaborado Por: Jorge Ainaguano

Interpretación: Según la encuesta realizada a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sudamérica Ltda.”, el 14% de los encuestados han respondido que si se ha evaluado los procesos para conocer su nivel de cumplimiento, mientras que el 86% desconoce.

Análisis: Luego de haber efectuado la encuesta se puede analizar que la institución financiera no realiza evaluaciones a los procesos continuamente, por lo que se desconoce del cumplimiento de los trabajos.

5. ¿En el periodo 2016, se han aplicado evaluaciones al desempeño del talento humano?

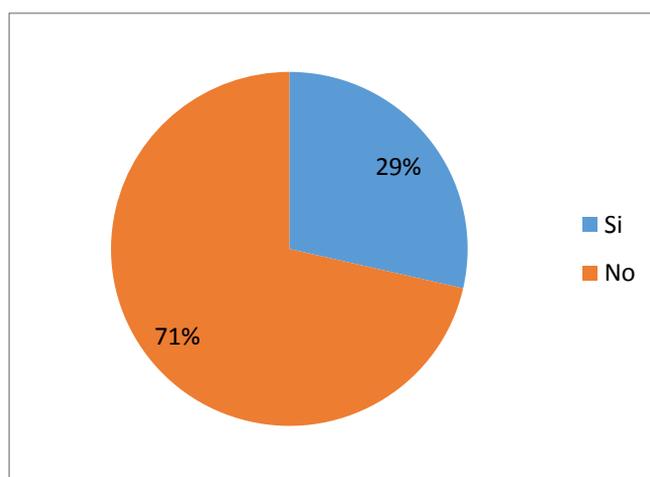
Tabla 8: Se han aplicado evaluaciones al desempeño del talento humano

Respuesta	Tabulación	Porcentaje
Si	2	29%
No	5	71%
Total	7	100%

Fuente: COAC Sudamérica Ltda.

Elaborado Por: Jorge Ainaguano

Gráfico 7: Se han aplicado evaluaciones al desempeño del talento humano



Fuente: COAC Sudamérica Ltda.

Elaborado Por: Jorge Ainaguano

Interpretación: Según la encuesta realizada a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sudamérica Ltda.”, existe el 29% que responden que se evalúa el desempeño del personal en la institución, y el 71% dijeron que no se evalúa el desempeño del personal.

Análisis: Los resultados obtenidos de la encuesta aplicada nos indican que no se evalúa el desempeño del personal, lo cual afecta al desarrollo de la Cooperativa, ya que no se conoce si las actividades desempeñadas por el personal se cumplen a cabalidad.

6. ¿Se han aplicado indicadores de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sudamérica Ltda.?

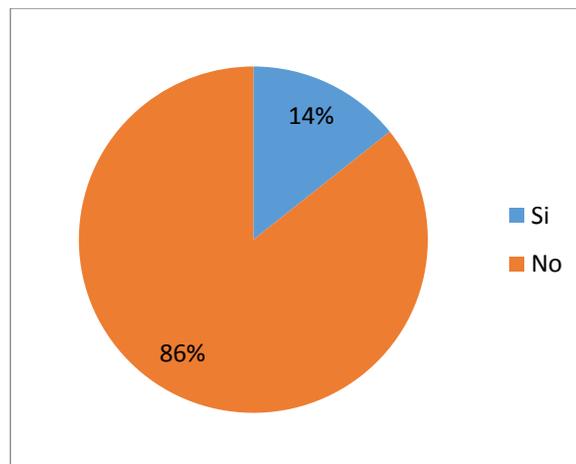
Tabla 9: Se han aplicado indicadores de gestión a la Cooperativa

Respuesta	Tabulación	Porcentaje
Si	1	14%
No	6	86%
Total	7	100%

Fuente: COAC Sudamérica Ltda.

Elaborado Por: Jorge Ainaguano

Gráfico 8: Se han aplicado indicadores de gestión a la Cooperativa



Fuente: COAC Sudamérica Ltda.

Elaborado Por: Jorge Ainaguano

Interpretación: Según la encuesta realizada a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sudamérica Ltda.”, 14% respondió que si se han aplicado indicadores de gestión y el 86% desconoce.

Análisis: Los resultados obtenidos de la encuesta aplicada permiten analizar que en la Cooperativa en su mayor parte no se aplican indicadores de gestión, lo cual no se conoce el uso adecuado de los recursos de la misma.

7. ¿La cooperativa de Ahorro y Crédito Sudamérica Ltda. ha evaluado el cumplimiento de sus normativas internas?

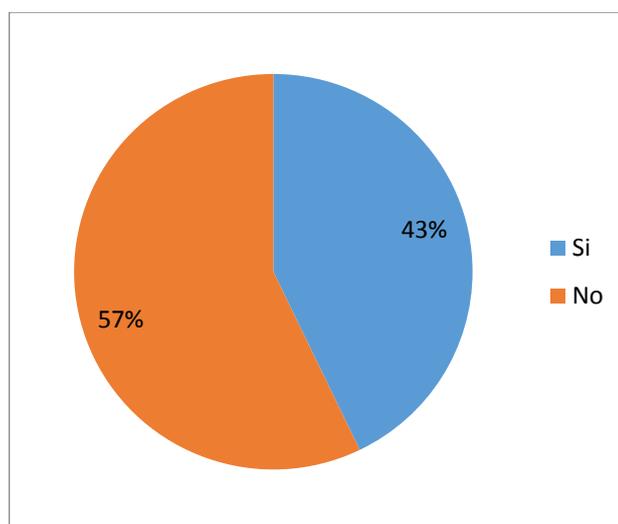
Tabla 10: ha evaluado el cumplimiento de sus normativas internas

Respuesta	Tabulación	Porcentaje
Si	3	43%
No	4	57%
Total	7	100%

Fuente: COAC Sudamérica Ltda.

Elaborado Por: Jorge Ainaguano

Gráfico 9: ha evaluado el cumplimiento de sus normativas internas



Fuente: COAC Sudamérica Ltda.

Elaborado Por: Jorge Ainaguano

Interpretación: Según la encuesta realizada a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sudamérica Ltda.”, 43% respondió que si se ha evaluado el cumplimiento de la normativa interna de la institución y el 57% desconoce.

Análisis: Mediante los resultados obtenidos de la encuesta se puede acotar que el consejo de vigilancia debe evaluar continuamente el cumplimiento de la normativa interna con la finalidad de corroborar si se cumple con lo establecido por parte de la entidad.

8. ¿Se han realizado Auditorías de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sudamérica Ltda.?

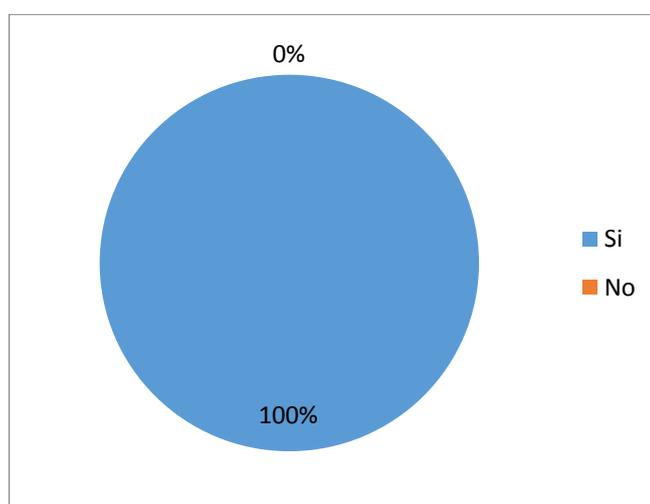
Tabla 11: Se han realizado Auditorías de Gestión a la Cooperativa

Respuesta	Tabulación	Porcentaje
Si	7	100%
No	0	0%
Total	7	100%

Fuente: COAC Sudamérica Ltda.

Elaborado Por: Jorge Ainaguano

Gráfico 10: Se han realizado Auditorías de Gestión a la Cooperativa



Fuente: COAC Sudamérica Ltda.

Elaborado Por: Jorge Ainaguano

Interpretación: Según la encuesta realizada a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sudamérica” el 100% ha respondido que no se ha efectuado anteriormente una Auditoría Integral.

Análisis: Los resultados obtenidos de la encuesta aplicada nos indican que anteriormente no se han realizado Auditorías de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sudamérica Ltda.”, por lo cual no se ha determinado el uso adecuado de los recursos de la entidad.

3.6 VERIFICACIÓN DE LA IDEA A DEFENDER

Con la Auditoría de Gestión realizada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sudamérica Ltda., se verifico que las metas y objetivos planteados para cada periodo no se han cumplido de manera eficiente afectado la imagen de la Cooperativa en sus actividades, así como se determinó que los procesos en cada área son muy deficientes.

CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1 TÍTULO

Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sudamérica Ltda., del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2016.

4.2 CONTENIDO DE LA PROPUESTA

Gráfico 11: Proceso de la Auditoría de Gestión



Elaborado por: Jorge David Ainaguano

Este trabajo de investigación estuvo enfocado en realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito SUDAMERICA LTDA, Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, del periodo 2016, en el cual se desarrollaron procedimientos para evaluar la parte administrativa, operacional y de gestión con la finalidad de verificar y analizar la eficiencia y eficacia en el logro de las metas y objetivos, establecidas por la Administración.

4.2.1 ARCHIVO PERMANENTE



CLIENTE:	COAC SUDAMERICA LTDA.
DIRECCIÓN:	La Estación, Olmedo y Francia Diagonal a la Plaza de Toros Raúl Dávalos.
NATURALEZA DEL TRABAJO:	Auditoría de Gestión
PERÍODO:	1 de enero al 31 de diciembre del 2016

Elaborado por: DA	Fecha:
Aprobado por; JL / FH	Fecha:

 <p>DAVID RINAGUANO Auditor</p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN ARCHIVO PERMANENTE DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.</p>	<p>AP</p>
---	--	------------------

ÍNDICE

Ruc	AP 01
Reseña Histórica, Misión y Visión	AP 02
Orientación Estratégica, Principios y Valores Corporativos	AP 03
Objetivos	AP 04
Nómina de Personal	AP 05
Estructura Organizacional	AP 06
Ubicación Geográfica	AP 07
Comprobante de Directivos de Organizaciones de la Economía Popular y Solidaria	AP 08
Solicitud de Crédito	AP 09
Estados Financieros	AP 10
Manual de Crédito	AP 11
Reglamento Interno de Trabajo	AP 12
Productos Financieros	AP 13
Marcas de Auditoría	AP 14
Referencias de Auditoría	AP 15

Elaborado por: DA	Fecha:
Aprobado por; JL / FH	Fecha:

 <p>DAVID RINAGUANO Auditor</p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN RUC DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.</p>	<p>AP 01</p>
---	---	---------------------

	<p>REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES</p>	 <p>SRI ...le hace bien al país!</p>
NÚMERO RUC:	0691734072001	
RAZÓN SOCIAL:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SUDAMERICA LTDA	
NOMBRE COMERCIAL:		
REPRESENTANTE LEGAL:	TENESACA YUGCHA HECTOR VINICIO	
CONTADOR:	ORTIZ ALDAS MARCELA PAULINA	
CLASE CONTRIBUYENTE:	OTROS	OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD: SI
CALIFICACIÓN ARTESANAL:	S/N	NÚMERO: S/N
FEC. NACIMIENTO:		FEC. INICIO ACTIVIDADES: 30/05/2011
FEC. INSCRIPCIÓN: 13/09/2011		FEC. ACTUALIZACIÓN: 10/04/2014
FEC. SUSPENSIÓN DEFINITIVA:		FEC. REINICIO ACTIVIDADES:
ACTIVIDAD ECONÓMICA PRINCIPAL		
ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS.		
DOMICILIO TRIBUTARIO		
Provincia: CHIMBORAZO Cantón: RIOBAMBA Parroquia: LIZARZABURU Ciudadela: LA ESTACION Calle: OLMEDO Numero: 20-10 Interseccion: FRANCIA Referencia ubicacion: DIAGONAL A LA PLAZA DE TOROS RAUL DAVALOS Telefono Trabajo: 032969659 Celular: 0983205010 Email: coacsudamerica@hotmail.es		
DOMICILIO ESPECIAL		
S/N		
OBLIGACIONES TRIBUTARIAS		
<ul style="list-style-type: none"> * ANEXO ACCIONISTAS, PARTÍCIPES, SOCIOS, MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES * ANEXO RELACION DEPENDENCIA * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO * DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA, SOCIEDADES * DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE * DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA 		
# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS		
# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS	2	ABIERTOS 2
JURISDICCIÓN	\ ZONA 3\ CHIMBORAZO	CERRADOS 0

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS CÓDIGO: RIMRUC2015000165666 FECHA: 26 de febrero de 2015 12:45 Pag. 1 de 2

Elaborado por: DA	Fecha:
Aprobado por: JL / FH	Fecha:

 <p>DAVID RINAGUANO Auditor</p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN RESEÑA HISTÓRICA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.</p>	<p>AP 02</p>
--	--	---------------------

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA.

EL ÉXITO CONTIGO

Acuerdo ministerial No.0100-DPMIESCH-PC

En la Ciudad de Riobamba Provincia de Chimborazo, en el año 2010 se reúnen un grupo de personas, con el afán de constituir una entidad sin fines de lucro y en la cual se eligió a dos personas para que dirijan la reunión, es así como se da a conocer de que podemos crear una institución cuyas funciones serán de brindar una serie de productos financieros, direccionados a los sectores no atendidos y a los emprendedores.

En la reunión que se llevó a cabo se pronuncia tres nombres para la institución, SUDAMÉRICA- LATINOAMERICA Y MILLENIUM, de las cuales en unanimidad se quedó con la que hoy es SUDAMERICA LTDA, Aprobado y controlado por el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), con Acuerdo ministerial No.0100-DPMIESCH-PC, con fecha del 30 de mayo del 2011 se convierte en el año de arranque de la cooperativa de ahorro y crédito “SUDAMERICA” LTDA, siendo esta una institución de intermediación financiera, que propone mejorar la situación económica del sector popular, más adelante pasaría a ser controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Misión

Ser una cooperativa de intermediación financiera que ofrece productos y servicios con responsabilidad, transparencia y puntualidad, para satisfacer necesidades y apoyar al desarrollo socioeconómico de sus asociados en su zona de influencia.

Visión

Seremos una entidad financiera competitiva que refleje solvencia y confianza, mediante la aplicación de procesos oportunos, tecnología innovadora, talento humano especializado y comprometido en la satisfacción de necesidades financieras de la ciudad de Riobamba y Ambato.

Elaborado por: DA	Fecha:
Aprobado por: JL / FH	Fecha:

 <p>DAVID RINAGUANO Auditor</p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.</p>	<p>AP 03</p>
--	---	---------------------

Orientación Estratégica

El valor de fondo que gobierna y dirige las acciones de nuestra cooperativa de Ahorro y Crédito Sudamérica Ltda. Se expone en la Misión, Visión, Orientación estratégica y políticas.

Principios y Valores

Nos sentimos comprometidos con nuestros socios, clientes y con lo que ellos representan. Estamos orgullosos de estar conformados por un grupo de personas que comparte una cultura con principios y valores comunes.

- ✓ **Honestidad:** Trabajamos con transparencia y honradez, cumpliendo siempre lo que ofrecemos.
- ✓ **Solidaridad:** Nos sentimos comprometidos con la colectividad y asumimos que nuestra acción afectan a los demás.
- ✓ **Participación:** Somos una cooperativa democrática, donde cada asociado tiene incidencia en la toma de decisiones e igual de oportunidades.
- ✓ **Respeto:** Escuchamos, entendemos y valoramos al otro, buscando armonía en las relaciones interpersonales, laborales y comerciales.
- ✓ **Seguridad y Solvencia:** Somos una organización que genera confianza, en base a la solidez moral y financiera que nos caracteriza
- ✓ **Solidaridad:** Ayudamos al mejoramiento de la calidad de nuestros socios y clientes, buscando el fortalecimiento de sus finanzas y actuando con equidad.

Elaborado por: DA	Fecha:
Aprobado por; JL / FH	Fecha:

 <p>DAVID RINAGUANO Auditor</p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN OBJETIVOS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.</p>	<p>AP 04</p>
--	---	---------------------

Objetivos

- ✓ Fomentar a en los socios mejores condiciones de trabajo y el aumento de la producción y de la productividad, mediante la prestación de servicios financieros competitivos y oportunos.
- ✓ Promover la relación e integración con otras entidades nacionales o extranjeras, en procura del fortalecimiento de la entidad y del sistema cooperativo.
- ✓ Facilitar servicios para el beneficio de sus asociados.
- ✓ Ser una entidad de reconocido prestigio, competitivo, líder y de modelo en la prestación de productos y servicios financieros a nivel nacional.
- ✓ Rescatar, fomentar, mantener la identidad y los valores culturales de las nacionalidades y pueblos indígenas del Ecuador.
- ✓ Promover el desarrollo de iniciativas de los migrantes ecuatorianos.

Elaborado por: DA	Fecha:
Aprobado por; JL / FH	Fecha:

 <p>DAVID RINAGUANO Auditor</p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN NÓMINA DEL PERSONAL DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.</p>	<p>AP 05</p>
--	---	---------------------

Tabla 12: Nómina del Personal

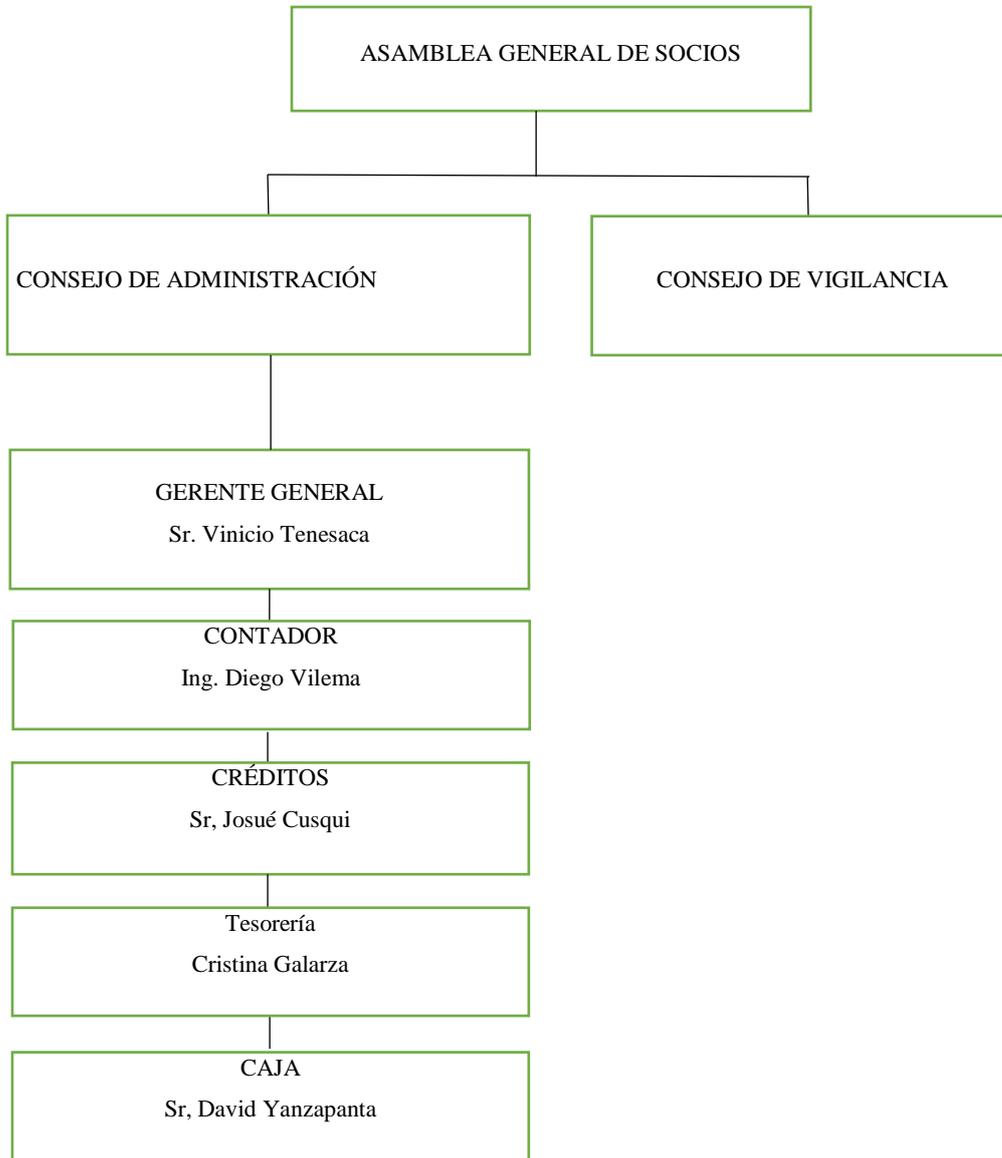
Rafael Yanzapanta	Presidente
Vinicio Tenezaca	Gerencia
Diego Vilema	Contador
Josue Cusqui	Créditos
Cristina Galarza	Tesorería
David Yanzapanta	Cajera
Marcy Quishphilema	Secretaria

Elaborado por: DA	Fecha:
Aprobado por; JL / FH	Fecha:



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
SUDAMÉRICA LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.**

AP 06



Elaborado por: DA	Fecha:
Aprobado por: JL / FH	Fecha:

Ubicación Geográfica

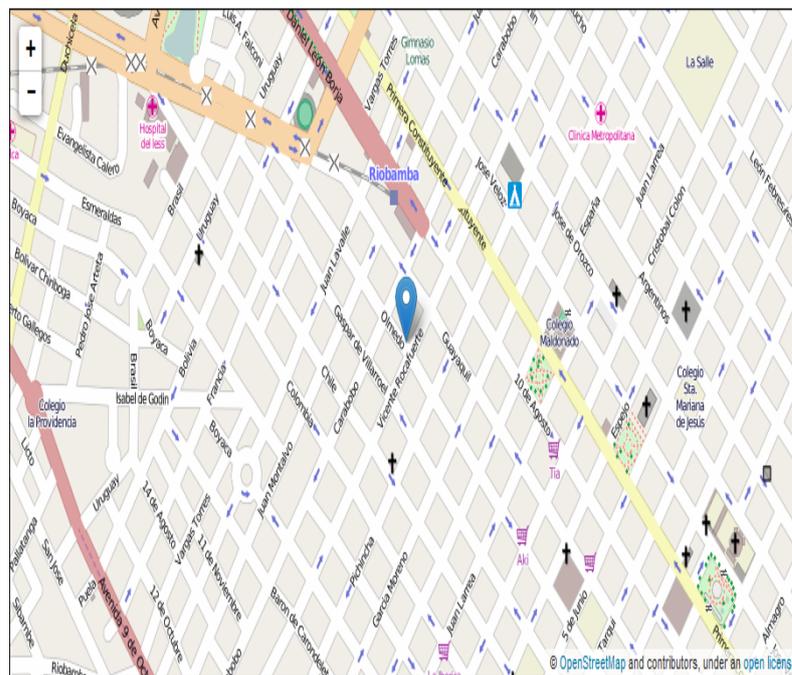
La Cooperativa de Ahorro y Crédito Sudamérica Ltda. se encuentra ubicado:

Provincia: Chimborazo

Ciudad: Riobamba

Dirección: la Estación, Olmedo y Francia Diagonal a la Plaza de Toros Raúl Dávalos

Gráfico 12: Ubicación geográfica de Cooperativa de Ahorro y Crédito Sudamérica Ltda



Fuente: Archivo de secretaria COAC Sudamérica Ltda.

Elaborado por: Jorge David Ainaguano

Elaborado por: DA	Fecha:
Aprobado por: JL / FH	Fecha:

 <p>DAVID RINAGUANO Auditor</p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN COMPROBANTE DE DIRECTIVOS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.</p>	<p>AP 08</p>
--	---	---------------------



Fecha de Generación de Documento: 16/marzo/2017

Validez de Documento: 30 días a partir de la fecha de generación

**COMPROBANTES DE DIRECTIVOS DE ORGANIZACIONES DE LA
ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA**

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

SECTOR: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
RUC: 0691734072001
RAZÓN SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
SUDAMERICA LTDA
PROVINCIA: CHIMBORAZO
CANTÓN: RIOBAMBA
TELÉFONO: 032588190
SEGMENTO / NIVEL: SEGMENTO 5
ESTADO: ORGANIZACION ACTIVA

DIRECTIVOS

REPRESENTANTE LEGAL (GERENTE): TENESACA YUGCHA HECTOR
VINICIO
PRESIDENTE: YANZAPANTA YANSAPANTA
JOSE RAFAEL
SECRETARIO: GUEVARA CASTILLO ANA
LUCIA
PRESIDENTE CONSEJO DE VIGILANCIA: YUGCHA QUISPILEMA MARCIA
MARIBEL

La información constante en el presente documento, corresponde a la recibida de la organización, quien asume cualquier tipo de responsabilidad por error o falsedad en la misma. En caso de querer validar ésta información deberá ingresar en la página web: www.seps.gob.ec

SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

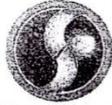


Elaborado por: DA	Fecha:
Aprobado por: JL / FH	Fecha:



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
SUDAMÉRICA LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN
SOLICITUD DE CRÉDITO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.**

**AP 09
1/1**



COAC SUDAMERICA TLDA.
INSTITUCIÓN FINANCIERA COOPERATIVA
CONTROLADA POR LA SUPERINTENDENCIA
DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA
AMBATO - RIOBAMBA - TISALEO
2588190 - 0983205010

SOLICITUD DE CREDITO		
Monto \$	Plazo	Meses
Destino:		
Quirografario	<input type="checkbox"/>	DEUDOR <input type="checkbox"/>
Hipotecario	<input type="checkbox"/>	
Prendario	<input type="checkbox"/>	
Otro	<input type="checkbox"/>	
Indique:	GARANTE	<input type="checkbox"/>
Fecha de Ingreso:		

- El presente formulario puede ser llenado a máquina o en forma manuscrita con letra de imprenta.
- La información que proporcione está sujeta a verificación y de comprobarse falsedad, ésta solicitud será rechazada.

INFORMACION PERSONAL

Apellidos		Nombres		Nro. Céd. Identidad	Nro. de Socio
Fecha de nacimiento		Profesión		Domicilio actual	
Año	Mes	Día		Calle.- No.	
			Nivel de estudios	Barrio	Sector
Residencia		Estado Civil		Nombre del Cónyuge:	
Propia	<input type="checkbox"/>	Soltero	<input type="checkbox"/>	C.I.: N° Socio	
Alquilada	<input type="checkbox"/>	Casado	<input type="checkbox"/>	Separación de bienes	Disolución Conyugal
Familiares	<input type="checkbox"/>	Divorciado	<input type="checkbox"/>	Poder Conyugal	Tel# Ref.:
Otro	<input type="checkbox"/>	Viudo	<input type="checkbox"/>	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
		Unión Libre	<input type="checkbox"/>	No. de cargas familiares	
Justificar con documentos					

ACTIVIDAD ECONOMICA

Empresa donde trabaja/Nombre del negocio	Actividad propia	Cónyuge / Empresa donde trabaja / Nombre del negocio	Antigüedad
	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		
Actividad de la Empresa/Negocio		Actividad Empresa o Negocio	Posición/Cargo que desempeña
Dirección (Calle y No.)	Sector/Barrio	Teléfono	Teléfono
Pasación/Cargo que desempeña		GASTOS MENSUALES FAMILIARES	
Actividad anterior/Empresa	Antigüedad	Alimentación	\$ _____ Servicios domésticos \$ _____
Dirección (Calle y No.)	Teléfono	Educación	\$ _____ Pago de crédito a \$ _____
		Agua, luz, telef., gas	\$ _____ Personas naturales \$ _____
		Transporte	\$ _____ Pago de créd. Almacén \$ _____
		Arriendo vivienda	\$ _____ Pago de crédito a \$ _____
		Combust. Vehículo	\$ _____ Instituc. Financieras \$ _____
		Diversiónes	\$ _____ Otros gastos \$ _____

**CROQUIS
(Ubicación de la vivienda)**

TOTAL GASTOS		
INGRESOS MENSUALES		
SOLICITANTE	CONYUGE	
Sueldo		
Honorarios		
Comisiones		
Utilidad mensual negocio propio		
Pensión Jubilár		
Recibe dinero de familiares		
Intereses por inversiones financieras		
Arriendo de vivienda o local comercial		
Nombre del Arrendador		
Otros		
TOTAL		

Justificar con documentos

Elaborado por: **DA**

Fecha:

Aprobado por: **JL / FH**

Fecha:



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
SUDAMÉRICA LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN
SOLICITUD DE CRÉDITO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.**

**AP 09
2/2**

Nombre del Banco, Cooperativa de Ahorro y Crédito u otra		No. de Cta. Cie.	No. de Cta. Ahorro	Saldo actual	Observaciones	
TARJETAS DE CRÉDITO						
Nombre del emisor		No. de Tarjeta	Socio desde	Fecha caducidad		
COMERCIALES						
Nombre del Establecimiento		No. de Tarjeta	Ciudad	Teléfono		
PERSONALES						
Nombre		Dirección	Ciudad	Teléfono		
ACTIVOS Y PROPIEDADES						
INVERSIONES						
Descripción del tipo de inversión		A nombre de	Institución	Vencimiento	Monto	
CASAS Y TERRENOS						
Descripción del bien		A nombre de	Dirección	Hipotecado a	Valor Comercial	
VEHICULOS						
Marca	Modelo	Año	Placa	A nombre de	Prendado a Valor Comercial	
OTROS ACTIVOS (mercadería, maquinaria, muebles y enseres)						
Descripción del bien		A nombre de	Dirección	Valor		
PASIVOS Y OBLIGACIONES						
INSTITUCIONES FINANCIERAS						
Nombre del Banco, Cooperativa de Ahorro y Crédito u otra		No. de Cta. Cie.	No. de Cta. de Ahorros	Plazo de Crédito	Pago Mensual	Saldo actual
TARJETAS DE CRÉDITO						
Nombre del Emisor		No. de Tarjeta	Fecha/vencimiento	Cupo asignado	Pago mensual	Saldo actual
OTRAS OBLIGACIONES VIGENTES						
Nombre Institución		No. de Tarjeta	Fecha/vencimiento	Cupo asignado	Pago mensual	Saldo actual
PARA USO INTERNO DE LA COOPERATIVA						
P. acción		Certif. Aportación:		Ahorros:	Total	
SALDO PROMEDIO DE AHORRO						
Mensual	Trimestral	Semestral	Anual	Saldo Ahorros	Saldo Certificados	

Autorizo a la Cooperativa de Ahorro y Crédito "SUDAMERICA" Ltda. a debitar de mi cuenta de ahorros, los valores convenientes para la amortización del crédito en las respectivas fechas de vencimiento.
Lugar y fecha:

Firma

Firma del Conyugue

Elaborado por: DA	Fecha:
Aprobado por: JL / FH	Fecha:



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
SUDAMÉRICA LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ESTADOS FINANCIEROS
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.**

**AP 10
1/4**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y GREDITO SUDAMERICA LTDA
ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2016**

			Consolidado
4.	GASTOS		14.345.00
4.1.	INTERESES CAUSADOS		1.088.97
4.1.01.	OBLIGACIONES CON EL PUBLI	1.088.97	
4.1.01.15	Depósitos de ahorros	6.26	
4.1.01.30	Depósitos a Plazo	1.073.50	
4.1.01.40	Certificados de Aportacion	9.21	
4.4.	PROVISIONES		228.47
4.4.02.	CARTERA DE CREDITO	228.47	
4.4.02.20	Cartera Microcredito	228.47	
4.5.	GASTOS DE OPERACION		13.027.56
4.5.01.	GASTOS DE PERSONAL		887.53
4.5.01.05	Remuneraciones	326.84	
4.5.01.10.	BENEFICIOS SOCIALES	75.87	
4.5.01.10.01	XIII SUELDO	30.91	
4.5.01.10.02	XIV SUELDO	29.50	
4.5.01.10.03	VACACIONES	15.46	
4.5.01.20	Aportes al IESS	48.78	
4.5.01.25	IMP. RENTA DEL PERSONAL	0.00	
4.5.01.35	Fondos de Reserva IESS	30.91	
4.5.01.90.	OTROS	405.13	
4.5.01.90.05	Liquidacion Empleados	405.13	
4.5.02.	HONORARIOS		4.183.24
4.5.02.10	HONORARIOS PROFESIONALES	4.183.24	
4.5.03.	SERVICIOS VARIOS		7.589.61
4.5.03.20.	Servicios Basicos	857.33	
4.5.03.20.01	Servicio Energia Electric	336.60	
4.5.03.20.02	Servicio Telefonico CNT	462.44	
4.5.03.20.03	Servicio Agua Potable	58.29	
4.5.03.30	Arrendamientos	3.626.98	
4.5.03.90.	OTROS SERVICIOS	3.105.30	
4.5.03.90.02	SERVICIO TELEFONIA CELULA	15.00	
4.5.03.90.03	SERVICIO SOPORTE TECNICO	70.00	
4.5.03.90.05	SERVICIO DE INTERNET	145.58	
4.5.03.90.13	Capacitacion al Personal	80.00	
4.5.03.90.16	Notariales y Judiciales	208.70	
4.5.03.90.17	Servicio de Cobranzas	113.67	
4.5.03.90.18	Servicios Personales	2.461.87	
4.5.03.90.19	Comision Pago Planillas	10.48	
4.5.04.	IMPUESTOS CONTRIBUYENTES		24.35
4.5.04.10	Impuestos Municipales	24.35	
4.5.05.	DEPRECIACIONES		16.20
4.5.05.90	Otros	16.20	
4.5.07.	OTROS GASTOS		326.63
4.5.07.05.	Suministros Diversos	198.56	
4.5.07.05.01	Suministros de Oficina	93.00	
4.5.07.05.02	Suministros de Aseo y Lim	2.40	
4.5.07.05.03	Refrigerios	8.97	
4.5.07.05.04	Suministros de Publicidad	40.00	
4.5.07.05.07	Combustible	46.69	
4.5.07.05.08	Lubricantes	7.50	
4.5.07.15.	MANTENIMIENTO Y REPARACIO	54.79	
4.5.07.15.04	Mantenimiento de Moto	54.79	
4.5.07.90.	OTROS	73.28	
4.5.07.90.02	Adecuaciones y Decoracion	30.30	
4.5.07.90.18.	GASTOS NO DEDUCIBLES	42.98	
4.5.07.90.18.02	Servicios Varios	13.75	



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
SUDAMÉRICA LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ESTADOS FINANCIEROS
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.**

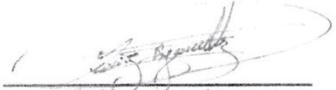
**AP 10
2/4**

5.	INGRESOS			-14.526.78
5.1.	INTERESES Y DESCUENTOS GA		-12.390.23	
5.1.04.	INTERESES DE CARTERA DE C		-12.390.23	
5.1.04.10	Cartera de créditos de co	-3.550.94		
5.1.04.20	Microcrédito	-6.899.33		
5.1.04.30	De mora	-1.939.96		
5.4.	INGRESOS POR SERVICIOS		-1.836.55	
5.4.04.	MANEJO Y COBRANZAS		-1.836.55	
5.4.04.01	Notificaciones	-1.458.49		
5.4.04.04	Entrega de Credito	-378.06		
5.6.	OTROS INGRESOS		-300.00	
5.6.01	Utilidades en ventas de bienes		-300.00	
	Excedente del Ejercicio			-181.78



Sr. Vinicio Tenesaca
Gerente General

Dr. Diego Vilema Arias
Contador



Sr. Yanzapanta Jose
Presidente Consejo Administracion

Srta. Marcia Yugcha
Presid. Consejo Vigilancia

Elaborado por: DA	Fecha:
Aprobado por; JL / FH	Fecha:



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
SUDAMÉRICA LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ESTADOS FINANCIEROS
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.**

**AP 10
3/4**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SUDAMERICA LTDA
BALANCE GENERAL
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016**

Consolidado

1.	ACTIVOS		69.264.30
1.1.	FONDOS DISPONIBLES	1.835.57	
1.1.01.	CAJA	1.835.57	
1.1.01.05	Efectivo	1.835.57	
1.4.	CARTERA DE CREDITOS		45.861.84
1.4.04.	CARTERA MICROCREDITO	24.077.44	
1.4.04.05	De 1 a 30 Días	771.68	
1.4.04.10	De 31 a 90 Días	6.711.83	
1.4.04.15	De 91 a 180 Días	7.162.95	
1.4.04.20	De 181 a 360 Días	5.700.49	
1.4.04.25	Mas de 360 Días	3.730.49	
1.4.28.	MICROCREDITO Q' NO GENERA		4.015.80
1.4.28.05	De 1 a 30 Días	738.36	
1.4.28.10	De 31 a 90 Días	1.112.79	
1.4.28.15	De 91 a 180 Días	1.229.90	
1.4.28.20	De 181 a 360 Días	934.75	
1.4.52.	C . MICROCREDITO VENCIDA		19.259.86
1.4.52.05	De 1 a 30 Días	738.37	
1.4.52.10	De 31 a 90 Días	1.318.70	
1.4.52.15	De 91 a 180 Días	1.771.68	
1.4.52.20	De 181 a 360 Días	3.189.38	
1.4.52.25	Mas de 360 Días	12.241.73	
1.4.99.	(PROVISIONES PARA CREDITO		-1.491.26
1.4.99.10	(Cartera de créditos de c	-314.09	
1.4.99.20	(Prov. Microcrédito Incobr	-1.177.17	
1.6.	CUENTAS POR COBRAR		2.374.00
1.6.03.	INTERESES POR COBRAR DE C	2.045.89	
1.6.03.10	Cartera de Créditos de Co	2.045.89	
1.6.90.	CUENTAS POR COBRAR VARIAS	328.11	
1.6.90.05	Anticipos al Personal	328.11	
1.8.	PROPIEDADES Y EQUIPOS		8.509.92
1.8.05.	MOBILIARIO Y EQUIPOS	4.361.60	
1.8.05.05	Muebles de Oficina	2.801.37	
1.8.05.10	Equipos de Oficina	1.560.23	
1.8.06.	EQUIPOS DE COMPUTACION	2.940.00	
1.8.06.05	Equipos de Computo	2.740.00	
1.8.06.10	Impresoras	200.00	
1.8.07.	UNIDADES DE TRANSPORTE	1.500.00	
1.8.07.05	Vehiculos	1.500.00	
1.8.90.	OTROS ACTIVOS	162.00	
1.8.90.05	Rotulos	162.00	
1.8.99.	(DEPRECIACION ACUMULADA)		-453.68
1.8.99.15	(dep Acum Muebles y Enseres)	-211.02	
1.8.99.20	(Equipos de Computación)	-215.31	
1.8.99.90	(Dep. Acum. Otros Activos)	-27.35	
1.9.	OTROS ACTIVOS		10.682.97
1.9.04.	GASTOS Y PAGOS ANTICIPAD	270.00	
1.9.04.30	Garantía en Arriendos	270.00	
1.9.05.	GASTOS DIFERIDOS		6.378.34
1.9.05.05	Gastos de Constitución y	2.366.01	
1.9.05.10	Gastos de Instalación	2.781.01	
1.9.05.15	Estudios y Proyectos	2.000.00	
1.9.05.20	Programas de Computación	1.500.00	
1.9.05.99	(Amortizxacion Gastos Dif	-2.268.68	
1.9.08.	TRANSFERENCIAS INTERNAS		37.310.76

Elaborado por: **DA**

Fecha:

Aprobado por: **JL / FH**

Fecha:

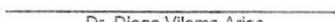


**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
SUDAMÉRICA LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ESTADOS FINANCIEROS
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.**

**AP 10
4/4**

1.9.08.01	Matriz Riobamba		37.310.76		
1.9.90.	OTROS			4.034.63	
1.9.90.10	Otros Impuestos		822.46		
1.9.90.90	Otros		3.212.17		
2.	PASIVOS				-46.804.01
2.1.	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO				-45.818.27
2.1.01.	DEPOSITOS A LA VISTA			-40.818.27	
2.1.01.35	Depósitos de Ahorro		-33.809.28		
2.1.01.40	Ahorro Clientes		-7.008.99		
2.1.03.	DEPOSITOS A PLAZO			-5.000.00	
2.1.03.07	De 91 a 180 días		-5.000.00		
2.5.	CUENTAS POR PAGAR				-985.74
2.5.04.	RETENCIONES			-985.74	
2.5.04.05.	RETENCIONES FISCALES		-985.74		
2.5.04.05.01	1% RETENC FUENTE	-0.70			
2.5.04.05.02	2% RETENC FUENTE	-26.73			
2.5.04.05.03	8% RETENC FUENTE	-131.49			
2.5.04.05.04	10% RETENC FUENTE	-240.81			
2.5.04.05.05	30% IVA	-2.95			
2.5.04.05.06	70% IVA	-84.12			
2.5.04.05.07	100% IVA	-498.94			
2.9.	OTROS PASIVOS			-37.310.76	
2.9.08.	TRANSFERENCIAS INTERNAS			-37.310.76	
2.9.08.02	Riobamba		-37.310.76		
3.	PATRIMONIO				-22.278.51
3.1.	CAPITAL SOCIAL				-33.364.40
3.1.03.	APORTES DE LOS SOCIOS			-33.364.40	
3.1.03.01	Certificados de Aportación		-33.364.40		
3.3.	SUPERAVIT				-26.280.51
3.3.01.	LEGALES			-26.280.51	
3.3.01.01	Reserva Legal		-26.280.51		
3.6.	RESULTADOS				37.366.40
3.6.02	(Pérdidas Acumuladas)			37.366.40	
	EXCEDENTE EJERCICIO				-181.78
	TOTAL PASIVO MAS PATRIMONIO				-69.264.30
					0.00


 Sr. Vinicio Tenesaca
 Gerente General


 Dr. Diego Vilema Arias
 Contador


 Sr. Yanzapanta Jose
 Presidente Consejo Administracion


 Srta. Marcia Yugcha
 Presid. Consejo Vigilancia

Elaborado por: **DA**

Fecha:

Aprobado por: **JL / FH**

Fecha:

 <p>DAVID RINAGUANO Auditor</p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN MANUAL DE CRÉDITO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.</p>	<p>AP 11</p>
--	---	---------------------

REGLAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZAS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SUDAMERICA LTDA.

ACUERDA:

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Art. 1: La Cooperativa de Ahorro y Crédito SUDAMERICA LTDA., prestará a sus socios el servicio de crédito de conformidad con los Principios Cooperativos, los Estatutos, las Normas Legales existentes y el presente Reglamento de Crédito.

Art. 2: Para el cumplimiento de los objetivos de la cooperativa de ahorro y crédito SUDAMERICA LTDA., y con el fin de contribuir al bienestar de sus socios y de su núcleo familiar, se tendrán como principios generales los siguientes:

- a. El servicio de crédito es una de las actividades principales de la Cooperativa, por lo tanto los socios deben utilizarlo en forma adecuada, de tal manera que contribuya efectivamente a mejorar sus condiciones de vida y de su núcleo familiar.
- b. El servicio del crédito se prestará en base a los recursos propios de la cooperativa, provenientes del Ahorro de los Socios; de captaciones, depósitos a la vista, de los recursos de la recuperación de la cartera, contribuciones nacionales o internacionales y préstamos de instituciones financieras nacionales o internacionales.
- c. La Cooperativa es una institución de servicios, por lo tanto, procurará establecer costos para el servicio de crédito a tasas competitivas en el sector, teniendo en cuenta sus necesidades administrativas y el costo de los recursos propios y externos que se dediquen a tal actividad.
- d. Se ofrecerá el servicio del crédito, consecuente con la necesidad de defender el capital y ahorro de los socios, estableciendo garantías que, sin dificultar el normal y oportuno servicio del crédito, sean suficientes y ofrezcan la certeza de recuperar el capital y los rendimientos financieros. Se aplicarán así mismo, mecanismos complementarios como la provisión de cartera y seguros que protejan las deudas a cargo de los socios.
- e. La Cooperativa tiene como criterio básico prestar el servicio de crédito a los socios que lo soliciten, previo cumplimiento de los requisitos establecidos, procurando rotar al máximo el capital en préstamo y garantizando la eficiencia administrativa del crédito.

Elaborado por: DA	Fecha:
Aprobado por: JL / FH	Fecha:

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.	AP 12
---	--	--------------

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO DE LA “COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SUDAMERICA”

LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SUDAMERICA, domiciliada en la Provincia de Tungurahua, ciudad de Ambato, de personería jurídica con patrimonio y fondos propios, plenamente capacitada para cumplir obligaciones y ejercer derechos entre la cooperativa, legalmente constituida y representada por su Gerente General, y sus trabajadores, cumpliendo con las disposiciones prescritas en el artículo 64 del código de trabajo vigente con la finalidad de que surta efecto legal establecidos en los artículos 42, numeral 12, Art. 172 numeral 2, y demás disposiciones aplicables del mencionado Código de Trabajo, y para mejor aplicación del mismo, dicta el presente Reglamento interno de Trabajo que regirá las relaciones laborales y administrativas entre los trabajadores y LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO EL ALTAR LTDA.

CAPÍTULO PRIMERO

DEL AMBITO DE APLICACION DEL PRESENTE REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

Art.1.- El presente Reglamentó Interno de Trabajo regula las relaciones Empleado-Patronales entre LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SUDAMERICA LTDA., y el personal (Administrativos, Técnicos, Chóferes, Jefes de agencia, jefes de crédito, Agentes de crédito, Cobradores, Cajeros, etc.) que prestan sus servicios en la misma en todas sus áreas, dependencias, departamentos, sistemas, oficinas, sucursales, Agencias; y en general, en los lugares de trabajo en los que LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SUDAMERICA LTDA, se encuentre prestando sus servicios sin consideración a la clase o modalidad de contrato de trabajo que los vincule con la cooperativa, e independientemente de sus funciones o jerarquías respetándose las disposiciones contenidas en el Código de Trabajo y mas Leyes conexas.

Como consecuencia de lo antes mencionado, las normas estipuladas en este instrumento se considerarán incorporadas a toda relación jurídica contractual de naturaleza laboral existente, así como también a cada Contrato Individual de Trabajo que se celebre con fecha posterior a la aprobación de este Reglamento Interno de Trabajo.

Elaborado por: DA	Fecha:
Aprobado por; JL / FH	Fecha:

 <p>DAVID RINAGUANO Auditor</p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN PRODUCTOS FINANCIEROS TRABAJO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.</p>	<p>AP 13</p>
--	---	---------------------

SERVICIOS

Ahorros

- ✓ Ahorro a la vista
- ✓ Ahorro programado
- ✓ Ahorro estudiantil
- ✓ Ahorro infantil
- ✓ Depósito a plazo fijo

Créditos

- ✓ Microcrédito
- ✓ Crédito para toda emergencia
- ✓ Crédito estudiantil
- ✓ Crédito de consumo

Otros servicios:

Pago de los Servicios Básicos

Con sólo el recibo puede cancelar su planilla de luz, agua, teléfono, Internet, TV Cable etc., en las ventanillas de la Cooperativa.

Pago del Bono de Desarrollo Humano

Contamos con la autorización del Ministerio de Bienestar Social y del Banco Central para ofrecer el servicio de pago del Bono de Desarrollo Humano.

Elaborado por: DA	Fecha:
Aprobado por: JL / FH	Fecha:

 <p>DAVID RINAGUANO Auditor</p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN MARCAS DE AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.</p>	<p>AP 14</p>
--	---	---------------------

MARCAS DE AUDITORÍA

MARCAS	DESCRIPCIÓN
√	Revisado en documento
Σ	Sumatoria total
@	Hallazgo
¥	Deficiencia del control interno

Elaborado por: DA	Fecha:
Aprobado por; JL / FH	Fecha:

 <p>DAVID RINAGUANO Auditor</p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN HOJA DE REFERENCIAS DE AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.</p>	<p>AP 14</p>
--	--	---------------------

REFERENCIAS DE AUDITORÍA

ABREVIATURAS	DESCRIPCIÓN
AP	Archivo Permanente.
AC	Archivo Corriente.
PP	Planificación Preliminar.
I	Información General.
PA	Programa de Auditoría.
VP	Visita Preliminar.
VPE	Visita Previa Encuestas.
VPT	Visita Previa Tabulación.
IVP	Informe de Visita Preliminar.
RL	Revisión de la Legislación.
CCI	Cuestionario de Control Interno.
ICI	Informe de Control Interno
CCA	Concesión de crédito actual.
PCC	Proceso de concesión de crédito.
F	Flujograma.
D	Deficiencias.
HH	Hoja de Hallazgos.
IG	Indicadores de Gestión.
IA	Informe de Auditoría.

Elaborado por: DA	Fecha:
Aprobado por: JL / FH	Fecha:

4.2.2 Archivo Corriente



CONTENIDO DEL ARCHIVO CORRIENTE	
PGA.	PROGRAMA GENERAL DE AUDITORÍA.
PA.	PLANIFICACIÓN.
PP.	Planificación Preliminar.
PE.	Planificación Específica.
CI.	Control Interno.
EJA.	EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA.
EJAG.	Auditoría de Gestión.
CR.	COMUNICACIÓN DE RESULTADOS.

Elaborado por: DA	Fecha:
Aprobado por; JL / FH	Fecha:

4.2.2.1 Conocimiento Preliminar

 DAVID RINAGUANO Auditor	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN PROGRAMA DE AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.	AC PG/A 1/1
--	--	--

Entidad: Cooperativa de Ahorro y Crédito Sudamérica Ltda.

Tipo de Examen: Auditoría de Gestión

Objetivos:

- Evaluar los procesos de Gestión en el otorgamiento de créditos y recuperación de cartera.
- Determinar los puntos débiles, a fin de sugerir recomendaciones.
- Emitir una opinión acerca de la situación de la institución a través de un informe de Auditoría.

No.	PROCEDIMIENTO	REF P/T	ELABORADO POR:	FECHA
1	Notificación Inicial de Auditoría.	CP.01	J.D.A	15-05-2017
2	Visita a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sudamérica Ltda.	CP.02	J.D.A	15-05-2017
3	Entrevista al gerente de la Cooperativa.	CP.03	J.D.A	16-05-2017
4	Solicitud de la Información	CP.04	J.D.A	17-05-2017
5	Realizar cuestionarios para evaluar de la misión, visión y objetivos de la Cooperativa.	CP.05	J.D.A	18-05-2017
6	Realizar el cuestionario del Control Interno según el Informe COSO II.	CP.06	J.D.A	19-05-2017
7	Efectuar el análisis de FODA	CP.07	J.D.A	22-05-2017
8	Elaborar del memorándum de conocimiento preliminar.	CP.08	J.D.A	22-05-2017

Elaborado por: DA	Fecha:
Aprobado por: JL / FH	Fecha:

 <p>DAVID RINAGUANO Auditor</p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN PLANIFICACIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.</p>	<p>AC PL</p>
--	---	-------------------------

4.2.2.2 Planificación

ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN

CONTENIDO	ÍNDICE
Primera Parte – Administración de la Auditoría	AD
Segunda Parte – Planificación Preliminar	PP
Tercera Parte – Planificación Específica	PE

Elaborado por: DA	Fecha:
Aprobado por; JL / FH	Fecha:

 <p>DAVID RINAGUANO Auditor</p>	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.	AC AP
--	--	------------------

ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN

PRIMERA PARTE - ADMINISTRACIÓN DE LA AUDITORÍA

CONTENIDO	
AD1.	PRESENTACIÓN DEL PLAN DE AUDITORÍA.
AD2.	CARTA DE ACEPTACIÓN DEL CLIENTE.
AD3.	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES.
AD4.	ORDEN DE TRABAJO DE AUDITORÍA.
AD5.	COMUNICACIÓN DE INICIO DE LA AUDITORÍA.
AD6.	CONFIRMACIÓN DEL INICIO DE LA AUDITORÍA.

Elaborado por: DA	Fecha:
Aprobado por; JL / FH	Fecha:

 <p>DAVID RINAGUANO Auditor</p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.</p>	<p>AD1</p>
--	---	-------------------

PLAN DE AUDITORÍA DE GESTIÓN.

Riobamba, 15 de Noviembre del 2016

Sr. Vinicio Tenesaca

GERENTE GENERAL COAC SUDAMÉRICA LTDA.

Presente.-

De nuestra consideración:

Nos es grato presentar a usted y a los directivos de la institución la siguiente propuesta de Auditoría Gestión, para la COAC SUDAMÉRICA Ltda., para el año terminado al 31 de diciembre del 2016, la cual hemos preparado teniendo en cuenta el alcance de la auditoría Gestión, las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas y demás disposiciones legales que regulan las actividades de la entidad.

Objetivo General

Realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito SUDAMÉRICA LTDA, para evaluar el grado de eficiencia, eficacia, economía, ética y ecología, con que se manejan los recursos y los procesos operativos.

Elaborado por: DA	Fecha:
Aprobado por; JL / FH	Fecha:

 <p>DAVID AINAGUANO Auditor</p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.</p>	<p>AD1 1/3</p>
--	---	---------------------------

Objetivos Específicos

- Evaluar el control interno
- Evaluar el grado de eficiencia y eficacia en los procesos operativos de la Cooperativa.
- Establecer las áreas críticas que impiden el normal desenvolvimiento de las actividades.
- Emitir el Informe de Auditoría con los resultados obtenidos.

Alcance de la Auditoría

Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito SUDAMÉRICA LTDA., del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2016.

Equipo de Trabajo

El personal asignado para la realización de la auditoría es el siguiente:

Supervisor:	Ing. Fermín Andrés Haro Velastegui
Jefe de Equipo de auditoría:	Ing. José Fernando López Aguirre
Operativo:	Sr. Jorge Ainaguano

Elaborado por: DA	Fecha:
Aprobado por; JL / FH	Fecha:

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.	AD1 2/3
---	--	--------------------

RECURSOS NECESARIOS PARA LA AUDITORÍA.

Tabla 13: Recursos para Auditoría

Nº	CARGO	NOMBRE	SUELDO
1	Supervisor	Fermín Haro	1300,00
	Jefe de Equipo	José López	1100,00
2	Junior	Jorge Ainaguano	900,00
		TOTAL	3300,00

Tabla 14: Recursos Materiales

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	PRECIO
10	Resma de papel bond	35,00
4	Lápices portaminas	4,50
4	Lápices bicolor	1,50
3	Borrador	0,90
2	Carpetas	5,00
3	Funda de Separadores de Hojas	6,00
3	Cajas de Minas	1,50
TOTAL		54,40

Tabla 15: Recursos Tecnológicos

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN
2	Computadora Portátil
1	Impresora
2	Flash Memory

Elaborado por: DA	Fecha:
Aprobado por: JL / FH	Fecha:

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.	AD1 2/3
---	--	--------------------

Producto a entregar

La Auditoría de Gestión se hará de acuerdo a las prescripciones legales, pronunciamientos profesionales y las normas internacionales de auditoría y otros procedimientos de auditoría que consideremos necesarios de acuerdo con las circunstancias. Nuestros procedimientos de auditoría, después de haber evaluado los riesgos inherentes de la empresa suelen incluir las siguientes pruebas.

- Revisión y evaluación de la estructura del control interno.
- Verificación de la existencia de procedimientos adecuados de gestión en las operaciones y la eficacia de los mismos.
- Otros procedimientos de auditoría que consideremos aplicables de acuerdo con las circunstancias.

Ing. Fermín Haro
SUPERVISOR.

Elaborado por: DA	Fecha:
Aprobado por; JL / FH	Fecha:

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.	AD 2 1/1
---	--	---------------------

CARTA DE ACEPTACIÓN

Riobamba, 6 de mayo del 2017

Ingeniero.
Jorge Ainaguano
AUDITOR INDEPENDIENTE
Presente.-

De nuestra consideración:

Después de la visita preliminar que ha sido realizada a la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SUDAMÉRICA LTDA.” y posteriormente a la reunión llevada a cabo con el Gerente, se ha resuelto autorizar la realización de la Auditoría de Gestión a la institución., por el periodo 2016, para conocimiento y a fin de iniciar el correspondiente trabajo, cumpla en notificar que la oferta profesional ha sido aceptada, por lo que solicitamos absoluta confidencialidad con la información y responsabilidad en su labor; esperando que nuestro personal brinde la mejor atención con el fin de que la evaluación a realizarse genere los mejores resultados en beneficio de la institución.

Particular que informo para los fines legales pertinentes.

Atentamente,

Sr. Vinicio Tenesaca
GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SUDAMÉRICA LTDA.”

Elaborado por: DA	Fecha:
Aprobado por; JL / FH	Fecha:

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.	AD 3 1/3
---	--	---------------------

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES.

En Riobamba a los dieciocho del mes de noviembre del año dos mil diecisiete, comparece por una parte el Sr. Vinicio Tenesaca con cédula de ciudadanía No. 060185497-5 en calidad de Gerente General de la COAC SUDAMÉRICA Ltda., del Cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, y por otra parte el Sr Jorge Ainaguano, portador de la cédula de ciudadanía No. 069478754-7 en calidad de representante de la prestación de servicios; para celebrar el presente contrato, los mismos que están contenidos en las siguientes cláusulas.

PRIMERA.- OBJETO

El Sr. Vinicio Tenesaca, en calidad de Gerente General de la COAC Sudamérica Ltda., contrata los servicios lícitos y profesionales del Sr Jorge Ainaguano, para que sea quien bajo su exclusiva responsabilidad realice la Auditoría de Gestión de la COAC SUDAMÉRICA Ltda., correspondiente al período 2016.

SEGUNDA.- PLAZO

El tiempo estipulado para la entrega del informe final de la auditoría operacional es de ciento veinte días laborables, contados desde la suscripción del presente contrato, pudiendo ampliarse el tiempo estipulado de existir causa fortuita o de fuerza mayor debidamente comprobado y aceptado por la institución.

Elaborado por: DA	Fecha:
Aprobado por; JL / FH	Fecha:

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.	AD 3 2/3
---	--	---------------------

TERCERA.- REMUNERACIÓN

El valor convenido entre las partes por concepto de los servicios profesionales prestados es de USD 4.200,00 (cuatro mil doscientos 00/100 dólares americanos), en este valor se incluye el IVA; la forma de pago se realizará de la siguiente manera: El 50% en la suscripción del contrato, el 25% a la presentación del borrador de informe y el 25% en la entrega del informe final.

CUARTA.- HORARIO DE TRABAJO.

No se establece un horario de trabajo fijo, se sujetara al cronograma, exigencias y compromisos que vayan prestándose en el desarrollo del trabajo.

QUINTA.- MULTA

En caso de que el contratado no cumpliera con lo acordado en el contrato, en el tiempo establecido las partes han acordado una multa del uno por mil del valor del contrato por cada día de retraso en la entrega del informe final, el valor que deberá ser contabilizado y descontado en forma inmediata del saldo por pagar al final.

SEXTA.- RESPONSABILIDAD

Será de exclusiva responsabilidad de la firma auditora, el pago de remuneraciones del personal que utilice para la ejecución de la auditoría, motivo por el cual no se establece ningún vínculo laboral entre los comparecientes, puesto que una vez concluido los trabajos contratados se da por terminado el presente contrato.

Elaborado por: DA	Fecha:
Aprobado por; JL / FH	Fecha:

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.	AD 3 3/3
---	--	---------------------

SÉPTIMA.- ACEPTACIÓN

Los comparecientes en este contrato aceptan el presente contrato con todo lo estipulado en el mismo. Para constancia de lo acordado, se firma el documento en un original y dos copias del mismo tenor.

Sr. Vinicio Tenesaca
Gerente la COAC SUDAMÉRICA Ltda.

Sr. Jorge Ainaguano
Auditor

Elaborado por: DA	Fecha:
Aprobado por; JL / FH	Fecha:

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.	AD 4 3/3
---	--	---------------------

Orden de trabajo No 001

Riobamba, 10 de mayo del 2017

Ingeniero.

Jorge Ainaguano

AUDITORE INDEPENDIENTE.

Presente.-

De acuerdo al contrato acordado entre mi Firma Auditora y la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sudamérica Ltda.”, del cantón Riobamba; autorizo a usted para que en calidad de Auditor, realice la Auditoría de Gestión a la institución por el período 2016, teniendo en cuenta los siguientes objetivos:

Control Interno: Evaluar la aplicación y supervisión adecuada del control interno en las diferentes áreas que comprende la institución.

Gestión: Medir el grado de eficiencia, eficacia y economía en función del cumplimiento de las metas y objetivos planteados.

Cumplimiento: Comprobar que la Cooperativa, cumpla correctamente con la normativa interna y externa que la regula la misma.

El tiempo estimado para la ejecución de la Auditoría de Gestión es de 28 días laborables que incluye la elaboración del borrador del informe y conferencia del informe final

Atentamente,

Ing. Fermín Haro
Jefe de Equipo

Elaborado por: DA	Fecha:
Aprobado por; JL / FH	Fecha:

 <p>DAVID RINAGUANO Auditor</p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN COMUNICACIÓN INICIO DE AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.</p>	<p>AD 5 1/1</p>
--	--	----------------------------

Oficio N. 002

ASUNTO: Comunicación de Inicio de la Auditoría de Gestión.

FECHA: 14 de mayo del 2017

Sr. Vinicio Tenesaca

**GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“SUDAMÉRICA LTDA.”**

Presente.-

Reciba un cordial saludo y los mejores deseos de éxito en las funciones a usted encomendadas. Mediante el Oficio N° 002-2017, me permito indicar que a partir de la presente fecha se iniciará con el desarrollo del examen de Auditoría de Gestión, por lo cual solicito la disponibilidad de información y documentación relativa a las operaciones financieras, administrativas y cumplimiento de las disposiciones legales, así como las facilidades necesarias, para que la evaluación pueda ser desarrollada sin ningún inconveniente.

Atentamente,

Ing. C.P.A Jorge Ainguano
AUDITORE INDEPENDIENTE

Elaborado por: DA	Fecha:
Aprobado por; JL / FH	Fecha:

 <p>DAVID AINAGUANO Auditor</p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN NOTIFICACIÓN INICIO DE AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.</p>	<p>AD 6 1/1</p>
--	--	----------------------------

NOTIFICACIÓN INICIO DE AUDITORÍA

Riobamba 15 de Mayo 2017

Sr. Héctor Vinicio Tenesaca Yugcha
GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA
LTDA.
Presente:

Asunto: Notificación del inicio de Auditoría de Gestión

Expresándole un atento y cordial saludo nos dirigimos a usted para dar a conocer que, partir del 14 de Mayo del Presente año, se dará inicio a la AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA., DEL CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2016., actividad que fue autorizado por su parte.

Los objetivos generales fueron:

- ✓ Diagnosticar de forma general para establecer los componentes hacer auditados.
- ✓ Evaluar el sistema de control interno de los componentes para establecer el nivel de confianza y riesgo.
- ✓ Efectuar los procesos de auditoría con el propósito de conseguir evidencia precisa, conveniente y notable para realización de hallazgos.
- ✓ Emitir informe final de auditoría con sus pertinentes conclusiones y recomendaciones, que valga como instrumento para la gestión mejorar los procesos dentro de la cooperativa.

Por la favorable atención se digna dar a la presente anticipamos nuestros más sinceros agradecimientos y reiteramos los sentimientos de alta consideración y estima.

Atentamente:

Jorge Ainaguano

Elaborado por: DA	Fecha:
Aprobado por; JL / FH	Fecha:

 <p>DAVID RINAGUANO Auditor</p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.</p>	<p>PP</p>
---	---	------------------

ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN

SEGUNDA PARTE - PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

CONTENIDO	
PPA	PROGRAMA PRELIMINAR DE AUDITORÍA
VP	VISITA A LAS INSTALACIONES DE LA EMPRESA
RE	RESULTADOS DE LA ENTREVISTA
AS	ANÁLISIS SITUACIONAL
RPP	REPORTE DE LA PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

Elaborado por: DA	Fecha:
Aprobado por; JL / FH	Fecha:

 DAVID RINAGUANO Auditor	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN PROGRAMA DE AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.	PGA
--	--	------------

OBJETIVOS:

- Obtener un conocimiento general de la institución.
- Emitir un reporte preliminar de la empresa.

Nº	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	ELABORADO POR:	FECHA
1	Visite las instalaciones de la Empresa	VP. 1/1	DA	2017-05-20
2	Realizar la entrevista	EP. 2/2	DA	2017-05-22
3	Armar el archivo permanente en base a la información disponible en la Empresa.	AP. 2/2	DA	2017-05-26
3.1	RUC de la COAC	R. 2/2	DA	2017-05-26
3.2	Registro de la Coac en la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.	RSEPS. 1/1	DA	2017-05-26
3.3	Reseña Histórica.	RH. 3/3	DA	2017-05-26
3.4	Estructura Organizacional.	EO. 1/1	DA	2017-05-26
3.5	Manuales, Reglamentos, Políticas Crediticias.	MRP.	DA	2017-05-26
4	Elaborar un reporte de la planificación preliminar.	RPP.	DA	2017-05-28

Elaborado por: DA	Fecha:
Aprobado por: JL / FH	Fecha:

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.	VP
---	--	-----------

VISITA PRELIMINAR

La Cooperativa de Ahorra y Crédito Sudamérica Ltda., se encuentra ubicado en la Estación, Olmedo y Francia Diagonal a la Plaza de Toros Raúl Dávalos, su infraestructura es de una planta la cual está distribuida de la siguiente manera:



Guardia,- Se encuentra ubicado en la entrada de la Cooperativa

Atención al cliente.- Se encuentra ubicada a la entrada para brindar atención a los clientes y la cual también se encarga de las aperturas de las cuentas para ser socio.

Caja.- cuenta con dos ventanillas pero de las cuales solo una caja está habilitada para atender al cliente.

Área de créditos.- Se encuentra ubicado tras de la cajas para atender a los clientes que necesiten un crédito.

Gerencia.- Se encuentra ubicado tras de crédito.

Sistema. - Es el área más importante ya que se encuentra la información de la cooperativa.

Elaborado por: DA	Fecha:
Aprobado por; JL / FH	Fecha:

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.	EP 1/3
---	--	---------------

ENTREVISTA PRELIMINAR

Responsable: Vinicio Tenesaca

Fecha: 16 de Mayo de 2017

Objetivo: Conocer el funcionamiento de la entidad, partiendo de las respuestas dadas por el Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sudamericana Ltda.

✓ **¿Cuenta con un manual de trabajo su institución?**

La cooperativa si cuenta con el manual interno de trabajo la cual nos indica cómo se debe comportarse dentro de nuestra institución así como las sanciones que se le debe asignar en caso de no cumplir.

✓ **¿A quiénes entrega el manual de créditos?**

El manual de crédito se entrega a los que son responsables de esta área como a l oficial de crédito ya que bajo su responsabilidad esta la colocación y la recuperación de la cartera de crédito.

✓ **¿Entrega manual de funciones a cada uno de los empleados para las respectivas áreas?**

Aunque tenemos manuales para cada uno de los áreas algunos de los personales solo se le comunica de forma verbal sus responsabilidades sin entregar el manual de funciones.

✓ **¿Cuáles son responsabilidades de institución?**

Nuestra institución es un intermediador financiero por ende la responsabilidad es grande ya que debemos estar pendiente que los depósitos obtenidos se direccionen a créditos bien otorgados para poder generar utilidad y cumplir con todas las necesidades de los socios.

Elaborado por: DA	Fecha:
Aprobado por: JL / FH	Fecha:

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.	EP 2/3
---	--	---------------

✓ **¿La empresa tiene definido claramente los objetivos?**

Si tenemos claramente definidos los objetivos que pretendemos cumplir a futuro con la colaboración de todo el personal de la entidad.

✓ **¿Hay algún cambio que afecta la situación de la Institución?**

En los últimos años la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria ha cerrado varias instituciones financieras por diferentes causas, la cual nos afectó a cooperativas de menor rango ya que los socios pierden credibilidad y empiezan a haber retiros masivos.

✓ **¿Evalúan el desempeño del personal?**

No se evaluó al personal cada uno tiene el cargo que se asigna por ende pensamos que no es necesario evaluar al empleado ya que deben cumplir con el cargo asignado.

✓ **¿Se realiza planes estratégicos mensuales o anuales para cumplirlos?**

Sí, tenemos planes estratégicos para poder cumplir las metas la cual es analizado e impartidos con los empleados.

✓ **¿Cómo establecen e implementan medidas para posibles riesgos?**

Nuestra institución cuenta con un contador externo el cual analiza los posibles riesgos que tiene la cooperativa como la liquidez y la rentabilidad, para conocer hasta el monto que debemos entregar en crédito para no tener inconveniente en la devolución a nuestros depositantes e inversionistas.

✓ **¿Tiene comunicación directa con los socios para conocer sus necesidades?**

No, es posible los que tienen la comunicación directa con nuestros asociados son los oficiales de crédito los cuales estudian antes de entregar un crédito de cualquier tipo.

Elaborado por: DA	Fecha:
Aprobado por: JL / FH	Fecha:

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.	EP 3/3
---	--	---------------

✓ **¿Cómo analizan para ver mejoras en cada año de su gestión?**

Nosotros conjuntamente con el contador realizamos una comparación con los estados de resultados de cada año para establecer en que porcentaje hemos mejorado y realizamos nuevas planes de mejora para seguir mejorando nuestra gestión.

✓ **¿Existe un organigrama estructural bien establecido?**

No esta bien establecido ya que no detalla cada cargo que debe cumplir cada empleado dentro de la entidad.

Elaborado por: DA	Fecha:
Aprobado por; JL / FH	Fecha:

 <p>DAVID RINAGUANO Auditor</p>	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN MATRIZ FODA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.	AS/MF
--	--	--------------

ANÁLISIS SITUACIONAL

ANÁLISIS INTERNO			
FORTALEZAS		DEBILIDADES	
F1	Facilidades en la concesión de créditos	D1	La Cooperativa no cuenta con un plan operativo anual D
F2	Tasas de interés competitivas	D2	Incumplimiento de los manuales establecidos en la Cooperativa D
F3	Sistema informático acorde a las necesidades de la Cooperativa	D3	Bajo porcentaje de socios activos D
F4	Financiamiento propio	D4	No se cuenta con información actualizada del personal D
F5	Ubicación estratégica de la Cooperativa		
F6	Atención permanente y oportuna		D : Debilidad
F7	Infraestructura adecuada para el funcionamiento de la institución.		
ANÁLISIS EXTERNO			
OPORTUNIDADES		AMENAZAS	
O1	Tendencia gubernamental orientada a la economía popular y solidaria	A1	Dificultades económicas para el pago de crédito
O2	Alta demanda de créditos	A2	Altos niveles de sobreendeudamiento
O3	Organismo de control propio del cooperativismo (SEPS)	A3	Inclusión de nuevos competidores en el nicho de mercado
O4	Grandes avances tecnológicos	A4	Inversión del estado en entidades financieras publicas

Elaborado por: DA	Fecha:
Aprobado por: JL / FH	Fecha:



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN
MATRIZ DE CORRELACIÓN FO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.

MCFO

FO		O1	O2	O3	O4	TOTAL	PROC.
		Tendencia gubernamental orientada a la economía popular y solidaria	Alta demanda de créditos	Organismo de control propio del cooperativismo (SEPS)	Grandes avances tecnológicos		
F1	Facilidades en la concesión de créditos	3	5	3	1	12	18,75%
F2	Tasas de interés competitivas	3	5	3	1	12	18,75%
F3	Sistema informático acorde a las necesidades de la Cooperativa	1	3	1	5	10	15,63
F4	Financiamiento propio	1	3	1	3	8	12,5%
F5	Ubicación estratégica de la Cooperativa	1	3	1	1	6	9,38%
F6	Atención permanente y oportuna	1	5	1	1	8	12,5%
F7	Infraestructura adecuada para el funcionamiento de la institución.	1	3	1	3	8	12,5%
TOTAL		11	27	11	15	64	100%
PORCENTAJE		17,19%	42,19%	17,19%	23,44%	100%	

Elaborado por: **DA**

Fecha:

Aprobado por: **JL / FH**

Fecha:

 <p>DAVID RINAGUANO Auditor</p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN MATRIZ FODA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.</p>	<p>MCFO 2/2</p>
--	---	----------------------------

Análisis:

La matriz de correlación FO permite confrontar las fortalezas contra las oportunidades, obteniendo de esa manera una idea más clara de cómo las oportunidades pueden fortalecer a la empresa.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Sudamérica Ltda., posee siete fortalezas, la de mayor ponderación es la facilidad para otorgar créditos por lo cual los socios recurren a la institución buscando el apoyo de la misma para emprender un negocio o efectuar alguna inversión, conjuntamente la COAC ofrece tasas de interés competitivas, con el fin de captar más recursos, pero hay que tomar en cuenta que la misma debe enfocarse en la fortaleza con menor ponderación como es la ubicación estratégica, ya que eso podría convertirse en una debilidad, generando problemas de desarrollo para la institución financiera.

En cuanto a las oportunidades se puede manifestar que la de mayor ponderación es la alta demanda de créditos lo cual es muy favorable para la institución porque atrae socios y por ende incrementa la solvencia de la cooperativa.

Cabe mencionar que todas las oportunidades deben ser aprovechadas por la cooperativa ya que facilita la mejora institucional y sobre todo el reconocimiento y una imagen prestigiosa ante la sociedad.

Elaborado por: DA	Fecha:
Aprobado por: JL / FH	Fecha:



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN
MATRIZ DE CORRELACIÓN DA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.

MCDA
1/2

DA		A1	A2	A3	A4	TOTAL	PROC.
		Dificultades económicas para el pago de crédito	Altos niveles de sobreendeudamiento	Inclusión de nuevos competidores en el nicho de mercado	Inversión del estado en entidades financieras publicas		
D1	La Cooperativa no cuenta con un plan operativo anual	3	3	3	1	10	23,81%
D2	Incumplimiento de los manuales establecidos en la Cooperativa	3	5	3	1	12	28,57%
D3	Bajo porcentaje de socios activos	1	5	5	3	14	33,33%
D4	No se cuenta con información actualizada del personal	1	1	3	1	6	14,29%
TOTAL		8	14	14	6	42	100%
PORCENTAJE		19,05%	33,33%	33,33%	14,29%	100%	

Elaborado por: DA	Fecha:
Aprobado por; JL / FH	Fecha:

 <p>DAVID RINAGUANO Auditor</p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN MATRIZ FODA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.</p>	<p>MCDO 2/2</p>
--	---	----------------------------

Análisis:

La matriz de correlación DA permite confrontar las debilidades contra las amenazas.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Sudamérica Ltda., posee cuatro debilidades, la de mayor ponderación es el bajo porcentaje de socios activos lo que genera una disminución en la captación de recursos, todas las debilidades deben ser mitigadas pero es importante empezar con las de mayor riesgo.

En cuanto a las amenazas se puede manifestar que la de mayor ponderación es el alto nivel de sobreendeudamiento y la inclusión de nuevos competidores en el nicho de mercado, lo cual es negativo para la cooperativa ya que el pago de los socios en cuanto a créditos concedidos, no se efectúa en la fecha previamente establecida.

Cabe mencionar que tanto las debilidades como las amenazas deben ser tratadas con prontitud ya que afecta al nivel de liquidez y desarrollo de la empresa.

Elaborado por: DA	Fecha:
Aprobado por: JL / FH	Fecha:

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN PERFIL ESTRATÉGICO INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.	PEI 1/2
---	---	--------------------

Nº	ASPECTOS INTERNOS	CLASIFICACIÓN/IMPACTO				
		DEBILIDAD		EQUIL	FORTALEZA	
		GRAN DEB	DEB		GRAN FORT	FORT
D3	Bajo porcentaje de socios activos	●				
D2	Incumplimiento de los manuales establecidos en la Cooperativa		●			
D1	La Cooperativa no cuenta con un plan operativo anual		●			
D4	No se cuenta con información actualizada del personal		●			
F1	Facilidades en la concesión de créditos			●		
F2	Tasas de interés competitivas				●	
F3	Sistema informático acorde a las necesidades de la Cooperativa					●
F4	Financiamiento propio				●	
F6	Atención permanente y oportuna					●
F7	Infraestructura adecuada para el funcionamiento de la institución					●
F5	Ubicación estratégica de la Cooperativa					●
TOTAL		1	3	1	2	4
PORCENTAJE		14,29%	42,86%	14,29%	28,57%	57,14%

Elaborado por: DA	Fecha:
Aprobado por: JL / FH	Fecha:

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN PERFIL ESTRATÉGICO INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.	PEI 2/2
---	---	--------------------

Análisis:

La matriz de prioridades permite analizar los factores que intervienen directamente en el funcionamiento de la cooperativa, observando de esa manera que la institución financiera cuenta con siete fortalezas las cuales permite atraer socios potenciales y fieles, es importante mencionar que existen se han identificado grandes fortalezas como la oferta de tasas competitivas facilitando la participación en el mercado, así también se define como gran fortaleza al financiamiento propio por lo cual se puede analizar que la cooperativa cuenta con liquidez y solvencia, brindado a los socios confianza y seguridad al momento de invertir su dinero en la institución.

Es así que se puede determinar que la Cooperativa presenta un 28,57% en cuanto al aprovechamiento de fortalezas y un 57,14% en el aprovechamiento de grandes fortalezas.

Las debilidades de la Cooperativa se deben analizar con mucha importancia pues representan las falencias que posee la misma y puede afectar el desempeño institucional en cuanto al servicio que se está ofertando, entre las debilidades que mayor realce tiene la cooperativa es el bajo porcentaje de socios activos.

Las grandes debilidades representan el 14,29%, mientras que las debilidades representan el 42,86%, es necesario empezar estableciendo estrategias que permitan mitigar la gran debilidad que presenta la Cooperativa, ya que es necesario mantener un alto porcentaje de socios activos que aporten a la liquidez de la institución financiera.

Elaborado por: DA	Fecha:
Aprobado por: JL / FH	Fecha:

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN PERFIL ESTRATÉGICO EXTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.	PEE 1/2
---	---	--------------------

N ^a	ASPECTOS EXTERNOS	CLASIFICACIÓN/IMPACTO				
		AMENAZAS		EQUIL	OPORTUNIDAD	
		GRAN AM	AM		GRAN OP	OP
A2	Altos niveles de sobreendeudamiento	●				
A3	Inclusión de nuevos competidores en el nicho de mercado	●				
A1	Dificultades económicas para el pago de crédito		●			
A4	Inversión del estado en entidades financieras publicas	●				
O2	Alta demanda de crédito				●	
O4	Grandes avances tecnológicos					●
O1	Tendencia gubernamental orientada a la economía popular y solidaria					●
O3	Organismo de control propio del cooperativismo (SEPS)					●
TOTAL		3	1	0	1	3
PORCENTAJE		37,5%	12,5%	0%	12,5%	37,5%

Elaborado por: DA	Fecha:
Aprobado por: JL / FH	Fecha:

 <p>DAVID RINAGUANO Auditor</p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN PERFIL ESTRATÉGICO EXTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.</p>	<p>PEE 2/2</p>
--	--	----------------------------------

Análisis:

La matriz de prioridades permite analizar los factores que intervienen de manera externa en el funcionamiento de la cooperativa, observando de esa manera que la institución financiera cuenta con cuatro oportunidades, las mismas que al ser aprovechadas pueden llegar a convertirse en fortalezas para la institución brindando de esa manera un mejor servicio en la intermediación financiera.

La alta demanda de crédito debe ser aprovechada al máximo por la cooperativa, ya que se pueden captar nuevos socios, cabe manifestar que las oportunidades representen el 50% frente a las amenazas.

Las amenazas tiene que ver con el entorno y el nivel competitivo en el que se desarrollan las actividades de la Cooperativa, porque día a día se crea ofertas tentativas para las personas que desean tener sus ahorros en una entidad segura, además para aquellas personas que buscan de un crédito a bajo costo.

Es importante mencionar que las amenazas representan el 50% frente a las oportunidades por lo cual debe estar alerta la Cooperativa e implementar estrategias que contrarresten las amenazas con el fin de evitar que la institución se vea afectado por aspectos negativos externos.

Elaborado por: DA	Fecha:
Aprobado por; JL / FH	Fecha:

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.	PP4 RP 1/3
---	--	---------------------------

**REPORTE DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR
PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DE 2016**

Motivo de la Auditoría

La Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito SUDAMÉRICA LTDA., se realiza en atención a la Carta Compromiso del 15 de mayo del 2017, autorizada por el Sr. Vicente Tenesaca, Gerente de la misma, de tal manera que se examinará la eficiencia, eficacia y economía para el cumplimiento de los objetivos y la utilización de los recursos de la Cooperativa.

Objetivo

Realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sudamérica Ltda., del Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo período 2016, para la determinación de los niveles de eficiencia, eficacia y efectividad.

Alcance

Se auditará al talento humano mediante el reglamento interno de trabajo y a los procesos de crédito mediante el reglamento de crédito y cobranza.

Normativa aplicable

- ✓ Reglamento interno de trabajo
- ✓ Ley de Régimen Tributario
- ✓ Código de Trabajo
- ✓ Ley de Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Elaborado por: DA	Fecha:
Aprobado por: JL / FH	Fecha:

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.	PP4 RP 2/3
---	--	---------------------------

Misión

Ser una cooperativa de intermediación financiera que ofrece productos y servicios con responsabilidad, transparencia y puntualidad, para satisfacer necesidades y apoyar al desarrollo socioeconómico de sus asociados en su zona de influencia.

Visión

Seremos una entidad financiera competitiva que refleje solvencia y confianza, mediante la aplicación de procesos oportunos, tecnología innovadora, talento humano especializado y comprometido en la satisfacción de necesidades financieras de la ciudad de Riobamba y Ambato.

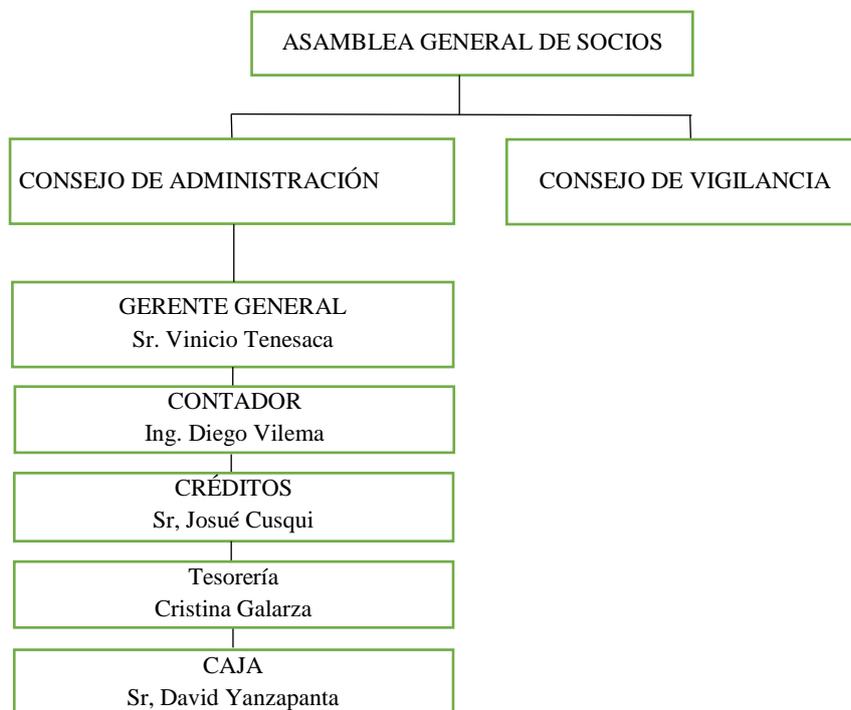
Objetivos

- ✓ Fomentar a en los socios mejores condiciones de trabajo y el aumento de la producción y de la productividad, mediante la prestación de servicios financieros competitivos y oportunos.
- ✓ Promover la relación e integración con otras entidades nacionales o extranjeras, en procura del fortalecimiento de la entidad y del sistema cooperativo.
- ✓ Facilitar servicios para el beneficio de sus asociados.
- ✓ Ser una entidad de reconocido prestigio, competitivo, líder y de modelo en la prestación de productos y servicios financieros a nivel nacional.
- ✓ Rescatar, fomentar, mantener la identidad y los valores culturales de las nacionalidades y pueblos indígenas del Ecuador.
- ✓ Promover el desarrollo de iniciativas de los migrantes ecuatorianos.

Elaborado por: DA	Fecha:
Aprobado por: JL / FH	Fecha:

 <p>DAVID RINAGUANO Auditor</p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.</p>	<p>PP4 RP 3/3</p>
--	---	----------------------------------

Organigrama Estructural



Elaborado por: DA	Fecha:
Aprobado por; JL / FH	Fecha:

 <p>DAVID RINAGUANO Auditor</p>	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.	AP EJ
--	--	------------------

ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN

TERCERA PARTE - EJECUCIÓN

CONTENIDO	
EJAG1.	Identificar los procesos que se realizan para la otorgación de créditos en el Directorio.
EJAG2	Realizar una evaluación del sistema del control interno mediante el método COSO II.
EJAG3	Preparar la Matriz de Ponderación y estimar el nivel del riesgo existente en cada una de las operaciones analizadas.
EJAG6	Aplicar Indicadores de Gestión.
EJAG7	Hallazgos

Elaborado por: DA	Fecha:
Aprobado por; JL / FH	Fecha:

 DAVID RINAGUANO <small>Auditor</small>	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.	PGA
---	---	------------

OBJETIVOS

- Determinar el Riesgo y la Confianza del Control Interno.
- Establecer el nivel de cumplimiento de los objetivos a través de indicadores de gestión

Nº	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	ELABORADO POR:	FECHA
2	Realizar una evaluación del sistema del control interno de la COAC a través de cuestionarios de control interno mediante el método COSO II.	CCI	DA	2017-01-16
3	Preparar la Matriz de Ponderación y estimar el nivel del riesgo existente en cada una de las operaciones analizadas.	MP	DA	2017-02-07
6	Aplicación de Indicadores de Gestión.	IG	DA	2017-08-04
7	Realice el Informe de Control Interno.	ICI	DA	2017-02-21

Elaborado por: DA	Fecha:
Aprobado por: JL / FH	Fecha:

 <p>DAVID RINAGUANO Auditor</p>	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA. OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.	OC 1/2
--	--	-------------------

Nº	PROCEDIMIENTO	RESP.
1	Solicita requisitos para realizar un crédito	Socio
2	Proporciona información sobre el crédito	Asesor de Crédito
3	Entrevista al cliente	Asesor de Crédito
4	Proporciona información al oficial de crédito	Socio
5	Revisa información en la base de datos	Asesor de Crédito
6	Buen Historial	Asesor de Crédito
7	No, informa al socio	Asesor de Crédito
8	Fin	
9	Si, entrega Formularios de solicitud de crédito	Asesor de Crédito
10	Recepta documentación exigida	Asesor de Crédito
11	Completa	Asesor de Crédito
12	No, comunica al solicitante	Asesor de Crédito
13	Sí, arma carpeta y fija cita inspección	Asesor de Crédito
14	Visita al socio, llena formularios de recopilación de información	Asesor de Crédito
15	Imprime Reporte de Buro de crédito	Asesor de Crédito
16	Prepara Informes	Asesor de Crédito
17	Procesa la información en el sistema	Asesor de Crédito
18	Prepara Expediente y expone al Comité	Asesor de Crédito
19	Revisa la documentación	Comité de Crédito
20	Aprueba	Comité de Crédito
21	No, informa al socio	Asesor de Crédito

Elaborado por: DA	Fecha:
Aprobado por: JL / FH	Fecha:

 <p>DAVID RINAGUANO Auditor</p>	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA. OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.	OC 2/2
--	--	-------------------

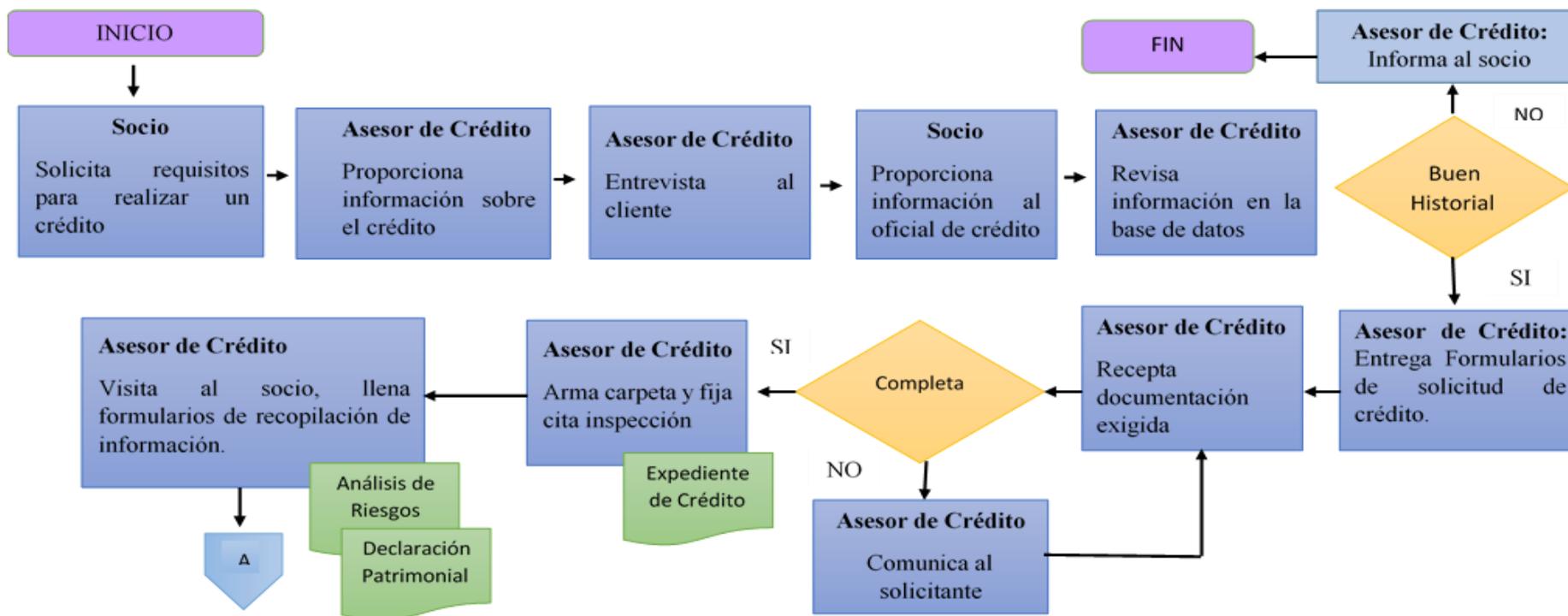
N°	PROCEDIMIENTO	RESP.
22	Fin	
23	Si, indica la aprobación del crédito al asesor	Comité de Crédito
24	Comunica al socio	Asesor de Crédito
25	Prepara e imprime documentación	Asesor de Crédito
26	Formaliza los documentos con las firmas	Asesor de Crédito
27	Entrega documento de crédito al socio	Asesor de Crédito
28	Autoriza desembolso de dinero	Asesor de Crédito
29	Retira dinero	Socio

Elaborado por: DA	Fecha:
Aprobado por; JL / FH	Fecha:

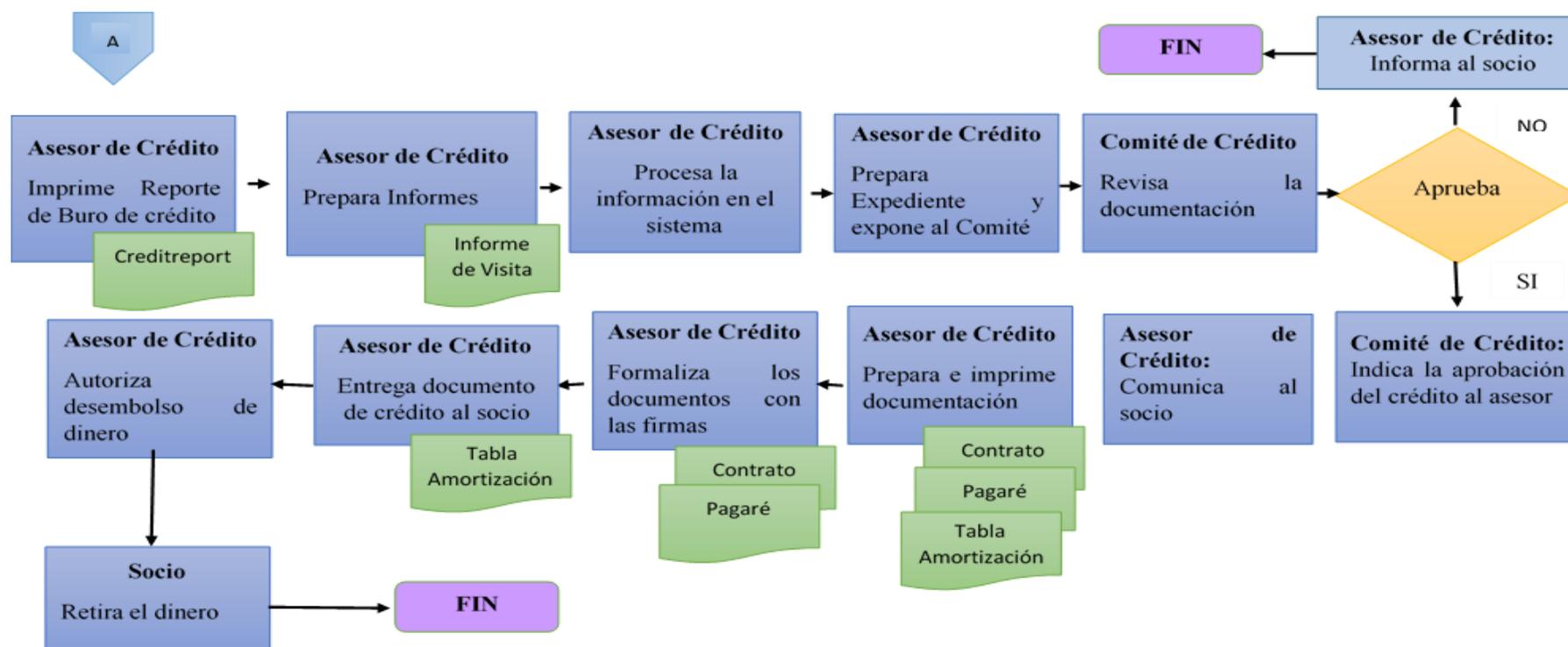


COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.

POC
1/2



Elaborado por: DA	Fecha:
Aprobado por; JL / FH	Fecha:



@: Nudo crítico

Elaborado por: DA	Fecha:
Aprobado por; JL / FH	Fecha:



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN
INDICADORES DE GESTIÓN
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.**

**IG
1/3**

INDICADOR	FÓRMULA	CÁLCULO	INTERPRETACIÓN
EFICIENCIA			
Tiempo de aprobación de créditos	$\frac{\textit{Tiempo de aprobación del crédito}}{\textit{Tiempo establecido para la aprobación del crédito}}$	$\frac{5 \textit{ días}}{5 \textit{ días}} = 1$ $1 * 100 = 100\%$	Los créditos solicitados por los socios son aprobados en el tiempo establecido en el manual de créditos, es decir que se cumple al 100% este procedimiento.
Cumplimiento de Procedimientos (Créditos)	$\frac{\# \textit{ de procedimientos ejecutados}}{\# \textit{ de procedimientos establecidos en el manual de créditos}}$	$\frac{6}{8} = 0,75$ $0,75 * 100 = 75\%$	El 25% del personal de crédito no aplica todos los procedimientos establecidos en el manual de créditos.

Elaborado por: DA	Fecha:
Aprobado por; JL / FH	Fecha:



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN
INDICADORES DE GESTIÓN
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.**

**IG
2/3**

INDICADOR	FÓRMULA	CÁLCULO	INTERPRETACIÓN
EFICACIA			
Conocimiento de la filosofía organizacional de la Cooperativa	$\frac{\# \text{ de empleados que conocen la filosofía organizacional}}{\# \text{ de empleados encuestados}}$	$\frac{7}{7} = 1$ $1 * 100 = 100\%$	El 100% de los empleados conocen la filosofía organizacional de la institución, esto se debe a la socialización que se ha efectuado en la misma.
Satisfacción de los socios	$\frac{\# \text{ de socios satisfechos}}{\# \text{ de socios encuestados}}$	$\frac{18}{30} = 0,60$ $0,60 * 100 = 60\%$	Del total de los socios que se han acercado a la institución para solicitar créditos el 60% han sido atendidos, mientras que el 40% se han rechazado por incumplimiento de requisitos.

Elaborado por: DA	Fecha:
Aprobado por; JL / FH	Fecha:



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN
INDICADORES DE GESTIÓN
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.

IG
3/3

INDICADOR	FÓRMULA	CÁLCULO	INTERPRETACIÓN
ECONOMÍA			
Porcentaje de créditos de consumo	$\frac{\textit{Gastos efectuados 2016}}{\textit{Personal}}$	$\frac{887.53}{7} = \$126,79$	La Cooperativa ha realizado un gasto promedio de \$126,79 anuales, por cada empleado que labora en la entidad financiera.

Elaborado por: DA	Fecha:
Aprobado por; JL / FH	Fecha:

 DAVID RINAGUANO <small>Auditor</small>	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO II DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.	CCI 1/24
---	--	--------------------

Componente: AMBIENTE DE CONTROL

Subcomponente: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Objetivo: Determinar si la entidad financiera cuenta con una estructura organizativa que pueda controlar eficazmente las actividades que realiza, para llevar a cabo el cumplimiento del control interno y la consecución de los objetivos de la entidad.

N°	PREGUNTAS	RESP.		PT	CT	OBSERVACIONES
		SI	NO			
1	¿Se asigna responsabilidad, se delega autoridad y se observa de manera clara el cargo del presidente de la cooperativa en el organigrama?		X	1	0	¥ Inobservancia del cargo del presidente en el organigrama estructural
2	¿La definición de responsabilidades de los principales directivos es adecuada?	X		1	1	
3	¿El organigrama estructural define claramente las líneas de autoridad, responsabilidad y dependencia?	X		1	1	
4	¿Los procesos estratégicos de la cooperativa han sido descritos formalmente en un manual de procesos?		X	1	0	¥ No existe procesos estratégicos
5	¿La principal autoridad refleja los conocimientos necesarios para cumplir con sus responsabilidades?	X		1	1	
6	¿Conocen que departamentos integran la Institución?	X		1	1	
TOTAL		4	2	6	4	

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN MATRIZ DE RIESGOS DE CONTROL DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.	MRC 2/24
---	---	---------------------

FÓRMULA:

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Respuestas positivas}}{\text{Total respuestas}}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{4}{6}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 70 * 100\%$$

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

$$\text{Nivel de Riesgo} = 100\% - 70\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 30\%$$

NIVEL DE RIESGO

BAJO	MODERADO	ALTO
15% -50%	51%-75%	76%-95%
ALTO	MODERADO	BAJO

NIVEL DE CONFIANZA

ANÁLISIS: El componente de control Interno denominado Ambiente de Control, en su estructura organizacional; muestra una calificación de 70% de Confianza dando como resultado Confianza ALTA y el Riesgo BAJO 30%.

Elaborado por: DA	Fecha:
Aprobado por: JL / FH	Fecha:

 <p>DAVID RINAGUANO Auditor</p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO II DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.</p>	<p>CCI 3/24</p>
---	---	-----------------------------------

Componente: AMBIENTE DE CONTROL

Subcomponente: COMPETENCIA PROFESIONAL

Objetivo: Evaluar si la gerencia se interesa por el grado de competencia profesional existente en la cooperativa y el nivel de habilidad y conocimiento que se requiere.

N°	PREGUNTAS	RESP.		PT	CT	OBSERVACIONES
		SI	NO			
1	¿La Cooperativa cuenta con un manual de funciones?	X		1	1	
2	¿Se encuentra establecido un reglamento para la selección del personal?		X	1	0	¥ Inexistencia de un manual para selección del personal
3	¿Se analizan los conocimientos requeridos del personal para realizar las actividades adecuadamente?		X	1	0	¥ Se entrega las funciones de acuerdo al contrato
4	¿Los colaboradores tienen deseos de superación para aportar al desarrollo de la Cooperativa?	X		1	1	
5	¿Se premia los conocimientos y habilidades dentro de la entidad?	X		1	1	
6	¿Evalúa al personal para conocer el desempeño laboral de manera permanente?		X	1	0	¥ No se evalúa sobre el desempeño al personal.
	TOTAL	6	3	6	3	

Elaborado por: DA	Fecha:
Aprobado por: JL / FH	Fecha:

 <p>DAVID RINAGUANO Auditor</p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO II DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.</p>	<p>MRC 4/24</p>
--	---	----------------------------

FÓRMULA:

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Respuestas positivas}}{\text{Total respuestas}}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{3}{6}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 50 * 100\%$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 50\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 100\% - 50\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 50\%$$

NIVEL DE RIESGO

BAJO	MODERADO	ALTO
15% -50%	51%-75%	76%-95%
ALTO	MODERADO	BAJO

NIVEL DE CONFIANZA

ANÁLISIS: El componente de control Interno denominado Ambiente de Control, en su estructura organizacional; muestra una calificación de 50% de Confianza dando como resultado Confianza ALTA y el Riesgo BAJO 50%, reflejando así que la entidad financiera no califica la competencia profesional del personal en su totalidad, por lo que el trabajo realizado por los trabajadores no sea eficiente.

Elaborado por: DA	Fecha:
Aprobado por: JL / FH	Fecha:

 DAVID RINAGUANO Auditor	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO II DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.	CCI 5/24
--	--	-------------------------------

Componente: ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS

Subcomponente: OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Objetivo: Determinar si los objetivos institucionales se encuentran bien definidos de manera que permitan realizar una adecuada valoración de riesgos y proponer actividades de control.

N°	PREGUNTAS	RESP.		PT	CT	OBSERVACIONES
		SI	NO			
1	¿Conoce la misión, visión y objetivos de la entidad?	X		1	1	
2	¿Los objetivos de la entidad son claros y conduce al establecimiento de metas?	X		1	1	
3	¿Se evalúa de manera periódica los objetivos estratégicos planteados en la Cooperativa?		X	1	0	¥ No se evalúan los objetivos estratégicos.
4	¿Los objetivos se han definido en base a su estructura organizacional?	X		1	1	
5	¿Cuándo los objetivos de la entidad no están siendo cumplidos la gerencia toma las debidas precauciones?	X		1	1	
6	¿Los procedimientos de evaluación se encuentran documentados?		X	1	0	¥ No evalúan a través de indicadores
	TOTAL	4	2	6	4	

Elaborado por: DA	Fecha:
Aprobado por: JL / FH	Fecha:

 <p>DAVID RINAGUANO Auditor</p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN MATRIZ DE RIESGOS DE CONTROL DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.</p>	<p>MRC 6/24</p>
--	--	-----------------------------------

FÓRMULA:

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Respuestas positivas}}{\text{Total respuestas}}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{4}{6}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 70 * 100\%$$

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

$$\text{Nivel de Riesgo} = 100\% - 70\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 30\%$$

NIVEL DE RIESGO

BAJO	MODERADO	ALTO
15% -50%	51%-75%	76%-95%
ALTO	MODERADO	BAJO

NIVEL DE CONFIANZA

ANÁLISIS: El componente de control Interno denominado Establecimiento de Objetivos, en su estructura organizacional; muestra una calificación de 70% de Confianza dando como resultado Confianza ALTA y el Riesgo BAJO 30%.

Elaborado por: DA	Fecha:
Aprobado por: JL / FH	Fecha:

 DAVID RINAGUANO <small>Auditor</small>	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO II DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.	CCI 7/24
---	--	--------------------

Componente: IDENTIFICACIÓN DE ACONTECIMIENTOS

Subcomponente: FACTORES EXTERNOS

Objetivo: Evaluar si la entidad financiera tiene conocimiento de los acontecimientos y tendencias que suceden en su entorno, que se encuentran más allá de su control que la podrían beneficiar o perjudicar significativamente.

N°	PREGUNTAS	RESP.		PT	CT	OBSERVACIONES
		SI	NO			
1	¿La cooperativa realiza un estudio de mercado financiero para analizar sus necesidades?	X		1	1	
2	¿Se tiene identificado de forma clara a los socios y clientes que tiene la cooperativa?	X		1	1	
3	¿Se identifican con claridad a los competidores que tiene la cooperativa?	X		1	1	
4	¿Cuándo la cooperativa lanza un nuevo producto, existe la: difusión, capacitación, implementación y seguimiento?	X		1	1	
5	¿Se ha efectuado un examen de conocimiento académico al personal que ingresa a elaborar en el departamento?	X		1	1	
6	¿Se analiza la liquidez económica del socio para la concesión de préstamos y créditos?	X		1	1	
	TOTAL	6	0	6	6	

Elaborado por: DA	Fecha:
Aprobado por: JL / FH	Fecha:

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN MATRIZ DE RIESGOS DE CONTROL DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.	MRC 8/24
---	---	---------------------

FÓRMULA:

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Respuestas positivas}}{\text{Total respuestas}}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{6}{6}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 100 * 100\%$$

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

$$\text{Nivel de Riesgo} = 100\% - 100\%$$

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

NIVEL DE RIESGO

BAJO	MODERADO	ALTO
15% -50%	51%-75%	76%-95%
ALTO	MODERADO	BAJO

NIVEL DE CONFIANZA

ANÁLISIS: El componente de control Interno denominado Identificación de Acontecimientos, en el aspecto factores externos, muestra una calificación de 100% de Confianza dando como resultado Confianza ALTA y el Riesgo BAJO 0%.

Elaborado por: DA	Fecha:
Aprobado por: JL / FH	Fecha:

 <p>DAVID RINAGUANO Auditor</p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO II DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.</p>	<p>CCI 9/24</p>
---	---	-----------------------------------

Componente: IDENTIFICACION DE ACONTECIMIENTOS

Subcomponente: FACTORES INTERNOS

Objetivo: Evaluar los recursos con que cuenta la cooperativa para conocer el estado o la capacidad que tiene en la ejecución de sus actividades para la satisfacción de sus socios.

N°	PREGUNTAS	RESP.		PT	CT	OBSERVACIONES
		SI	NO			
1	¿Se realizan capacitaciones al personal?	X		1	1	No son frecuentes y cuando lo hacen son selectivas.
2	¿Las cancelaciones de cuentas por cobrar son autorizadas por algún funcionario competente?	X		1	1	
3	¿Se verifican los límites de crédito en cada Operación?	X		1	1	
4	¿Cuenta el personal de la cooperativa con vestuario que le identifiquen de otras instituciones?	X		1	1	
5	¿Se encuentran en condiciones adecuadas los activos fijos, para su utilización?	X		1	1	
6	¿Cuenta la cooperativa con una infraestructura adecuada?	X		1	1	
	TOTAL	6		6	6	

Elaborado por: DA	Fecha:
Aprobado por: JL / FH	Fecha:

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN MATRIZ DE RIESGOS DE CONTROL DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.	MRC 10/24
---	---	----------------------

FÓRMULA:

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Respuestas positivas}}{\text{Total respuestas}}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{6}{6}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 100 * 100\%$$

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

$$\text{Nivel de Riesgo} = 100\% - 100\%$$

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

NIVEL DE RIESGO

BAJO	MODERADO	ALTO
15% -50%	51%-75%	76%-95%
ALTO	MODERADO	BAJO

NIVEL DE CONFIANZA

ANÁLISIS: El componente de control Interno denominado Identificación de Acontecimientos, en el aspecto factores externos, muestra una calificación de 100% de Confianza dando como resultado Confianza ALTA y el Riesgo BAJO 0%.

Elaborado por: DA	Fecha:
Aprobado por: JL / FH	Fecha:

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO II DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.	CCI 11/24
---	--	---------------------

Componente: EVALUACIÓN DE RIESGOS

Subcomponente: RIESGOS

Objetivo: Determinar si la entidad financiera identifica los posibles impactos y consecuencias de los riesgos presentados en el proceso.

N°	PREGUNTAS	RESP.		PT	CT	OBSERVACIONES
		SI	NO			
1	¿Se realizan análisis para identificar riesgos internos como externos es decir se cuenta con una matriz de riesgos?		X	1	0	¥ No existe una matriz de riesgos
2	¿Se valora la probabilidad de ocurrencia del riesgo?	X		1	1	
3	¿Se elabora un listado de riesgos para categorizarlos según su impacto?		X	1	0	¥ No existe una matriz de riesgos
4	¿Se analiza los riesgos y se toman acciones para mitigarles?	X		1	1	
5	¿En el proceso de identificación de riesgos se determinan si son por factores internos o externos?		X	1	0	¥ No existe una matriz de riesgos
6	¿Se recopila y comunica oportunamente la información interna y externa importante, a aquellos que deben tomar acción?	X		1	1	
7	¿Identificado un riesgo en el departamento de crédito se involucra a toda la organización para que sea tomado en cuenta?	X		1	1	Poca importancia por el directivo
	TOTAL	3	4	7	3	

Elaborado por: DA	Fecha:
Aprobado por: JL / FH	Fecha:

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN MATRIZ DE RIESGOS DE CONTROL DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.	MRC 12/24
---	---	----------------------

FÓRMULA:

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Respuestas positivas}}{\text{Total respuestas}}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{3}{7}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 40 * 100\%$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 40\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 100\% - 40\%$$

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

NIVEL DE RIESGO

BAJO	MODERADO	ALTO
15% -50%	51%-75%	76%-95%
ALTO	MODERADO	BAJO

NIVEL DE CONFIANZA

ANÁLISIS: El componente de control Interno denominado Evaluación de Riesgos, muestra una calificación de 40% de Confianza dando como resultado Confianza BAJO y el Riesgo ALTO del 60%, lo que quiere decir que la cooperativa no tiene posee un plan para mitigar riesgos presentados lo que puede ocasionar el cierre de la misma.

Elaborado por: DA	Fecha:
Aprobado por; JL / FH	Fecha:

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO II DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.	CCI 13/24
---	--	----------------------

Componente: RESPUESTA AL RIESGO

Subcomponente: REDUCIR EL RIESGO

Objetivo: Evaluar si la Cooperativa tiene capacidad para enfrentar a los riesgos que continuamente persiguen a la instrucción a corto o largo plazo.

N°	PREGUNTAS	REP.		PT	CT	OBSERVACIONES
		SI	NO			
1	¿Se ha establecido los funcionarios que participarán en la identificación de riesgos externos e internos?	X		1	1	
2	¿Se priorizan los riesgos considerando su nivel en función del producto entre la importancia relativa y la frecuencia de ocurrencia?	X		1	1	
3	¿Se le comunica al personal sobre los riesgos posibles que pueden afectar a la entidad?	X		1	1	
4	¿Se establecen las posibles acciones que serán consideradas en la administración de riesgos?	X		1	1	
5	¿Se avalúan alternativas para reducir los riesgos?	X		1	1	
6	¿La entidad ha implementado técnicas para la identificación de riesgos potenciales?	X		1	1	
	TOTAL	6	0	6	6	

Elaborado por: DA	Fecha:
Aprobado por: JL / FH	Fecha:

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN MATRIZ DE RIESGOS DE CONTROL DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.	MRC 14/24
---	---	----------------------

FÓRMULA:

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Respuestas positivas}}{\text{Total respuestas}}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{6}{6}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 100 * 100\%$$

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

$$\text{Nivel de Riesgo} = 100\% - 100\%$$

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

NIVEL DE RIESGO

BAJO	MODERADO	ALTO
15% -50%	51%-75%	76%-95%
ALTO	MODERADO	BAJO

NIVEL DE CONFIANZA

ANÁLISIS: El componente de control Interno denominado Respuesta a los Riesgos, en el aspecto reducir los riesgos, muestra una calificación de 100% de Confianza dando como resultado Confianza ALTA y el Riesgo BAJO 0%.

Elaborado por: DA	Fecha:
Aprobado por: JL / FH	Fecha:

 DAVID RINAGUANO <small>Auditor</small>	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO II DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.	CCI 15/24
---	--	----------------------------

Componente: ACTIVIDADES DE CONTROL

Subcomponente: CONTROL EN SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Objetivo: Determinar si en las funciones asignadas se aplican los controles preventivos, y correctivos para un mejor desempeño de la entidad.

N°	PREGUNTAS	RESP.		PT	CT	OBSERVACIONES
		SI	NO			
1	¿Se capacita al personal para el manejo de sistemas informáticos?		X	1	0	¥ No existen planes de capacitación
2	¿El sistema ayuda a registrar, supervisar acciones y eventos en el momento que ocurren?	X		1	1	
3	¿El paquete de software de la entidad posee una estructura para diseño e implementación?	X		1	1	
4	¿El sistema cuenta con medidas de seguridad que alcance a las entradas, procesos, almacenamientos y salida de datos?	X		1	1	
5	¿El uso o conocimiento de la clave lo tiene solamente el usuario?	X		1	1	
6	¿Monitorean la gerencia en forma rutinaria los controles en el momento en que se desarrollan las operaciones en proceso?	X		1	1	
7	¿Existen operaciones de auditoria en el software de la entidad?	X		1	1	
TOTAL		6	1	7	6	

Elaborado por: DA	Fecha:
Aprobado por: JL / FH	Fecha:

 <p>DAVID RINAGUANO Auditor</p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO II DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.</p>	<p>CCI 16/24</p>
--	---	------------------------------------

FÓRMULA:

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Respuestas positivas}}{\text{Total respuestas}}$$

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

$$\text{Nivel de Confianza} = 90 * 100\%$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 90\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 100\% - 90\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 10\%$$

NIVEL DE RIESGO

BAJO	MODERADO	ALTO
15% -50%	51%-75%	76%-95%
ALTO	MODERADO	BAJO

NIVEL DE CONFIANZA

ANÁLISIS: El componente de control Interno denominado Actividades de Control, en el aspecto control en los sistemas de información, muestra una calificación de 90% de Confianza dando como resultado Confianza ALTA y el Riesgo BAJO 10%, lo que quiere decir que el control de sistemas de información de la cooperativa es segura y confiable, de tal manera que la información no pueda ser filtrada por terceros.

Elaborado por: DA	Fecha:
Aprobado por; JL / FH	Fecha:

 <p>DAVID RINAGUANO Auditor</p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO II DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.</p>	<p>CCI 17/24</p>
---	---	------------------------------------

Componente: ACTIVIDADES DE CONTROL

Subcomponente: POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

Objetivo: Verificar que las políticas y procedimientos se cumplan en el área de sistemas de información tanto controles generales como de aplicación.

N°	PREGUNTAS	RESP.		PT	CT	OBSERVACIONES
		SI	NO			
1	¿Se dispone de la capacidad operativa (tecnológica y humana), para atender con eficacia a los usuarios actuales y potenciales de los servicios de la entidad?	X		1	1	
2	¿Se aplica indicadores de desempeño que permita evaluar la gestión administrativa y financiera?	X		1	1	
3	¿La entidad cuenta con un manual de crédito, que defina los procesos y niveles de aprobación de los mismos?	X		1	1	Tiene establecido un manual de crédito, pero no se cumple todos los procesos.
4	¿Se aplican los procedimientos determinados para el otorgamiento de créditos?		X	1	0	¥ No se aplican los procedimientos establecidos para el otorgamiento de créditos.
5	¿Las escrituras Hipotecarias y los pagarés se resguardan en un lugar seguro y con una apropiada custodia?	X		1	1	
6	¿Se emiten reportes periódicos sobre la condición general de la cartera?	X		1	1	
7	¿Existe una normatividad por escrito de los procedimientos para la recuperación de cartera?	X		1	1	
	TOTAL	6	1	7	6	

Elaborado por: DA	Fecha:
Aprobado por: JL / FH	Fecha:

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN MATRIZ DE RIESGOS DE CONTROL DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.	MRC 18/24
---	---	----------------------

FÓRMULA:

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Respuestas positivas}}{\text{Total respuestas}}$$

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

$$\text{Nivel de Confianza} = 90 * 100\%$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 90\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 100\% - 90\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 10\%$$

NIVEL DE RIESGO

BAJO	MODERADO	ALTO
15% -50%	51%-75%	76%-95%
ALTO	MODERADO	BAJO

NIVEL DE CONFIANZA

ANÁLISIS: El componente de control Interno denominado Actividades de Control, en el aspecto políticas y procedimientos, muestra una calificación de 90% de Confianza dando como resultado Confianza ALTA y el Riesgo BAJO 10%, lo que quiere decir que la entidad está cumpliendo normalmente con sus políticas y procedimientos para alcanzar sus objetivos establecidos.

Elaborado por: DA	Fecha:
Aprobado por; JL / FH	Fecha:

 DAVID RINAGUANO Auditor	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO II DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.	CCI 19/24
--	--	---------------------

Componente: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Subcomponente: INFORMACIÓN

Objetivo: Determinar si la entidad tiene un adecuado control y seguimiento de la información con el personal inmerso en la cooperativa.

N°	PREGUNTAS	RESP.		PT	CT	OBSERVACIONES
		SI	NO			
1	¿Las herramientas informáticas que utilizan están adaptadas a su trabajo?	X		1	1	
2	¿La información generada por la organización es remitida a los niveles superiores para su aprobación?	X		1	1	
3	¿La información remitida es apropiada y confiable?		X	1	0	¥ La información generada por el personal es limitada
4	¿Se utiliza reportes para brindar información en los niveles de la entidad?	X		1	1	
5	¿Se coordina los sistemas de información interna con los de información externa?	X		1	1	
	TOTAL	4	1	5	4	

Elaborado por: DA	Fecha:
Aprobado por: JL / FH	Fecha:

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN MATRIZ DE RIESGOS DE CONTROL DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.	MRC 20/24
---	---	----------------------

FÓRMULA:

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Respuestas positivas}}{\text{Total respuestas}}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{4}{5}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 80 * 100\%$$

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

$$\text{Nivel de Riesgo} = 100\% - 80\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 20\%$$

NIVEL DE RIESGO

BAJO	MODERADO	ALTO
15% -50%	51%-75%	76%-95%
ALTO	MODERADO	BAJO

NIVEL DE CONFIANZA

ANÁLISIS: El componente de control Interno denominado Información y Comunicación, en el aspecto información, muestra una calificación de 90% de Confianza dando como resultado Confianza ALTA y el Riesgo BAJO 20%, lo que quiere decir que la información que posee la cooperativa es confidencial.

Elaborado por: DA	Fecha:
Aprobado por; JL / FH	Fecha:

 DAVID RINAGUANO Auditor	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO II DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.	CCI 21/24
--	--	---------------------

Componente: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Subcomponente: COMUNICACIÓN

Objetivo: Apoyar la difusión y sustentación de sus valores éticos, así como los de su misión, políticas, objetivos y resultados de su gestión.

N°	PREGUNTAS	RESP.		PT	CT	OBSERVACIONES
		SI	NO			
1	¿Existen canales abiertos de comunicación de abajo hacia arriba?	X		1	1	
2	¿Se mantiene actualizado al Gerente del desempeño y ocurrencia de los departamentos?	X		1	1	
3	¿La información que recibe el personal es comunicada con claridad y responsabilidad?	X		1	1	En ciertas ocasiones
4	¿Existe comunicación abierta con los auditores externos?	X		1	1	
5	¿La institución emite información en los comunicados con claridad, efectividad, y responsabilidad?	X		1	1	
6	¿Los aspectos relevantes son comunicados al control interno de forma inmediata?	X		1	1	
	TOTAL	6	0	6	6	

Elaborado por: DA	Fecha:
Aprobado por; JL / FH	Fecha:

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN MATRIZ DE RIESGO DE CONTROL DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.	MRC 22/24
---	--	---------------------

FÓRMULA:

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Respuestas positivas}}{\text{Total respuestas}}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{6}{6}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 100 * 100\%$$

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

$$\text{Nivel de Riesgo} = 100\% - 100\%$$

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

NIVEL DE RIESGO

BAJO	MODERADO	ALTO
15% -50%	51%-75%	76%-95%
ALTO	MODERADO	BAJO

NIVEL DE CONFIANZA

ANÁLISIS: El componente de control Interno denominado Información y Comunicación, en el aspecto comunicación, muestra una calificación de 100% de Confianza dando como resultado Confianza ALTA y el Riesgo BAJO 0%, lo que quiere decir que existe una adecuada comunicación entre todo el personal , para de esta manera cumplir con los objetivos propuestos por la entidad.

Elaborado por: DA	Fecha:
Aprobado por: JL / FH	Fecha:

 DAVID RINAGUANO Auditor	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO II DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.	CCI 23/24
--	--	---------------------

Componente: SUPERVISIÓN Y MONITOREO

Subcomponente: ACTIVIDADES PERMANENTES DE SUPERVISIÓN

Objetivo: Determinar si las actividades permanentes de supervisión sobre la efectividad del control interno son prácticas y seguras en las operaciones diarias en la entidad.

N°	PREGUNTAS	RESP.		PT	CT	OBSERVACIONES
		SI	NO			
1	¿El concejo de vigilancia ejerce su potestad de examinar cualquier aspecto de las operaciones y actividades de la COAC?	X		1	1	
2	¿Existen procedimientos para monitorear las actividades de la cooperativa?	X		1	1	
3	¿Toma la gerencia acciones adecuadas y oportunas para corregir deficiencias reportadas por la función de auditoría interna?	X		1	1	
4	¿Se evalúa periódicamente el cumplimiento de objetivos y metas?	X		1	1	Cada mes
5	¿Se da seguimiento al cumplimiento de las normas y leyes que rigen la cooperativa?	X		1	1	
6	¿Existen procedimientos para monitorear cuando los controles son omitidos?	X		1	1	
7	¿Se realiza verificaciones de registros con la existencia física?	X		1	1	
TOTAL		7	0	7	7	

Elaborado por: DA	Fecha:
Aprobado por: JL / FH	Fecha:

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN MATRIZ DE RIESGOS DE CONTROL DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.	MRC 24/24
---	---	---------------------

FÓRMULA:

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Respuestas positivas}}{\text{Total respuestas}}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{7}{7}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 100 * 100\%$$

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

$$\text{Nivel de Riesgo} = 100\% - 100\%$$

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

NIVEL DE RIESGO

BAJO	MODERADO	ALTO
15% -50%	51%-75%	76%-95%
ALTO	MODERADO	BAJO

NIVEL DE CONFIANZA

ANÁLISIS: El componente de control Interno denominado Supervisión y Monitoreo, en el aspecto Actividades permanentes de supervisión, muestra una calificación de 100% de Confianza dando como resultado Confianza ALTA y el Riesgo BAJO 0%, lo que quiere decir que la cooperativa cumple con todas a cabalidad con la supervisión de todos los departamentos de la cooperativa.

Elaborado por: DA	Fecha:
Aprobado por: JL / FH	Fecha:

 DAVID RINAGUANO <small>Auditor</small>	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN MATRIZ DE PONDERACION DE COMPONENTES DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.	MPC 1/1
---	---	------------------------------

MATRIZ DE PONDERACIÓN DE COMPONENTES DE CONTROL INTERNO

N°	COMPONENTE	TOTAL CONFIANZA	
		PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN
1	Ambiente de control	12	7
2	Establecimiento de objetivos	6	4
3	Identificación de acontecimientos	12	12
4	Evaluación de riesgos	7	3
5	Respuesta a los riesgos	6	6
6	Actividades de control	14	12
7	Información y comunicación	11	11
8	Supervisión y monitoreo	7	7
TOTAL		75	62

$$CP = \frac{CT}{PT} = \frac{62}{75} = 80 * 100\% = 80\%$$

$$RP = 100\% - 80\%$$

$$RP = 20\%$$

NIVEL DE RIESGO

BAJO	MODERADO	ALTO
15% -50%	51%-75%	76%-95%
ALTO	MODERADO	BAJO

NIVEL DE CONFIANZA

ANÁLISIS: El componente de control interno consolidado; muestra una calificación de 85% de Confianza dando como resultado Confianza ALTO y el Riesgo BAJO 15%. Pero no se debe descuidar la parte segmentada pues existen serios inconvenientes.

Elaborado por: DA	Fecha:
Aprobado por: JL / FH	Fecha:



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN
HOJA DE HALLAZGOS DE CONTROL INTERNO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.**

**HH
1/10**

N°	REF. PT	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	RECOMENDACIÓN
1	CCC 1/24 AC/EO	En el organigrama estructural de la cooperativa no aparece el cargo de presidencia y de igual manera no consta en el manual de funciones de la entidad.	Cumplir con los siguientes artículos: 36.- Presidente; 37.- Atribuciones y responsabilidades del Reglamento a la ley orgánica de economía popular y solidaria.	Desconocimiento de la normativa del sector de la economía popular y solidaria. Descuido por parte de la gerencia de implementar el cargo de presidencia en el organigrama estructural.	No se diferencia a que funcionario se debe entregar la información de la cooperativa en el nivel ejecutivo. Posibilidad de que exista duplicidad de funciones en el nivel ejecutivo de la cooperativa.	A gerencia Reestructurar el organigrama de acuerdo a la jerarquía de los niveles los cuales son nivel legislativo, nivel administrativo, nivel ejecutivo, nivel asesor y nivel operativo, y dar cumplimiento a los artículos: 36.- Presidente; 37.- Atribuciones y responsabilidades del Reglamento a la ley orgánica de economía popular y solidaria.

Elaborado por: DA	Fecha:
Aprobado por; JL / FH	Fecha:



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN
HOJA DE HALLAZGOS DE CONTROL INTERNO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.

HH
2/10

N°	REF. PT	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	RECOMENDACIÓN
2	CCC 1/24 AC/EO PG 3/6	La cooperativa no cuenta con un manual de procedimientos que contenga la descripción de las tareas, responsabilidades, el análisis de las competencias y requisitos exigidos para cada una de las actividades claves de la cooperativa.	Cumplir con todos los aspectos de la planificación estratégica de la cooperativa en la cual se encuentra contemplada la elaboración de un manual de procedimientos para la cooperativa pág. 8 Análisis General De la cooperativa. Además observar la Norma de Control Interno 1.10 Manuales de Funciones y Procedimientos: “La máxima autoridad de cada entidad, debe apoyar y promover la elaboración de manuales de funciones y procedimientos para cada puesto y procesos relativos a las diferentes actividades de la entidad”.	La manera tradicional con que se efectúan los procesos en la cooperativa no permite detectar en que área se ubica las deficiencias de los procesos, precisamente por la falta de un manual de procedimientos que permita definir responsables.	La falta de un manual de procedimientos causa el desconocimiento de los diferentes procesos que deben ejecutarse, provocando en muchos casos, una duplicidad de labores en las funciones y el deslindamiento de responsabilidades.	A gerencia Gestionar en las instancias respectivas la elaboración aprobación y socialización del manual de procedimientos de acuerdo a competencias, en base a la normativa legal vigente y a las necesidades de la cooperativa, con el propósito de tener una mejor retribución de las áreas o dependencias administrativas con el apoyo de todo el personal.
Elaborado por: DA						Fecha:
Aprobado por; JL / FH						Fecha:



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN
HOJA DE HALLAZGOS DE CONTROL INTERNO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.**

**HH
3/10**

N°	REF. PT	CONDICION	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	RECOMENDACIÓN
3	CCC 3/24 AC/CP	En la cooperativa no se cuenta con un reglamento para la selección del personal en donde se encuentre establecido el proceso de selección, contratación, evaluación, remuneración y liquidación del personal.	Aplicar el siguiente principio de control interno: Selección de servidores hábiles y capaces.- se debe seleccionar y capacitar a los empleados. Los servidores hábiles y capacitados producen un trabajo más eficiente y económico considerando las necesidades de la cooperativa.	En la cooperativa trabajan con el personal que ingresa a prueba. No se realiza publicidad para dar a conocer las vacantes que existen en la cooperativa, por lo tanto las contrataciones se realizan de manera urgente.	Las actividades operativas no se realizan a tiempo, trabajos incompletos, pérdida de recursos, etc. son entre otras las consecuencias de seleccionar empleados con ligero conocimiento, experiencia, destrezas y habilidades.	Gerencia Deberá elaborar el reglamento para la selección del personal y ponerlo a disposición del Consejo de Administración y la Asamblea de Representantes para su aprobación, aplicación y socialización.

Elaborado por: DA	Fecha:
Aprobado por; JL / FH	Fecha:



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN
HOJA DE HALLAZGOS DE CONTROL INTERNO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.**

**HH
4/10**

N°	REF. P/T	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFFECTO	RECOMENDACIÓN
4	CCC 3/24 AC/CP	No se evaluó el desempeño del personal que laboró en la Cooperativa de y Crédito Sudamérica Ltda.	Según las Normas de Control Interno 407-04 Evaluación del desempeño. La máxima autoridad de la entidad en coordinación con la unidad de administración de talento humano, emitirán y difundirán las políticas y procedimientos para la evaluación del desempeño, en función de los cuales se evaluará periódicamente al personal de la institución.	Supervisión inadecuada.	No se contribuye al desarrollo profesional del empleado. Disminución de la productividad.	Al Administrador del Personal. Se recomienda supervisar por lo menos una vez al mes el desempeño del personal con el fin de cumplir con las metas establecidas en cada uno de los departamentos.

Elaborado por: DA	Fecha:
Aprobado por; JL / FH	Fecha:



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN
HOJA DE HALLAZGOS DE CONTROL INTERNO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.**

**HH
5/10**

N°	REF. PT	CONDICION	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	RECOMENDACIÓN
5	CCI 5/24 EO/OE	No se evalúa de manera periódica los objetivos estratégicos planteados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sudamérica Ltda.	<p>En el Art. 46 del Reglamento de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria se señala que:</p> <p>Las instituciones financieras implantarán, pondrán en funcionamiento y actualizarán el sistema de planificación, así como el establecimiento de indicadores de gestión que permitan evaluar el cumplimiento de los fines, objetivos y la eficiencia de la gestión institucional.</p>	Falta de tiempo por parte del Consejo de Administración	Inseguridad en el cumplimiento de los objetivos estratégicos planteados en la cooperativa.	<p>Al Consejo de Administración:</p> <p>Se recomienda elaborar un cronograma de actividades distribuyendo de manera adecuada el tiempo para la ejecución de cada tarea buscando de esta manera evaluar por lo menos una vez al mes el cumplimiento de los objetivos estratégicos planteados en la Cooperativa, ayudando así al desarrollo económico de la misma.</p>

Elaborado por: DA	Fecha:
Aprobado por; JL / FH	Fecha:



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN
HOJA DE HALLAZGOS DE CONTROL INTERNO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.**

**HH
6/10**

N°	REF. PT	CONDICION	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	RECOMENDACIÓN
6	CCI 5/24 EO/OE	La cooperativa, no dispone de indicadores de gestión para evaluar la eficacia, eficiencia, economía, ética y ecología de las actividades administrativas.	Se inobservo las Normas de Control Interno: Principio 16.- La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones concurrentes o separadas para determinar si los componentes de control, interno están presentes y funcionando.	La falta de indicadores de evaluación no le ha permitido a la gerencia conocer los factores o puntos críticos que se presentan en el transcurso de las actividades diarias y no poder tomar las acciones o medidas necesarias para evitar contratiempos.	No se tiene conocimiento de los niveles de trabajo, rendimiento y productividad de los empleados en la realización de cada función, actividad o tarea. Posibilidad del no cumplimiento de objetivos y metas.	Gerencia Debe coordinar la elaboración e implementación de indicadores de gestión para la evaluación del desempeño del personal, en función de los cuales se evaluara periódicamente al personal y lograr mayor eficiencia, eficacia, economía, ética y ecología en la ejecución de las actividades que se vinculan directamente con la cooperativa.

Elaborado por: DA	Fecha:
Aprobado por; JL / FH	Fecha:



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN
HOJA DE HALLAZGOS DE CONTROL INTERNO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.

HH
7/10

N°	REF. PT	CONDICION	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	RECOMENDACIÓN
7	CCI 11/24 ER/R PG 1,3,5	No se ha elaborado una matriz de riesgos que ayude a identificar potenciales riesgos internos y externos en los que puede incurrir la cooperativa, lo cuales deben ser identificados según su nivel de importancia.	No se da cumplimiento a los artículos del Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria: Art. 21.- Control Interno el control interno de las asociaciones EPS, además del efectuado por su propio órgano de control, será ejercido por la Auditoría Interna sea procedente de acuerdo a lo previsto en el presente reglamento y conforme lo determinado, para el efecto en las cooperativas.	No existe información específica ni estudios continuos sobre el entorno de la cooperativa. La identificación de los riesgos es deficiente. No se posee una matriz de identificación de riesgos.	El riesgo puede afectar al desempeño de las actividades administrativas y a la imagen corporativa, ya que la misma no cuenta con una matriz de riesgos que permita la elaboración de una matriz de riesgos para responder y mitigar la posibilidad de ocurrencia de eventos.	Al gerente y demás personal proceder a identificar y valorar los riesgos potenciales y diseñar una matriz que incluya la implementación de un plan de mitigación a fin de que su personal pueda estar preparado ante la inminencia de ocurrencia e impacto.

Elaborado por: DA	Fecha:
Aprobado por; JL / FH	Fecha:



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN
HOJA DE HALLAZGOS DE CONTROL INTERNO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.**

**HH
8/10**

N°	REF. PT	CONDICION	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	RECOMENDACIÓN
8	CCC 15/24 ER/R	La cooperativa no posee un plan de capacitación para los funcionarios en el manejo de sistemas informáticos	Se ha inobservado las medidas de apoyo Art. 132 de la LOSEPS.- Medidas de Fomento. -El Estado establecerá las siguientes medidas de fomento a favor de las personas y organizaciones amparadas por esta Ley: Educación y Capacitación.-En todos los niveles del sistema educativo del país, se establecerán programas de formación, asignaturas, carreras y programas de capacitación en temas relacionados.	Falta de presupuesto establecido para capacitación del personal	Al no tener una persona completamente preparada para cada cargo no se desempeñara con agilidad sus funciones lo cual producirá pérdida de tiempo para la cooperativa.	Al Gerente Elaborar el presupuesto para el siguiente período y deberá tomar en cuenta los costos para la capacitación del personal de acuerdo a las necesidades de la institución y así cumplir con sus objetivos y metas de la cooperativa.

Elaborado por: DA	Fecha:
Aprobado por; JL / FH	Fecha:



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN
HOJA DE HALLAZGOS DE CONTROL INTERNO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.

HH
9/10

N°	REF. PT	CONDICION	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	RECOMENDACIÓN
9	CCI 17/24 AC/PP	No se aplican los procedimientos establecidos para el otorgamiento de créditos, en cuanto a la recepción de los documentos.	Según el Manual de Crédito Art. 47.- Del contenido del expediente o carpeta de crédito La carpeta de crédito contendrá los siguientes documentos: a) Informe básico del socio Involucra los diferentes documentos de identificación personal y del negocio, debidamente suscritos y llenados.	Inobservancia del Manual de Crédito por parte de los asesores de crédito	Incumplimiento de procesos en la revisión y verificación de documentos necesarios para el otorgamiento de créditos.	A los Asesores de Créditos Se recomienda analizar el manual de créditos art 47 con el fin de cumplir con todos los procedimientos establecidos para la concesión de un crédito. Al Gerente General Se recomienda verificar periódicamente el cumplimiento de los procesos establecidos en el manual de créditos, con el fin de que los asesores de crédito cumplan con la adecuada revisión de documentos, para otorgar un crédito.

Elaborado por: DA	Fecha:
Aprobado por; JL / FH	Fecha:



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN
HOJA DE HALLAZGOS DE CONTROL INTERNO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.**

**HH
10/10**

N°	REF. PT	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	RECOMENDACIÓN
10	CCI 19/24 ICI	No se cuenta con información actualizada de los socios de la COAC.	Según el Reglamento Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sudamérica Ltda., Art 58. Literal g). Mantener actualizados los datos generales de los socios que mantienen cuentas de ahorro a la vista, a plazo fijo o créditos vigentes en la Cooperativa.	Descuido por parte del encargado de Atención al cliente	Base de datos de los socios desactualizada	Al encargado de Atención al Cliente Se recomienda elaborar mecanismos que faciliten la actualización de información de los socios, con el fin de mantener una base de datos actualizada.

Elaborado por: DA	Fecha:
Aprobado por; JL / FH	Fecha:

 <p>DAVID RINAGUANO Auditor</p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN RESULTADOS CONTROL INTERNO COSO II DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.</p>	<p>RCI 1/5</p>
--	--	---------------------------

D1. En el organigrama estructural de la cooperativa no aparece el cargo de presidencia y de igual manera no consta en el manual de funciones de la entidad.

Conclusión:

Descuido por parte de la gerencia de implementar el cargo de presidencia en el organigrama estructural. Ocasiona que puede existir Posibilidad de que exista duplicidad de funciones en el nivel ejecutivo de la cooperativa.

Recomendación:

Reestructurar el organigrama de acuerdo a la jerarquía de los niveles los cuales son nivel legislativo, nivel administrativo, nivel ejecutivo, nivel asesor y nivel operativo, y dar cumplimiento a los artículos: 36.- Presidente; 37.- Atribuciones y responsabilidades del Reglamento a la ley orgánica de economía popular y solidaria.

D2. La cooperativa no cuenta con un manual de procedimientos que contenga la descripción de las tareas, responsabilidades, el análisis de las competencias y requisitos exigidos para cada una de las actividades claves de la cooperativa.

Conclusión:

La falta de un manual de procedimientos causa el desconocimiento de los diferentes procesos que deben ejecutarse, provocando en muchos casos, una duplicidad de labores en las funciones y el deslindamiento de responsabilidades.

Recomendación:

A gerencia gestionar en las instancias respectivas la elaboración aprobación y socialización del manual de procedimientos de acuerdo a competencias, en base a la normativa legal vigente y a las necesidades de la cooperativa, con el propósito de tener una mejor retribución de las áreas o dependencias administrativas con el apoyo de todo el personal.

Elaborado por: DA	Fecha:
Aprobado por: JL / FH	Fecha:

 <p>DAVID RINAGUANO Auditor</p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN RESULTADOS CONTROL INTERNO COSO II DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.</p>	<p>RCI 2/5</p>
--	--	----------------------------------

D3. No existen políticas establecidas para la selección del personal, por lo cual no se toma en cuenta la formación académica y experiencia laboral que posee un candidato.

Conclusión:

La falta de políticas para la selección y contratación del personal genera inconformidad entre los empleados de la Cooperativa, ya que no todos han sido seleccionados de acuerdo al perfil profesional y experiencia que poseen.

Recomendación:

Al Administrador del Personal.

Elaborar políticas que faciliten la selección y contratación del personal de acuerdo a la formación académica y experiencia laboral que posean, con el fin de mejorar el desempeño de los empleados y la imagen de la Cooperativa.

D4. No se evalúa el desempeño del personal que labora en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sudamérica Ltda.

Conclusión:

La falta de evaluación periódica del desempeño del personal de la institución no contribuye al desarrollo profesional del empleado y por ende se genera una disminución de la productividad.

Recomendación:

Al Administrador del Personal.

Se recomienda supervisar por lo menos una vez al mes el desempeño del personal con el fin de cumplir con las metas establecidas en cada uno de los departamentos.

Elaborado por: DA	Fecha:
Aprobado por: JL / FH	Fecha:

 <p>DAVID RINAGUANO Auditor</p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN RESULTADOS CONTROL INTERNO COSO II DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.</p>	<p>RCI 3/5</p>
--	--	----------------------------------

D5. No se evalúa de manera periódica los objetivos estratégicos planteados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sudamérica Ltda.

Conclusión:

La falta de tiempo para la evaluación de los objetivos estratégicos por parte del Consejo de Administración genera inseguridad en el cumplimiento de los mismos.

Recomendación:

Al Consejo de Administración:

Se recomienda evaluar por lo menos una vez al mes el cumplimiento de los objetivos estratégicos plantea dos en la Cooperativa mediante la elaboración de un cronograma de actividades distribuyendo de manera adecuada el tiempo para la ejecución de cada tarea.

D6. La cooperativa, no dispone de indicadores de gestión para evaluar la eficacia, eficiencia, economía, ética y ecología de las actividades administrativas.

Conclusión:

La falta de indicadores de evaluación no le ha permitido a la gerencia conocer los factores o puntos críticos que se presentan en el transcurso de las actividades diarias y no poder tomar las acciones o medidas necesarias para evitar contratiempos y la posibilidad del no cumplimiento de objetivos y metas.

Recomendación:

Gerencia debe coordinar la elaboración e implementación de indicadores de gestión para la evaluación del desempeño del personal, en función de los cuales se evaluara periódicamente al personal y lograr mayor eficiencia, eficacia, economía, ética y ecología en la ejecución de las actividades que se vinculan directamente con la cooperativa.

Elaborado por: DA	Fecha:
Aprobado por: JL / FH	Fecha:

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN RESULTADOS CONTROL INTERNO COSO II DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.	RCI 4/5
---	---	--------------------

D7. No se ha elaborado una matriz de riesgos que ayude a identificar potenciales riesgos internos y externos en los que puede incurrir la cooperativa, lo cuales deben ser identificados según su nivel de importancia.

Conclusión:

Al no tener una matriz de identificación de riesgos la cooperativa, el riesgo puede afectar al desempeño de las actividades administrativas y a la imagen corporativa, ya que la misma no cuenta con una matriz de riesgos que permita la elaboración de una matriz de riesgos para responder y mitigar la posibilidad de ocurrencia de eventos.

Recomendación:

Al gerente y demás personal proceder a identificar y valorar los riesgos potenciales y diseñar una matriz que incluya la implementación de un plan de mitigación a fin de que se su personal pueda estar preparado ante la inminencia de ocurrencia e impacto.

D8. La cooperativa no posee un plan de capacitación para los funcionarios en el manejo de sistemas informáticos

Conclusión:

Al no tener una persona completamente preparada para cada cargo no se desempeñara con agilidad sus funciones lo cual producirá pérdida de tiempo para la cooperativa.

Recomendación:

Al Gerente

Elaborar el presupuesto para el siguiente período y deberá tomar en cuenta los costos para la capacitación del personal de acuerdo a las necesidades de la institución y así cumplir con sus objetivos y metas de la cooperativa.

Elaborado por: DA	Fecha:
Aprobado por: JL / FH	Fecha:

 <p>DAVID RINAGUANO Auditor</p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN RESULTADOS CONTROL INTERNO COSO II DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.</p>	<p>RCI 5/5</p>
--	--	----------------------------------

D9. Incumplimiento de los manuales establecidos en la Cooperativa por parte del personal que labora en la misma.

Conclusión:

El control inadecuado por parte del Consejo de Administración genera el incumplimiento de las tareas asignadas al personal de la institución.

Recomendación:

Al Consejo de Administración

Se recomienda controlar efectivamente el cumplimiento de las tareas asignadas al personal de la institución, con el fin de mejorar el rendimiento de los mismos.

D10. No se cuenta con información actualizada de los socios de la COAC.

Conclusión:

El descuido por parte del encargado de Información ha generado que no se mantenga una base de datos actualizados de los socios que forman parte de la institución financiera.

Recomendación:

Al Encargado de Información.

Se recomienda elaborar mecanismos que faciliten la actualización de información de los socios, con el fin de mantener una base de datos actualizada.

Elaborado por: DA	Fecha:
Aprobado por; JL / FH	Fecha:

 <p>DAVID RINAGUANO Auditor</p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN RESULTADOS AUDITORIA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.</p>	<p>RAG 1/5</p>
--	---	---------------------------

Resultados Auditoría de Gestión

D1. La contratación del personal se efectúa por recomendación de terceros.

Conclusión:

La inobservancia de la ley por parte del Administrador del personal, provoca el incumplimiento de las actividades encomendadas a los empleados de la Cooperativa que han sido contratados por recomendación de terceros.

Recomendación:

Al Administrador del Personal.

Se recomienda realizar una selección y contratación del personal de acuerdo al perfil profesional y experiencia del cargo ofertado.

Al Gerente General

Verificar que la selección y contratación del personal se efectuó de manera transparente.

D2. No se aplican los procedimientos establecidos para el otorgamiento de créditos, en cuanto a la recepción de los documentos.

Conclusión:

La inobservancia del Manual de Crédito por parte de los asesores de crédito genera la falta de veracidad de la información facilitada por el socio.

Elaborado por: DA	Fecha:
Aprobado por; JL / FH	Fecha:

 <p>DAVID RINAGUANO Auditor</p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN RESULTADOS AUDITORIA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.</p>	<p>RAG 2/5</p>
--	---	----------------------------------

D4. Bajo porcentaje de socios activos

Conclusión:

La creación de nuevas Cooperativas que ofertan servicios financieros que llaman la atención del socio ha provocado un bajo porcentaje de socios activos por lo cual en los últimos meses no se ha captado los recursos necesarios que faciliten el otorgamiento de créditos.

Recomendación:

Al Gerente General

Se recomienda elaborar estrategias que impulsen a los socios a actualizar y activar sus cuentas, con el fin de generar solvencia para la Cooperativa.

D5. Incumplimiento de los manuales establecidos en la Cooperativa por parte del personal que labora en la misma.

Conclusión:

El control inadecuado por parte del Consejo de Administración genera el incumplimiento de las tareas asignadas al personal de la institución.

Recomendación:

Al Consejo de Administración

Se recomienda controlar efectivamente el cumplimiento de las tareas asignadas al personal de la institución, con el fin de mejorar el rendimiento de los mismos.

Elaborado por: DA	Fecha:
Aprobado por: JL / FH	Fecha:

 <p>DAVID RINAGUANO Auditor</p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN RESULTADOS AUDITORIA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.</p>	<p>RAG 3/5</p>
--	---	----------------------------------

D6. La Cooperativa no cuenta con un Plan Operativo Anual

Conclusión:

La Inobservancia de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria por parte del Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pushak Runa Ltda., ha provocado que la institución no cuente con un instrumento de planificación que permita la consecución de los objetivos establecidos.

Recomendación:

Al Gerente General

Elaborar el Plan Operativo Anual (POA) que permita organizar y controlar el desarrollo de las actividades cotidianas, así como la optimización en cuanto al uso de los recursos y el cumplimiento de las metas trazadas.

D7. No se cuenta con información actualizada de los socios de la COAC.

Conclusión:

El descuido por parte del encargado de Información ha generado que no se mantenga una base de datos actualizados de los socios que forman parte de la institución financiera.

Recomendación:

Al Encargado de Información.

Se recomienda elaborar mecanismos que faciliten la actualización de información de los socios, con el fin de mantener una base de datos actualizada.

Elaborado por: DA	Fecha:
Aprobado por: JL / FH	Fecha:

 <p>DAVID RINAGUANO Auditor</p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN RESULTADOS AUDITORIA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.</p>	<p>RAG 4/5</p>
--	---	----------------------------------

D8. Asesoramiento inadecuado por parte de los asesores de crédito a los socios acerca de la concesión de un crédito.

Conclusión:

La inobservancia del reglamento de créditos por parte de los asesores de crédito ha provocado que el socio desconozca la tasa de interés que se le aplica por el valor del monto que ha solicitado.

Recomendación:

A los Asesores de Crédito

Se le recomienda analizar y entender el reglamento de créditos, con el fin de poder asesorar adecuadamente al socio al momento de conceder un crédito y garantizar la recuperación del mismo.

Indicadores de Gestión

Indicadores de Eficiencia

1. Nombre del Indicador: Tiempo de Aprobación de Créditos

$$\frac{\text{Tiempo de aprobación del crédito}}{\text{Tiempo establecido para la aprobación del crédito}}$$

$$\frac{5 \text{ días}}{5 \text{ días}} = 1$$

$$1 * 100\% = 100\%$$

Los créditos solicitados por los socios son aprobados en el tiempo establecido en el manual de créditos, es decir que se cumple al 100% este procedimiento.

Elaborado por: DA	Fecha:
Aprobado por: JL / FH	Fecha:

 <p>DAVID RINAGUANO Auditor</p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN RESULTADOS AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.</p>	<p>RAG 5/5</p>
--	---	----------------------------------

1. Nombre del Indicador: Satisfacción de los socios

$$\frac{\# \text{ de socios satisfechos}}{\# \text{ de socios encuestados}}$$

$$\frac{18}{30} = 0,60$$

$$0,60 * 100 = 40\%$$

Del total de los socios que se han acercado a la institución para solicitar créditos el 60% han sido atendidos, mientras que el 40% se han rechazado por incumplimiento de normas y disposiciones.

Indicador de Economía

2. Nombre del Indicador: Gasto realizado en cada empleado.

$$\frac{\text{Gastos efectuados 2016}}{\text{Personal}}$$

$$\frac{887,53}{7} = \$126,79$$

La Cooperativa ha realizado un gasto promedio de \$126,79 anuales, por cada empleado que labora en la entidad financiera.

Elaborado por: DA	Fecha:
Aprobado por: JL / FH	Fecha:

4.2.2.3 Comunicación de resultados

 DAVID RINAGUANO Auditor	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN COMUNICACIÓN DE RESULTADOS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.	CR
---	---	-----------

Institución Financiera: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sudamérica Ltda.”

Naturaleza: Auditoría de Gestión

Periodo: Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2016

Objetivo General:

Emitir el Informe de Auditoría Integral para dar a conocer las conclusiones y recomendaciones de los hallazgos encontrados en el proceso del examen realizado.

Nº	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	ELAB. POR	FECHA
1	Elaborar el programa de auditoría de comunicación de resultados.	PCR	DA	
2	Realizar una convocatoria a la Lectura del Borrador del Informe.	CL	DA	
3	Elaborar el Informe de Auditoría de Gestión	IAI	DA	
4	Elaborar el Acta de Lectura del Borrador del Informe.	LI	DA	

Elaborado por: DA	Fecha:
Aprobado por: JL / FH	Fecha:

 <p>DAVID AINAGUANO Auditor</p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN INFORME DEL CONTROL INTERNO COSO II DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.</p>	<p>ICI 5/5</p>
--	---	---------------------------

**CONVOCATORÍA A LA LECTURA DEL BORRADOR DEL INFORME DE
AUDITORÍA DE GESTIÓN**

Ambato, 9 de junio del 2017

Señor
 Vinicio Tenesaca
**GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
 “SUDAMÉRICA LTDA.”**
 Presente.-

De mi consideración:

De conformidad con lo dispuesto en el Programa de Auditoría y una vez concluido el examen de Auditoría de Gestión, nos permitimos convocar a la reunión de la lectura del Informe de Auditoría Integral llevado a cabo en la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Sudamérica Ltda.” cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2016, el día viernes 25 de junio del 2017 a las 17h00 pm, en la sala de juntas de la Institución.

Atentamente:

 Jorge Ainaguano
Auditor Independiente

Elaborado por: DA	Fecha:
Aprobado por: JL / FH	Fecha:

 <p>DAVID RINAGUANO Auditor</p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN INFORME FINAL DE AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.</p>	<p>IFAG</p>
--	---	--------------------

INFORME FINAL DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

Motivo de la Auditoría

La Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito SUDAMÉRICA LTDA., se realiza en atención a la Carta Compromiso del 15 de mayo del 2017, autorizada por el Sr. Vicente Tenesaca, Gerente de la misma, de tal manera que se examinará la eficiencia, eficacia y economía para el cumplimiento de los objetivos y la utilización de los recursos de la Cooperativa.

Objetivo

Realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sudamérica Ltda., del Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo período 2016, para la determinación de los niveles de eficiencia, eficacia y efectividad.

Alcance

Se auditara al talento humano mediante el reglamento interno de trabajo y a los procesos de crédito mediante el reglamento de crédito y cobranza.

Normativa aplicable

- ✓ Reglamento interno de trabajo
- ✓ Ley de Régimen Tributario
- ✓ Código de Trabajo
- ✓ Ley de Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Elaborado por: DA	Fecha:
Aprobado por; JL / FH	Fecha:

 <p>DAVID RINAGUANO Auditor</p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN INFORME FINAL DE AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.</p>	<p>IFAG</p>
--	---	--------------------

Misión

Ser una cooperativa de intermediación financiera que ofrece productos y servicios con responsabilidad, transparencia y puntualidad, para satisfacer necesidades y apoyar al desarrollo socioeconómico de sus asociados en su zona de influencia.

Visión

Seremos una entidad financiera competitiva que refleje solvencia y confianza, mediante la aplicación de procesos oportunos, tecnología innovadora, talento humano especializado y comprometido en la satisfacción de necesidades financieras de la ciudad de Riobamba y Ambato.

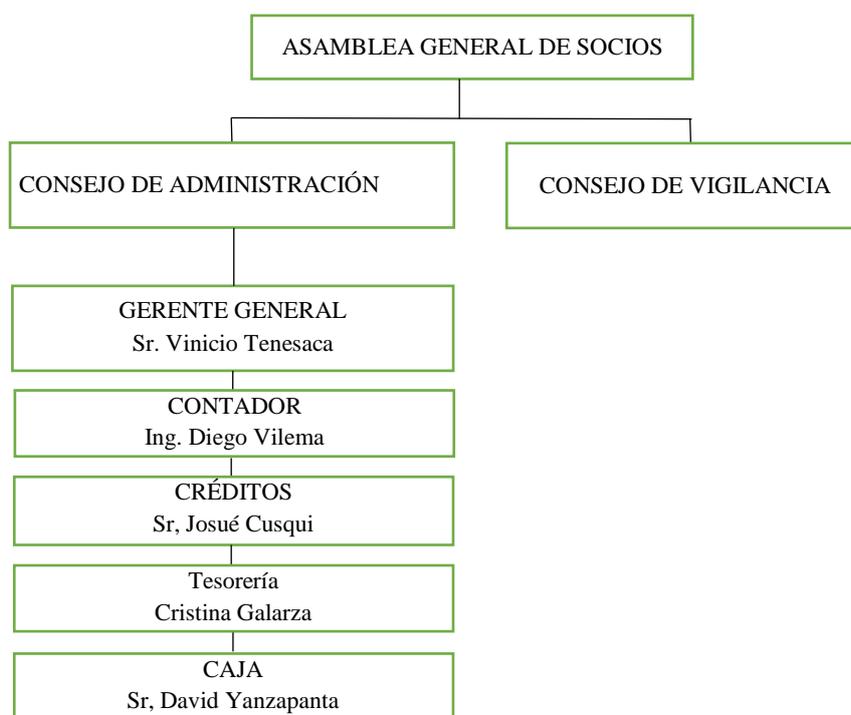
Objetivos

- ✓ Fomentar a en los socios mejores condiciones de trabajo y el aumento de la producción y de la productividad, mediante la prestación de servicios financieros competitivos y oportunos.
- ✓ Promover la relación e integración con otras entidades nacionales o extranjeras, en procura del fortalecimiento de la entidad y del sistema cooperativo.
- ✓ Facilitar servicios para el beneficio de sus asociados.
- ✓ Ser una entidad de reconocido prestigio, competitivo, líder y de modelo en la prestación de productos y servicios financieros a nivel nacional.
- ✓ Rescatar, fomentar, mantener la identidad y los valores culturales de las nacionalidades y pueblos indígenas del Ecuador.
- ✓ Promover el desarrollo de iniciativas de los migrantes ecuatorianos.

Elaborado por: DA	Fecha:
Aprobado por; JL / FH	Fecha:

 <p>DAVID RINAGUANO Auditor</p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN INFORME FINAL DE AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.</p>	<p>IFAG</p>
--	---	--------------------

Organigrama Estructural



Elaborado por: DA	Fecha:
Aprobado por; JL / FH	Fecha:

 <p>DAVID RINAGUANO Auditor</p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN RESULTADOS CONTROL INTERNO COSO II DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.</p>	<p>RCI 1/5</p>
--	--	---------------------------

D1. En el organigrama estructural de la cooperativa no aparece el cargo de presidencia y de igual manera no consta en el manual de funciones de la entidad.

Conclusión:

Descuido por parte de la gerencia de implementar el cargo de presidencia en el organigrama estructural. Ocasiona que puede existir Posibilidad de que exista duplicidad de funciones en el nivel ejecutivo de la cooperativa.

Recomendación:

Reestructurar el organigrama de acuerdo a la jerarquía de los niveles los cuales son nivel legislativo, nivel administrativo, nivel ejecutivo, nivel asesor y nivel operativo, y dar cumplimiento a los artículos: 36.- Presidente; 37.- Atribuciones y responsabilidades del Reglamento a la ley orgánica de economía popular y solidaria.

D2. La cooperativa no cuenta con un manual de procedimientos que contenga la descripción de las tareas, responsabilidades, el análisis de las competencias y requisitos exigidos para cada una de las actividades claves de la cooperativa.

Conclusión:

La falta de un manual de procedimientos causa el desconocimiento de los diferentes procesos que deben ejecutarse, provocando en muchos casos, una duplicidad de labores en las funciones y el deslindamiento de responsabilidades.

Recomendación:

A gerencia gestionar en las instancias respectivas la elaboración aprobación y socialización del manual de procedimientos de acuerdo a competencias, en base a la normativa legal vigente y a las necesidades de la cooperativa, con el propósito de tener una mejor retribución de las áreas o dependencias administrativas con el apoyo de todo el personal.

Elaborado por: DA	Fecha:
Aprobado por; JL / FH	Fecha:

 <p>DAVID RINAGUANO Auditor</p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN RESULTADOS CONTROL INTERNO COSO II DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.</p>	<p>RCI 2/5</p>
--	--	----------------------------------

D3. No existen políticas establecidas para la selección del personal, por lo cual no se toma en cuenta la formación académica y experiencia laboral que posee un candidato.

Conclusión:

La falta de políticas para la selección y contratación del personal genera inconformidad entre los empleados de la Cooperativa, ya que no todos han sido seleccionados de acuerdo al perfil profesional y experiencia que poseen.

Recomendación:

Al Administrador del Personal.

Elaborar políticas que faciliten la selección y contratación del personal de acuerdo a la formación académica y experiencia laboral que posean, con el fin de mejorar el desempeño de los empleados y la imagen de la Cooperativa.

D4. No se evalúa el desempeño del personal que labora en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sudamérica Ltda.

Conclusión:

La falta de evaluación periódica del desempeño del personal de la institución no contribuye al desarrollo profesional del empleado y por ende se genera una disminución de la productividad.

Recomendación:

Al Administrador del Personal.

Se recomienda supervisar por lo menos una vez al mes el desempeño del personal con el fin de cumplir con las metas establecidas en cada uno de los departamentos.

Elaborado por: DA	Fecha:
Aprobado por; JL / FH	Fecha:

 <p>DAVID RINAGUANO Auditor</p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN RESULTADOS CONTROL INTERNO COSO II DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.</p>	<p>RCI 3/5</p>
--	--	----------------------------------

D5. No se evalúa de manera periódica los objetivos estratégicos planteados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sudamérica Ltda.

Conclusión:

La falta de tiempo para la evaluación de los objetivos estratégicos por parte del Consejo de Administración genera inseguridad en el cumplimiento de los mismos.

Recomendación:

Al Consejo de Administración:

Se recomienda evaluar por lo menos una vez al mes el cumplimiento de los objetivos estratégicos plantea dos en la Cooperativa mediante la elaboración de un cronograma de actividades distribuyendo de manera adecuada el tiempo para la ejecución de cada tarea.

D6. La cooperativa, no dispone de indicadores de gestión para evaluar la eficacia, eficiencia, economía, ética y ecología de las actividades administrativas.

Conclusión:

La falta de indicadores de evaluación no le ha permitido a la gerencia conocer los factores o puntos críticos que se presentan en el transcurso de las actividades diarias y no poder tomar las acciones o medidas necesarias para evitar contratiempos y la posibilidad del no cumplimiento de objetivos y metas.

Recomendación:

Gerencia debe coordinar la elaboración e implementación de indicadores de gestión para la evaluación del desempeño del personal, en función de los cuales se evaluara periódicamente al personal y lograr mayor eficiencia, eficacia, economía, ética y ecología en la ejecución de las actividades que se vinculan directamente con la cooperativa.

Elaborado por: DA	Fecha:
Aprobado por: JL / FH	Fecha:

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN RESULTADOS CONTROL INTERNO COSO II DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.	RCI 4/5
---	---	--------------------

D7. No se ha elaborado una matriz de riesgos que ayude a identificar potenciales riesgos internos y externos en los que puede incurrir la cooperativa, lo cuales deben ser identificados según su nivel de importancia.

Conclusión:

Al no tener una matriz de identificación de riesgos la cooperativa, el riesgo puede afectar al desempeño de las actividades administrativas y a la imagen corporativa, ya que la misma no cuenta con una matriz de riesgos que permita la elaboración de una matriz de riesgos para responder y mitigar la posibilidad de ocurrencia de eventos.

Recomendación:

Al gerente y demás personal proceder a identificar y valorar los riesgos potenciales y diseñar una matriz que incluya la implementación de un plan de mitigación a fin de que se su personal pueda estar preparado ante la inminencia de ocurrencia e impacto.

D8. La cooperativa no posee un plan de capacitación para los funcionarios en el manejo de sistemas informáticos

Conclusión:

Al no tener una persona completamente preparada para cada cargo no se desempeñara con agilidad sus funciones lo cual producirá pérdida de tiempo para la cooperativa.

Recomendación:

Al Gerente

Elaborar el presupuesto para el siguiente período y deberá tomar en cuenta los costos para la capacitación del personal de acuerdo a las necesidades de la institución y así cumplir con sus objetivos y metas de la cooperativa.

Elaborado por: DA	Fecha:
Aprobado por: JL / FH	Fecha:

 <p>DAVID RINAGUANO Auditor</p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN RESULTADOS CONTROL INTERNO COSO II DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.</p>	<p>RCI 5/5</p>
--	--	----------------------------------

D9. Incumplimiento de los manuales establecidos en la Cooperativa por parte del personal que labora en la misma.

Conclusión:

El control inadecuado por parte del Consejo de Administración genera el incumplimiento de las tareas asignadas al personal de la institución.

Recomendación:

Al Consejo de Administración

Se recomienda controlar efectivamente el cumplimiento de las tareas asignadas al personal de la institución, con el fin de mejorar el rendimiento de los mismos.

D10. No se cuenta con información actualizada de los socios de la COAC.

Conclusión:

El descuido por parte del encargado de Información ha generado que no se mantenga una base de datos actualizados de los socios que forman parte de la institución financiera.

Recomendación:

Al Encargado de Información.

Se recomienda elaborar mecanismos que faciliten la actualización de información de los socios, con el fin de mantener una base de datos actualizada.

Elaborado por: DA	Fecha:
Aprobado por: JL / FH	Fecha:

 <p>DAVID RINAGUANO Auditor</p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN RESULTADOS AUDITORIA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.</p>	<p>RAG 1/5</p>
--	---	---------------------------

Resultados Auditoría de Gestión

D1. La contratación del personal se efectúa por recomendación de terceros.

Conclusión:

La inobservancia de la ley por parte del Administrador del personal, provoca el incumplimiento de las actividades encomendadas a los empleados de la Cooperativa que han sido contratados por recomendación de terceros.

Recomendación:

Al Administrador del Personal.

Se recomienda realizar una selección y contratación del personal de acuerdo al perfil profesional y experiencia del cargo ofertado.

Al Gerente General

Verificar que la selección y contratación del personal se efectuó de manera transparente.

D2. No se aplican los procedimientos establecidos para el otorgamiento de créditos, en cuanto a la recepción de los documentos.

Conclusión:

La inobservancia del Manual de Crédito por parte de los asesores de crédito genera la falta de veracidad de la información facilitada por el socio.

Elaborado por: DA	Fecha:
Aprobado por; JL / FH	Fecha:

 <p>DAVID RINAGUANO Auditor</p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN RESULTADOS AUDITORIA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.</p>	<p>RAG 2/5</p>
--	---	----------------------------------

D4. Bajo porcentaje de socios activos

Conclusión:

La creación de nuevas Cooperativas que ofertan servicios financieros que llaman la atención del socio ha provocado un bajo porcentaje de socios activos por lo cual en los últimos meses no se ha captado los recursos necesarios que faciliten el otorgamiento de créditos.

Recomendación:

Al Gerente General

Se recomienda elaborar estrategias que impulsen a los socios a actualizar y activar sus cuentas, con el fin de generar solvencia para la Cooperativa.

D5. Incumplimiento de los manuales establecidos en la Cooperativa por parte del personal que labora en la misma.

Conclusión:

El control inadecuado por parte del Consejo de Administración genera el incumplimiento de las tareas asignadas al personal de la institución.

Recomendación:

Al Consejo de Administración

Se recomienda controlar efectivamente el cumplimiento de las tareas asignadas al personal de la institución, con el fin de mejorar el rendimiento de los mismos.

Elaborado por: DA	Fecha:
Aprobado por: JL / FH	Fecha:

 <p>DAVID RINAGUANO Auditor</p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN RESULTADOS AUDITORIA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.</p>	<p>RAG 3/5</p>
--	---	----------------------------------

D6. La Cooperativa no cuenta con un Plan Operativo Anual

Conclusión:

La Inobservancia de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria por parte del Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pushak Runa Ltda., ha provocado que la institución no cuente con un instrumento de planificación que permita la consecución de los objetivos establecidos.

Recomendación:

Al Gerente General

Elaborar el Plan Operativo Anual (POA) que permita organizar y controlar el desarrollo de las actividades cotidianas, así como la optimización en cuanto al uso de los recursos y el cumplimiento de las metas trazadas.

D7. No se cuenta con información actualizada de los socios de la COAC.

Conclusión:

El descuido por parte del encargado de Información ha generado que no se mantenga una base de datos actualizados de los socios que forman parte de la institución financiera.

Recomendación:

Al Encargado de Información.

Se recomienda elaborar mecanismos que faciliten la actualización de información de los socios, con el fin de mantener una base de datos actualizada.

Elaborado por: DA	Fecha:
Aprobado por: JL / FH	Fecha:

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN RESULTADOS AUDITORIA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.	RAG 4/5
---	--	--------------------

D8. Asesoramiento inadecuado por parte de los asesores de crédito a los socios acerca de la concesión de un crédito.

Conclusión:

La inobservancia del reglamento de créditos por parte de los asesores de crédito ha provocado que el socio desconozca la tasa de interés que se le aplica por el valor del monto que ha solicitado.

Recomendación:

A los Asesores de Crédito

Se le recomienda analizar y entender el reglamento de créditos, con el fin de poder asesorar adecuadamente al socio al momento de conceder un crédito y garantizar la recuperación del mismo.

Indicadores de Gestión

Indicadores de Eficiencia

2. Nombre del Indicador: Tiempo de Aprobación de Créditos

$$\frac{\text{Tiempo de aprobación del crédito}}{\text{Tiempo establecido para la aprobación del crédito}}$$

$$\frac{5 \text{ días}}{5 \text{ días}} = 1$$

$$1 * 100\% = 100\%$$

Los créditos solicitados por los socios son aprobados en el tiempo establecido en el manual de créditos, es decir que se cumple al 100% este procedimiento.

Elaborado por: DA	Fecha:
Aprobado por; JL / FH	Fecha:

 <p>DAVID RINAGUANO Auditor</p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN RESULTADOS AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.</p>	<p>RAG 5/5</p>
--	---	----------------------------------

3. Nombre del Indicador: Satisfacción de los socios

$$\frac{\# \text{ de socios satisfechos}}{\# \text{ de socios encuestados}}$$

$$\frac{18}{30} = 0,60$$

$$0,60 * 100 = 40\%$$

Del total de los socios que se han acercado a la institución para solicitar créditos el 60% han sido atendidos, mientras que el 40% se han rechazado por incumplimiento de normas y disposiciones.

Indicador de Economía

4. Nombre del Indicador: Gasto realizado en cada empleado.

$$\frac{\text{Gastos efectuados 2016}}{\text{Personal}}$$

$$\frac{887,53}{7} = \$126,79$$

La Cooperativa ha realizado un gasto promedio de \$126,79 anuales, por cada empleado que labora en la entidad financiera.

Elaborado por: DA	Fecha:
Aprobado por: JL / FH	Fecha:

CONCLUSIONES

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Sudamérica Ltda., se presentaron varias deficiencias durante la presente investigación lo cual impide una mejor gestión por parte de los administradores a continuación detallo cada uno de los problemas detectados:

- ✓ Con la realización del presente trabajo de investigación se estableció las debilidades y fortalezas que posee la entidad, el mismo que determino que existen áreas críticas las cuales se deben ser analizados para mejorar la imagen de la Institución.
- ✓ Se analizó y evaluó el cumplimiento de la misión, visión, objetivos y así como al cumplimiento del control Interno a la entidad llegando determinar deficiencias en las diferentes áreas.
- ✓ Se evaluó sobre el Reglamento interno de Trabajo y el Reglamento de Crédito y Cobranza, los mismos presentaron información relevante que indicaron falta de socialización entre el personal la cual influye para mal desempeño del personal con lo cual se emitió un informe de auditoria que contiene: conclusiones y recomendaciones que sirva a la entidad como instrumento para mejorar la toma de daciones administrativas en forma eficiente, eficaz y efectiva.

RECOMENDACIONES

A la administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sudamérica Ltda., se recomienda realizar acciones para la mejora de las deficiencias administrativas determinadas en la presente investigación lo cual permitirá un mejor control en los niveles de eficiencia, eficacia y efectividad, considero las siguientes recomendaciones:

- ✓ Se recomienda a la entidad poner atención a las debilidades encontradas con el fin de tomar acciones correctivas en las áreas críticas y cumplir con las recomendaciones de los hallazgos encontrados en la evolución de del Control Interno con el propósito de tomar acciones de mejora a las deficiencias encontradas.

- ✓ Implementar controles de cumplimiento de la misión, visión y objetivos por parte del personal y socializar el Reglamento Interno de Trabajo y del Reglamento de Crédito y Cobranza a todo el personal para el buen funcionamiento de las actividades laborales.

- ✓ Se recomienda a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sudamérica Ltda. tomar en consideración las recomendaciones expuestas en el informe de auditoría, las cuales se ha establecido para mejorar la gestión administrativa de la entidad para mejor desempeño eficiente y eficaz de sus operaciones.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguirre, D. (2006). *Auditoria y Control Interno*. Madrid: Cultural S.A.
- Arens, A., Elger, R. & Beasley, M. (2007). *Auditoria un enfoque integral*. México: Pearson Educación.
- Blanco, Y. (2012). *Auditoría Integral Normas y Pocedimientos*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Cook, J. & Winkle, G. (1999). *Auditoría*. 3ª. ed. México: McGraw-Hill.
- Ministerio de la Política Económica (2017). *Finanzas y Economía*. Recuperado de: <http://www.politicaeconomica.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/04/codigo-organico-monetario-y-financiero.pdf>
- Fonseca, A. (2017). *Papeles de Trabajo*. Recuperado de: https://books.google.com.ec/books?id=QuzdoQEACAAJ&dq=auditoria+de+gestion&hl=es&sa=X&redir_esc=y
- Madariaga, J. (2004). *Manual Práctico de Auditoría*. Barcelona: Deusto S.A..
- Maldonado, M. (2011). *Auditoría de Gestion*. Quito: Abya Yala.
- Reglamentos de Cooperativas. (2017). *Clasificación de las Cooperativas*. Recuperado de: http://www.sbs.gob.ec/medios/portaldocs/downloads/normativa/decreto_194_cooperativas_29_dic_09.pdf
- Sotomayor, A. (2008). *Auditoria Administrativa*. Mexico: McGraw-Hill.
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2017). *Que es la SEPS*. Recuperado de: <http://www.seps.gob.ec/interna?-que-es-la-seps>

ANEXOS

Anexo 1: Evidencia fotográfica



Anexo 2: Informe de Inspección



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
SUDAMERICA**

INFORME DE INSPECCION

OFICIAL DE CREDITO:

FECHA DE INSPECCION:

DATOS DEL SOCIO			
Socio Nº	Nombres y Apellidos:		
Dirección domicilio:			Parroquia:
Comunidad/ Barrio:			telf:
Calle:			Cel:
Vivienda Propia <input type="checkbox"/>	Arrendada <input type="checkbox"/>	familiar <input type="checkbox"/>	
DATOS DE LUGAR DE TRABAJO DEL SOCIO			
Ocupación Laboral:			
Dirección del trabajo:		Parroquia:	
Comunidad:			Barrio:
Calle:			Telf.:
Ocupación del Conyuge:			
TIPO DE CREDITO			
Sobre Firmas <input type="checkbox"/>	Prendario <input type="checkbox"/>	Hipotecario <input type="checkbox"/>	poliza <input type="checkbox"/>
DESTINO DEL CREDITO			
Comercio <input type="checkbox"/>	Consumo <input type="checkbox"/>	Compra de Tereno <input type="checkbox"/>	Agricultura <input type="checkbox"/>
Ganaderia <input type="checkbox"/>	Educación <input type="checkbox"/>	Vehículo <input type="checkbox"/>	Artesanias <input type="checkbox"/>
Otros:			
FORMA DE PAGO			
Mensual <input type="checkbox"/>	Quincenal <input type="checkbox"/>	Semanal <input type="checkbox"/>	Otros <input type="checkbox"/>
BIENES MUEBLES		BIENES INMUEBLES	
		CASA	
		TERRENO	
INGRESOS		GASTOS	
Sueldo	\$	Alimentación	\$
Sueldo Conyuge	\$	Educación	\$
Ingresos Arriendo	\$	Arriendos	\$
Ingresos adicionales	\$	Servicios Básicos	\$
Por negocio propio	\$	Pago prestamos	\$
Otros	\$	Otros	\$
TOTAL INGRESOS	\$	TOTAL GASTOS	\$
Capacidad de Pago		Capacidad de Endeudamiento	
UBICACIÓN			
CROQUIS DOMICILIO		CROQUIS DEL NEGOCIO	

REFERENCIAS

BANCARIAS					
Nombre del Banco, Cooperativa de Ahorro y Crédito u otra		No. de Cta. Cte.	No. de Cta. Ahorro	Saldo actual	Observaciones

TARJETAS DE CREDITO					
Nombre del emisor		No. de Tarjeta	Socio desde	Fecha caducidad	

COMERCIALES					
Nombre del Establecimiento		No. de Tarjeta	Ciudad	Teléfono	

PERSONALES					
Nombre		Dirección	Ciudad	Teléfono	
Edison Chaleco		Quito	Quito	0981697739	
Dña Tacuñ		MADRID	MADRID	0995562960	

ACTIVOS Y PROPIEDADES

INVERSIONES					
Descripción del tipo de inversión		A nombre de	Institución	Vencimiento	Monto

CASAS Y TERRENOS					
Descripción del bien		A nombre de	Dirección	Hipotecado a	Valor Comercial

VEHICULOS						
Marca	Modelo	Año	Placa	A nombre de	Prendado a	Valor Comercial

OTROS ACTIVOS (mercadería, maquinaria, muebles y enseres)					
Descripción del bien		A nombre de	Dirección	Valor	
CASA			Totani Yabax	6000	

PASIVOS Y OBLIGACIONES

INSTITUCIONES FINANCIERAS						
Nombre del Banco, Cooperativa de Ahorro y Crédito u otra		No. de Cta. Cte.	No. de Cta. de Ahorros	Plazo de Crédito	Pago Mensual	Saldo actual

TARJETAS DE CREDITO						
Nombre del Emisor		No. de Tarjeta	Fecha/vencimiento	Cupo asignado	Pago mensual	Saldo actual

OTRAS OBLIGACIONES VIGENTES						
Nombre Institución		No. de Tarjeta	Fecha/vencimiento	Cupo asignado	Pago mensual	Saldo actual

PARA USO INTERNO DE LA COOPERATIVA

Relación	Certif. Aportación:		Ahorros:		Total
SALDO PROMEDIO DE AHORRO					
Mensual	Trimestral	Semestral	Anual	Saldo Ahorros	Saldo Certificado

Autorizo a la Cooperativa de Ahorro y Crédito "SUDAMERICA" Ltda. a debitar de mi cuenta de ahorros, los valores convenientes para la amortización del crédito en las respectivas fechas de vencimiento.

Lugar y fecha: Firma Firma del Conyugue

Anexo 3: Solicitud de Crédito



COAC SUDAMERICA TLDA.
 INSTITUCIÓN FINANCIERA COOPERATIVA
 CONTROLADA POR LA SUPERINTENDENCIA
 DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

AMBATO - RIOBAMBA - TISALEO
 2588190 - 0983205010

SOLICITUD DE CREDITO

Monto \$ <u>1000</u>	Plazo	Meses
Destino:		
Tipo: Quirografario <input checked="" type="checkbox"/> Hipotecario <input type="checkbox"/> Prendario <input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/>	DEUDOR <input checked="" type="checkbox"/> GARANTE <input type="checkbox"/>	
Indique: <input type="checkbox"/>		
Fecha de Ingreso:		

- El presente formulario puede ser llenado a máquina o en forma manuscrita con letra de imprenta.
 - La información que proporcione está sujeta a verificación y de comprobarse falsedad, ésta solicitud será rechazada.

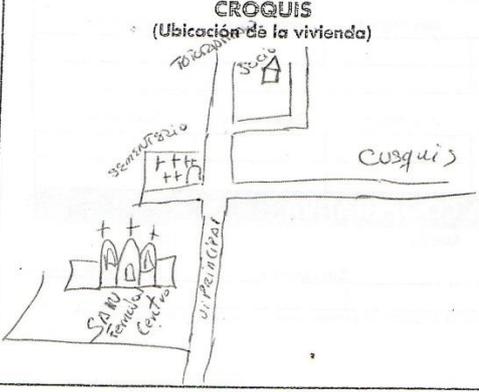
INFORMACION PERSONAL

Apellidos	Nombres	Nro. Céd. Identidad	Nro. de Socio
<u>Mirian Paulina</u>	<u>Chalco de la Cruz</u>	<u>1801413931-7</u>	
Fecha de nacimiento		Domicilio actual	
Año	Mes	Día	Calle.- No.
<u>1983</u>	<u>10</u>	<u>09</u>	<u>S/N</u>
Profesión		Barrio	
<u>Operario</u>		<u>Totorá M.</u>	
Nivel de estudios		Sector	
<u>Prendario</u>		<u>Totorá Maza</u>	
Residencia		Nombre del Cónyuge:	
Propia <input checked="" type="checkbox"/> Alquilada <input type="checkbox"/> Familiares <input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/>		Estado Civil Soltero <input checked="" type="checkbox"/> Casado <input type="checkbox"/> Divorciado <input type="checkbox"/> Viudo <input type="checkbox"/> Unión Libre <input type="checkbox"/>	
C.I.:		Nº Socio	
Separación de bienes		Disolución Conyugal	
Poder Conyugal		Telf: Ref.:	
Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
Justificar con documentos			

ACTIVIDAD ECONOMICA

Empresa donde trabaja/Nombre del negocio	Actividad propia	Cónyuge / Empresa donde trabaja / Nombre del negocio	Antigüedad
<u>Comercializadora. Izumi</u>	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		
Actividad de la Empresa/Negocio		Actividad Empresa o Negocio	
<u>Operario</u>		<u>Operario</u>	
Dirección (Calle y No.)		Sector/Barrio	
<u>Paltal 66-76</u>		<u>03284158</u>	
Posición/Cargo que desempeña		Antigüedad	
<u>Operaria</u>		<u>2 Años</u>	
Actividad anterior/Empresa		Antigüedad	
Dirección (Calle y No.)		Sector/Barrio	
<u>074402422</u>		<u>074402422</u>	

CROQUIS
(Ubicación de la vivienda)



GASTOS MENSUALES FAMILIARES		
Alimentación	\$ <u>50</u>	Servicios domésticos
Educación	\$ _____	Pago de crédito a
Agua, luz, telf., gas	\$ <u>15</u>	Personas naturales
Transporte	\$ <u>30</u>	Pago de créd. Almacén
Arriendo vivienda	\$ _____	Pago de crédito a
Combust. Vehículo	\$ _____	Instituc. Financieras
Diversiones	\$ _____	Otros gastos
TOTAL GASTOS \$ _____		
INGRESOS MENSUALES	SOLICITANTE	CONYUGE
Sueldo	<u>375</u>	
Honorarios		
Comisiones		
Utilidad mensual negocio propio		
Pensión Jubilar		
Recibe dinero de familiares		
Intereses por inversiones financieras		
Arriendo de vivienda o local comercial		
Nombre del Arrendador		
Otros		
TOTAL		

Justificar con documentos



23 SEP 2010
8498

NOTARIA PRIMERA DEL CANTON AMBATO

Dra. Helen Rubio Lecaro

PRIMERA

6608
**COPIA
DE LA ESCRITURA**

De: PROTOCOLIZACION DE PROVIDENCIA DE ADJUDICACION

Otorgada por: INSTITUTO NACIONAL DE DESARROLLO RURAL

A Favor de: SENA. CHALCO DE LA CRUZ MIRIAN PAULINA

Cuantía \$. 182 315,36

Dirección: Edificio Sucre

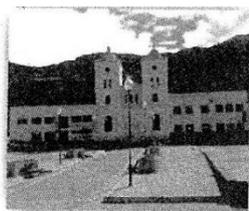
Calles: Sucre 09-52 y Guayaquil

Telefax Oficina: 2820189 Teléfono Domicilio: 2848099

E-mail: rubiolh@yahoo.com

AMBATO - ECUADOR

Anexo 5: Oficio a Cabildo



Iglesia Eclesiástica
"San Fernando"



San Fernando, 09 de abril del 2017

Sr. Rafael Cusqui
CABILDO DE LA COMUNIDAD "LA ESTANCIA".

De nuestras consideración.-

Reciba un cordial y afectuoso saludo, deseándole a la vez, éxitos en sus delicadas funciones.

Mediante el presente le damos a conocer que, nos encontramos coordinando la **PROCESIÓN DE LA NOCHE SANTA**, en tal razón, le solicitamos de la manera más comedida, nos represente con el cargo de **CAPITÁN DE LA COMUNIDAD** conjuntamente con la **Comisión Directiva del CABILDO**. Lo mencionado, se desarrollará el viernes 14 de abril y la concentración será a las 18H30 en la Casa Comunal La Estancia.

Seguros de contar con su participación, le expresamos nuestros sentimientos de gratitud y estima.

Atentamente;

Rvdo. Nestor Manobanda
PÁRROCO

Srta. Emma Yunapanta
CATEQUESIS

Sr. Geovanny Ocaña
CONCEJO ECONÓMICO

Srta. Fernanda Toapanta
AMÉRICA MISIONERA

Sra. Elizabeth Ocaña
MOVIMIENTO JUAN XXIII

Anexo 6: Certificado de Trabajo

TNT "COMERCIALIZADORA IZURIETA"

Ambato, 3 de Mayo del 2017

CERTIFICADO DE TRABAJO

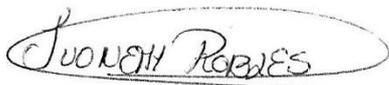
Yo, JUAN JAVIER IZURIETA NARANJO, con C.I. 180278758-8, GERENTE PROPIETARIO DE TNT COMERCIALIZADORA IZURIETA, con el número de RUC: 1802787588001.

CERTIFICO:

Que, la Sra. MIRIAN PAULINA CHALCO DE LA CRUZ, con C.I. 180413931-7 trabaja en nuestra empresa desempeñando el cargo de OPERARIA, durante dos años, con una remuneración de 375 dólares americanos, demostrando durante su permanencia las cualidades deseadas por la empresa acorde a su puesto de trabajo.

Se expide la presente a solicitud de la interesada, para los fines que crea conveniente.

Atentamente;



Sr. Juan Javier Izurieta N.

Comercializadora Izurieta

Gerente General

180278758-8

Dirección: Calle Paltas 06-76 y Av. Los Shyris - Teléfono: 03 2841158
AMBATO - ECUADOR

Anexo 7: Comprobante de ingreso cuenta nueva



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
SUDAMERICA LTDA
COMPROBANTE DE INGRESO CUENTA NUEVA**

Oficina:RIOBAMBA

CUENTA: 02-00227-5 CHALCO DE LA CRUZ MIRIAN PAULINA

AHORROS:	5.00
CERTIFICADOS:	10.00
CERT. EDIFICIOS:	0.00
FONDO AYUDA SOCIAL:	0.00
CUOTA INGRESO:	10.00
OTRO INGRESO:	0.00
TOTAL:	25.00

FECHA: Lunes 22 de Mayo de 2017

La Directiva y los empleados le damos la cordial bienvenida a la Cooperativa

HECTOR VINICIO

AUTORIZADO POR

FIRMA DEL SOCIO

Rep:rep_cuenta_nueva